

[報告]

業務効率と職員満足度の向上 —受付状況レポートを用いて—

沖縄県赤十字血液センター

金城 匠, 久場美和子, 富吉 健, 知念昇太郎, 上原 哲,
平安山睦美, 真喜志淳, 福地 隆, 久田友治

Improvement of business efficiency and staff's satisfaction level — Using reception status reports —

Okinawa Red Cross Blood Center

Tadashi Kinjo, Miwako Kuba, Takeshi Tomiyoshi, Shotaro Chinen, Satoru Uehara,
Mutsumi Henzan, Jun Makishi, Takashi Fukuchi and Tomoharu Kuda

抄 錄

当センターでは業務効率の向上を図るため、時間経過による受付と採血の推移を分析してきた。本報告の目的は平日の献血ルームにおける業務終了直前の受付人数が少ないとから、受付終了を30分繰り上げる変更をして業務効率と職員満足度の向上が達成できたかを検討することとした。血液事業情報システムから受付人数と採血本数を、就業情報システムから時間外労働時間を抽出し、変更の前後で比較した。また職員の負担感をみるために、無記名のアンケート調査をした。1日当たりの受付人数と採血本数は変更前後で差はなかった。時間外労働時間の短縮は時間外労働が多い上位3名で有意差を認めたが、他の職員では認めなかった。アンケート調査で今回の変更について全員が「とても良かった」か「良かった」と回答した。以上の結果から、時間外労働が多くかった職員の業務効率が向上し、他の職員については従来からの業務効率を維持しつつ、すべての職員満足度が向上したと考えた。

Key words: business efficiency, staff's satisfaction level, reception status reports

【はじめに】

2019年から働き方改革関連法が施行されることになり、血液事業の更なる効率化を目指す必要が出てきた。また、当センターでは2018年度の九州ブロック沖縄製造所の廃止に伴い、業務の全般を見直す必要があった。その一つとして採血部門から、献血ルームにおける平日の受付時間変更の提案がなされた。事業運営会議での2回にわた

る審議の結果、業務効率の向上を目的として受付時間の30分繰り上げを決定し2018年9月1日から開始した。

【目 的】

本報告の目的を受付時間の変更により、業務効率の向上、時間外労働の短縮、職員の負担軽減が達成できたかを検討することとした。

【方 法】

業務効率の測定には受付状況レポートを用いた。受付状況レポートとは、受付時間ごとの受付人数、献血所要時間を表やグラフに集約し、受付人数に加え混雑度等を視覚的に捉えるツールであり、第41回日本血液事業学会総会において報告した。図1に示す2017年9月1日から2018年8月31日の平日における献血ルームの受付状況レポートでは、17:00から17:30の受付人数は平均0.9名であった。受付人数が少ないにも関わらず職員全員が勤務していることは、業務効率が悪いと考えたことが、受付時間繰り上げの提案理由であった。従来の受付時間は9:30から17:30であったが、受付終了時刻を17:00に変更した。受付時間の変更を周知するため、ホームページでの通知および献血ルームにおける掲示を行った。

業務効率が向上したかを検討するため、血液事業情報システムから受付人数と採血本数を抽出した。2017年9月1日から2018年8月31日を変更前、2018年9月1日から2019年3月31日を変更後とした。なお、この期間に来場者数に影響を及ぼしそうなキャンペーンは実施されていなかった。

時間外労働の短縮について検討するため、就業情報システムから時間外労働時間を抽出した。時

間外労働は、各職員が当日責任者の指示により申請し課長が承認する。本稿の以下における時間外労働時間の定義を、対象者の各月における平日の時間外労働時間の平均値とした。対象は、事務員は課長と非常勤を除いた4名、看護師は育児短時間勤務の職員を除いた8名とした。対象者の時間外労働時間を算出し、事務員と看護師に分けて変更前と変更後で比較した。また、時間外労働が多い上位3名(事務員2名、看護師係長1名)をA群とし、それ以外の9名をB群として、各群における時間外労働時間を変更前と変更後で比較した。さらに、終了間際の30分、即ち変更前では17:00から17:30、変更後では16:30から17:00における受付人数を比較した。

受付時間の変更に関する負担感の変化と自由な意見を訊くために、無記名のアンケート調査を職員27名について実施した(図2)。なお、この27名に通常は移動献血車で勤務しているが、時に献血ルームで勤務する看護師11名が含まれている。

