

**SP1-1****おもてなしの心と献血**

株式会社ホテルマリックス営業統括部 CS・教育室  
室長

日高昭江

**【背景】**1970 年代 兄が大手術を受けるのに輸血が必要  
=当時は献血手帳が必要

当時勤務していた会社（大阪）の同僚に献血を呼びかけ  
20 数名の協力を頃く

結果 兄は死亡（兄からのご恩返しは角膜でした）

**【目的】**ご恩返しからのスタート

**【方法】**人間が出来る最大のボランティアと現社長が後押し

社長自らこの活動の旗振り役を率先して下さる

サウナ・スパ協会での献血

マリックス独自の献血に取り組む（協力会社様に呼びかけ）

※ 誠意や反応が見られなくて取引先を中断した例もある。

**【結果】**健康管理・維持が出来て、年齢制限ギリギリまでに 200 回の献血が出来た。

誰かの役に立っている実感

精神的に充実して自己満足が味わえた。

地道な行動は社会貢献に繋がっている

献血できなかった社員へは 食生活での改善等を指導

**【結論】**心身共に健康で 200 回の献血が出来た。（笑顔・  
笑声）

健康管理と共に精神面での成長

お金では買えない満足感を体感した

誰かが喜んで下さる 有難うの言葉が聞こえる

**【おもてなし】**ビジネスタイプのホテルに求められているのは

居心地が良い（風呂・飯・寝る）

我が家のように過ごせる（浴衣がけで過ごせる）

充電できる（大浴場がある）

満足度を高め 顧客が顧客を呼ぶ善循環

社員が喜んで働いている事実の存在（マリックスが  
大好き！）

社員・お客様・経営側のバランス

先輩が築いた良い伝統の継承

今後の私に出来る事は武器（口=声）を最大限に活用  
して呼びかける続ける事だけです。

**SP1-2****「一日、一会場、千人献血」**

ライオンズクラブ国際協会 337A 地区 4R4Z 伊都福岡ライオンズクラブ指導力育成・アート・青年アカデミー委員長

大館照光

伊都福岡ライオンズクラブでは演題の「一日、一会場、千人献血」を掲げ、年 2 回献血を行っております。掲げることは簡単、実行、継続するとなると毎回大変な思いをし、試行錯誤を重ねております。動員数の確保、駐車場の問題、悪天候時等の全ての諸問題をクリアしなければなりません。なによりも、献血においては皆様に対し失礼があってはなりません。しかし、我々には 41 回継続の自信があります。この自信の源が会場をお貸していただいている福岡舞鶴高等学校そのものです。駐車場は運動場を拝借している為に区画を考え、200 台分の駐車、7 台の献血車スペースを作る事くらいで毎回行う事は同じです。やはり動員数の確保が毎回の課題です。なによりも嬉しいことは生徒さんの献血が年々増加していることです。若年層の献血が叫ばれる昨今、この献血こそが我々が目指す献血事業ではないかと考えます。生徒さん達が在校中に初回、2 回と献血をしていただければ大学、社会人になられた時、大変役に立つのではと考えます。また献血のみならず、前日の会場準備、終了後の会場整備等を部活動を中止し、生徒さんが自発的にお手伝いをいただいております。このような姿勢を我々も大いに見習うべきではないでしょうか。ライオンズ会員、血液センターの皆様も、この善意の行動を考え合せながら活動をしなければなりません。勿論、我々会員による動員数も増加を目指さなければなりません。生徒さんによる献血増もお願いしていかなければなりません。今後は血液センターの皆様と一緒にになり、あらゆる手段と方法を活用し、献血の啓蒙活動に力を注ぎます。ライオンズクラブ内においては今後、他クラブに我々の献血事例を広め、将来を見据えた献血活動に邁進してまいります。今後も「一日、一会場、千人献血」が継続、発展する様、舞鶴高等学校の関係者の皆様、地域の皆様との一層の絆を深め、さらなる献血事業の発展に努めてまいります。

