

[特別企画2]

誕生！指さしチェッカーズ！
～九州ブロックから指さし呼称の風土化を～

田中 翔

日本赤十字社九州ブロック血液センター

【はじめに】

業務の中で発生するインシデント・ヒヤリハットは、大部分が手順不遵守や忘却、確認不足といった人為的ミスに由来する。現状ではハード面での対策が取りにくい工程が多いことから、注意喚起といった個人の反省を促すに留まっていた。

そこで、「指差し呼称」を九州ブロック血液センター（以下、九州BBC）全体で導入することとなり、まず全職員を対象としたキックオフ研修会を開催した。その後、製剤部、品質部および事業部で、人為的ミス（過誤）の多い業務工程を対象として指差し呼称を取り入れた。しかし、各部署とも指差し呼称の形骸化を自覚するようになった。そこで、各部署の指差し呼称を相互に見学するとともに、情報交換することで指差し呼称の改善を図ることを目的として、現場作業員主導の「指さしチェッカーズ」を結成し、活動を開始した。

【方 法】

「指差しチェッカーズ」のラウンドは、副所長・部長の同行の下で行い、指さし呼称実施状況の確認ではチェックシートを活用した。チェックシートには、指差しポイントごとに3つの項目（指差しは正しいタイミングで実行されているか、声は出ているか、効果的に機能しているか）を3段階で評価する欄と、感想、気づき、疑問点を書き込む欄を設けた。また、カイゼンと意見交換のためのランチョンセミナーを開催した。

製剤部においては、インシデントが最も多い白血球除去工程、とくにろ過前後の作業に重点を置き、指差し呼称を実施し、特性要因図による要因分析も行った。

【結 果】

「指さしチェッカーズ」のラウンドでは、他部署職員による第三者評価を受けることで部署内では認識できなかった「指さし呼称」の改善点に気づくことができた。またカイゼンと意見交換のためのランチョンセミナーを実施することで、各部署の改善箇所がさらに浮き彫りになり、新たな取り組みへと進むPDCAサイクルが回り始めた。ランチョンセミナーでの意見は、「写真つきでわかりやすい表示がされていた」「効果的に機能している」等の高評価な感想の他、「表示がないので何を確認するのかわからない」「ポーズだけで実際は見えていないように感じた」等の厳しい指摘もあった。

2015年4月～2016年6月は、2015年9月より白血球除去工程の自動化が開始され手順の変更や作業量の増加に伴い、減損率は月平均0.021%と一過性に増加した（図1）。

2016年7月より指さし呼称を開始し、2016年7月～2017年4月は、月平均0.021%だった減損率は0.013%へ減少傾向を示した。2017年5月には、指さし呼称の内容を掲示物として表示し「見える化」することにより、月平均0.007%に減少した。

