

# 外来受付職員の 医療関連感染予防のための 行動と課題

長崎由紀子<sup>1)・2)</sup>，矢野久子<sup>1)</sup>，堀田法子<sup>1)</sup>，  
脇本寛子<sup>1)</sup>，福留元美<sup>2)</sup>，山本洋行<sup>1)</sup>，  
前田ひとみ<sup>3)</sup>，岩田広子<sup>2)</sup>，鈴木幹三<sup>4)</sup>

1)名古屋市立大学看護学部

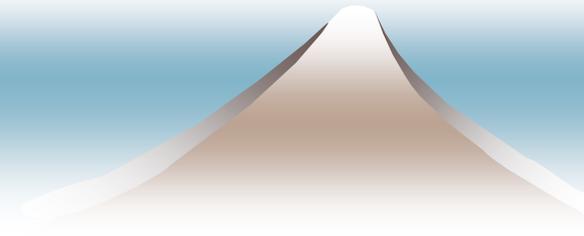
2)名古屋市立大学病院

3)熊本大学大学院生命科学研究部

4)名古屋市緑保健所

# 目的

外来受付職員が感染予防のために実践すべき行動の現状と課題を明らかにすること



研究期間:2009年9月～2010年9月

対象:

1. 受付での**患者対応場面**の**直接観察**  
初診受付、内科外来受付、小児科外来受付  
の受付担当職員
2. 質問紙による**感染予防行動調査**  
A病院外来受付職員で同意の得られた50名  
(外部委託職員)

# A病院概要

病床数：808床（26診療科）

## 平成21年度実績

- 病床稼働率： 84.5%
- 平均在院日数： 16.1日
- 年間手術件数： 6,471件
- **平均外来患者数：1765.7人(1日)**
- 紹介率：58.8%(医療法上)



# 外来受付担当職員に対する感染予防研修

## ・勉強会

時期：平成21年10月

内容：標準予防策、

感染経路別予防策、

外来で患者対応時の感染対策



- ・「感染症の疑いのある患者への対応」を整備し、  
各受付へ配布

症状から疑われる感染症

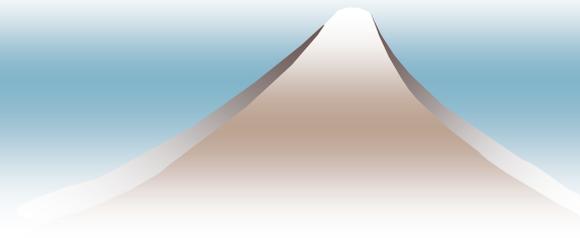
患者対応・・・待合場所の配慮、

医療者への連絡体制

# 方法

## 1. 受付での患者対応場面の直接観察

- ①患者との直接接触
- ②対応前手指衛生
- ③手袋着用の有無
- ④マスク着用の有無
- ⑤対応後手指衛生
- ⑥対応後手袋・マスク外し
- ⑦部屋誘導マスク渡し等、特別行為



# 初診受付

オープン  
カウンター



# 各科受付



咳エチケット  
掲示



再来受付

診療予約のある方は、こちらで受付を

こころの医療センター  
眼科  
歯科口腔外科

産科  
泌尿  
臨床遺

←  
保険証の確認のみの方はどの科の受付で

泌尿器科  
産科婦人科

専用

# 方法

## 2. 質問紙による感染予防行動調査

- ①勤務前の手指衛生
- ②患者が咳やくしゃみをしている時、自分がマスクをする。
- ③自分が咳やくしゃみが出る時、自分がマスクをする。
- ④咳やくしゃみのある患者にマスクを渡す。
- ⑤咳やくしゃみのある患者に手指消毒を指導する。
- ⑥感染症状の間診に注意し、他職種に伝える。
- ⑦血液や汚物に触れる場合、手袋をする。
- ⑧血液や汚物に触れた後に、手洗いまたは手指消毒をする。
- ⑨感染症状のある患者を、他の患者との距離が保てるようにする。
- ⑩患者の感染症情報を患者との対応前にチェックする。
- ⑪感染制御室のホームページやニュースを見る。
- ⑫「感染対策予防マニュアル」やその他の感染対策マニュアルを見る。
- ⑬感染症の対応で困った時、感染対策委員など他者に相談する。