**SP2-1**

原料血液輸送のブロック一体管理による業務効率化

日本赤十字社北海道ブロック血液センター

梅田浩介

**SP2-2**

NATを含む感染症関連検査業務の効率化と平準化

日本赤十字社東海北陸ブロック血液センター

圓藤ルリ子

**【目的】** 血液製剤の製造には時間的制限があるため、安定的かつ効率的な製造には原料血液の適切な輸送管理が必要である。それを実現するには、原料血液を送る側（地域センター）と受ける側（ブロックセンター）の双方が集荷時間の設定方法など、輸送管理について共通認識を持つことが大切である。北海道ブロックでの業務改善の一環として、ブロック及び地域センターの一体化運営の強化に向けた取り組みについて報告する。**【方法】** 献血推進部門から献血稼働計画データを取得し、採血場所、採血時間、採血本数、及び集荷時間を記載した採血予定表を作成する。各採血場所からの集荷時間は製造開始時間を起点とし、輸送時間を考慮して逆算で設定する。製造部門での原料血液受入、ろ過、遠心、分離工程には多くの人員を要するため、製造開始時間に合わせて必要な人員を配置する。また、地域センター担当者が輸送管理への共通認識を持てるよう、ブロック担当者が各事業所に赴いて勉強会を実施する。**【結果】** 製造開始時間と集荷時間を合わせて設定する事で、製造時間や処理本数の計画が立てやすくなり、作業量に合わせた製造体制を組む事ができた。原料血液搬入率は日勤時間帯で63%、遅番時間帯で37%となり、勤務シフト内での搬入率は交通障害を除き100%となった。また、原料血液受入から分離に至る手作業の多い工程に適切な人員配置をする事で、自動化機器（秤量・ラベリング・包装）の処理能力を最大限に活用する事ができた。これにより、製造作業に係る時間外は前年度比で約20%の削減となった。**【考察】** 血液製剤の輸送管理を円滑に進めるためには、血液を送る側（地域センター）が製造部門などの次工程を理解し、輸送管理について共通認識を持つ必要がある。原料血液の輸送に関わる指示が一方通行にならず、ブロック及び地域センターが一体となって連携する事が業務改善を進める上で何より大切であると考える。

**1 問題点****(1) 業務効率が悪い**

- ア 体制に問題がある（業務分担、担当人数、組合せ）
- イ 人に問題がある（指示待ち、優先順位・作業手順の理解不足）
- ウ 業務内容に問題がある（不必要的作業、業務範囲の縮小）

**2 取組内容**

- (1) ルーチン作業ローテーション(NATとCL)、個人割り当ての再検討、休日時差勤務人数の変更、業務毎の必要人数の再検討、経験年数を加味した組合せでの作業、休暇取得
  - (2) 時系列での作業表の作成、作業の優先順位の摺合せ、手順についての教育訓練
  - (3) 作業手順の見直し
- 3 結果又は進捗状況、今後の課題及び改善が進んだ要因

**(1) 体制**

CL、NATの必要人数及び各自の担当者が行う業務について規定した。NAT、CLの両担当者間で業務のローテーションを行い、7名で行っていたNAT業務を5名追加し計12名でローテーションする事でNAT担当者に偏りの見られた早出、時差勤務、土日祝の出勤等の回数を平均化することができた。また、両方の作業に関わる事で、相違点、矛盾点、問題点が浮き彫りとなり、業務改善に繋げる機会が得られた。

**(2) 人**

体制についての問題点を個々から意見を聞く等、トップダウンではなく全員参加で決定した事により、業務への理解も深まった。また、決定したフローに従って作業を行うことで、個人の裁量や担当者の組合せに大きく左右されることなく目標時間までに業務を完了することが可能となった。また、CLについてはフローに基づき、担当者毎の工程表を作成し運用することで、コミュニケーション不足によるインシデントの防止にも役立つものと思われる。

**(3) 業務内容**

上述1、2及び試薬運用方法に改善を加えた結果、検査二課のルーチン業務を大幅にスリム化することができた。その結果として個々の担当者の業務にゆとりが生まれ、製品品質照査等の内容を充実させるための時間を設けることが可能となり、時間外勤務になることなく業務と並行して実施できている。

## SP2-3

受付状況レポートの効果的な活用  
～採血効率の向上と職員の負担軽減～

沖縄県赤十字血液センター

山里 正

### 【問題点】

採血目標達成の為、渉外段階で受付時間を長めに設定する事があった。それに伴い、職員の残業が増え、心身への負担及び経費が増大している。

### 【取組み】

効率的な採血を行う為に、まず献血協力団体毎の受付状況を分析する必要があった。当センターのシステム担当責任者と共に『受付状況レポート』(以下、本レポート)を作成した。本レポートでは、団体毎の実績を、時間帯別の献血者数、年代、性別、1人当たりの献血所要時間などの整理された情報を簡単な条件指定のみで表形式・グラフ形式で出力できる。

本レポートを基にした渉外活動を平成28年10月から開始し、受付時間の短縮や比較的空き易い時間帯での呼びかけ支援など主に来場時間を調整する提案をした。

### 【結果】

11月から2月の期間において、昨年と比べ各移動採血現場への出発から帰着までの時間を一月当たり平均約68分短縮することができた。それに伴い、関連部署職員の残業時間も削減され、特に顕著であった12月では前年度合計約1,207時間から約975時間と、大幅に減少した。採血数も、低調となる冬期にも関わらず、1稼働当たり平均約49名の採血が維持できており、『効率的な採血』が実践できた。

