

ワークショップ3

固定施設における献血者確保の取り組み

ワークショップ3 司会のことば

固定施設における献血者確保の取り組み

沖田 肇(広島県赤十字血液センター)

松崎政治(東京都赤十字血液センター)

本年4月からの血液事業の広域事業運営体制(ブロック体制)への移行に伴い、今後、献血者あるいは地域の医療機関と直接、接する各地域センターの果たす役割はこれまで以上に大きなものになると思われる。近年の人口減、高齢化、都市への人口集中と地方の過疎化、医療機関の偏在などは顕著なものがあり、地域格差が献血活動にも影響を及ぼしつつある。

各地域センターもその置かれている地域環境、地域特性をいかに献血者の確保に結びつけるかといったいわば、長期的な視野に立った『一村一品運動・約30年前、当時の大分県の下松知事が提唱された地域おこし、人づくりの企画』の献血事業バージョンが必要とされている。

しかしながら、その一方では、当面、職員が知恵を絞って、献血者が今、なにを求めているのか、どのような点に不満を感じているのかといった、どこに施設でも直面している基本的な問題を的確に汲み取り、献血者に対する対応、接遇を日々更新してゆくという課題を解決することも喫緊の課題と思われる。

このフォーラムでは『固定施設における献血者確保の取り組み』と題して、4つの固定施設での個性的な取り組みを発表して頂いた。

ロンドン・オリンピックでは、女子の活躍が目覚しかった。なでしこジャパンの銀メダル、レスリングは無敵、柔道も唯一の金メダルは女子が獲得した。卓球、バドミントン、バレーなどの活躍も注目された。このフォーラムでもたまたま偶然かもしれないが、4人の演者がすべて女性で、元気のいい女性パワーの台頭をひしひしと感じた。

以下その総括を記載する。

4施設とも、日常の業務の中から献血者の確保、接遇改善につながる基本的な課題(大掛かりな設備や、予算を必要とする課題ではない)を見つけ出し、施設全体で計画の作成、組織作り、人材の育成、プロジェクトの実行に取り組んできた。数年にわ

たる取り組みもあり、着実に課題を解決されてこられた関係者の皆様のご努力に対して、心から敬意を表する。

演題1『栃木県赤十字血液センター』 平成21年、母体での採血をPRするための「血液センターまつり」と同時に始まり、献血者をおもてなしの気持ちで迎え、楽しく献血していただくことで採血室が癒しの場となり、献血者の確保、増加に繋ぐとの採血課を中心とする取り組みである。

『季節の彩り』をテーマに季節の移り変わり、季節の行事などを身近な材料を使用して、職員の手作りによる動植物の飾りを採血室の壁に貼り付け、採血室の環境改善をはかる試みで、そのきめ細かな発想と豊かな感性あふれた作品群と多忙な本来業務の合間を縫っての職員の献身的なご努力には感銘を覚えた。保育士や献血者のお子様からの反応も大きく、低年齢層の幼児、小学校低学年などを対象に情操教育、ボランティア活動、献血教育などの場として利用できるのではないだろうか。

演題2『東京都赤十字血液センター』 IT時代の申し子ともいえるべき東京都センター新任職員のグループを中心に有楽町ルームでの携帯電話を利用した複数の献血クラブへの登録推進の事例である。若い職員たちが現在の血液事業の問題点を十分に把握し、将来に向け、さまざまな推進ツールやTOEFLの受験、PBL(Problem Based Learning)研修など新しい教育、研修方法を取り入れると共に、接遇検定の受診、ロールプレイによる接遇研修の向上への取り組んだ事例が紹介され、これからの血液事業を担うヤングパワーに限りない頼もしさを覚えた。今後も血液事業の配電盤として全国に情報の発信が期待される。

演題3『埼玉県赤十字血液センター』 より良いおもてなしにより、献血者の満足度を向上させ、安定的、継続的な血液を確保しようとする試みである。所長を中心とする幹部職員の毅然としたかつ緻密な運営方針とCS(顧客満足)推進責任者。接遇

サポーターなどを配置し定期的に研修会、現場での接遇研修を実施しながら、目標に向け職員同士の交流、信頼関係、一体感を全所的に作り上げてゆく膨大なエネルギーの結集した発表であった

演題4『広島県赤十字血液センター』 近年、医療安全において患者参加の事故防止への取り組みが進められている。献血ルームで過去数年にわたり取り組んできたリスクマネジメントの取り組み、KYT(危険予知トレーニング)などを基盤に献血ルームにおける献血者サイドからのヒヤリハットを分析し、より安全、安心な献血環境を整備することにより献血者の確保につなげようとする試みである。献血者だからこそ気づくヒヤリハットの存在が明らかとなり、分析の結果を今後どのように生かしてゆくかが注目される。

