

P-181**「学会認定アフェレーシスナース」資格取得の経験**岡山県赤十字血液センター¹⁾日本赤十字社中四国ブロック血液センター²⁾広島県赤十字血液センター³⁾

青井あゆみ¹⁾、石井乃生子¹⁾、為本朋子¹⁾、
 大森久仁子¹⁾、山村 一³⁾、川邊 修¹⁾、
 直木恭子²⁾、池田和眞¹⁾

【はじめに】日本輸血・細胞治療学会によるアフェレーシスナース制度は、非血縁ドナーからの末梢血幹細胞採取が保険適用となったのを機に、アフェレーシスに精通した看護師の教育及びアフェレーシス技術水準向上等を通して、アフェレーシスの安全性を高めるために2010年に導入された。2011年より血液センターの看護師にも受験資格が与えられ、岡山センターでも3名の看護師が受験し、資格を取得した。その過程と取得後の活動について報告する。**【受験から取得資格まで】**2011年度は、血液センターでの経験が長い3名の看護師が受験した。受験申請から受験まで約4カ月と短期間であったが、参考書や資料、医師・薬剤師による勉強会等を通して学習した。試験前日に行われた講習会後に試験を受け、3名とも合格した。学習を進めていく中で、血液センターの業務を通しては学習や経験の機会がない末梢血幹細胞採取や造血幹細胞移植等の原理を理解することができた。

【取得後の活動】大学病院で自家・同種末梢血幹細胞と顆粒球採取を見学し、ドナー・患者の精神的・肉体的負担の大きさと、看護師としての観察や対応の重要性を再認識できた。また、資格更新に必要な学会等への参加を通して、輸血医療全般に関する知識を深めることができた。これらを職場での勉強会や伝達講習を通して同僚に伝えることで、業務や資格に対する意識の向上がみられた。

【おわりに】資格取得を通して輸血医療全般について学ぶ機会を得ることができた。看護に求められていることは、患者・ドナーに関係なく重なる部分も多くあると再認識するとともに、普段の業務では接するがない患者に、安全な血液を届けなければという思いが強くなった。今後も採血業務の安全性の向上に向けて自己研鑽を続け、職場全体のレベルアップを目指していきたいと考えている。

P-182**平成24年度成分採血装置を用いた医療機関への技術協力**

沖縄県赤十字血液センター

大城正巳、赤嶺廣幸、上江洲富夫、大久保和明

【はじめに】

成分採血装置を用いた医療機関への技術協力について、平成24年度の実施状況をまとめたので報告する。

【方法】

成分採血装置はCOBEスペクトラを用い、骨髓処理の一部は血液センターで実施したがその他は医療機関で実施した。契約書で責任を明確にし、実施中は医療従事者（主に主治医）の立会を求めた。低体重の患者は照射赤血球濃厚液-LRでプライミングし、末梢血幹細胞採取の目標処理量は200ml/kgとした。

【結果】

対象医療機関は6施設9診療科で、実施件数は39例67回であった。自己末梢血幹細胞採取は23例33回。1回採取16例、2回採取4例、3回採取3例で、年齢1歳～64歳、体重8.7～82.5kg、処理量12,342mL(1,830～16,500mL)、採取量363mL(60～494mL)、処理時間168分(92～209分)であった。

同種末梢血幹細胞採取は12例16回。ドナーは父1例、母2例、同胞9例で、1回採取8例、2回採取4例、年齢12～60歳、体重44.1～94.6kg、処理量10,076mL(4,500～14,200mL)、採取量298mL(120～427mL)、処理時間157分(77～222分)であった。

骨髄液処理は4例4回。全てメジャー・ミスマッチで、血縁者間移植2例、非血縁者間移植2例であった。その他にマイナーミスマッチの血漿除去が3件あった。リンパ球採取は同胞間末梢血幹細胞移植後の再発に対して行ったドナーリンパ球輸注目的で3例3回施行した。ドナーは父1例、姉2例であった。