### 【改善が進んだ要因】

本レポートを利用し、可視化された過去の状況を確認することで渉外担当者も団体毎の傾向を正確に把握することができ、受付時間の短縮が可能であることを意識できた。また、分析された資料を提示することで、献血協力団体へ説得力のある提案ができ、打ち合わせ自体も円滑且つ効率的に進めることができた。さらに分析した過去の献血状況を基に混雑する時間帯を団体担当者へ提示することで、献血者の来場時間を誘導できることが実証できた。

### 【今後の課題】

今後も、献血者誘導の程度の調整等、効果的な本レポートの利用方法の検討を進め、より効率的な採血の実現を目指す。

## SP2-4

献活400  
～この冬、献血で東京を熱くする。～

東京都赤十字血液センター

大江優貴

【問題点】複数センターの集約体である東京都センターでは、慣例的に各献血ルームで独自の献血者確保施策を実施していたことから情報統制が不足していた。例年苦慮する冬季献血者確保に備え、全14ルームが統一感を持って献血を推進すべく効果的な方法を検討した。

【取組み内容】東京都センターの強みであるメールクラブを更に活用し冬季の安定的な全血献血確保実現に向け、ルームと登録課が協同するプロジェクト(以下、PJと略す)を立ち上げた。親しみやすくルームを総括する幹になれるよう「献活400」と名付け、活動期間は平成28年度6月から同3月とした。受付時間延長を強いられた前年度冬季からの改善を目指し、まずは献血者の行動分析を行いフロー図を作成した。ロジックツリーを用いて問題を掘り下げながら施策を練り上げ、スマホユーザーをターゲットにした特設サイトやアートなデザインで目を引くポスター等を作成した。

【進捗状況、今後の課題】平成28年度12月から2月における前年度同月比で、全血単位換算達成率+4.6%(98.3%→102.9%)、400mL献血率+1.8%(95.8%→97.6%)を達成した。情報発信ツール等の企画立案を早めることで、費用対効果のある安定的な献血者確保改善を継続的に実施していく。

【改善が進んだ要因】本PJは新たなコストを掛けることなく従前のルーム処遇品予算を転用する形で実施した。転用に伴い、ルームとPJで対話を重ね目標を共有し、現場職員が納得のいく施策を展開できた。また、予算をふまえた対話はコスト意識の向上をもたらし、各施策の費用対効果が高まったと思料される。若手職員の育成もテーマにしており、PJメンバーには平均入社年数3年目のルーム職員8名が参画し、自由な発想とスピード感を持って実施できた。メンバーの成長とPJ遂行が噛み合い、今後の事業発展に資する取組みとなった。

**SP2-5**

「見える化」によるカイゼン意識の向上

日本赤十字社東北ブロック血液センター

田村智子

**【はじめに】**

当センターでは、各課に設置されている改善推進チームが実行部隊となり、各課が抱える問題の解決に向けて改善活動に取り組んでいる。しかしながら、他課(チーム)や所全体の活動状況が十分に職員に周知されておらず、全所的な活動の活性化に繋がっていなかった。そこで「改善活動レポート」を活用して活動内容の情報共有等を行い、職員の意識向上を図ったので、その内容を紹介する。

**【方法】**

各チーム及び所全体の取り組み内容・成果等を「改善活動レポート」としてまとめ、BSH ガルーン回覧板(所内イントラ)を利用し全職員に配布した。職員の関心度を上げるために写真やグラフを多く取り入れ、視覚効果を活かしてカイゼン意識向上を図った。また、コスト削減を意識して業務が遂行できるように、予算執行状況等についても「改善活動レポート」等を活用して職員に周知した。

**【結果】**

活動紹介がきっかけとなり、問題解決に向けて積極的に取り組む課(チーム)が増えた。(例1)需給管理課における「引継ぎシート及びホワイトボードの活用による情報共有」、(例2)経理課及び用度課の合同勉強会の実施等。また、所全体で取り組む改善事例の提案の数が以前より増加し、実行したその成果が「見える」ことで、職員の協働意欲を高めることができた。

**【考察】**

「カイゼン」は浸透し始め、問題解決に向けて積極的に活動に取り組むチームが増えてきたが、未だチームにより格差が見られる。「時間がない」との理由で活動が後回しになりやすい。作業効率アップさらに事業改善に繋がることを意識して活動できるよう、引き続き所内のカイゼン風土醸成に取り組んでいきたい。なお、今後、職員の「カイゼン」意識調査を実施し、「改善活動レポート」の効果について検証していきたいと考えている。

**SP2-6**

職員間のコミュニケーションの改善

山梨県赤十字血液センター

佐野美紗子

**【問題点】** 所内の改善事項を顕在化させ全所的な目標を掲げて改善に取り組むため、職員を対象に「業務で効率を上げるために取組みたいこと」というテーマでアンケートを実施した。約半数がコミュニケーション不足が原因と思われる事例を改善したいと回答したため、職員間のコミュニケーションの改善に取り組むこととした。

