

[報告]

初回ドナー・若年層ドナーを複数回献血へ
―初回ドナー用アンケートの結果から―

東京都赤十字血液センター

高橋みどり, 荒川宣夫, 乙訓高一, 井上慎吾,
小泉雅由, 小泉善男, 松崎政治, 中島一格How to encourage people to become regular blood donor:
according to survey-based research of the first time donor responses*Tokyo Metropolitan Red Cross Blood Center*Midori Takahashi, Nobuo Arakawa, Takaichi Otokuni, Shingo Inoue,
Masayoshi Koizumi, Yoshio Koizumi, Seiji Matsuzaki and Kazunori Nakajima

抄 録

近年の少子高齢化の影響により、献血者は減少する一方今後ますます血液の需要は高まってくるが、安定的な血液供給のためには、初回ドナーの確保と若年層の複数回献血が必要だと考える。初回ドナーが来所しやすい環境作りに励み、さらに新鮮な初回ドナーの感想を聞く事で日々の接遇面の改善を図り、複数回献血への手掛かりを探るため、有楽町献血ルームにて初回ドナー専用アンケートを行った。その結果、9割以上がルームでのおもてなしに満足感を得、次回献血の意志がある事がわかった。

そこで、献血者を複数回献血へ導くために、東京都内では複数回献血クラブ(都内での呼称は「携帯メールクラブ」)の登録推進を図っており、複数回献血クラブ登録により、初回ドナーの再来率は確実に向上している事が確認できた。安定確保に向け、今後は全国規模で更なる登録推進が必要になってくる。

Key words: the first time donor, regular blood donor,
cell-phone mail club, site stamper

はじめに

平成21年、全国で約529万人の方々から献血にご協力頂いたが、この少子高齢化社会の中で安全な血液を安定的に供給するためには、とくに「初回ドナーの確保」と「若年層の複数回献血」が重要と料する。そこで、初回ドナーの意識調査として、また新鮮な初回ドナーの意見を聞く事での

日々の接遇面の改善や、次回献血への誘導を目的として、初回ドナーのみを対象にアンケートを行った。

このアンケート調査は、有楽町献血ルーム(以下：有楽町ルーム)単独で行ったものである。ちなみに、有楽町ルームは、東京の中心地とも言えるJR有楽町駅前、東京交通会館6階に位置して

おり、平成3年12月に開設、平成17年および19年に増床を行った(現在採血ベッド22床)。さらに献血者増加に伴い、平成22年10月5日に、狭隘であった接遇スペースを1.7倍の280m²へ、採血室を340m²へ拡張し、より良いおもてなしを行うため、職員・ドナー共に過ごしやすい環境作りを目指しリニューアルを図った。

また、平成21年度の献血数に関して言えば、67,736名に献血に協力して頂いており、これは、東京都内(固定施設+移動採血の合計)の10.9%にあたる。また、献血数自体が多いため、初回・新規ドナー数は1日平均で約10名と多い。このような規模の施設でアンケートを行い、さらに複数回献血クラブの登録を推進し、その有効性や即効性のわかる興味深い結果が得られたため、ここに報告する。

方 法

アンケートについて

対 象：初回ドナー(定義：既献血回数0回のドナー／標準作業手順書 社内統一版による)

期 間：平成21年10月1日～22年7月31日

場 所：有楽町ルーム

初回ドナー総数：2,515名(期間内全ドナーの4.7%)

集計枚数：2,095枚

集 計 率：83.3%

アンケート配布の方法としては、初回ドナーへのカード返却時にアンケートも直接渡し、記入をお願いする。

質問事項は、

- a. 性別・年齢・献血種別
- b. 献血のきっかけ
- c. 職員の対応・ルームの居心地(共に『良い・普通・悪い』の3択)
- d. 次回また献血をしたいか(『はい・いいえ』の2択)
- e. 自由記入欄である。