以上4つの演題において感じたことは各施設と

もこのような取り組みを通じて、職員の教育、育成(とくに若い世代の人材育成)さらに言えば人間形成に当たりたいとの熱い思いが伝わってくるフォーラムであった。

今回の発表以外にも、全国の各施設でいろいろな献血者確保に関する試みがなされていると考えられる。今後もこうした施設と情報を交換、共有しながら新しい体制下での献血者確保に努めたい。

献血者確保に王道なし。血液事業の職員一人ひとりが献血者になったつもりで採血者側の目線と献血者側の目線を共有して、相互の信頼関係を築くと共に、輸血を必要とする患者を交えての物語のある医療(narrative medicine)、献血の現場を作ってゆくことが肝要である。そのためには今後全所的な職員同士の交流、信頼関係、一体感を作り上げることが不可欠である。

ワークショップ3

おもてなしの気持ちを持って採血室の環境改善 ～採血課における献血者確保の取り組みについて～

外館暁子, 後藤純子, 渡邊暁子, 菊池喜代子, 蚊爪紀子, 関百合子, 野澤晃一
(栃木県赤十字血液センター)

1. はじめに

献血者の確保については、各血液センターにおいて共通の課題となっている。特に、日中の人口が減少してしまう地域のセンターでは問題は深刻である。企業では社員数が減らされ、少子化の影響で高校のクラス数も減っている現状にあり、出張採血での採血数を増やし続けることが難しくなっている。そのため、固定施設にできるだけたくさんの献血者に来ていただくことができれば、成分、全血にかかわらず供給数に見合った採血数が確保可能になり、献血者に対するサービスも出張採血より充実したものが提供できるはずである。

栃木センターでは、市街地から離れた母体での献血者を確保するため、平成21年に一部改装を行った。受付・ロビー・採血室等を明るくし、新たにマッサージチェアや採血ベッドを変える事でごしやすい空間をつくった。またそれに伴い、母体での献血をPRする目的で全職員による「血液センターまつり」を同年より毎年開催している。その成果もあって血液センターの所在が周知されるようになり、母体の献血者数も年々増加傾向になってきた。

各課献血者確保の取り組みが活発に行われてきている中、新規の献血者を開拓することが難しい採血課という立場で、積極的集客は難しいが、できることは何か、初めて訪れた方が「また行ってみよう」と思えるような空間にするためにはどうしたらいいかアイディアを出し合った。試行錯誤の結果、おもてなしの気持ちで迎え、おもてなしの空間を提供できないかとの思いから、採血室が少しでも癒しの場となれるような環境づくりを基本に、季節感を出した壁の装飾を試みた。

これらの取り組みに対し、献血者はどのように反応しているのか、献血者と血液センター職員との距離感を近づけることができたか、また献血者確保の一助になっていることを期待して、これま

での実践結果を報告する。

2. 方 法

担当者を決め、「季節の彩り」をテーマに飾りを製作し、採血室の壁(北側・縦169cm横522cm, 東側・縦158cm横280cm)等に飾りつけた。飾りは、季節の移り変わりに合わせて動植物を変えて四季を表現し、時節の行事も組み入れた。材料は職場内にある物や家庭にある物を使用し、手作りを基本とした。

3. 製 作

「春」	4月	鯉のぼり	大きな壁を生かして、職員の本物の鯉のぼりを空や池をイメージしてダイナミックに貼りつけた。
	5月	母の日	カーネーションの花束を製作した。
	6月	紫陽花	模造紙に大輪の紫陽花を製作し、カタツムリやカエルなどで変化をつけた。
「夏」	7月	七夕	プラスチックの笹に折り紙で飾りや短冊を製作し飾った。
	8月	虫カゴ	プラスチックの飼育ケースに、木材と葉を入れて、折り紙で製作した昆虫類を生きているように飾った。
	8月	あさがお	折り紙で花と葉、ツル等を製作して飾った。
「秋」	9月	コスモス	折り紙で花と葉を製作し、円く貼り付けてリースにして飾り、周りに一輪の花をちりばめるように飾った。