**【取り組み内容】** 改善リーダーが対応策を検討し、以下の3点に取り組んだ。

①「係長会議」課内の橋渡し役である係長の役割を活性化する目的で定期的に開催し、コミュニケーション能力向上のための勉強会、課員との個別面談、課員から自分を評価してもらうアンケートを実施した。

②「ワンステップミーティング」所属課を超えた横断的なコミュニケーションを図るため、日頃の業務で他課とあまり接点のない若手職員を集めて、各課のコミュニケーションエラーの実例を発表し合い、改善策などを検討した。

③「MV (MostValue) 表彰」上司が部下を褒める風土醸成と業務に対するモチベーションを上げ所内全体でのコミュニケーションの改善を目指し、課長が部下や課全体で行った業務の中から一つ以上をエントリーシートにて推薦し、その中から最優秀賞を一つ選んで全職員の前で表彰した。

**【進捗状況・今後の課題】** 係長が自身の役割を再確認するきっかけ作りや上司が部下を褒める場を提供したことでのコミュニケーションを改善しようという職員への意識付けはできたが、職員間のコミュニケーションが改善されることでの業務効率の向上には至っていないと思われる。目に見えにくい改善だが円滑で効率的な業務を行うための重要なポイントと捉え、今後も継続して取り組むこととする。

**【キーポイント】** 「MV 表彰」では、各課長のエントリーシートを所内に掲示することで他課の職員から日頃の業務を理解し評価されるきっかけとなり、コミュニケーションの改善につながった。

## SP2-7

### 検診医の接遇態度改善による顧客満足度向上

愛知県赤十字血液センター

神藤成利

#### 【問題点】

平成 28 年 1 月に全所的に行われた接遇に関する顧客満足度調査で、検診医に対する満足度のみが低かった。具体的には、「挨拶がない」、「会話がない」などコミュニケーションに関すること、「目をあわさない」、「笑顔がない」など態度に関する事、「汚い」、「臭い」など身だしなみに関する事について、批判的な意見があった。

#### 【問題の原因】

検診医の接遇については、SOP の中に記載があるものの十分周知されていない。また、検診医は普段の自分の診療スタイルで検診業務を実施しており、接遇に対する意識や関心がない傾向がある。

#### 【対策】

「検診医心得」※を作成し、全献血ルーム及び採血バスに配備した。また、笑顔チェックのための鏡配備、チェックシートの作成を行い、業務前に実施するよう周知した。

※「検診医心得」内容：検診医の業務、検診医の役割と心構え、接遇や勤務における注意点、日本赤十字社の使命、苦情の事例など

#### 【結果】

検診医に協力してもらい実施できている。接遇態度や勤務態度など事務職員から検診医に注意しにくい内容を医務課から具体的に伝達することで改善がみられた。献血会場の事務職員からも改善効果が認められたとの報告を得ている。

#### 【実施後の所感及び苦労した点】

検診医の接遇態度という手の付けにくい部分にメスを入れることは、ある意味勇気が必要だったが、多くの先生方に好意的に受け取ってもらいたい、とてもありがたく思っている。何人かの検診医から批判的な言葉もあったが、その後も医師に対するクレームがあったので、こころを鬼にして再度の徹底をお願いした。

#### 【今後の課題】

継続していくことが課題である。

## SP3-1

### 採血部門と連携した採取血小板総数の最適化に関する検討

日本赤十字社北海道ブロック血液センター<sup>1)</sup>、  
北海道赤十字血液センター<sup>2)</sup>

内藤友紀<sup>1)</sup>、内藤 祐<sup>1)</sup>、算用子裕美<sup>2)</sup>、  
荒木あゆみ<sup>2)</sup>、塚田克史<sup>1)</sup>、横山雅敏<sup>1)</sup>、  
名村喜一郎<sup>1)</sup>、本間稚広<sup>1)</sup>、山本 哲<sup>2)</sup>、  
池田久實<sup>2)</sup>、紀野修一<sup>1)</sup>、牟禮一秀<sup>1)</sup>

【はじめに】 血小板製剤の調製において血小板総数が製品規格を上回った場合、容量を減ずることで規格内に調整する（容量調整）。容量調整には資材と作業工程が追加されるのみならず、余剰血小板血漿の廃棄を伴う。今回我々は容量調整率の低下を目指し、採血部門及び成分採血装置メーカーと共同で採取血小板総数の最適化を検討した。

【方法】 当製造所における 20 単位製剤の容量調整率を集計した。また製造部門搬入時の血小板総数分布を調べ、採血施設別及び採取設定単位別に集計した。集計結果は採血部門及びメーカーと共有した。採血部門では採血前検査と血球計数検査との血小板数の比較を行った。メーカーでは採血装置に記録された採取データの分析を行った。