# 質問紙の回答

## 4段階評価で回答

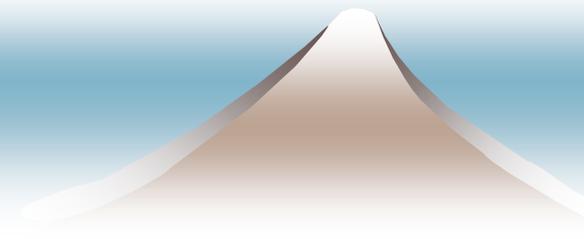
4: 実施できている

3: ほぼ実施できている

2: あまり実施できていない

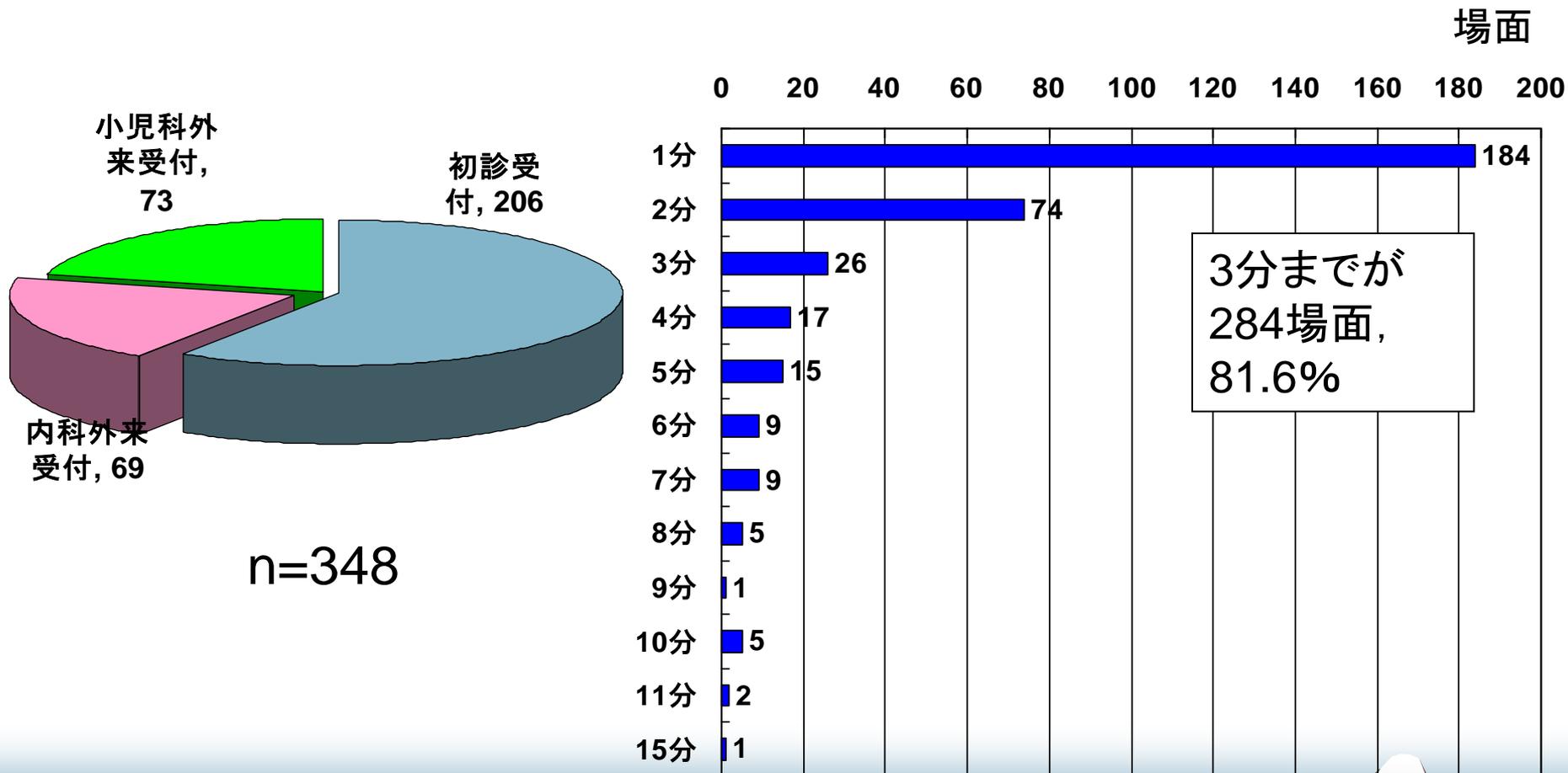
1: 実施していない

0: そのような機会がない



# 結果

## 1. 受付での患者対応場面の直接観察

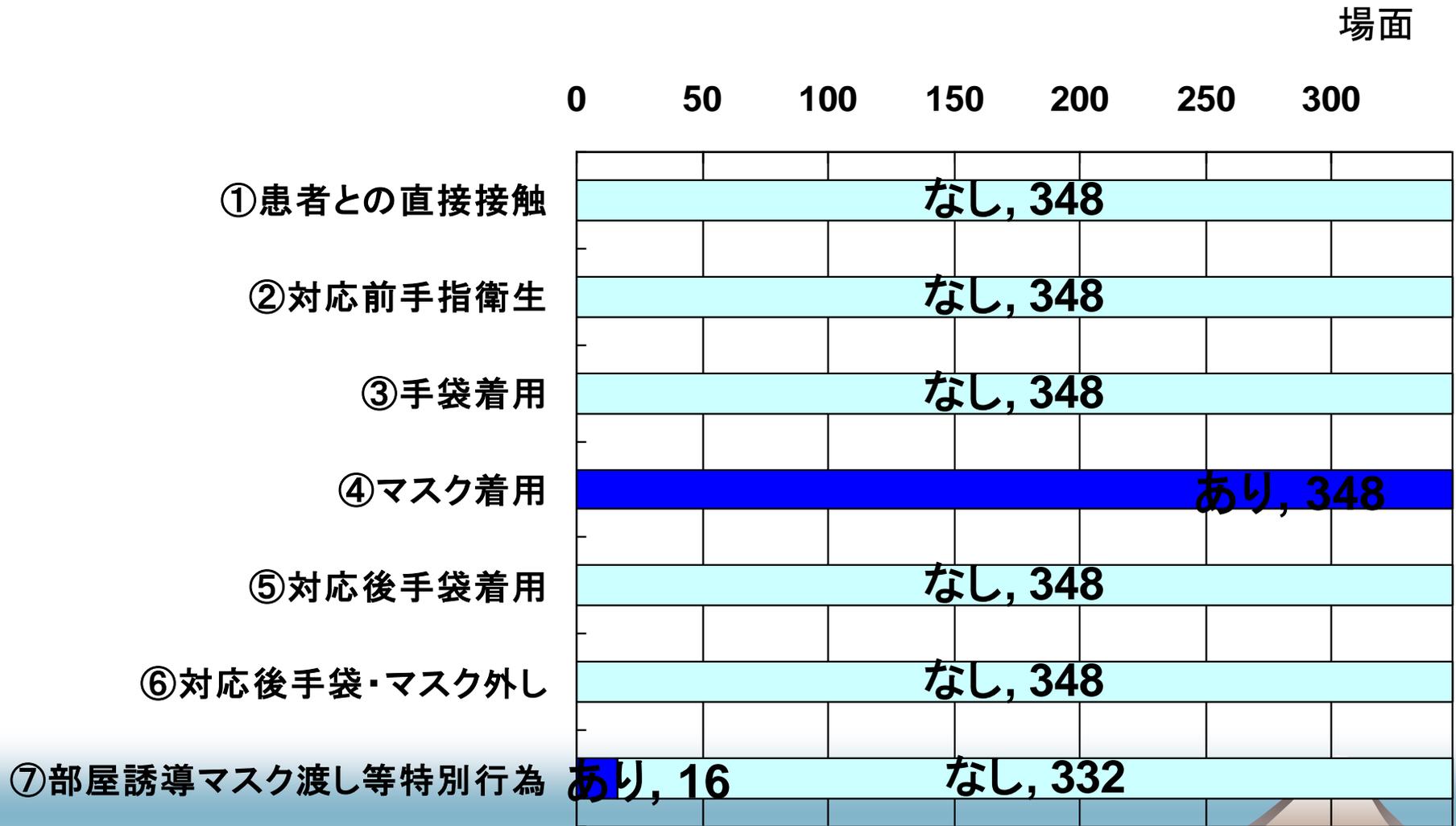


平均対応時間  $2.3 \pm 2.1$ 分

n=348

# 結果

## 1. 受付での患者対応場面の直接観察



n=348

# 結果

## ⑦部屋誘導マスク渡し等特別行為

あり:16場面

- ・咳あり、マスク渡しなし 7
  - ・熱や咳のある患者に待合いの場所を指定 5
  - ・咳のある患者にマスクを渡す 1
  - ・咳のある患者、患者に触れて感染症診察室へ誘導し看護師へ連絡 2
- 
- ・16場面中、8場面は患者への具体的対応あり。
  - ・8場面はすべて内科外来または小児科外来での対応であった。