結 果

(1) アンケート集計結果(図1)

a. 性別・年齢・献血種別

初回ドナーで最も多い世代は、全体の41.4%を占める20代であり、30代以下で約8割を占めている事がわかった。また、初回献血では、89.0%が200・400mLの全血献血となっている。これは、初回ドナーのVVR発生率を考慮して、初回ドナーに関しては、検査の段階で採血時間の短い全血献血を推奨しているからである

b. 献血のきっかけ

「看板・街頭の呼びかけ・友達の誘い・報道等・その他」の選択肢の中で、人通りの多い有楽町では駅前での広報が功を奏しているが、初回ドナーに関しては、「家族に誘われて」、「以前から興味があったから」等も多く、さまざまなきっかけにより来所されている。

c. 職員の対応・ルームの雰囲気

「良い・普通・悪い」の3択で、職員の対応・ルームの雰囲気ともに、9割以上の方から「良い」と回答あった。このおもてなしの点に関しては、自由記入欄にも関連しており、「笑顔」・「親切」・「丁寧」というキーワードは多々見られた。

d. 次回また献血をしたいか

最後に、最も興味深い回答が得られた。「次回また献血をしたいか」という質問に関しては、99.1%とほぼ全員の初回ドナーから「はい」という回答を得た。献血は、どうしても痛みを伴ってしまうボランティアであるが、ドナー自身で充実感・達成感を得、その他の環境面や接遇面でマイナス部分を補っているのだろう。このようなボランティア精神を抱いている方々をいかに次回献血へ繋ぐかが、キーポイントとなってくる。

以上のアンケート結果から、初回ドナーの約9割が全血ドナーで次回献血まで相当の期間があり、定期的な依頼をするために、また、ほぼ全員が次回献血への意志があるという事から、また献血したくなるきっかけ作りをするために、複数回

