

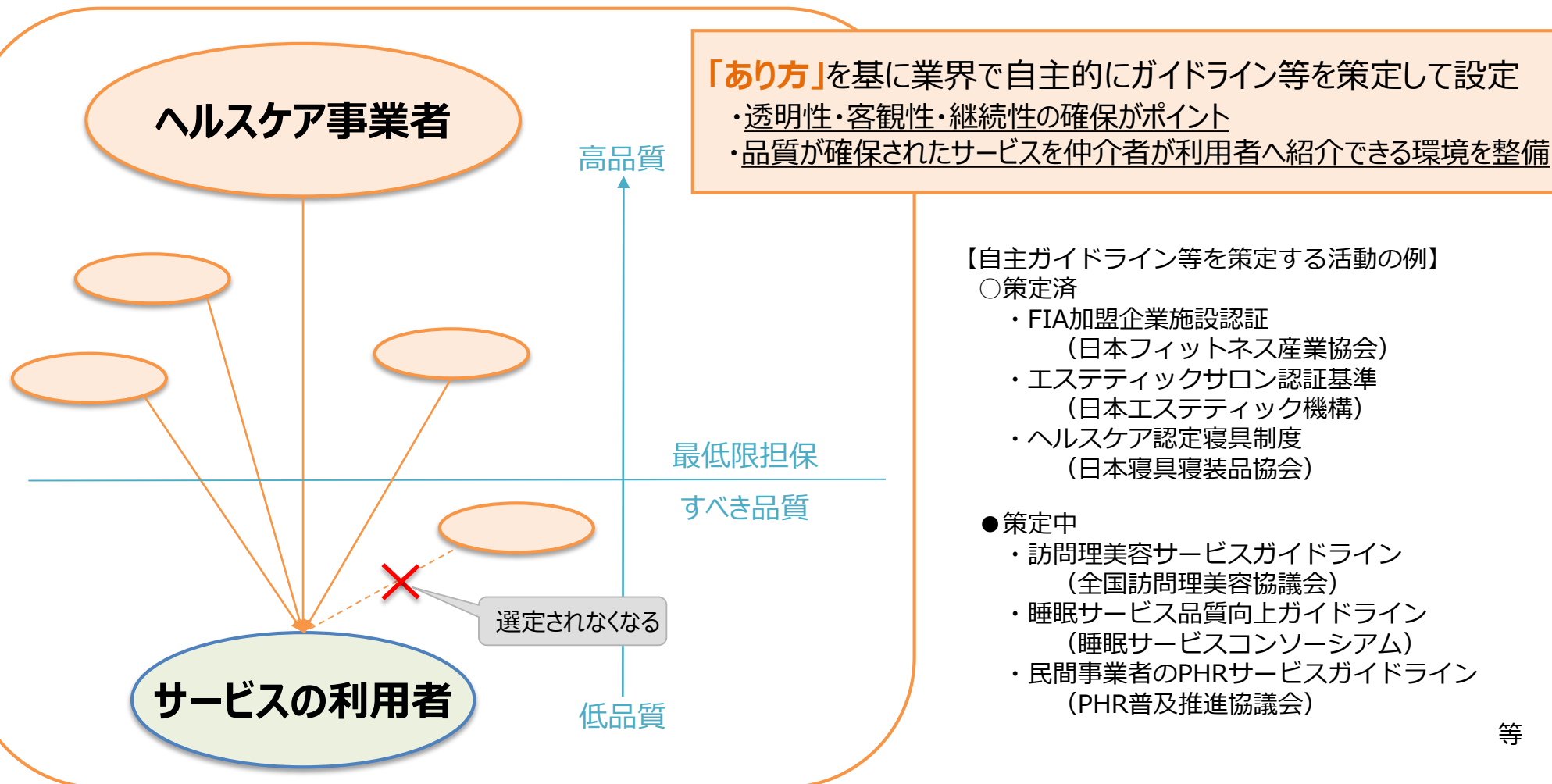
# 経済産業省説明資料

2020年10月19日

商務・サービスグループ

# ヘルスケア事業者の品質確保

- ヘルスケア事業者が属する業界団体等が、一定のサービス品質を確保する仕組みを自主的に策定するための「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」を平成31年4月に定めた。
- 「あり方」に基づく業界自主ガイドライン等の策定を支援し、推進している。



# 「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」の概要

## ◆業界自主ガイドライン策定において踏まえるべき3つの観点

### 透明性

- 透明で中立的な場における議論を経る
- 社会的責任に関わる情報の策定や開示

### 客観性

- ヘルスケアサービスの効果の裏付けとなる根拠等を開示する体制の整備
- 開示される根拠の用語の定義や情報源、対象者、測定方法等の明示

### 継続性

- 人的資源や財政基盤の明示
- サービスの補償や事業者における対応等を契約締結前に明示

例) ヘルスケア認定寝具制度 (一般社団法人 日本寝具寝装品協会 (JBA) 策定) の場合

- ガイドライン策定委員会の議事録など策定・改定の進捗をHPで公開。
- 審査対象の加盟企業に対して、企業社会性審査項目 (CSR・SDGsの取組等) の合格を条件とする。

- 3つの項目 (睡眠健康機能、衛生機能、メンテナンス機能) を評価項目として設定。各項目については、有識者が審査する体制を構築。
- 認定基準の中で、各種用語の定義、対象品目等について規定。

- 審査対象の加盟企業に対して事業継続性 (業歴、規模等) を評価の対象とする。
- 認定基準の中で、CSR活動の審査、CS (顧客満足度) に関する企業活動の内容等を審査。