

臨床検査部門の多様性とそれに対応できる臨床検査技師に必要な資質とは

眞能正幸[†]第72回国立病院総合医学会
(2018年11月10日 於 神戸)

IRYO Vol. 73 No. 12 (523-526) 2019

要旨

臨床検査科長・部長が考えている臨床検査部門の多様性に対応できる臨床検査技師に必要な資質とは、品質管理された検査を迅速に実行できる能力があり、問題があれば自ら考えて行動でき、双方向的コミュニケーションが取れる能力である。これらの資質は、いずれも臨床検査の品質管理を遂行していくことで育成される。なぜならば、品質管理は、ISO (International Organization for Standardization) 15189の要求事項そのものであり、品質管理された検査を迅速に実行できる能力を習得できる。さらに、ISO 15189の一つの手法であるPDCAサイクル (plan-do-check-action cycle : PDCA cycle) を回していくことで、常に自分なりに考え、適切な行動ができるようになる。そして、内部監査や品質管理委員会での議論を通じて、双方向的なコミュニケーションが取れる能力も育成されるからである。

PDCAサイクルにおいて、とくに大事なものは、CheckとAction 過程である。Checkは、多角的な視点で検討することが重要で、そのためには、日々の記録の充実が必須となる。Actionには、優先順位を明確にした上で、実行期日を明記しておくことが肝要である。

文書作成に当たっては、作成目的を明確にして、それを達成するのに必要な内容を吟味し、マニュアル化しなければならない。また、資料引用時の原典確認や、誤った用語使用を避けるためにその定義を確認しておくことが重要である。

臨床検査技師に望むことは、知識と技術の内容を理解の上、臨床検査業務を実践していく過程で、これらを自らの技能と知恵として習得し、見識ある臨床検査技師に成るべくさらなる研鑽を積んでほしいということである。常に多方面にアンテナを張り、種々の状況変化への対応を考え、自分の意見を述べるができる臨床検査技師こそが“多様性の中に個が輝く”技師であり、その育成には、組織的な支援体制が必要である。

キーワード 臨床検査技師, 品質管理, ISO 15189, PDCA, コミュニケーション

はじめに

第72回国立病院総合医学会の学会テーマは「多様性のなかに個が輝く - 私たちの医療を推進します

-」であるが、臨床検査部門は、分析機器を利用した検査のみならず、直接患者の方々に接する生理検査など幅広い検査を実施しており、部門のそのものが多様性に富み、すでに疾患の多様性に応じた「個

国立病院機構大阪医療センター 臨床検査診断部 [†]医師
著者連絡先：眞能正幸 国立病院機構大阪医療センター 臨床検査診断部
〒540-0006 大阪府大阪市中央区法円坂2-1-14
e-mail : mano.masayuki.bu@mail.hosp.go.jp
(2019年3月18日受付, 2019年9月13日受付)

Development of Clinical Laboratory Technicians and Thinking Ability of Medical Technologist: Adapting to Alterations and Diversities of Clinical Pathology

Masayuki Mano, NHO Osaka National Hospital
(Received Mar. 18, 2019, Accepted Sep. 13, 2019)

Key Word : medical technologist, quality management, ISO 15189, PDCA, communication

別化医療」を支えているといえる。本稿では、臨床検査科長・部長の視点からみた、臨床検査技師が“輝き”ながら、部門の多様性を生かしていくために必要な資質やその育成法について考えてみたい。

臨床検査部門の多様性に対応できる 臨床検査技師に必要な資質とは

臨床検査科長・部長が考えている臨床検査部門の多様性に対応できる臨床検査技師に必要な資質とは、特別なものではない。

1. 品質管理された検査を迅速に実行し臨床に報告できる能力であり、
2. 常に問題意識を持ち、自分なりに考え、必要があれば解決のためにただちに適切な行動ができることであり、
3. 双方向的なコミュニケーションが取れる能力である。すなわち、検査を実行できる技術を有し、自ら考え自ら発信しコミュニケーションが取れることが、今後も臨床検査技師に必要な資質であるといえる。