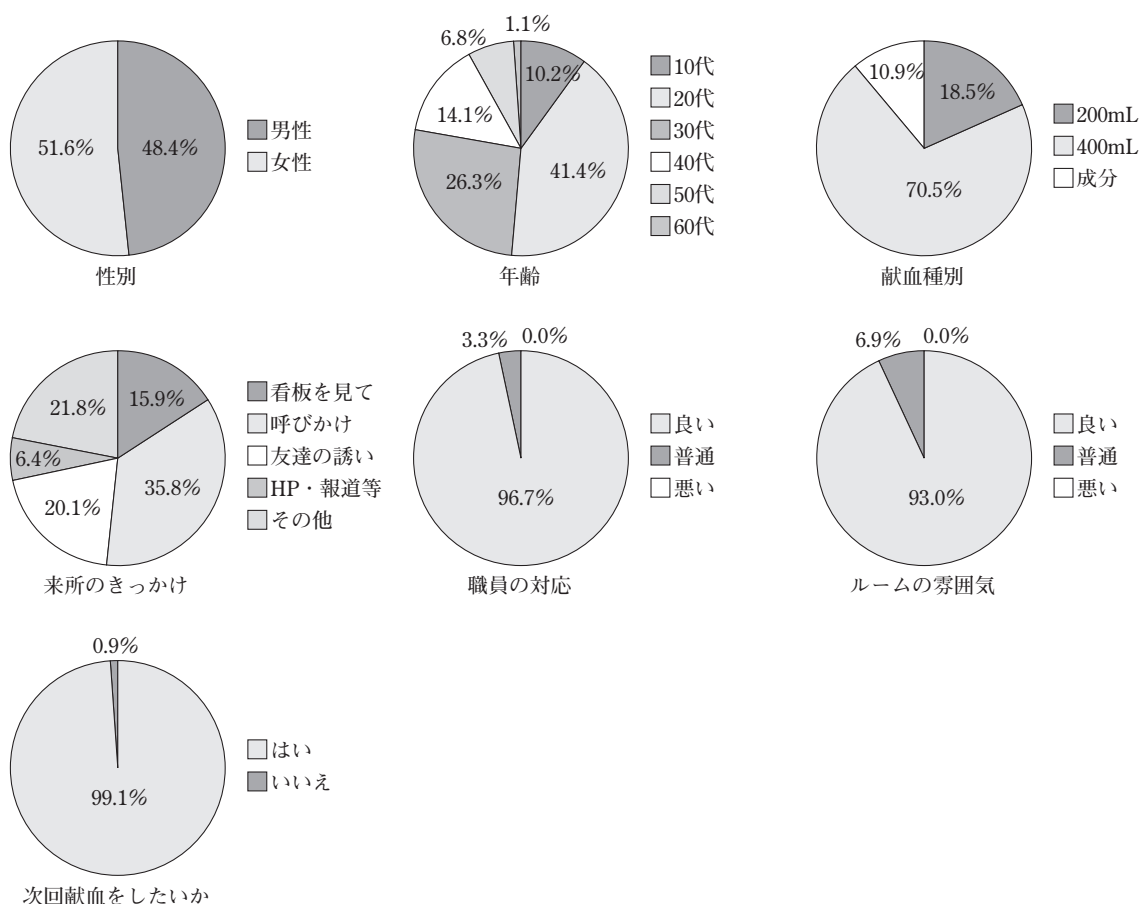


図1 初回ドナー用アンケート集計結果

献血クラブへの誘導が効果的であると考えた。

(2) 複数回献血クラブへの誘導

平成22年2月以降、有楽町ルームでは複数回献血クラブ登録の推進を開始した。こちらは全ドナーに関する複数回献血クラブの月別新規登録者数を示したグラフである(図2)。

東京都の登録者数は、全ルームで登録推進を開始した平成22年4月以降から大幅に増加し、ついに8月には月間4,000名を突破した。

○登録者数増加の理由

一番の要因は、サイトスタンパーの威力が大きいように思われる。サイトスタンパーとは、小型

の複数回献血クラブ登録用誘導ツールで、携帯電話をかざせば簡単に登録できるようになっている(写真1)。また、登録時、ある程度のボリュームの電子音が鳴るため、周りのドナーへのパフォーマンスにも繋がり、同調行動効果でその付近のドナー複数名に登録して頂きやすい傾向にある。有楽町ルームでは、平成22年3月に1台、11月より3台を接遇スペースに常設し、サイトスタンパーと複数回献血クラブ関連のチラシ・ポスターをセットで掲示しておく事で、職員が忙しい時間帯でもドナー自ら興味を持って登録して頂いており、着実に登録者数を増やしてきた。

また、東京都内では、平成22年度までの複数回献血クラブ登録目標数を7万人、23年度までを10

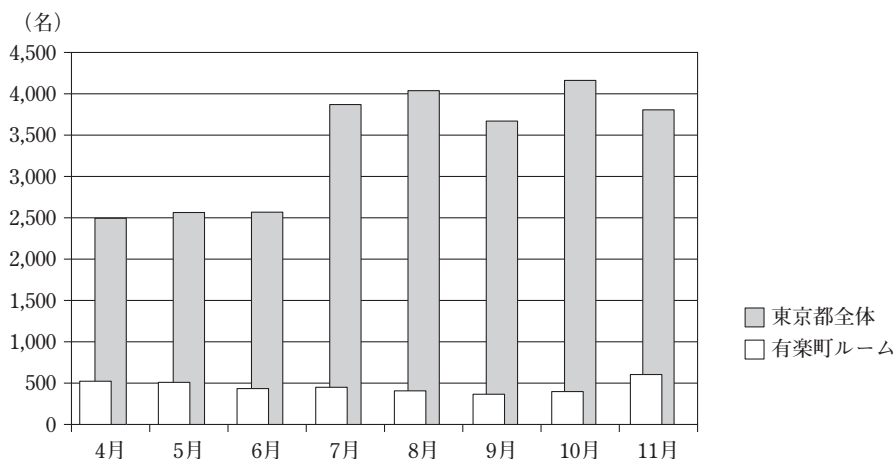


図2 複数回献血クラブ 月別新規登録者数の推移

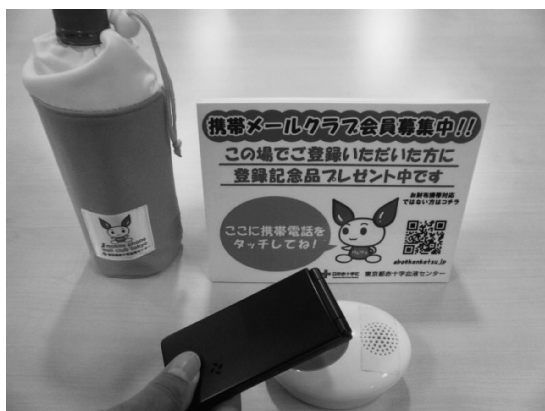


写真1 サイトスタンプ

万人と設定しており、今年度、都内全13ルームの日々目標の合計数は、400mL採血計画の8%である50名と、各ルームで細かな目標値を設定している事も、現在の登録者数に繋がっている。ちなみに、有楽町ルームでは、日々目標数を7名(平成22年11月に15名に変更)としており、それを実現している。