指差しチェッカーズは2017年12月から活動を開始し、減損率は0.006%で推移している。

しかし、2018年度に入り減損数の増加傾向が認められたことから、特性要因図により、要因分析を試みた。

白血球除去終了時のクレンメ閉鎖不備による白血球仕掛品減損について、ヒト、機械・システム、原料・資材、手順、環境ごとに要因を分析した（図

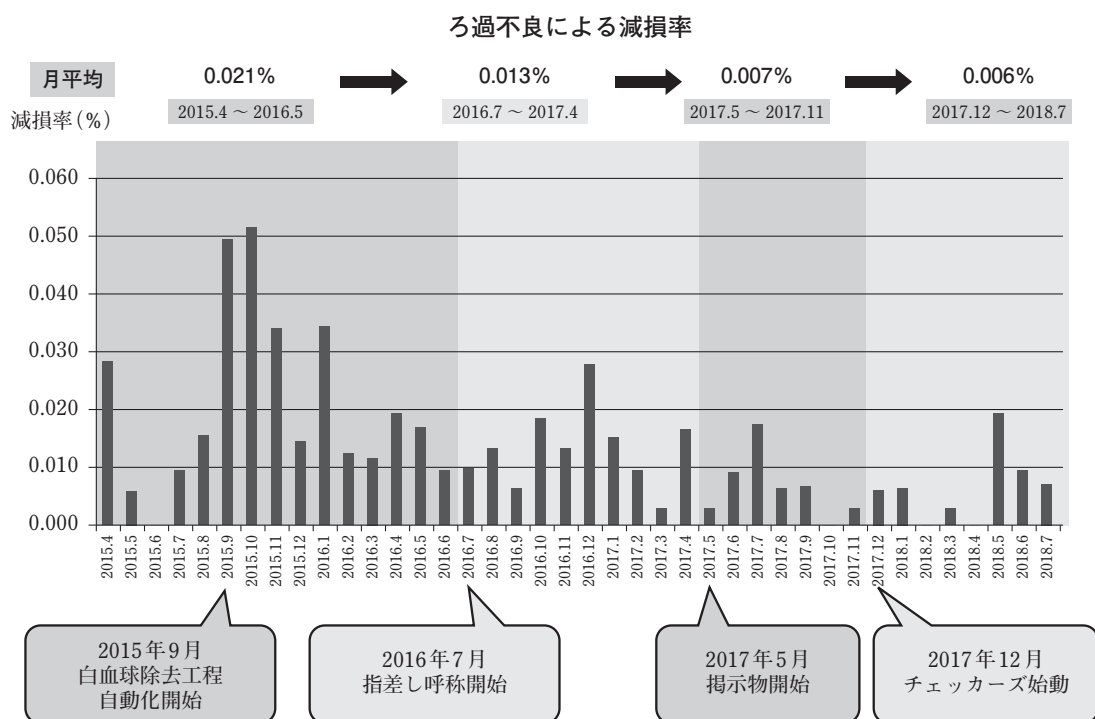


図1 クレンメ閉鎖不備による減損率

2)。ヒトの要因では、クレンメを見ていない、クレンメ閉鎖状態の確認不足、手順の要因では、確認項目が適切に設定されていない、原料・資材においてはクレンメに横ずれ防止のストッパーがついていない等が判明した。

そこで、カイゼンのカイゼン (PDCAのCheck→Action) として、指差し呼称のポイントを変更した。カイゼン前は、白血球除去工程のバッグ回収作業時に指差し呼称を4回行っていたが、カイゼン後はランプ消灯確認の1回のみとした。また、目視だけでなく「指でなぞる」という行為を取り入れ、クレンメ閉鎖の確認を強化し現在状況を調査中である。

【結 語】

「指差しチェッカーズ」は、現場作業員が発案・主導した活動であること、組織横断的な取り組みであること、九州BBC全体としてサポートを得られたことが特徴である。「指をさして声を出す」、この活動により人為的ミスの発生率は減少と言われており¹⁾、実際の製剤部の減損率を低下させることができた。今回指差しチェッカーズを結成した製剤部、品質部、事業部以外、たとえば事務部門、採血現場などさまざまな分野でも指差し呼称による業務改善は応用できると考えられる。今後は「指差しチェッカーズ」の活動を継続することで、センターにおける「指差し呼称」の風土化を目指し、部門間の連携強化による成功体験を増やすとともに、ボトムアップの改善を推進したい。

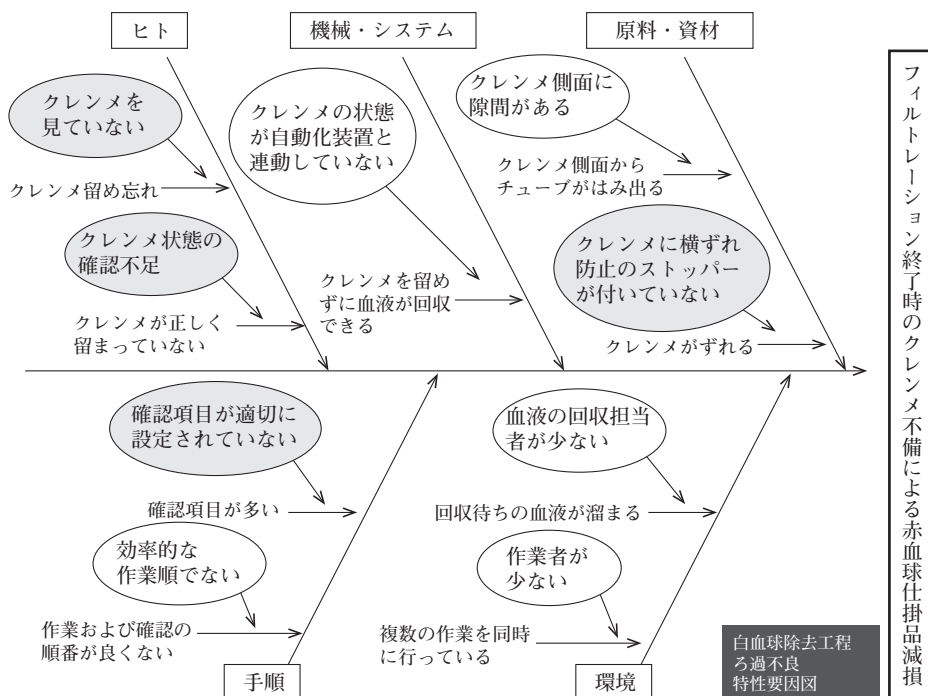


図2 クレンメ閉鎖不備による赤血球仕掛品減損の特性要因図

参考文献

- 1) 芳賀繁ほか：指差喚呼のエラー防止効果の検証,
RTRI REPORT Vol.28, No.5, May 2014