- 10月 お月見 ウサギのお月見をイメージして、色画用紙にウサギや月など折り紙で製作したものを貼りつけた。また、夜空を明るくするため、上部に星を配置した。
- 10月 ハロウィン 明るく楽しい収穫祭のイメージで、にぎやかに飾りつけた。空調で色画用紙のおばけや旗が揺れるように壁から少し離してつり下げた。
- 11月 もみじ 折り紙の切り絵でもみじの葉を製作し、夏の緑から黄色やオレンジ色、赤色に変化していく様子をイメージして、壁に流れる感じに貼りつけた。また、切り絵の赤トンボなどで変化をつけた。
- 「冬」 12月 クリスマス 落ち着いた雰囲気の中にも華やかさがあるクリスマスをイメージした。オーガンジーで製作した大きなツリーを壁の中央に配置し、周囲には家庭用のツリーやプレゼント等の小物を並べた。また、東側の壁には、クリスマスリースを飾り、本来ならばツリーに飾るべきオーナメントを直接壁に飾りつけ、明るく華やかになるよう演出した。
- 1月 お正月 新年を厳粛かつ上品で華やかな雰囲気でするため、配色に注意して正月飾りをイメージした小物を配置した。また、献血者用のテレビには千代紙の折り鶴を飾った。
- 2月 雪だるま 色画用紙で雪だるまを製作して壁に貼りつけ、折り紙の切り絵で雪の結晶を製作して雪だるまの周囲に貼りつけた。
- 「春」 2月 チューリップ 暖かい春の訪れをイメージして、暖色系の色画用紙をメインに切り絵でチューリップを製作して飾った。また、光る素材の紙で蝶を製作し立体的に貼りつけた。
- 3月 ひな人形 模造紙に千代紙を縦に4枚、横に4枚、全部で16枚貼り合わせ、その紙で大きなひな人形を製作した。折り紙で襟や袂を十二単風にアレンジした。金の屏風は色画用紙、赤の毛氈はフェルトを使用した。また、桃の節句らしい明るい色の扇子に花と蝶をあしらった飾りをひな人形の後ろに配置した。
- 3月 桜の木 北側の壁の中央にシンボルとなる「木」を色画用紙で製作して配置した。少しずつ暖かくなって、春を迎えるイメージで、数日～1週間単位で桜の花を追加して貼っていった。栃木センターの近くの運動公園の桜の木を参考に花を増やしていった。最終的には満開にするため、桜の花は約1,500個折って準備した。また、満開の桜のあとは、花びらを散らして花吹雪に変化させ、4月には、引き継いだ今年度の担当者により葉桜に変化した。
- 「その他」 問診室の前のスペースには、職員制作による季節の「絵手紙」を展示して、問診前や血圧測定前に落ち着いていただけるようにした。

4. 結果および考察

採血室は明るい雰囲気になり、季節のテーマに彩られる空間となった。献血者からは「この飾りを毎回楽しみにしている」との声や、保育士の方からも「職場での参考になる」などの意見があった。親子で来所された方のお子様が折り紙の桜の花を壁の桜の木に自ら貼ったり、飾りつけを写真に撮られる方もあるなど、喜んでいただけた姿がみられた。また「来月も飾りつけが変わりますので楽しみに来てくださいね」などと次回の来所をお願いするきっかけにもなっている。

さらに、担当者以外の採血課職員も製作に協力するなど、職員間の連帯感も深まり、次の献血へつなげるという意識改革もでき、職場の活性にもつながった。

また、母体改装と血液センターまつりによって、平成19年度と比較すると平成23年度には138%の

献血者増となっている。この「母体改装・血液センターまつり」と同時に開始した採血室の「飾りつけ」も定着し、1年ごとに担当者が交代することで違ったアイディアが生まれ、毎回新鮮な飾りつけになっている。

その他献血以外にも、夏休みに小学校高学年の親子を対象とした「親子AED講習会」や、輸血用血液の受付から供給までの流れ、各部門の役割等の見学会も毎年開催し好評を得ている。このように開かれた血液センターをアピールする事で、16歳以上の献血者にとどまらず、小中学生また家族にも血液事業の啓発活動の一環として大切な試みとなっている。

今後も地域の方々に身近に感じていただけるような、地域密着型の血液センターを目指し、固定施設における更なる献血者確保につなげていきたい。

ワークショップ3

有楽町献血ルームにおける複数回献血クラブ推進について

牛頭香織, 藤澤孝志, 高田美穂, 大江優貴, 高橋みどり, 櫻井知広, 藤浪康人,
鎌田裕治, 代 隆彦, 中島寿芳, 奥澤康司, 松崎政治, 中島一格
(東京都赤十字血液センター)

