

災害時における情報伝達手段の検討

(医) 宝池会 吉川内科医院 ME部 同診療部 (1)

○濱田真帆・加藤秀美・小山裕未・西後孝弘・松下雄太・十萬景子・開発あやこ

村石州啓・吉川尚男 (1)・吉川昌男 (1)

【背景】当院では災害時の連絡手段として災害伝言ダイヤルを使用していた。初回の訓練参加者は全患者のうち 3 割程度で、その後徐々に参加人数が減少していたという現状があった。参加者が減った理由として、訓練があることを忘れていた、災害伝言ダイヤルの使用方法を忘れた、取り組みが面倒といった声があった。このままでは実際に災害が起きた時に、多くの患者さんが当院に電話連絡をしてくることが想定される。そういった事態を避けるために別の手段を確保する必要があると思い今回の検討に至った。

【目的】災害時における患者への情報伝達手段としてメーリングリストを作成し、作成までの問題点を報告する。

【方法】当院の透析患者 169 名に対し、情報ツールについてのアンケート調査を実施した。また、その結果をふまえて災害時の情報伝達手段を検討し、情報が受け取れるかテストを実施した。

【対象】当院の透析患者 169 名、平均年齢は 68 才

【結果】当院の透析患者 169 名に実施したアンケートのうち回答者は 137 名。

携帯電話を所有している人は 106 人で、回答者の 8 割程度の人が所有。所有していない人は 31 人で、主に 80 才以上の高齢の方、認知力が低下している方などが所有している。

メールの使用者数は、携帯電話の所有者 106 名のうち 67 人。使用していない人は 39 人で、メールの設定や使用方法が分からない、面倒といった理由で使用していない。

携帯電話の種類は、スマートフォン使用者は 49 人で、携帯電話所有者の半分以上となった。

スマートフォンを使用している人は 50 代が中心で当院の患者の平均年齢より若い人たちが使用していた。スマートフォン所有者のうち LINE の使用者は 32 人。使用していない人は 17 人で、興味がない、LINE を知らないといった理由で使用していなかった。

スタッフ間の連絡手段となっている LINE を候補の一つとして挙げていたが、スマートフォンを所有している人自体が少なかったため LINE の使用者も少数だった。そこで今回は、アンケート回答者のうち半数程度が使用しているメールを新たな連絡手段とし、メール使用者を対象にメーリングリストを作成した。メーリングリストの設定は、一方通行型としてこちらからの送信専用とした。

始めに患者さん本人にメールアドレスを記入していただき、スタッフがメーリングリストを作成。テストメールを送信したところ、送受信できない人が約 3 割いた。送受信できなかった原因としては、携帯電話の設定が受信拒否設定になっていた・メールアドレスを間違えてこちらに伝えていたことが挙げられた。テストメール後、患者自身に受診拒否設定の変更や正しいメールアドレス提示を求めたが、方法が分からないという声が多くあげられ、最終的にはスタッフが設定変更や、院内のパソコンに空メールを送り正しいメールア

ドレスを入手することで、登録内容の訂正を行った。登録内容変更後の2度目のテストメールでは登録者全員が受信できるようになった。

【考察】大災害の際には、電話やメールは不通になるという報告がされているため、あらゆる情報伝達の手段を考えておくことが必要。今回は、携帯電話でメールを使用している患者のみを対象に、メーリングリストを作成することで、一部の患者さんに対しての情報伝達手段を確保できた。今後、メールの設定が分からない、面倒といった理由で使用していない患者には必要性を伝え、普及できるようにサポートしていきたい。

また、携帯電話を所持していない場合や、認知力の低下している患者さんに対しても情報が得られるように、新たな手段を検討する必要がある。

【結語】メーリングリストからの送信は、災害時の情報伝達が可及的速やかな方法の一つとして有効と思われる。