【結果】 20 単位製剤の容量調整率は 2015 年 4 ~ 9 月では平均 4.0 % であったが、2015 年 10 月から上昇し、2016 年 3 月には 12.5 % に達した。さらに血小板総数過多で容量調整不可となり減損された血液が 2015 年度は 19 件あった。採血前検査のドナー血小板数は血球計数検査の血小板数と同等であった。また採血装置に記録された血小板製剤採取量の解析では、結果に傾向はみられなかった。製造部門搬入時の血小板総数分布では採血施設に偏りがみられた。

施設間の差を解消するため、高単位側の分布が顕著だった A 施設において 2016 年 7 月から trima の産出高係数 (yield scaling factor:YSF) を引き上げ、血小板の取高を下方修正した。A 施設の YSF 変更前は 11.3 % だった容量調整率が 6.2 % に低下した。一方、20 単位設定で採取したものの規格を下回った（単位割れ）血液が 8.1 % から 14.1 % に増加した。対策として 2016 年 9 月より採取血小板数の目標値を変更し、単位割れ血液は 9.0 % まで減少した。

【結語】 我々は採血部門の協力により目標単位を維持しながら容量調整率を低下させ、製造効率を改善した。今後は単位割れを繰り返すドナーの解析に取り組み、目標単位の製品を製造できるよう採血部門と連携してカイゼンを続けたい。

**SP3-2**

成分献血時のクエン酸反応および血管迷走神経反射の高分解能心電計による評価と対応

岩手県赤十字血液センター<sup>1)</sup>、  
岩手医科大学歯学部関連医学<sup>2)</sup>

中居賢司<sup>1)</sup>、田口千晴<sup>1)</sup>、久保聖子<sup>1)</sup>、  
石井典子<sup>1)</sup>、崎尾智穂<sup>1)</sup>、佐藤泰子<sup>1)</sup>、  
中島みどり<sup>1)</sup>、長峯文男<sup>1)</sup>、伊藤寛泰<sup>1)</sup>、  
千葉俊美<sup>2)</sup>

**SP3-3**

複数回メールクラブの効果的活用による登録業務カイゼンへの取組み

神奈川県赤十字血液センター

新妻 基、藏保沙緒理、中川絵美子、  
高橋直子、降旗清一、齋藤里司、千葉泰之、  
大久保理恵、藤崎清道

**【目的】** 成分献血の副作用に抗凝固剤として使用されるクエン酸化合物によるクエン酸反応や血管迷走神経反射(VVR)による反応がある。クエン酸反応には低カルシウム血症が関わるとされ、不整脈誘発の可能性もある。成分献血採血中の心電図記録は、病態解明の有用なエビデンスとなる。独自に開発した高分解能心電計(DREAM-ECG)は、Mason-Likar誘導を用いて心拍数(HR)、交感神経活動(LF/HF)、心電図及びQTc時間の解析が可能である。成分献血例で全経過のDREAM-ECGを記録し、クエン酸反応及びVVRリスク評価での有用性を検証し、具体的な対応策を立案した。**【方法】** 対象は同意の得られた血小板および血漿成分献血者34例である(倫理委員会承認: 血研第157号)。コントロール5分と穿刺前から抜針後までの成分献血全工程(4サイクル)でDREAM-ECGを記録した。なお、成分献血装置にはCCS(ヘモネティクス社製)を用いた。コントロールおよび4サイクルの成分献血ごとのHR、LF/HF、心電図変化、QTc時間、処理血液量及び血液保存A液(ACD-A液)量を求めて対比した。DREAM-ECG記録中にVVR発症した2例では、心電図の詳細な検証を行った。**【結果】**(1)HRは、コントロール(cont)  $74 \pm 9$  bpm、4サイクル  $80 \pm 10$  bpmであった( $p < 0.001$ )。LF/HFは、cont  $1.1 \pm 0.2$ 、4サイクル  $1.3 \pm 0.3$ であった( $p=0.01$ )。(2)処理血液量とACD-A液使用量には、正相関関係があった( $P < 0.001$ )。(3)QTc時間は、cont  $394 \pm 16$  ms、4サイクル  $420 \pm 18$  msであった( $p < 0.001$ )。(4)痙攣と失神を伴いVVRを発症した1例(18歳、女子、成分献血初回)では、失神時に洞性徐脈に引き続く10秒以上の洞停止があり、副交感神経活動亢進の傍証を示した。(5)失神を伴い極度の除脈を有するVVR例では、直ちに硫酸アトロピン0.5mg筋注する指示を周知した。**【考察】**成分献血時には交感神経活動の亢進とクエン酸反応に伴うQTc延長が存在する。失神を伴うVVR発症例では、迅速な対応(副交感神経遮断薬筋注、抜針、補液など)が望まれる。