はじめに

この論文は、有楽町献血ルーム(以下:有楽町ルーム)の新人職員が取り組んだプロジェクトの報告である。

昨今問題視されている若年層の献血者減少と少子高齢化に向けて、これからの献血を支えていく若年層の強化がより一層必要である。

その対策として平成23年度有楽町ルームでは、今日若年層を中心に普及を見せる携帯電話を利用した複数回献血クラブ(以下:メールクラブ)が有効であると考え、プロジェクト発足させ、推進を強化した。その中で実際に行った推進方法について報告する。

推進方法 (1) リーダー制の導入

この目的は一人ひとりが責任感を持ち目標に対して自発的に行動することで、結果として、全体的により活発で効率的な推進活動が行えると考えたからである。また将来的に、一人ひとり自らこのようなチームワークを作っていけるリーダーシップを身に付けられるようにした。

①定例ミーティングの司会

大きな課題の達成には、ただ漠然と頑張る、ではなく、入念な準備と計画性が必要であるという観点から、司会を交代制にして毎週ミーティングを開催した。

ミーティングの内容は、日頃推進の中で感じた改善点や疑問をもちより、司会がそれをまとめ、課題を分担させて回答をまとめる道を示す。そしてまた日々推進を行う中で新たに認識した課題を次のミーティングで持ち寄る、というサイクルにした。こうしてリーダー経験を積みながら常に主体者意識を持ち改善を意識して、日々の業務に従事することができた。

②日々の進捗管理責任者

この役割は毎日、日替わりで行った。有楽町ル

ームでは、日々の新規登録状況をチェック表で時間ごとに管理している。リーダーはこの進捗状況を見て具体的な目標をメンバーに示したり、1人でずっとカード返却を続けている職員がいれば交代するように指示をする。こうしてモチベーションを維持し、チームワークを最大限に生かして推進を強化できた。

推進方法 (2) 接遇スキルの向上

①知識の向上

献血者の属性別に効率的な推進方法を分析するため、献血者アンケートを実施した。回答項目は、a. 年齢・性別, b. 献血回数, c. 登録状況, d. 登録理由, e. 来所理由とした。

図1は、アンケートの回答項目の「献血回数」と「登録理由」をクロス集計したものである。一番左の初回者でも一番多い登録理由は「要請」である。推進する際に「安定的な血液確保」というメールクラブの趣旨にご賛同頂いた上で、登録をお願いすることがより効果的であることが分かる。

図2は、「来所理由」と「登録状況」をクロス集計したものである。来所理由の「予約」の数に注目すると、登録済みの方が未登録の方に比べ回答数で約5倍、回答率にすると約3倍となった。メールクラブの「予約機能」が活用されているのではないかと推測される。登録後の使い方を紹介することで一方的な情報発信だけでなく、献血者から興味を持って使っていただき、次回献血へのきっかけとなった。