# 待合



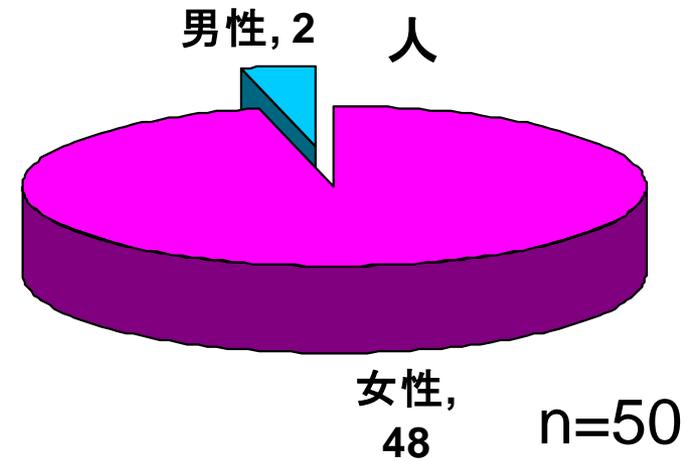
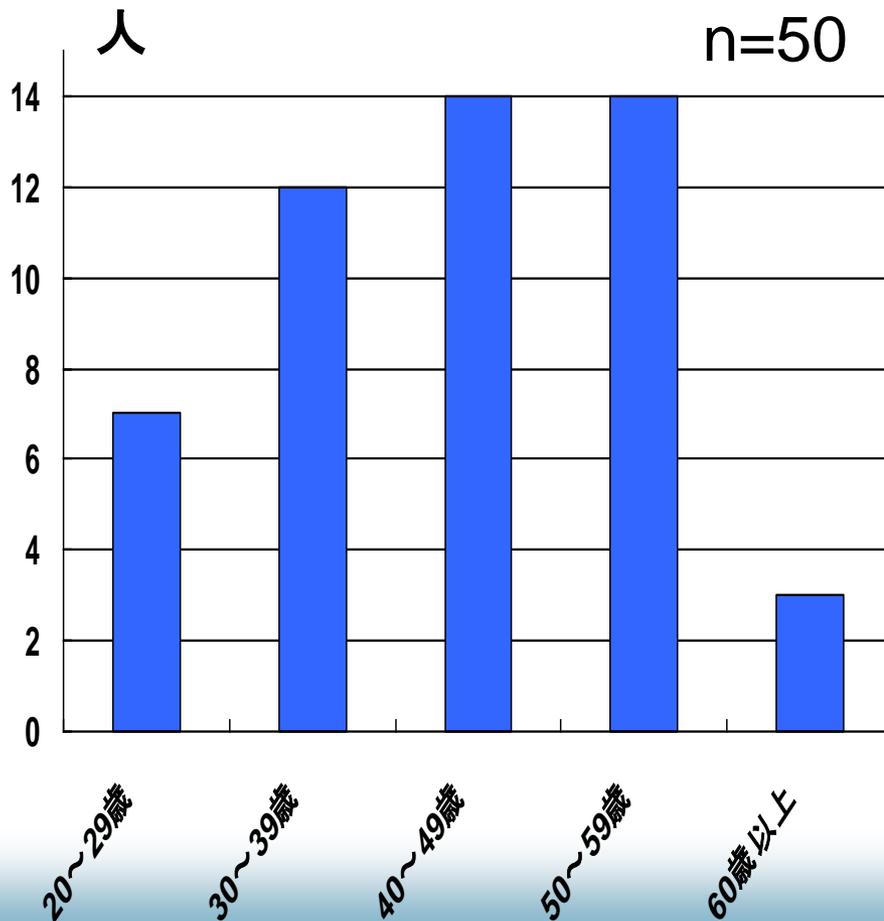
待合

小児科  
感染症診察室(2室)