品質管理遂行による資質育成

近年、臨床検査部門における臨床検査の品質管理が重要視されてきており、本邦においてもISO (International Organization for Standardization) 15189の認定取得施設数が増加している。また、医療法の一部改正により、検体検査の精度の確保が法制化され、ISO 15189の要求事項と同様の品質管理基準作成が臨床検査部門に要求されてきている。幸いなことに、上記の臨床検査技師に必要な三つの資質は、いずれも臨床検査の品質管理を遂行していくことで育成される。したがって、ISO 15189の手法に慣れ親しむことが、最も効率的な資質育成方法であるといえる。なぜならば、品質管理は、ISO 15189の要求事項そのものであり、標準作業手順書 (Standard Operating Procedure : SOP) を利用して、“1. 品質管理された検査を迅速に実行し報告できる能力”を習得できる。さらに、ISO 15189の一つの手法であるPDCAサイクル (plan-do-check-action cycle : PDCA cycle) を回していくことで、“2. 常に問題意識を持ち、自分なりに考え、必要があれば解決のためにただちに適切な行動ができる”ようになる。そして、内部監査や品質管理委員

会での議論を通じて、“3. 双方向的なコミュニケーションが取れる能力”も育成されるからである。

SOP利用による“品質管理された検査を 迅速に実行し報告できる能力”の 習得上の注意点

SOPには、検査の目的から、原理、必要な試薬、校正手順、測定値の解釈、パニック値の対応等、多くの情報が盛り込まれており、新人のみならずベテラン技師においても、品質管理された検査を迅速に実行し報告できる能力”の習得に有用である。ただし、SOPを利用して新人や未経験者が新たに検査技術を習得する際には、具体的な技術の習得を焦るあまり、その検査本来の目的や意味を考えずに、手順や手技の項を読み始めることは避けるべきである。もちろん、その検査を遂行する技術や判断のための知識がなければ、測定や測定値の解釈はできないが、臨床検査の適応は、その検査の目的や意義を理解していなければ、判断できないからである。

SOPに目を通すことは、その検査の測定法や手順を知識として習得したということであって、本人の知恵や技能となったわけではない。また、どんなSOPも完璧でないし、SOPには盛り込めなかった重要な技術もたくさんある。新人は、しばしば自分が実施しにくいからSOPが悪いとすぐに自分のやりやすい方法にそれを変更しようとするが、SOPはこれまでの積み重ねからエラーが発生しにくい体系になっているなど、それなりの意味があることを忘れてはいけない。ただし、疑問に思った点は再検討すべきで、変更してはいけないということではない。

マニュアル作成時の注意点

SOPなどのマニュアル以外の文書作成でも同じことであるが、作成に当たっては、そのマニュアルをなぜ作る必要があるのか考えて、目的を明確にする必要がある。その上で、その目的を達成するのに必要な項目や内容を吟味して、マニュアル化すべきである。また、細部にわたってマニュアルを作りこみすぎると、膨大な量になり実用時の即応性が阻害される。さらに、作り込みすぎたマニュアルは、記載されていない事例発生に対応できない人材を生み出すことにつながる場合もあることを考慮して、作成すべきである。マニュアルは改訂していかなければ

ならないが、頻回にならぬようにすることも重要である。

PDCAサイクルを利用した考える能力の育成

ISO 15189の要求事項を継続維持していく手法としても知られているPDCAサイクルを、あらゆる場面で応用することが、考える能力を育成するのに有用である。PDCAサイクルとは、Plan(計画)、Do(実行)、Check(評価)そしてAction(改善)の4段階を繰り返すことによって、業務等を継続的に改善していく手法である。PDCAサイクル手法というとなしそうであるが、日常生活でもよく使われている手法であるともいえる。たとえば、家族で遊園地に行く場合、まず、家族の都合を考慮して、いつどの遊園地に行くか、交通手段は何を利用して行くか、どんなアトラクションがあってどうすれば効率的に楽しめるか等を検討して計画を立てる(Plan)。そして、実際に遊園地に行く(Do)。帰宅してから、家族で遊園地のことを話題にし、予想していたより待ち時間が多くて予定のアトラクション数をこなせなかったことや、混雑を予想して昼食の時間をずらしたにもかかわらず、同じように考えた家族が多くうまくいかなかったなどを話す(Check)。そして、次回には、このような不測事態を想定し、余裕を持った計画にすべきであるとか、また、各アトラクションを回る順番を決める際に、待ち時間のみならず場所も考慮し移動時間の短縮化を図るなどの対策を立てる(Action)。このように、日常生活でもPDCAサイクル手法は使われているといえる。ただ、業務でのPDCAサイクル手法をきちんと当てはめるとすると、家族で話し合って終わるのではなく、きちんと日記等に記録しておくことが必要となる。実際、ISO 15189の要求事項の中でも、記録をつけておくことは重要な点であり、日ごろから日常的に記録をつける習慣を身につけておくことは臨床検査技師の資質として必要なことである。