②おもてなしの向上

職員の接遇のスキルを磨くことで、学んだ知識をより活かすことができると考え、さまざまなロールプレイングを行った。一例を紹介する。

写真は、カード返却のシーンである。カード返却の時間は、献血を通して誰かを助けられたという充足感から、その後メールクラブへ最もご協力

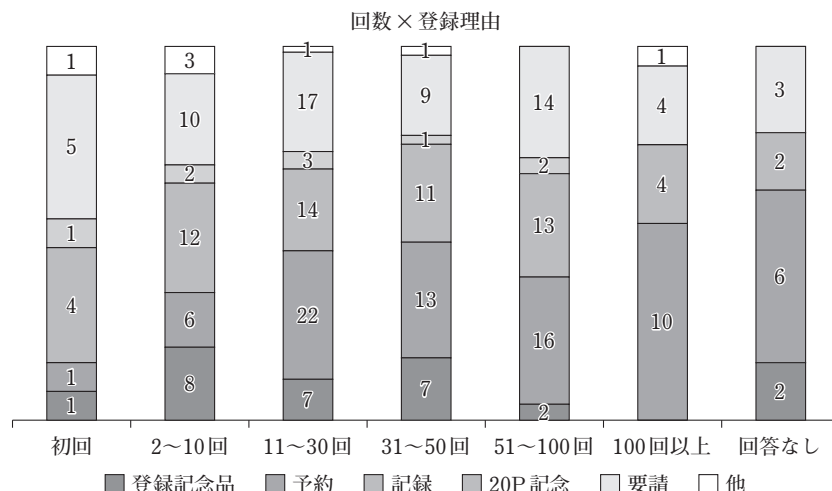


図1

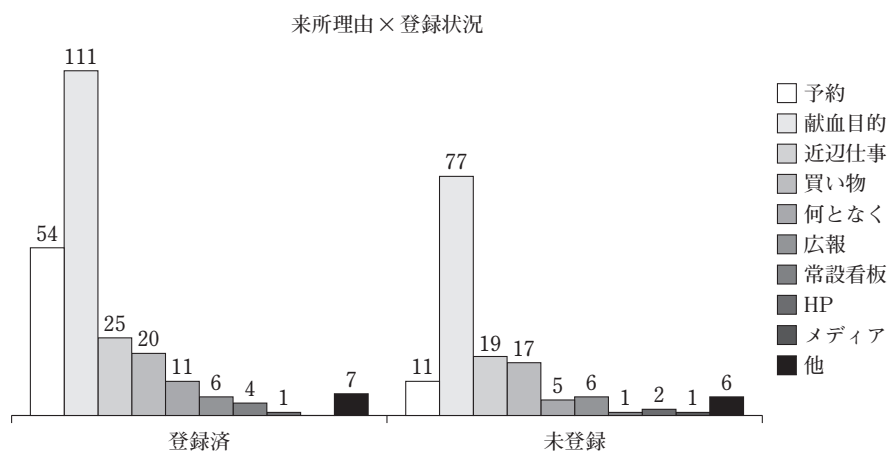


図2

をお願いしやすいタイミングである。それを逃さないための伝わりやすい話し方や声のトーン、親しみやすい笑顔に意識して練習を行い身につけた。

接遇ロールプレイングは、当初の目的ではどのような姿勢や態度で接するのか、という練習であった。しかし日頃の接遇で献血者が快くお過ごしただけしているか再確認するためにも、全職員にとって改めていい機会となった。

有楽町ルームではメールクラブの知識を身につけるだけでなく、それを扱う職員の「おもてなし

を磨き献血者の気持ちに接することを心がけた。この二つの相乗効果が登録への最大の後押しとなった。

成 果

①成 長

今回の報告は推進方法についてであるが、学んだことは改めてチームワークの重要性である。中心メンバーは新人職員であったが上司や先輩方、職員全員で取り組める環境にあったことが大きな



写真

要因である。本プロジェクトを通し、誰かがではなく自分が責任感持って行動すること。全員がモチベーションを保てるやり方を見つけ、その上でさまざまな取り組みを行う流れが目標達成の最短の近道と最大の結果に繋がることを実感した。

②実績

平成23年度有楽町ルームでは、この取り組みを行うことで新規登録者数10,450人という数字を残すことができた。若年層に有効であるメールクラブの新規会員をこれだけ増やすことができたことは、今後の若年層の献血啓発に大きな効果が期待できると考えられる。

ワークショップ3

CS(顧客満足)向上に向けた取り組みについて

加藤友里恵, 佐藤知子, 阿部京子, 杉浦桂子, 池上泰史, 池澤達也,
榎本 明, 清水 元, 庄司充男, 古谷克己, 南 陸彦
(埼玉県赤十字血液センター)

【はじめに】

安定して継続的に血液を確保していくため、リピータードナーを増やすことが必要であるが、その一つの方法として、献血者によりよいおもてなしを行い、献血者満足度を向上させるためのCS向上を図ることが重要であると考えられる。

そこで、埼玉センターでは、CS向上をセンター職員全体で取り組み、CSの意識を高める基盤を作るとともに、人材育成の一環としてCS向上への取り組みを行った。

【方 法】

CS向上への取り組みの中で必要な要素は、おもてなしマインド、チームワークづくり、接客スキルの三つである。表情づくりや言葉づかいを身につける接客スキルや、常に献血者の気持ちを考えるおもてなしマインドは、CS研修・日々のトレーニングによって習得されていくと考えられる。その中でもチームワークづくりはより重要であるが、接客スキルやおもてなしマインドの育成にも、組織・体制づくりと人材育成がとくに重要であると考えられる。そこで、埼玉センターでは、22年度から3カ年計画で人材育成に取り組むことにした。

1年目には課長職研修を、2年目には係長研修を行い、その中の研修の一環として、献血者受入れ業務において、重要なことのひとつとして、CS向上に取り組む人材を育てるためのCS向上研修を取り入れた。埼玉センターでのCS活動は、人材育成システムの改善計画の一環として、センター全体で進めていくことで、所長をはじめとする幹部の方々が筆頭となり、さらに、献血部長、事務部門の方の支えにより、職員が、献血者が居心地良くまた来たいと思われるような接客・環境を整えていき、顧客満足を生み出せるような人材になっていくように、センター全体でCS向上計画を進めていった(図1)。

