

日臨技医療安全ニュース

令和6年10月号 NO.21

部門間コミュニケーション方法の改善によるリスク軽減と業務効率化の実現

—コロナパンデミックにより発生した臨床検査部門のリスクとその対策—

日臨技 医療安全委員会

医療安全ニュースNO.21刊行にあたって

一般社団法人 日本臨床衛生検査技師会 医療安全委員会 根本 誠一

コロナの渦中、日本全体が不安、ストレスを抱え日々を過ごしていました。2023年5月8日、感染法上の位置付けが5類に移行し、各医療機関の運用体制も変遷し現在に至っています。今回は過去に遡り、〇〇病院の「部門間コミュニケーション方法の改善によるリスク軽減と業務効率化の実現」ポジティブな取り組みを紹介させていただきます。当時、医療機関は従来の診療に加え、行政からの要請に応えるべく、患者の受け入れ態勢、検体採取・検査・報告の体制の構築、さらに日々変わる要求に翻弄されていたことを思い出します。「兎に角こなす」このような状況でした。検査室においては検査機器の導入、ルーチンと並行して行われる怒涛のような検体採取、検体処理、検査、結果報告、鳴りやまぬ結果の問い合わせ。様々な問題が勃発、付け焼刃的な判断、対応も止むを得ずでした。しかし、我々が提供するの根拠に基づいた医療です。いつまでも翻弄されたままではられません。このニュースのコンセプトは「事例から学ぶ」「事例から気付く」「事例から築く」です。縦割りの役割分担も重要でしたが、横串を刺した繋がりも欠かすことができなかつたはず。その繋がりを築けたきっかけはコミュニケーションでした。上手くいったこと、上手くいかなかったことを振り返ってみてください。新興感染症への備えになるはず。

1. 事例の概要

コロナパンデミックによりSARS-CoV-2関連検査の依頼が増加した。増加に伴い、診療部門においては項目選択・検体採取、臨床検査部門においては多種・多様の問い合わせによる作業の中断が頻発していた。また、それらに起因して業務遅延、検体取り違いおよび結果誤入力などの重大なインシデントも発生する状況であった。

2. 背景

医療現場において臨床検査は患者の病態把握を把握するために必要不可欠であり、正しい検査項目の選択・依頼、検体採取、検体処理、検査手技、判断、報告が行わなければならない。そのためには臨床検査部門と診療部門において共有、そして理解しなければならない情報は多い。厚生労働省による指針改定への対応、検査機器・試薬等の流通変化に合わせ、施設内に運用法が日々変化し、職員を対象とした勉強会、掲示物による案内、メールによる情報配信を駆使しても十分な周知がされず、患者誤認、検体取り違いなどのインシデントが発生していた。

3. 考えられる事例の発生の要因

- ・ 検体採取業務の移管・共同化（業務増）
- ・ SARS-CoV-2関連検査の新規導入による業務環境の変化
- ・ 類似した検体採取容器（遺伝子検査と抗原検査）
- ・ 作業の中断
 - 不規則な複数個所への検査・結果問合せ
 - 不規則な検体の提出



- ・感染ステージごとの運用法、検査法および判断基準の変化
- ・部門ごとに発生するローカルルール
- ・決してミスをしてはいけないという社会的な風潮

4. 発生要因への対応

- ・問い合わせ先を管理者用PHSの1台に集約することで、情報の入出を一元化
- ・作業の中断を防ぐため、SARS-CoV-2関連検査を行っている際の電話対応を禁止



<管理者用PHSへの問い合わせで多い内容とその対応>

- (1) 検査の依頼方法が分からない、またはどの項目を依頼したらいいかの相談

対応：口頭だけでなく、依頼医の所に直接出向き一緒に電子カルテを操作することで情報共有を促進。

- (2) 検査結果の問い合わせと、検査値の解釈について相談

対応：検査項目別の感度や特異度を説明し、結果の妥当性についても説明、臨床経過から再検査のタイミングなどを提案。

- (3) 検体採取に関する相談

対応：検査項目ごとの検体採取容器の指示を行い、臨床検査技師も感染管理認定看護師と連携し直接検体採取に参画することで、適正な検体確保に努めた。

5. プロセスの検証

問い合わせ先の一元化で、検査担当者は電話対応による作業の中断が無くなり、作業に専念できるためインシデント発生リスクの軽減と効率化につながった。また、問い合わせ内容から、各診療部門が困っている事を把握することで臨床検査部に対するニーズを理解でき、日々変化する院内感染対策にレスポンス良く積極的に対応することが可能となった。

他部門とのコミュニケーション手段として、メール、掲示物は一方通行の情報伝達手段であり、専門性の異なる他部門が情報を共有できているかの評価は難しい。今回、情報の出入りを一元化し臨床検査部へのニーズを把握することで、一貫性のある情報を提供することができた。コロナパンデミックという失敗の許されない状況での「問い合わせ」をきっかけに、平時においても臨床検査技師からの積極的なコミュニケーションが、適正な検査結果や情報を届けるために有効であることが分かった。



松阪市民病院

宇城 研悟