PDCAサイクルを回していく上でとくに大事なものは、CheckとActionである。Checkでは、多方面からの評価が必要で、Checkが正しくなければ、適切なActionに繋がらない。また、有効にCheckするには、判断材料として日々の記録の充実が必要である。Actionは、再発防止と未然防止策の立案が重要で、優先順位を考慮し実行していくだけでなく、類似性のある部署とも情報共有をはかり、その部署の点検

にまでに発展させておかなければ十分であるといえない。さらに、Action対策の実施や周知については、具体的な期日を明記しておかなければ、実効性がない。

引用時には、原典の確認が大事

双方向的なコミュニケーションが取れる能力は、ISO 15189の手法に含まれる内部監査や品質管理委員会での議論を通じても育成される。さて、組織でのコミュニケーションの一つとして、よく上司が部下に指導することに「報・連・相が大事！」がある。上司にとっては、こまめに「報・連・相」を実施してくれる部下は、安心であるが、あまりに「報・連・相」を要求すると、部下を自分で考えることができなくなる指示待ち人間にしてしまう恐れがある。

「報・連・相」とは、1982年に山種証券社長(現SMBCフレンド証券)だった山崎富治氏が、社内に「ほうれんそう運動」として広めたのが始まりで、著書である「ほうれんそうが会社を強くする－報告・連絡・相談の経営学」¹⁾で、その経緯を記述している。

「私にはそれほど才能もない。だから、いかに多くの知識を集め、社員の力を合わせるかが、経営者としての私の大事な努めでもあった。下からの意見をどう吸い上げるか、みんなが働きやすい環境をどう作るか、暖かい人間関係をどう作るか、少数精鋭で社員一人ひとりに厚く報いるには、と、常日頃あたまを悩ませていたときに思いついたのが、『ほうれんそう』だった」¹⁾。すなわち、風通しのよい会社を作る手段として報告・連絡・相談の重要性を説き、その頭を組み合わせる“ほうれんそう”という標語を掲げたのであった。さらに、「上下の報告がきびきびと行われぬものか、左右の連絡がスムーズにとれないものか、上下、左右にこだわらない腹をわった相談がなされないものか」とも記述しており、上司と部下とのコミュニケーションに限定していたわけではなかった。

このように、そのいわれを原典で確認することは非常に大事で、とくに引用されている内容には、引用者が都合のいい解釈を加えて引用し、本来の意味合いとは大きく異なっていることがあることに注意を払う必要がある。また、文書作成時には、誤った用語使用を避けるためにその定義も確認しておくことが重要である。

コミュニケーション上、「報・連・相」いずれも効果的に行うには、何が重要であるかを明確にし、簡潔に伝えるよう心掛けるべきである。報告は主として上司に行うが、多忙な上司には、結論や重要項目をまず報告すべきである。連絡も同じであるが、連絡する範囲を明確にし、もれなく連絡することや、連絡先に影響が大きい内容から伝えるよう考える必要がある。さらに、相談の場合は、教えを乞うというスタンスにたち、自分の意見とあわないアドバイスがあった場合は、主張と譲歩の兼ね合いを考え、対応策を導かなければならない。結論ありきの相談は相談ではなく一方的な連絡に過ぎない。「報・連・相」いずれの場合の受け手となる場合においても、いいことでも悪いことでも相手が「報・連・相」しやすい雰囲気を作っておくことが重要で、そのためには、日々、何気ない会話を交わせる人間関係の構築を心掛けておかなければならない。

ま と め

臨床検査科長・部長が考えている臨床検査部門の多様性に対応できる臨床検査技師に必要な資質とは、品質管理された検査を迅速に実行できる能力があり、問題があれば自ら考えて行動でき、双方向的コミュニケーションが取れる能力であり、その資質

育成には、国際規格であるISO 15189の手法を利用することが有用である。いずれの資質にもその根幹には自ら考える能力が必要であることを強調しておきたい。

臨床検査技師に望むことは、知識と技術の内容を理解の上、臨床検査業務を実践していく過程で、これらを自らの技能と知恵として習得し、見識ある臨床検査技師に成るべくさらなる研鑽を積んでほしいということである。常に多方面にアンテナを張り、種々の状況変化への対応を考え、自分の意見を述べるができる臨床検査技師こそが“多様性の中に個が輝く”技師であり、その育成には、組織的な支援体制が必要である。

〈本論文は第72回国立病院総合医学会シンポジウム「多様性に富む臨床検査部門で“個が輝く”臨床検査技師の資質とは」において「臨床検査部門の多様性とそれに対応できる臨床検査技師に必要な資質とは」として発表した内容に加筆したものである〉

[文献]

- 1) 山崎富治. ほうれんそうが会社を強くする－報告・連絡・相談の経営学. 増補新版. 東京：ごま書房; 1998.