

[報告]

医療機関からの意見を基にした業務改善 —血液事業の広域事業運営体制に関する アンケート調査結果を受けて—

日本赤十字社中四国ブロック血液センター

船津理恵，岡田英俊，直木恭子，土肥博雄

Business improvement based on a user's request
—Receive the questionnaire result about the broader-based
business operation organization of a blood enterprise

Japanese Red Cross Chushikoku Block Blood Center

Rie Funatsu, Hidetoshi Okada, Kyoko Naoki and Hiroo Doi

抄 錄

広域事業運営体制始動から1年が経過した平成25年4月、中四国ブロック血液センターでは業務集約が医療機関にどのような影響があったかを把握し、ユーザーの意見を聞くことを目的にアンケートを実施した。そこに寄せられた意見を基に医療機関のニーズに応えるべく、ブロック血液センター・地域血液センターが連携し、できるところから問題点を改善するよう努めたので報告する。

Key words: business improvement, user's request, operating concentration

【はじめに】

中四国ブロックは中小規模9つの血液センターとブロック血液センター（検査は広島1カ所、製造所は広島・香川の2カ所）とからなり、年間5万余人の献血者を受け入れ、血液製剤年間総供給換算本数は約180万本であるが、県別ではそれぞれ3万人弱～15万人、9万～55万本と人口や血小板供給数に起因する大きな開きがあるのが特徴である。

業務集約は平成15年10月の徳島センター検査業務集約に始まり、平成20年からは製剤業務集約も順次進められ、平成24年10月、岡山分室（検査・製剤）の集約により現在の体制となった。

広域事業運営体制始動から1年が経過した平成

25年4月、ブロック血液センターでは業務集約（以下集約）が医療機関にどのような影響があったかを把握し、ユーザーの意見を聞くことを目的にアンケートを実施した。寄せられた意見を基に医療機関のニーズに応えるべく、ブロック血液センター・地域血液センターが連携し、できるところから問題点を改善するよう努めたので報告する。

【方法・結果】

アンケートの対象はブロック内各県の平成24年4月から平成25年1月までの輸血用血液製剤総供給量上位95%の医療機関508施設（鳥取21、島根22、岡山195、広島86、山口44、徳島31、香川38、愛媛40、高知31、医療機関ごとの血液

製剤総供給量は4～173,215単位)とした。設問は集約全般から供給、検査、契約・請求にわたるようになつたが、○を付けるだけの簡単な形式にし、回収率を高めるようにした。それぞれの項目にはフリーコメントで具体的な要望等を記載できるようにした。さらに医療機関名、病床数も把握できるようにした。

回答は388施設から得られた。(回収率76.3%) ブロック血液センターでアンケートを集計した結果、回答した医療機関の規模は0～1,182床と輸血を実施している施設はクリニックから大病院まで幅広いことが確認できた。388施設のうち78%(303施設)では集約は自施設の輸血業務に影響なしと回答していた。新設された供給出張所周辺に位置する医療機関を中心に「集約は(医療機関にとって)効果があった」と回答されていたが、その数はわずか48施設(12.4%)にとどまった。記載された医療機関からの指摘・意見・要望等を、対象となるブロック内各課および地域血液センターごとにまとめ、それぞれの部署に示し、中四国ブロックとして次のような業務改善をした。

【業務の改善】

1. 供給関連

医療機関からの緊急走行要請に対し一般走行や定期便への変更打診等については、「緊急走行要請には速やかな緊急走行対応をしてほしい」との要望を受け、当該県に早急に対応してもらうよう指示し、適正な対応がされたことを確認した。また、供給課職員の電話対応が悪い、医学的知識が乏しい等の指摘を受け、地域センター学術情報担当者(以下MR)に所内勉強会等の開催を促し、ブロック血液センター学術情報課としてはMR・営業所管理者を対象とした研修も始めている。

抗原陰性血供給に時間がかかるという指摘には、平成25年7月から検査試薬・分析条件が全国統一となつたため、急ぐ場合には地域血液センター在庫の候補血積極的使用の理解を求め供給するようにしたが、現在まで問題は起こっていない。

