

## [特別企画3]

## 医療機関連携強化の取り組み～現状と課題～

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，内藤一憲，富田徳子，内藤俊二，石川雅一，川元勝則，池田和真  
岡山県赤十字血液センター

## 【はじめに】

医療機関の満足度向上と効率的な血液事業の両立を図るためには、医療機関との連携強化が重要である。そのためには、医療機関との能動的なコミュニケーションを通じて、互いの抱える事情や問題を認識し、理解することが有用である<sup>1), 2)</sup>。また、情報を交換し共有することで、良好な協力関係が構築されることを望む医療機関側からの声も強い<sup>3), 4)</sup>。

当センターは、平成25年度より供給課職員による定期的な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てこれに加わった。この訪問活動の目的は、配送業務と切り離れた訪問活動により医療機関の担当者と十分なコミュニケーションを図り、信頼関係を構築することにある。その中で供給業務に対する理解と協力を得るとともに、要望や不満など医療機関の潜在的ニーズを拾い上げ、双方が現有の人的、物的資源のなかで改善策を講じ、着地点を模索しようとするものである。しかしながら実際には、①日常業務に追われて十分な時間が取れない、②医療機関との関係に濃淡があり、均一な訪問ができない、③訪問担当者の面談スキルに巧拙がある、④活動目標、目的の共有が図れていない等の理由から、訪問頻度や伝達、収集できる情報にばらつきがあった。そこで、平成28年度より5つの工夫を実施して改善を試み、その効果を検証したので報告する。

## 【方 法】

## 1. 訪問担当者の固定化

供給量の95%をカバーする43施設を定期訪問

の対象と設定し、エリアごとに6つに分けて担当者を振り分けた。供給量上位の医療機関が多い岡山市内は、エリアではなく施設ごとに担当者を配置した。

## 2. 訪問頻度の設定

施設ごとに、供給量に応じた訪問頻度を定めた。供給量の8割を占める上位10施設には毎月1回以上、それ以下の施設は供給量や医療機関の抱える課題に応じて2カ月に1回、または3～4カ月に1回とした。

## 3. 訪問実施日の割り当て

月に1～4日程度の訪問実施日を勤務割作成時に予め設定した。訪問活動が計画的に行えたかどうかは、毎月の訪問担当者による打ち合わせで進捗を管理した。

## 4. 会話導入ツールや活動目標の統一化

訪問時に担当者とスムーズに会話に入れるよう、院内勉強会のチラシなど自作の資料を持参した。また、献血の広報資材や輸血情報など他部門の資材も積極的に活用し、血液センター全体の顔であることを意識して活動するよう努めた。

## 5. 供給業務の効率化

夕方に随時便による配送が多い県南西部のエリアについて、平成27年度まで定時配送便が午前と午後の計2便であったが、平成28年度より夕方に1便を増やし計3便とした。増便に至るまでに医療機関と話し合いを重ね、院内での配送便の周知や発注の取りまとめについての協力を依頼し

た。

これら5つの改善の効果については、訪問回数、訪問日数、訪問施設数や配送便数を平成27年度と比較し検証した。

### 【結 果】

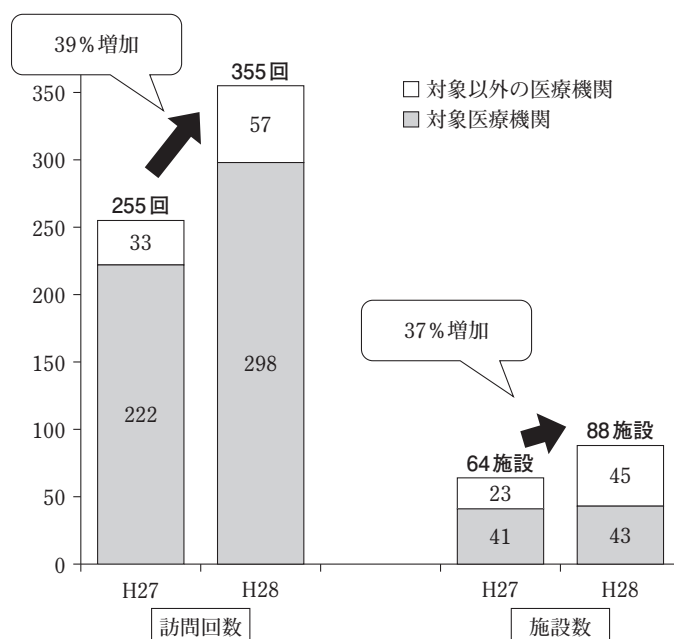
平成28年度の延べ訪問回数は、定期訪問対象の43施設に298回、定期訪問対象以外の45施設に57回訪問し、合計88施設に355回訪問できた。訪問回数は前年度の225回と比較して139%に、施設数は前年度の64施設と比較して137%に増加した（図1）。訪問実施日数は前年度の延べ131日から200日へ、訪問した合計施設の供給占有率は97%を超え、前年度の90%から大幅に伸びた。