各採血施設において、CS向上取り組みの中心となる「CS推進責任者」をおくこととし、8つの献血ルームと3つの移動採血の本拠それぞれの推進事務担当係長と採血係長を「CS推進責任者」とした。さらに、CS推進責任者とともに各現場でCS向上をサポートする「接客サポーター」を県内全体から5名選出した。今回の取り組みの中では、接客コーチは直接現場職員を指導していくのではなく、CS推進責任者と接客サポーターを通してルームや移動採血のCS向上のアドバイスを行った。ルーム長や課長は部署でのCSについての目標となる到達点を明確にし、方向付けを行うことで、職員全体の意識の醸成をした。接客コーチからのアドバイスのもと、CS推進責任者は、率先垂範、スキル指導、しくみ作りなど現場でのCS推進に関わる活動を接客サポーターと連携し、推進の主体となり活動を行い、接客サポーターは担当部署のCS向上のサポートを行った。そして、CS推進責任者、接客サポーターのもと、現場職員は、CS向上への取り組みをおこなっていき、CS活動を職員から職員へ伝えていく仕組みができてきている(図2)。

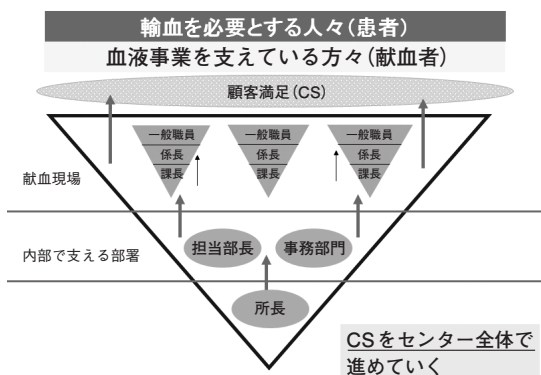


図1 CS向上の取り組みの体制

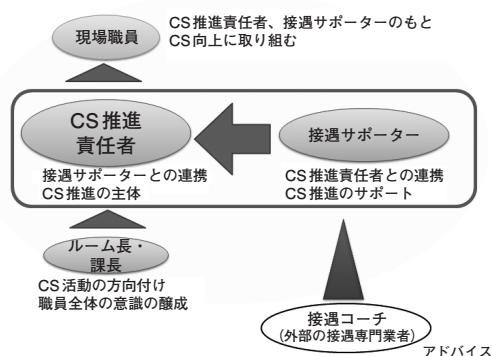


図2 各採血施設における取り組み図

CS向上に取り組むため研修を、平成24年1月から3月までの3カ月間行ってきた。CS推進責任者と接遇サポーターの接遇スキル向上のため、これらを対象とした研修を6回、さらに接遇サポーターの月例研修を2回開催した。また、上記メンバーに推進担当課長、採血課長、献血ルーム長を加え、所長・献血部長を交えたキックオフミーティングや献血推進部門、採血部門全職員による全体研修を行いセンター全体で取り組んだ。採血現場においては、朝礼時に接遇用語の唱和を全職員で取り組み、さらに基本の接遇マナー（笑顔・あいさつ・言葉遣い・姿勢・お辞儀・5S）が業務中スムーズに行えるようフェイストレーニングの実施や、接遇マニュアルを作成し高いレベルの標準化を目指した。

また、CS推進責任者と接遇サポーターが、「接遇スキルたな卸しシート」という接遇スキルの評価シートをもとに、各職員の現時点の接遇スキルをチェックし、本人の課題を抽出した。ルーム長・両CS推進責任者・接遇サポーターと各職員との、個人面談において、接遇スキルたな卸しシートを使用し、接遇スキルのフィードバックを行い、それがレベルアップにつながったと考えている。

【結 果】

推進、採血部門全職員が参加し、単に研修を受けるだけということではなく、それぞれがCS向上の取り組みの中で役割をになうことにより、全職員が共通の意識を持ち、CS向上の取り組みの基盤ができてきた。そのため、CS推進責任者・接遇サポーターはその重要な役割を重く受けとめることにより、強い責任感を持って熱心に接遇マナーの基本を学び、トレーニングを行うことで、接遇スキルが改善され、献血者への対応がおもてなしのある対応に変化していった。また、接遇スキルたな卸しシートを用いて、客観的に評価することで、自分自身の課題と長所を発見できた。今年の新しい取り組みとして、接遇サポーターは、身に付けたスキルをもとに、新規採用職員研修で、基本的なCS研修の一部を実際に担当した。