統計処理：平均値の検定にはt検定を用い、 $p<0.05$ を有意差ありとした。

【結 果】

図3で示すように、平日1日当たりの受付人数は、変更前50.8±8.2名、変更後52.3±9.2名であり、

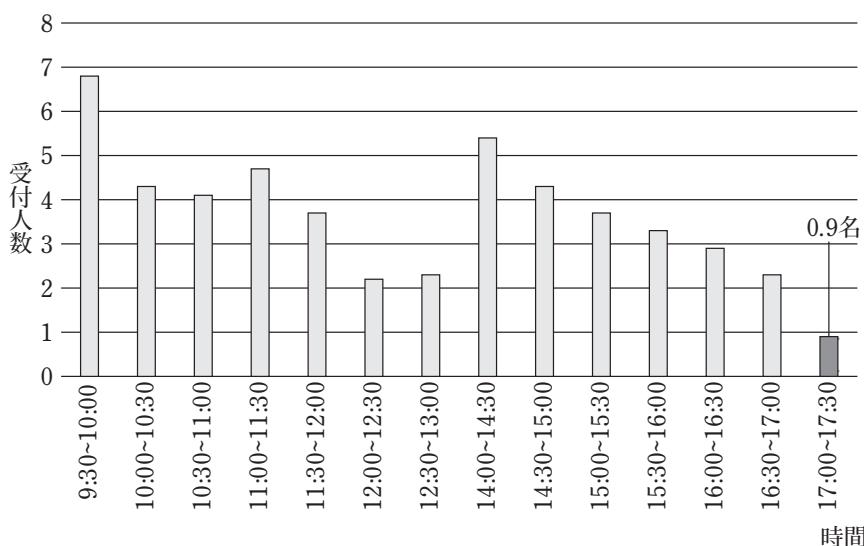


図1 時間経過による受付人数の推移(2017/9/1から2018/8/31平日)

当センターが学会報告をした受付状況レポートを用いて作成

アンケート

Q1. 平日の受付時間を30分短縮したが、どう思いましたか？
で困んでください。
 とても良かった 良かった 何とも思わない 良くなかった

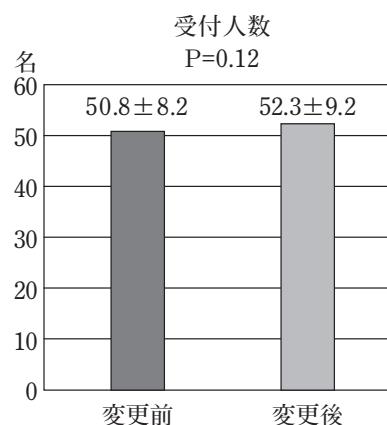
Q2. 30分短縮したこと、良かったと思う点を教えてください。

Q3. Q1で「良くなかった」を選んだ方へ質問です。理由は？

Q4. その他今後改善してほしい点はありますか？

図2 職員の負担感の変化などを訊くための調査

変更後に増加する傾向にあったが、有意差はなく ($p=0.17$)、採血本数の平均も変更後に増加する傾向にあったが、有意差はなかった ($p=0.16$)。終了間際30分の受付人数の平均は、変更前 0.9 ± 0.3 人、変更後 1.3 ± 0.6 人で有意差を認めなかった ($p=0.12$)。

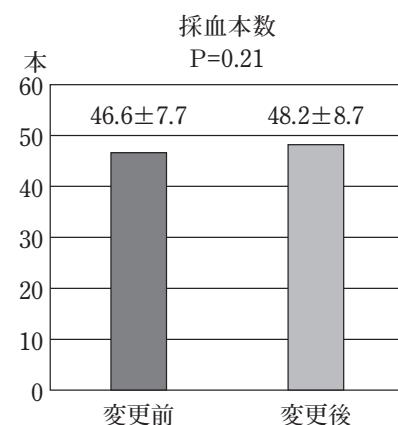
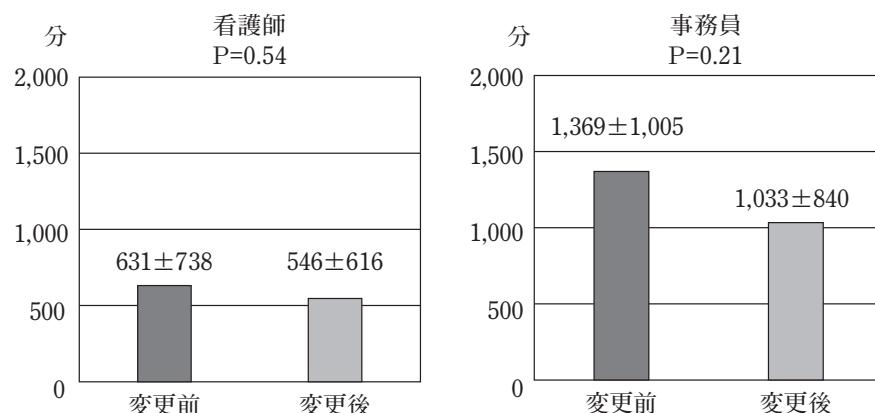


0.21)。

図4で示すように、看護師の時間外労働時間は、変更前 631 ± 738 分、変更後が 546 ± 616 分で有意差はなく、事務員の時間外労働時間も変更前後で有意差はなかった。

図5に示すように、A群における時間外労働時間は、変更前 $2,227 \pm 501$ 分、変更後 $1,810 \pm 496$ 分であり、変更後は有意に減少した ($p=0.02$)。B群における時間外労働時間は、変更前後で有意差はなかった ($p=0.21$)。