また、県南西部の定時便増便を実施した地域では、増便前後の3カ月間（平成28年1～3月、4～6月）を比較すると、受注件数はそれぞれ157件、159件と変わらないにも関わらず、定時配送

便、随時配送便の合計数は143便から106便に約1/4を削減することができた（図2）。

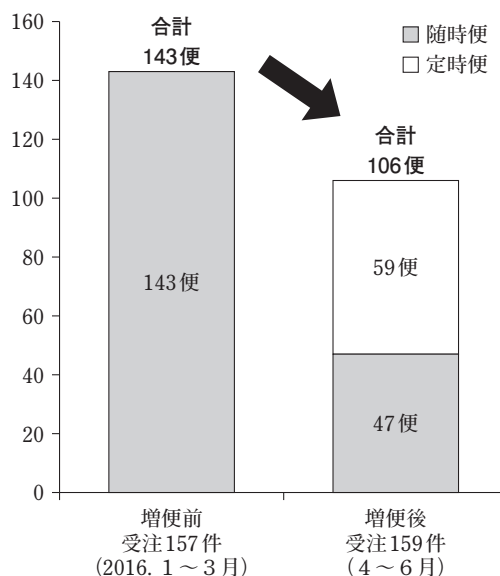
### 【考 察】

医療機関の満足度向上と供給業務の効率化の両立を図るためには、医療機関の要望を一方的に受け入れるのではなく、血液センター側の実情に対する理解を得た上で、医療機関側にも自助努力や改善への協力を依頼することが重要である。医療機関ごとに担当者を固定し、継続的に訪問を繰り返すことで、訪問担当者に自覚と責任感が生まれ、その成果は訪問回数の増加にあらわれた。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り、これまで拾い上げることができなかった相談や要望が医療機関側から提供されるようになり、互いが連携して解決に取り組むことで信頼関係の醸成に繋がった。しかしながら、需要予測に繋がるような情報の収集についていまだ不十



H28年度の訪問回数は合計355回で、H27年度と比較すると39%増加した。また、H28年度の訪問施設数は対象施設以外を含めると88施設で、H27年度と比較すると37%増加した。

図1 H27年度とH28年度の訪問実績



県南西部エリアの定時便は午前と午後の2便であったが、夕方に1便を増便し計3便とした。増便前後の3カ月間を比較すると、受注件数はほぼ変わらないにも関わらず、増便前の午後便以降の配送便数は143便、増便後は106便となり1/4を削減できた。

図2 岡山県南西部エリアにおける定時便増設前後の配送便数の変化

分な点が今後の課題として挙げられる。このような情報は、保険査定や治療薬、治療法などさまざまな情報を統合する必要があるが、多職種との面談が必要となるが、専門的知識に乏しい担当者にとって、これらの職種との面談はハードルが高く、臆してしまいがちである。高度な情報を収集するために必要な知識や面談スキルは自己学習では不

十分であり、体系的に教育、研修できる全社的な体制構築が必要と考えられる。また、知識の習得やさまざまな職種の人間と関係を構築するには一定の期間が必要であり、医薬情報担当者等に準じた配置期間を検討するなど、人事に関する配慮も必要ではないかと考える。

## 文 献

- 1) 島津斉, ほか: 緊急供給の適切な要請促進への取り組み, 血液事業, 33: 329～334, 2010
- 2) 松下俊成: 供給における医療機関との連携, 血液事業, 35: 180～181, 2012

- 3) 加藤千秋: MRの果たすべき役割「医療機関から期待すること」, 血液事業, 39: 760～761, 2017
- 4) 長井一浩, ほか: 医療機関から血液センターへの要望, 血液事業, 35: 182～185, 2012