**【目的】** 神奈川センターは、抜本的な業務改善を図り採血効率向上を目指す「採血構造改革」に社内一丸となり取り組んでいる。なかでも複数回献血クラブ会員(以下「会員」と略す)の増強と効果的活用に力を入れている。平成28年からはiPadを用いた登録勧誘を徹底して行い会員数を大幅に増加させた。現在12万人を超える全国の血液センターの中で、唯一実献血者に占める会員の占有率が50%を超えた。これにより、ハガキからメールによる献血要請に転換が図られ、大幅な経費削減や献血者確保効率の向上など、顕著な業務カイゼンにつながったので報告する。

**【方法】** 一年を通じて定期的な要請に加え、型別不足に応じた要請や職場献血の案内など新たな要請対象の拡大を図った。特に最終的な献血者確保対策として、全会員に対し3段階で要請する「一斉メール要請」を実施。特定の血液型の献血呼びかけを会員全員に要請する第一報を配信後、第二報で途中協力状況と再依頼、最後に結果報告を兼ねたお礼メールを配信した。

**【結果】** メールへの転換は、新たな業務に取り組める時間を生み出し、メール不通会員の復帰対策等にも着手可能となった。併せて、登録課の時間外労働は前年よりも半減し、ハガキ等発送にかかる郵送料も年間約500万円以上の削減につながった。一方、一斉メール要請は型別赤血球在庫が警報水準(適正在庫数の50%)を下回る予測となった際など、絶大な在庫回復力を発揮。即効性が高く数日間で迅速に在庫を回復することができた。

**【考察】** 一斉メール要請による3段階の要請手法は、従来のマスコミ活用に代わる新たな方策として、献血数のリバウンド防止や会員への効果的な情報提供に有用な手法である。今後、献血者管理システム(CMS)の導入に向け、会員を中心に協力意識向上を図りながら、献血登録制度を拡充し効果的活用を図っていくことが将来に向けた安定した献血者確保基盤となると考える。

## SP3-4

### 高校生の献血を「見える化」 —キーワードは「花」—

岐阜県赤十字血液センター

吉田朱里、江戸屋裕次、大田佳子、佐伯俊也、  
伊藤篤延、林 勝知

#### 【はじめに】

いま、血液事業は、若年層献血者をいかにして確保するかが喫緊の課題となっている。当献血ルームは、県内に3カ所ある固定施設の中でも、とりわけ10代20代30代の占める割合が高い(45.8%)。その強みを生かした取り組みとして、高校生の献血を「見える化」することを試みた結果、新たな献血者の増加に繋がったので報告する。

#### 【方法】

高校生の献血を「見える化」するため、次のことを行った。

- 木のイラストをデザインした台紙(A5版)を学校毎に作成した。上部約1/5に高校名、残りのスペースには、献血にご協力いただいた高校生に自分の学校の台紙へ、花のシールを貼ってもらう。
- 高校別の台紙を献血者待合室の壁面に貼り、「献血で愛の花を咲かせよう」コーナーを設けた。学校間の協力回数を煽らないように、来校順に台紙は上から順に貼るように配慮した。

#### 【結果】

- 高校生に限ると、平成27年度525名から平成28年度563名と、前年比36人増(107.2%)となった。
- 学校名を掲示することで、同世代の献血が見えることに繋がり、献血に興味をもっていただくなりかけづくりとなった。また、高校生だけでなく、先生方にも好評で、先生から先生に献血が繋がったり、献血に関心を持っていた先生が、授業の中で献血のお話をされたということを聞いている。
- 一般的献血者も、待合室でくつろいでいる合間に「花」を見て、高校時代の話に「花」が咲き、自分の母校を見つけて写真等撮られる方も見えるなど、年齢を超えて好評を得られた。

#### 【考察】

- 市販の紙と「花」のシールは低成本で、献血の協力を「見える化」したが、手軽に始められた上に、高校生に留まらず各年代の方々にも関心を持っていただけたという点では効果があった。
- 献血協力が見える形になることは、献血者に感謝を表す一つになっていることが実感できたので、今後も協力の「見える化」を進化させていきたい。

