

外来採血室に寄せられた過去5年間の対応すべき意見の集計と解析

◎尾崎 秋乃¹⁾、藤森 祐多¹⁾、田邊 晃子¹⁾、大野 明美¹⁾、横田 浩充¹⁾、上養 義典²⁾、松下 弘道²⁾
慶應義塾大学病院 臨床検査科¹⁾、慶應義塾大学 医学部 臨床検査医学²⁾

【はじめに】当院外来採血室では、標準採血法ガイドラインに基づいた安全な採血、患者アメニティ向上を目指した取り組みを進めているが、技術や運用に対して様々な意見が寄せられている。最近の採血環境の変化として、2019年11月の採血室の移転（採血台12台から16台への増台）、2020年3月の診察90分前より採血をする新システムの導入、2021年10月の採血出向の運用変更があった。今回、過去5年間（2018年度から2022年度）の意見を集計し解析したので報告する。

【対象】患者総合相談部窓口やご意見箱（紙・Web）、あるいは採血室で直接寄せられた意見を対象とした。

【結果・考察】期間中に寄せられた対応すべき意見の総件数は100件で、内容を分類し、年度別に表にまとめた。

表 年度別内訳

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	計
①運用	5	7	8	8	6	34
②採血技術	9	3	4	1	6	23
③患者対応(接遇)	2	5	3	2	7	19
④設備・備品	4	2	4	1	3	14
⑤待ち時間	6	3	0	1	0	10

最も多かった意見は①運用改善の要望であった。件数に変化は無いが新システム導入前後でその内容は異なる。導入前は受付順に偶数と奇数番号に分けて採血していたため、片側の進みが遅いという意見が多かった。導入後は診察順に従って採血するため、診察時間の遅い患者から意見が寄せられた。また時間毎に様々な呼出番号が混在するため、呼出された採血台が分かりにくいという意見が見られた。しかし、新システム導入により待ち時間は大幅に短縮し、2020年度以降、⑤待ち時間改善の要望は1件と激減した。②採血技術と③患者対応の改善の要望は減少傾向にあったが、2022年度に再増加した。これは採血要員出向の運用変更が要因と考えられた。2023年度に入り運用改善の要望は1件と減少しており、新システム導入から2年半以上が経過し患者に浸透したことで待ち時間が短縮したことで徐々に患者に受け入れられていると考えられる。しかし、技術と接遇に関する意見は変わらずに寄せられており、対策を講じる必要性を強く認識させられる結果であった。連絡先 03-3353-1211（内線 63046）