【考 察】

献血者から接遇に対する感想について、丁寧な対応で嬉しいという良い意見や、畏まった態度が堅苦しいという意見が出ているため、献血者それぞれのニーズや状況にあう対応ができるようになることが求められていると考えられる。また、今回基本の接遇スキルを学んだが、短期間であり、施設間や職員個人の間でCS向上に対する意識・スキル等に差が生じているため、今後、接遇スキルを全職員が同じレベルになるように、また、CS意識を維持、向上できるように、定期的に研修や個人のスキルをフィードバックする評価（たな卸し）を実施し、その中でも、活動の振り返りと改善も重点的に進めていくことが重要である。今後、これらの取り組みによる効果を評価するためには、来場する献血者からの快適さに関するアンケートを定期的の実施し、より直接的なエビデンスを得る必要があると考えられる。さらに人材育成の観点からも、センター内部でCS研修ができるようにCS推進責任者、接遇サポーターがCSインストラクターへと成長することが次の重要なステップである。CS向上の取り組みがセンターの「組織文化」となるよう、継続的に取り組んでゆくことが重要である。

ワークショップ3

献血ルームにおける献血者から見たヒヤリハットの現状

佐々木明見¹⁾，石澤敦子¹⁾，後藤勝美¹⁾，川口 泉¹⁾，木下ひとみ¹⁾，
石丸哲也¹⁾，岡田英俊¹⁾，溜瀨昌徳¹⁾，沖田 肇¹⁾，岡村弘子²⁾
(広島県赤十字血液センター¹⁾，日本赤十字社中四国ブロック血液センター²⁾)

【研究の背景】

1999年にアメリカの医療事故とその防止に関する報告書「To Err is Human」(邦題：人は誰でも間違える)が発表された。「チーム医療を構成するのは、治療担当者、患者、それに医療技術である。可能な限り、患者を医療提供プロセスの一員として参画させるべきなのである。」としている。

日本でも2008年にスタートした医療安全全国共同行動において、「患者・市民の医療安全参加」が8つの行動目標の中の1つに上げられている。このような中、医療安全において患者参加の事故防止への取り組みが進められており、患者側が気付くヒヤリハットの存在が多数認められている。

血液事業においては、血液製剤に対して可能な限りの安全対策を講じ善意の献血者の保護を行う責務がある。この責務を遂行すべく、当センターではインシデントレポートシステムの活用やKYTの実施などにより事故防止に取り組んでいる。このような職員側の取り組み以外に更なる安全性向上のためには、職員が気付かない献血者側から見たヒヤリハットの実態を明らかにし、事故防止に活用していくこともひとつの方策であると考え本研究を行ったので報告する。

【研究目的】

固定施設における献血者から見たヒヤリハットの実態を明らかにすること。

【研究方法】

研究デザインは量的記述研究デザインとし質問紙調査法を用いた。H24年3月9日～3月23日の間に献血ルームもみじに来所され同意の得られた献血者938名(初回、新規を除く)のうち、有効回答が得られた893名(95.2%)を対象とした。調査内容は基本的属性、ヒヤリハット経験の有無、ヒヤリハットを経験した場所、ヒヤリハットの内容、

被害の程度、対処、要望等とした。分析方法は、ヒヤリハットの内容を12項目にカテゴリー分類し、さらに関連する内容ごとにグループ化し単純集計した。

【倫理的配慮】

質問紙調査票は無記名とし、研究協力者には研究目的、個人情報保護、権利の保障、研究参加の同意について口頭と書面で説明し、質問紙調査票の回収をもって同意とみなした。

【結 果】

調査対象者の男女割合は男性593名(66.4%)、女性300名(33.6%)であった。年齢構成比を年代別でみたところ40代が最も多く251名(28.1%)、次に30代228名(25.5%)、20代194名(21.7%)の順で上位を占めていた。本調査の男女割合、年齢構成比は当献血ルームの平成23年度の採血実績とほぼ一致していた。