## SP3-5

### 円滑な情報共有を目指した総務課における業務改善活動 —大きな結果をもたらす小さな習慣作り—

奈良県赤十字血液センター

長野一昭、和田みなみ、矢尾文奈、大東雄一、  
横田千亞紀、大塚憲司、田中 孝、刀狩利昭、  
高橋幸博

**【目的】** 業務を効率良く行うためには情報共有を円滑に実施することが重要である。業務の進捗管理や各種問合せ対応等を個々で行うと、結果的に業務の連携に時間がかかるだけでなく文書管理や消耗品管理等にも支障が生じる場合がある。総務課ではそのような状態を防止するため様々な業務改善に取組んできた。**【方法】** 実施した改善は課内向けと課外向けに分類できる。課内向けの取組みは、情報共有体制を強化するために課全体でグループウェアのスペース機能を有効利用した。次にキャビネット内の文書ファイルや消耗品等を使用頻度ごとに整理し直し、片付ける位置や順番等を扉に明示した。他にも月例で作成するファイルはVBAを学んでマクロによる処理の自動化を行った。課外への取組みは、各課からのよくある質問を「Q&A集」として作成した。さらにその中で質問の多かった文書管理や、月初に時間を要する勤怠情報の確認についてはマニュアルやチェックリスト等を作成し、それぞれ各課へ配信して全体で共有を行った。さらに所内で効率化につながりそうな事象には写真や説明書きを明示した。**【結果】** 課内では業務をすべてグループウェアのToDo機能で進捗管理する習慣が定着し遅延がほぼ無くなり、キャビネット内の文書や消耗品は円滑な検索・派出が可能となり利便性が向上した。課外に対しては各種問合せに対する対応時間の削減が当初の期待通りとなった。**【考察】** これらが進捗した要因は、「すぐにできること」からの実施を基本にアイデアを幅広く採用したことや、各取組みに細かく完了期限を設定して毎月開催する会議等でも進捗管理したこと等が挙げられる。今後は総務課を例としてグループウェアの活用やキャビネットの整理方法を所内に広めていくこと。また各課との情報共有をより簡易な手段で実施するため、イントラ内の共有フォルダを整理し、利用方法をルール化したうえで活用していくことが課題である。

**SP3-6**

**医療機関連携強化の取り組み  
～現状と課題～**

岡山県赤十字血液センター

小迫真理子、石原大介、大江安政、漆原翔太、  
世良志穂美、能登谷智英、吉本典彦、  
児嶋直樹、石川雅一、内藤俊二、川元勝則、  
池田和真

**【目的】**

医療機関の満足度向上と血液事業の効率化の両立を図るために、医療機関との連携強化が重要である。当センターでは、平成25年度より供給課職員による医療機関訪問活動を実施しており、平成27年度からは医療機関担当者が設置され、これに加わった。しかしながら、通常業務に追われて訪問頻度や収集できた情報の量は決して満足できるものではなかった。そこで、平成28年度は訪問活動の体制を見直し、成果を得ることができたので報告する。

**【方法】**

- ・医療機関担当者を含めた8名を配送地域、医療機関ごとに割り当てた。
- ・定期的に訪問する対象を前年度供給量の95%を占める43施設とし、供給量に応じた訪問頻度(3~12回/年)を医療機関ごとに定めた。
- ・予め担当部署から説明を受けた輸血情報や献血広報資料を持参し、会話ツールとして活用した。
- ・収集すべき内容について担当者で事前に打ち合わせ、目標を持った活動を実施した。
- ・担当者には、毎月の勤務割で可能な限り訪問日を割り振った。

**【結果】**

- ・平成28年度は対象43施設にのべ298回、対象以外の施設を含めると88施設に355回訪問できた。平成26年度の68施設95回、平成27年度の64施設255回より増加できた。
- ・院内在庫の運用法や院内での発注までの流れ、納品までの許容時間などの情報から、配送ルートや定時便の見直し、血液製剤受発注システムの導入推進に繋げられた。

**【まとめ】**

訪問医療機関を固定化することで、担当者には自覚や責任感が生まれ、また、医療機関は自施設に担当者がいることを認識するようになった。訪問活動で得られた情報は、医療機関の満足度向上および業務の効率化につなげることだけでなく、課内で共有することによって医療機関や治療方法に対する職員の理解を深めるものとなった。しかしながら、収集できた情報で需要予測に繋がるものは未だ多くはなく、今後は輸血担当部門以外へも訪問対象を拡大し、相互の信頼関係を構築していきたい。

**SP3-7**

**メモカード活用によるインシデント防止の取り組み**

宮崎県赤十字血液センター

三根久美子、林田直美、松元千佳子、  
元日田勉、北折健次郎

**【はじめに】** 採血業務において特記事項（他部門への引き継ぎ）が必要な献血者が来所され、また採血部門の引継ぎ事項が発生した場合、手順把握のために採血マニュアルを確認する必要がある。その際、献血者をお待たせして採血業務が滞る。関係部署に引き継ぐ内容把握を確實に行いインシデント防止を図るために短時間で手順を確認できるメモカードを作成したので報告する。**【方法】**

メモカードは1.成分採血に関する項目 2.過去に生じたインシデントに関する項目 3.手順が煩雑な項目 4.発生頻度が少ない項目の14項目を選択し、採血マニュアルを基に作成した。採血前検査担当者または本採血担当者は該当する項目が発生したら、その内容が記載されたメモカードを使用し、実施項目に斜線を引き、必要に応じて次の担当者に引き継いだ。採血を完了する前にすべての項目に斜線があることを確認した。また、看護師へのメモカード使用状況のアンケートも行った。**【結果】**