# 結果

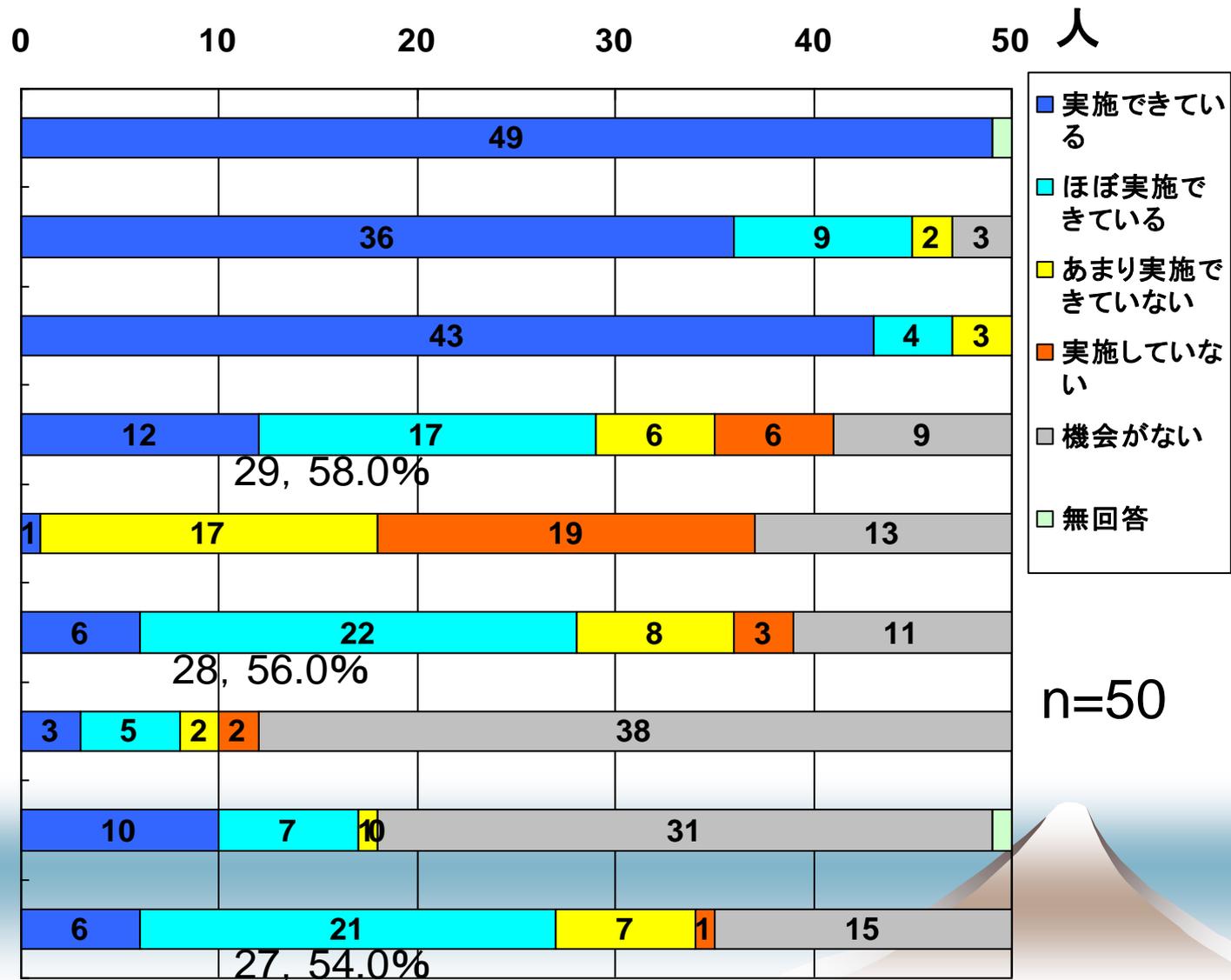
## 2. 質問紙による感染予防行動調査



平均年齢  $42.7 \pm 11.7$  歳

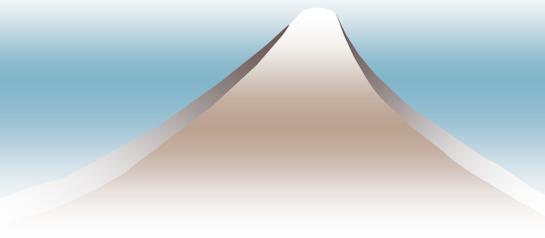
# 結果

## 2. 質問紙による感染予防行動調査



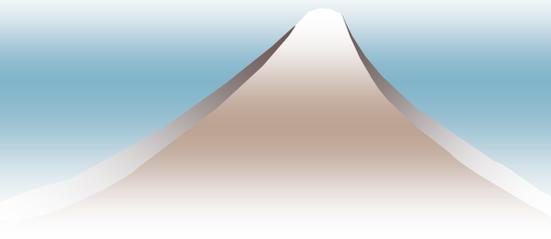
# 考察

- 受付対応時間は患者1名あたり1～2分であり、**短時間での判断と対応**が必要である。
- 勤務前の手指衛生は実施されていたが、患者対応時の手指衛生が実施されていない。患者と直接接触することもあるため、直接接触後は**手指衛生**を実施することが必要である。
- 自身のマスク着用はできているが、**患者へのマスク対応と待合場所の配慮**について行動できることが求められる。



## 結語

- ・外来受付職員に対し、飛沫感染対策を中心とし、患者と直接接触した場合の手指衛生に関する教育の強化が示唆された。
- ・外来受付において感染症を疑わせる患者への対応では、受付職員へのさらなる教育に加えて、マスクや手指消毒薬の設置等の環境整備と医療従事者との連携が重要である。



ご清聴ありがとうございました