有効回答が得られた893名のうち、ヒヤリとしたり不安に思ったりした経験が「ある」と答えた者は96名(10.8%)であった。ヒヤリハットを経験した場所は採血室が最も多く、次に採血前検査、休憩中の順であった。ヒヤリハットの内容は穿刺技術関連が最も多く35.4%、次に説明不足・接遇関連27.1%、副作用関連14.6%の順に上位を占めていた。被害の程度は、全く何の被害もなかった48.9%、被害はないがストレスを感じた35.4%、何らかの軽微な被害があった9.4%、明らかに被害があった6.3%であった。対処は、職員が気付いて対応してくれたが43.8%、職員が気付いていないが56.2%であった。職員が気付いていないと答えた者のうち、自分から話して対応してもらった者は22.2%であった。自分から話して対応してもらった内容はVVR、内出血、穿刺による痛み・痺れ、クエン酸反応、作業手順、情報・説明不足、本人

確認・照合であった。

ヒヤリハットの要望等の例は

事例1：血管の確認に対して「不安そうな態度は受ける側が不安になる」

事例2：成分採血時の説明不足に対して「職員さんが3～4人集まって小さな声で話をされていた。余計気になるので、きちんと説明がほしい」

事例3：対応の遅れに対して「音または点滅信号を出して他の担当者を呼んで欲しかった。不安だったので…」などの意見があった。

【考 察】

有効回答が得られた893名のうち、ヒヤリハットの経験が「ある」と答えた者は96名(10.8%)であった。医療安全における患者の役割を明らかにする調査をした瀬戸ら¹⁾は、入院中の患者のうち安全ではないと感じた事例を経験した者は10.9%であったことを示している。また渡辺ら²⁾も同様の調査をしており、外来患者、入院患者ともに約1割の患者が非安全事象や不安・不満事象を経験していたことを示している。これらの結果は本調査結果とほぼ一致しており献血の場においても医療機関と同じ割合でヒヤリハットが存在していることが示された。また、ヒヤリハットの経験が「ある」と答えた者のうち、職員が気付いていない事例が半数以上あったことから「献血者だからこそ気付くヒヤリハット」の存在が明らかになったといえる。

献血者から見たヒヤリハットの内容は穿刺技術関連が最も多く、次に説明不足・接遇関連、副作用関連の順に上位を占めていた。この結果から、献血者は穿刺に関することを重視しており穿刺技術向上の重要性が示された。次に説明不足・接遇関連が多く、必ずしも職員側のミスによる事象のみをヒヤリハットと認識していないことがわかった。献血者は職員の何気ない言葉や態度で不安を感じており、普段の私達の行動や言動をよく観察し、それを冷静に捉えているといえる。以上のことから不安を与えないような態度や十分な説明、声掛けによる対話と観察がヒヤリハットの発生を

防ぐことにつながると考えられる。

献血者のヒヤリハットを事故防止に活かすためには、すぐに職員に伝えてもらうことが重要である。しかし、ヒヤリハットを献血者から職員に伝えたのは僅か22.2%であった。渡辺ら²⁾の調査では「患者は出来事の良否が判断できなかったり、伝えても無駄であるという諦め、伝えた後の不利益を考えて伝えない場合が多いことがわかった」と述べている。本調査での献血者の要望等から、我慢したという意見が多く、献血の場においても渡辺らが述べている職員側に伝えない要因が含まれていると考えられる。また、忙しい献血環境であるために献血者から伝えにくい状況が推測できる。ヒヤリハットを献血者から職員に伝えた事例は、身体的苦痛がある場合や対話があった内容であることから、献血者の観察を十分に行うと共に対話を心がけることが献血者から伝えやすい環境を作ることになると考える。

以上のことから献血者から伝え易い環境作りの重要性が示されたといえる。

【結 論】

血液事業において、更なる安全性向上のために献血者から見たヒヤリハットの実態を調査した結果、献血者だからこそ気づくヒヤリハットの存在が明らかになった。現在、私達は事故防止のためインシデントレポートシステムやKYTなどに取り組んでいるが、献血者から見たヒヤリハットを相補的に機能させることで安全性向上、献血者サービスの質の向上が期待できる。献血者が不安、不信に感じたことを大切な情報として捉え献血者の声を活かす仕組みをつくり事故防止に取り組むことの重要性が示された。

【今後の課題】

今回の研究を通して献血者から伝えやすい環境作りが重要な課題であることが示された。献血環境の改善を実現することが、安全で安心できる献血につながり安定的な献血者確保に寄与するものと考えられる。

文 献

- 1) 瀬戸加奈子ほか：医療事故の発見者としての患者の役割についての研究，日本医療マネジメント学会雑誌，7(4)：483～488，2007.

- 2) 渡辺聖ほか：患者参加による医療安全—患者は医療事故の発見者になりえるか，医療の質・安全学会誌，2(3)：245～252，2007.