メモカードは、2017年1月13日~5月31日までの期間に移動採血車で26件、献血ルームで782件活用した。その中で最も多かったのが、PC分割：665件、HLA登録：66件、HLA適合：22件、ヨード過敏症：20件とほぼ9割を成分献血に関する項目が占めた。血液事業情報システム導入以降、14項目に関連するインシデントは15件発生していたがメモカード活用により0件であった。看護師からは「マニュアルを取り出さないので時間短縮が図れた」というアンケート結果だった。**【考察】**

メモカードの作成と活用は、インシデントを予防し献血者を待たせずに採血業務を行えた。特にPC分割の項目に関しては、以前は過誤防止のために看護師二人でダブルチェックしていた項目であり、効率化に結びつく方法であったと考えられる。今後も献血者との対応を大切にしながら、インシデント予防に努め、献血者と原料血液の安全確保に努めていきたい。

## SP4-1

血液センターが培ってきた技術資源の活用について

日本赤十字社血液事業本部

日野 学

厳しい財政状況の中で始まったカイゼン運動は、日赤の血液事業の将来へ向けての安定した事業継続を目的に、身近な5S活動などを手始めに実施してきたところである。また同時に、献血の受入から原料血液の採血、輸血用血液製剤の製造および製品の医療機関への供給という一連の業務の中で、製剤の品質を確保した上で、より効率的業務を目指した活動も検討されつつある。

一方で、非観血的手術をはじめとした医療技術や薬剤の進歩等により、輸血用血液製剤の供給量は当初の推計とは異なり、引き続き微減傾向となっていくことが予想され、製剤の供給収益以外の収益事業の模索が課題となってきた。血液事業本部では平成29年度に、このような課題を検討するための委員会として「次世代事業企画検討委員会」を設置して、血液センターが持っている技術的資源を将来の事業化へ展開すべく必要な情報を収集して、具体案を整理している。

本総会では、今までに検討してきた本部主導のカイゼン事項および次世代事業企画検討委員会で検討されている課題を中心に、血液センターが長年にわたり培ってきた資源の有効活用について紹介する。

## SP4-2

これからの血液事業に求められるもの

日本赤十字社血液事業本部

中西英夫

日本の血液事業は、今、大きな曲がり角にある。

予てより、少子高齢化による輸血用血液の需要が増大する一方で、その献血を支える世代の人口減少によって血液が足りない！と呼ばれ続けた構図に変化が現れている。その原因は医療技術の進歩によるものと推測されるが、さらにiPS細胞から血小板を製造する研究開発も行われ、献血由来の血小板はどうなるのか？原料血漿の必用量は？変わり行く血液事業を取り巻く環境の中で、日本赤十字社に求められるものを議論したい。

### 1. 外部環境の変化

輸血用血液の需要は、平成18年度後半から毎年3%前後の伸びが全国的な傾向として平成24年度まで続いたが、平成25年度以降は横ばいないし微減傾向にある。明らかにこれまでの高齢化による輸血用血液の需要増加予測が崩れてきた。一方、分画製剤では世界的な傾向として免疫グロブリンの需要が増加している。日本は血液法の理念のもとにこれまで国内製造による国内自給を国策として進めてきたが、外資メーカーが日本での分画事業への参画及び日本での採血事業を目論んでいる。

### 2. 今後の事業運営

血用血液製剤の需要漸減や新規開発されるであろう製剤の影響、更には新たなライバル出現の可能性など前途は多難である。しかし国民のために事業を行うことが我々日本赤十字社職員の使命である。輸血用血液や原料を国民が必要とする限りは、国民の信頼に足りうる事業を遂行しなければならない。たとえ血液の需要が減少しても、これまでに培った技術や知見は必ずしも国民の健康増進に資するものであり、日本赤十字社として国民に貢献することが求められる。

これまでの広域化への運営体制の刷新、昨今の事業の効率化、今後のカイゼン活動の継続・風土化など、積み上げた我々の努力が将来の事業を作り上げるものと確信している。

## SP4-3

### 転換期を迎える血液事業に求められる改革の 基本戦略

日本赤十字社血液事業本部

高橋孝喜

ブロック体制を活用し、中長期的な戦略に基づく、組織改革、業務量の整理、適正な人員配置、人材育成・インフラ整備の推進などを実施していく。

血液事業の科学的、技術的レベルを維持し、運営面でのレベルアップにより、持続可能な安定的組織を目指す。

各職員の業務量を適正化し、働き易い職場環境を作るための改革を検討し、着実に実行していく。法令上、行政上の課題も、国、学会などと連携し、改善を求めていく。

さらに、血液事業の現状、改革をアピールして、医療関係者を含む社会的な応援団を増やすことが大切と考えている。本事業の認知度向上はさらなる改革、発展のための必須条件といえる。

改善活動が財政上一定の成果を挙げつつある現在、多面的な改善活動により、「もっとクロスして」、より働き易い、チームワークの良い、活気ある血液事業を目指したいと思う。