○有楽町ルーム特有の推進方法

有楽町ルームの新規登録者数は、平均して都内全新規登録者数の15%前後を占めており、平成22

年11月には、月間618名の登録を実現した。このように多くの登録者数を確保している有楽町ルームでは、以下のように推進している。

まず、ポイント制や仮登録による記念品贈呈、健康管理に役立つ携帯電話での検査結果確認などドナー側のメリットを伝える。さらに、迅速・安定的な血液の供給のため、登録者に依頼をかける事で“救われる患者さんが実際に存在します”という、登録の必要性を訴える事もこの登録者数に繋がっていると考えられる。

自宅でも手軽に登録して頂けるよう、バーコードリーダーを記載したチラシを配布しているのも、当ルームの特徴である(写真2)。また、スマートフォン利用者の増加に伴い、スマートフォン専用の登録説明書も用意した。

○携帯メールクラブ登録の効果

平成21年10月の有楽町ルームにおける初回ドナー全299名のうち、登録者数が16名・未登録者数が283名であった。黒色の折れ線グラフで示された登録者の再来率は、翌月11月から18.8%を超え、6カ月後も登録総数半数以上の56.3%が来所している(図3)。これは、すべての月で再来率が未登録者の2倍以上となっており、複数回献血クラブ登録の有効性・即効性がわかる結果となっている。

携帯メールクラブ 会員大募集

仮登録で粗品っち！

血液を迅速・安定的に、患者さんへお届けするために、
より多くの皆さまのご登録を、お待ちしております。

輸血用血液の供給量は、年々増加
しております。(右図グラフ参照)

東京都内の輸血用血液の供給量(換算本数)

年度	供給量(換算本数)
平成19年度	2,093,340
平成20年度	2,155,759
平成21年度	2,221,151

☆「携帯メールクラブ」にご登録いただける☆

献血記録

血液型:A型
献血回数:108回

1回期 152.00.08
東京 血中板

2回期 152.01.08
東京 血中板

3回期 152.12.15
東京西 血中板

4回期 152.10.20
東京 血中板

5回期 152.09.18
東京 血中板

○献血するとポイントがたまります。
20ポイントで記念品進呈!

○最新5回分の検査結果をグラフで確認できます。
(肝機能(ALT)、γ-GTPなど)

○過去の献血記録を確認できます。
(献血年月日が平成17年4月以降となります)

○成分献血のご予約ができます。
(献血希望日の3日前までにお申し込みください)

献血記録

検査結果のグラフ
(最新5回分)

※グラフの表示
標準値(5~45)
標準値超過(赤)
75未満以下(緑)
上限値以上(ピンク)

●ALT (GPT)
標準値 5~45
H21.02.08 値 12
H21.01.08 値 29
H21.12.15 値 12
H21.10.20 値 10
H21.09.18 値 7

※画像は表示画面のイメージです

血液が不足している際に、メールで献血のお願いをさせていただきます。
年間、複数回献血へのご参加・ご協力をお願いいたします。

●登録用QRコード
携帯電話の「バーコードリーダー」で読み取るか、
「お申し込み用紙」に貼付したQRコードを読み取り、画面の案内に従ってご登録ください。

～お問い合わせ先～
東京都赤十字血液センター 登録課 0120-51-1255 / 0120-30-6002
自動音声ガイダンスでご案内します(日曜・祝日を除く9:00～17:30)

