

[特別企画2]

受付状況レポートの効果的な活用について

山里 正

沖縄県赤十字血液センター

受付状況レポートの活用について、その効果を報告する。

沖縄県赤十字血液センターでは受付時間の短縮・献血者の待ち時間の短縮・より効率的な採血の実施が通年の改善課題であり、渉外担当の視点から課題改善に取り組んだ。

渉外担当として重要視したことが献血団体の分析である。しかし日々の団体分析をするには時間も労力も要するため、継続的かつ容易に団体分析可能な方策が必要であった。そこで当センターシステム担当と協力し、自由分析システムを利用した「受付状況レポート」(以下レポート)を作成した。

レポートでは指定した期間の団体別の細かな献血状況の情報を取得することができる。受付年月日の開始と終了を指定し、献血場所コードの入力のみで、団体別の実施状況を数値・グラフ化したデータ表示が可能となる。

日別のレポートは2種類あり、当該日における献血状況を数値・グラフ化し、献血会場の混雑状況分析に利用できる。一つ目の日別レポートは献血者数を男女別・年齢別・時間帯別で表示し、時間帯別の献血者数をグラフ化したデータがまとまっている。

二つ目の日別レポートでは、当該日の1人当たりの献血所要時間(受付のカード発行時から接遇終了のカード発行時までの時間を表す。グラフの色分け・数値の表記をして献血会場の混雑状況を可視化している。

団体別のレポートでは、指定した期間・全日の時間帯別受付数を数値・グラフ化できる。過去の実績を累計して見ることができるため、突発的

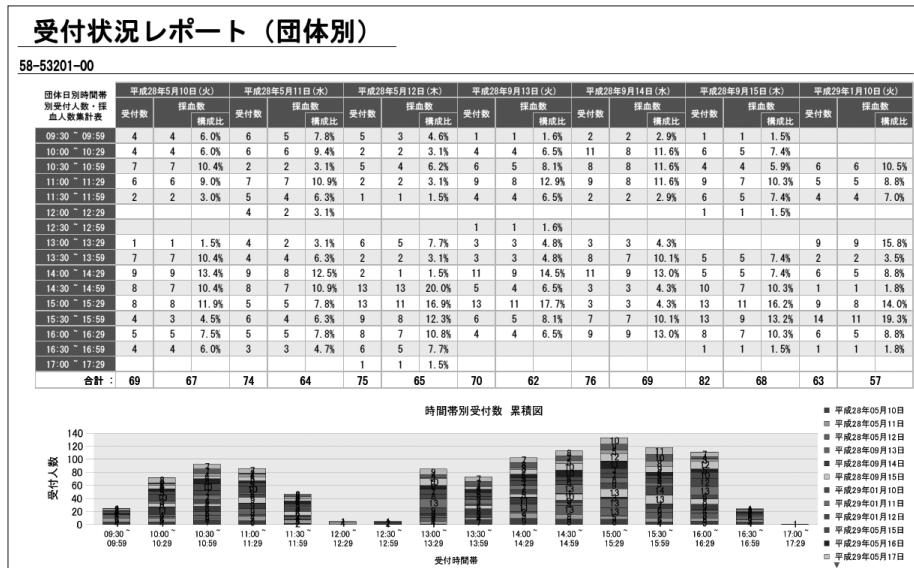
な要因で起こった混雑や閑散を省き、平均的な受付状況を確認できる。

レポートの使用事例を紹介する。

平成28年5月の事例では、3日間、受付時間が9時30分から17時まで受付で実施したO市役所。実施後受付状況レポートを基に献血者の来場時間を分析。レポート(図1)を確認すると9時30分からの30分間および16時30分以降の献血受付人数が過去の実績と累計的に見ても例年少ないことから、受付時間の短縮を団体担当者と交渉した。今年度5月の実施時には受付時間の1時間短縮を実施したが採血数は昨年とほぼ変わらない実績であった。非常に効率的に採血ができたと言える。

平成28年8月の事例では、一人当たり59分という献血所要時間が問題となった。平均的な献血所要時間を考えると、混雑による献血者満足度が低下の原因となりえる。そのためレポート(図2)を基に混雑する時間帯を分析した。色分けされたグラフは献血所要時間が長くなればより濃い色で表示される。後半の時間帯のグラフのほとんどが濃い色で表示されている。この状況を担当者へ提示し、受付時間の延長を交渉した。平成29年8月受付時間を1時間延長した結果、平均所要時間28分と大幅に混雑が緩和された。今レポートは献血者の満足度向上にも有効だと言える。

我々はレポートを活用し、献血会場の閑散・混雑状況を分析、効果的な受付時間の設定を目指した。分析結果により無駄な時間を削り、受付時間の短縮を実行。またそれは時間外労働の削減、そして職員の身体的・精神的負担の軽減につながると考える。もちろん献血者数は維持することが前提である。



受付状況レポートの効果検証結果を報告する。

まずは1稼動当たりの受付開始から終了までの月平均の時間では、平成28年10月から平成29年9月までの1年間で、1稼動平均約8分の短縮となった。1年間の稼動数を考えるとかなりの時間短縮ができている。

1稼動当たりの献血者数は、年間を通して平均で1稼動あたり約1.6名増加となった。受付時間を短縮し献血者数は増加した。課題としていた効率的な採血ができていたと考えられる。

職員の時間外労働時間についても検証した。稼動現場でている献血推進課、採血課職員の時間外労働時間が年間を通して1人約36時間の減少があった。昨年からの配車台数減少も要因ひとつ

にあげられるが、今後も効率的に採血を継続していくことで、職員の負担軽減につなげていけると考えられる。

受付状況レポートのメリットは手軽に細かなデータが得られ、より効率的に採血可能な時間設定の分析に利用ができる。その分析は献血団体担当者との交渉に有効である。そして何より、我々渉外担当職員の受付時間の短縮や職員の時間外労働に対する意識改善になった。レポートの運用については、まだまだ改良すべき点もあるが、渉外担当だけでなく、現場担当職員、医務採血、血液センター全体でより効率的に安定した血液の確保に取り組みたい。