200mL製剤・未照射赤血球製剤が入手しにくいという意見への対応としては、地域の需要に見合った在庫を置き、より迅速な供給ができるよう

にした。

さらに、検体・原料血液・製剤搬送のルートや発着時間は、効率よくかつ医療機関への供給が可能な限り円滑に行われるよう、現在まで2回の見直しをしており、今後も検証を続けて行く予定である。

2. 製剤関連

FFPのバーコードが読み取り難いとの指摘には、2つの原因を上げることができた。

その1つ「箱の窓部分が狭いこと」には、箱の規格は全国統一で容易には変わらないため、手順書に規定がなく担当者によりまちまちであった中袋の折り方を工夫することでバーコードが箱にかかり難くし(図1)、両製造所で統一することとした。

もう1つの原因として考えられた「ラベル面が平らでないこと」も、製品を凍結する際のラベル面は全国11カ所の製造所間、全血・成分由来製品間でも統一されておらず、当ブロックでは集約後全製剤上向き(ラベル面を上にして凍結)で統一していたが、平成25年11月1日採血分からは集約以前の岡山・香川製造所でされていた下向き(ラベル面を下にして凍結)に改めた。6カ月の貯留期間が過ぎ、市場に出荷された製品に対する喜び、感謝の声も入って来ている。

また、製品の苦情調査の際、「報告書より先に苦情品の返品が受理されるか否かの連絡がほしい」との要望には、調査結果が出次第地域血液センター営業所管理者に連絡し、返品可否の判断ができるようにした。

3. 検査関連

医療機関からの依頼検査に係る報告書の記載が解り難い、報告書到着までが遅い等のコメントを受け、報告書作成の際、実施した検査の目的が医療機関担当者に伝わり易く作成することに心掛け、検査結果を医療機関へ電話・FAX連絡した翌日までには報告書を発送するよう迅速化にも努めるようにした。

また、ブロック血液センター技術研修室を利用し、職員のスキルアップ・レベルアップを目的に、地域血液センターMR・営業所管理者を対象とし



図1 中袋の折り方

た輸血検査技術研修会も開催している。

さらに、日本輸血・細胞治療学会支部・技師会・認定輸血検査技師等の協力を得ながら、各県医療関係者を対象とした輸血研修会・講習会開催準備も進めている。

4. 契約・請求関連

集約後請求書到着が遅いとの指摘を受け、当ブロック血液センターでは、発送用請求書の委託業者による郵便局への持ち込み時間を半日早くしていただくよう、委託契約をしている血液事業本部に働きかけている。医療機関に対しては、急ぐ場合は3日目にはFAX可能等の情報提供を行っている。

5. MRの活動

これらの取り組みについて、各県供給懇談会、輸血療法委員会等で時間をいただき、医療関係者へアンケート調査結果と共にフィードバックした。

医療関係者に対し、情報提供は元よりそれぞれの状況を把握するための確かな情報収集をすることにより、よりきめ細かな対応が可能になるとを考え、ブロック血液センターとして、地域血液センターMRの格差を正に取り組むべく、MRとの医療機関への同行を通じ各県の問題点を抽出している。

【考 察】

業務集約によるスケールメリットにより、採血量が少なく県単位では血液の需要と供給のバランスが取り難かった県においても、血液を一括管理することで医療機関の要望に応じた供給がしやすくなったり、物品の購入等コスト削減にはつながったと思う。

しかしながら、ユーザーである医療機関にとって「効果ある集約」を実感していただくためには引き続き医療機関からの声をしっかり聴き取って行き、常に改善し、フィードバックしていくことが不可欠と考える。

中小規模で輸血を実施している施設においては院内の安全管理体制が十分確立されていないことも多く、患者さんが安全・安心な輸血を受けるために、医療機関と血液センターとの橋渡し的役割を担うMRによる今以上の情報収集・提供等木目

細かいフォローが重要となる。そのためにプロックセンターと地域センターとの連携はいうまでもなく、地域センターのMRと供給課との連携、MRの人材育成の仕組み作りも今後の課題である。