写真2 有楽町ルーム 複数回献血クラブ登録推進用配布チラシ

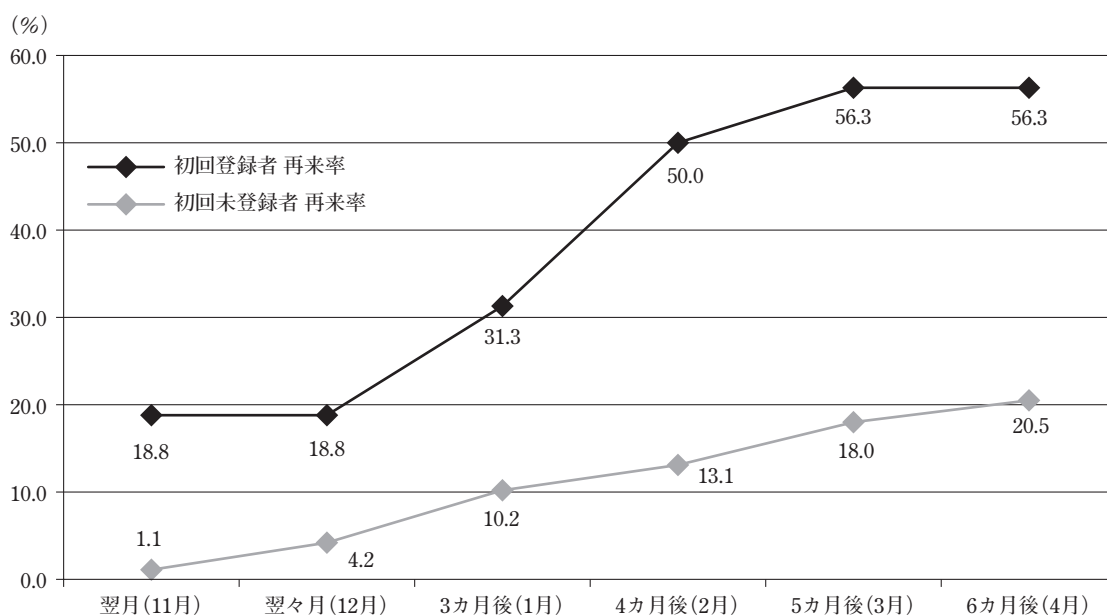


図3 有楽町ルームにおける平成21年10月初回ドナー翌月以降の再来率

当センター企画副部長・佐藤の発表「初年度の年間献血回数が多いほど、翌年以降の献血継続率が高い」というデータと絡めて考えても、初回ドナーの次回献血誘導は必須だと考える。上記データは複数回献血クラブ登録推進前の結果であるが、初回ドナーは献血後の注意事項含め、職員の話じっくり聞いてもらいやすく、また携帯電話が普及している若年層が多いため、とくに登録して頂きやすい傾向にある。

また、成分依頼応諾率に関しては、複数回献血クラブのメールを介して依頼をかけた場合、費用のかかるDMに比べ6.1%増(東京都内全体)となっており、経費も抑えられ、やはり複数回献血クラブ登録の効果・利点は多く見られる。

考 察

以上の結果をまとめると、

- 初回ドナーの約 8 割⇒30代以下
- 初回献血の約 9 割⇒全血献血
- 次回献血への意志があるドナーへの再来の動機付け⇒複数回献血クラブ登録

○複数回献血クラブ登録の推進方法⇒サイトスタンパーの導入、職員の熱意・努力

○複数回献血クラブ登録の効果⇒再来率・依頼応諾率の向上、経費削減となる。

平成22年12月末現在、今年度における東京都内での複数回献血クラブ登録者数は、平成22年度末までの登録目標数である7万人を遂に突破した。固定施設・移動採血で今後も月間4,000名の登録者を増やしていくと、平成23年7月末には、10万人の登録突破も可能であろう。

今回の調査は、期間も短く今後も検証の余地があるが、複数回献血クラブは初回ドナーに2度目の献血のきっかけを与えるためにはとても有効なものであり、またそのアプローチをしていくのが我々の役目である。また、「携帯電話」という手軽で身近なツールが、若年層向けの対策としてはますます効果を発揮していくと考えている。今後はさらに全国規模で、複数回献血クラブ登録の推進活動をしていく必要性があるのではないかと考えている。