アンケート調査で、平日の受付時間短縮についてどう思っているかについて、「とても良かった」18名、「良かった」9名であり、「何とも思わない」、「良くなかった」はなかった。良かったと思う点を教えてくださいという質問に対しては「時間外勤務が短くなった」26名、「気分が楽になった」5名であった。「今後改善してほしい点はありますか」

**図3 受付人数と採血本数における変更前後の比較****図4 看護師と事務員における時間外労働時間の変更前後の比較**

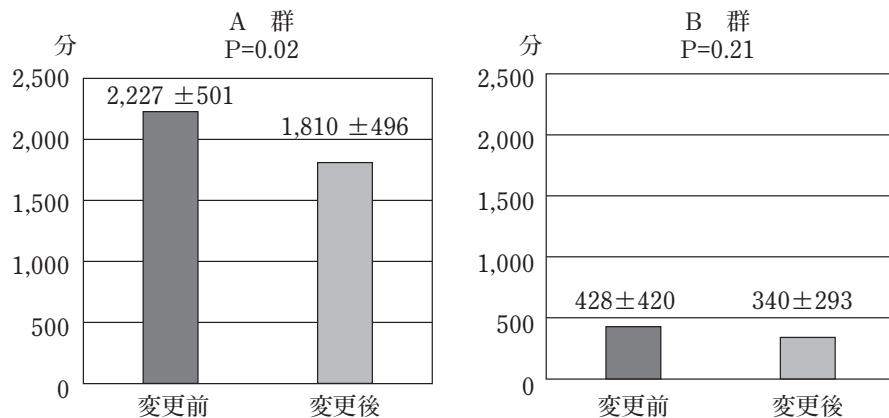


図5 A群とB群における時間外労働時間の変更前後の比較

に対しては、「週末等も同じようにしてほしい」という意見が多かった(図6)。

【考 察】

受付人数と採血本数は、受付終了30分繰り上げの変更後に増加する傾向にあったが有意差はなかった。その後の2019年度における当センターの成分献血者の前年比率は114.3%であり、全国合計は111.8%であった¹⁾。全国的な成分献血者増加の背景には事業計画における原料血漿確保の增量があると考える。当センターにおいては、受付時間短縮が続いている中で成分献血者を増やすことができたといえる。

時間外労働が多くなった上位3名(A群)については、時間外労働時間の有意な短縮が認められた。時間外労働時間は、職員が自己申請した後に課長が承認しており、両者の乖離は極めて小さいため、時間外労働時間は実態を正確に表している。この結果から、A群の業務効率が向上したと考えた。日常の受付業務や採血業務は全員で行う。日常業務以外には、仕事の流れを理解していないとできない難しい業務、加えて事務作業、マニュアル改訂などがあり、A群の職員3名がその業務をより多く担っている。今後は一人当たりの負担を減らすために、事務作業などを勤務時間内でできるような勤務体制を検討したい。B群の職員については従来からの業務効率を維持しつつ、また全職員の満足度が向上したと考えた。

職員全体における時間外労働時間は、変更前後

Q4. その他、今後改善してほしい点はありますか(重複回答あり)

- | | |
|-----------------------|----|
| ・ルームの休日を増やしてほしい | 1 |
| ・初回献血者の受付終了時刻を早くしてほしい | 3 |
| ・勤務人数を増やしてほしい | 1 |
| ・ナースのパート制も検討してほしい | 1 |
| ・休憩時間を45分から長くしてほしい | 2 |
| ・移動採血現場も同様に改善してほしい | 5 |
| ・週末等も同じように改善してほしい | 19 |
| ・もっと受付時間を短縮してほしい | 2 |

図6 アンケートQ4の結果

で差はなく、時間外労働時間の短縮は看護師85分、事務員では336分であり、いずれも1日当たりでは数分ないし十数分に留まった。受付終了時刻の17時頃に来所した献血者の採血および接遇業務は、勤務終了時刻の17:30には終了しないことがあり、そのことが受付時間の30分繰り上げが、時間外労働の大きな減少に結びつかない理由の一つと考えた。また献血者が待合室から出る前に事務員が片付け等を始めることは、献血者に不快感を与えるため、献血者が帰宅するまで、ある程度の時間を持つことはよくあり、事務員の時間外労働が看護師より多くなる理由と考えた。

変更に先立って、受付時間変更の掲示やホームページでの周知を行っており、時間繰り上げに関する苦情を受けることはなかった。献血ルームの献血者にはリピーターが多いことも理解に寄与したと考えた。

アンケート調査で5名が「気分が楽になった」と

答えた。以前は「職員はいても受付人数が少ない」、「受付終了間際で来所された献血者が帰る時間には外が暗く、気分不良にならないか不安である」との訴えがあったが、受付時間の短縮により、そ

のような事態が少なくなり職員の負担感が減少したと考えた。「週末等も同じようにしてほしい」という要望については、血液の安定確保と労働環境の両立を考えながら今後検討する必要がある。

文 献

- 1) 沖縄県赤十字血液センター： 令和元年度(平成31年度)事業概要