顆粒球採取は長期に渡り好中球減少が続き、感染症コントロール不良な患者への輸注目的で親族から1例11回施行した。ドナーは父3回、兄2名、叔父2名で各2回であった。

【考察】

沖縄県で実施される末梢血幹細胞移植は全て当センターが採取・処理保管を担当しており、県内造血細胞移植医療への貢献が評価されている。今後予定する技術移転に関しては各医療機関で機器等の整備をはじめているが、人員育成等の問題が残っている。県内の移植医療へ支障が出ないよう医療機関と協力し円滑な技術移転を完了したい。

P-183

学会認定・自己血輸血看護師取得後の活動状況について（報告）

広島県赤十字血液センター

永尾美紀、田頭真利江、川口 泉、
木下ひとみ、岡田英俊、大川正史、山本昌弘

【はじめに】

日本自己血輸血学会、日本輸血・細胞治療学会において、学会認定・自己血輸血看護師制度が設立されたことを受け、臨床での自己血採血の経験から自己啓発を目的に 2009 年第 1 回認定試験を当センター看護師 2 名が受験し、認定を取得した。取得後、医療機関から依頼を受け講演や実地指導を行ったことを踏まえ、自己血採血の現状と活動状況について報告する。

【自己血採血の現状と活動状況】

2010 年 2 月 5 日～ 2013 年 4 月 30 日の間、広島県内外 10 施設を対象に自己血採血、採血手技について講演や実地指導を行った結果、採血担当者、採取バッグの種類、採血後のチューブ処理、採血環境や手順書など各施設でばらつきがあり自己血輸血学会が示している実施基準との相違がみられた。また、皮膚消毒が不十分な点や採血手技が未熟なところがあり、VVR に対する認識が不足していることが分かった。そのため、腕モデルを用いた皮膚消毒や採血時の工夫について実演した。VVR については、血液事業における発生状況を示し採血 SOP に記載されている対応方法を説明した。

【まとめ】

今回、医療機関での自己血採血が一部適正とは言えない状況にあることが明らかとなつたが、指導後は、必要物品の整備、消毒方法やチューブ処理等手順書の改訂が行われた。これは、輸血用血液を採血する知識と技術を熟知した者が、自己血採血についての知識も踏まえた上で実地に指導することで、各医療機関に応じた改善点を示すことができた結果と思われる。さらに、血液センター看護師にとっては仕事に対する自信と意欲向上につながり双方にメリットがあると考える。

今後、医療機関への指導を継続するにあたり、指導後の評価を行い適切な指導方法を検討する必要がある。

P-184

栄献血ルームにおける避難訓練の取り組みについて

愛知県赤十字血液センター

上見恵子、沢田智子、水口ふみ代、澤田紀子、
亀山ちづる、三島美帆、永谷晶子、浜田 都、
長坂充晃、富永貴子、林 周治、北折健次郎、
濱口元洋

【はじめに】

現在、東海地方においては東海地震の発生の切迫性が指摘され、これに備え官民あげて震災対策の取り組みが始まっている。しかし、当栄献血ルームにおいては、毎年実施されるビル管理会社主催の防災訓練に一部の職員が参加しているに過ぎず、防災への意識は大変希薄なものである。献血ルームとして常に献血者と血液の安全管理に努めているが、今回、起こりうる震災に向き合い、震災時の献血者の安全確保について 1. 避難誘導と安否確認方法、2. 抜針の判断と抜針方法、3. 感染性廃棄物の対処法等について、入居ビル防災担当者の立会のもと取り組みを行ったので報告する。

【方法】

1. 栄献血ルームが在る管理ビル（栄ガスビル）及び栄献血ルーム内の防災対策を学習
2. 栄献血ルーム内危険個所と対策の確認
3. 避難経路図、緊急時の献血者への対応に関する掲示物の作成
4. 安否確認方法の検討
5. 具体的行動マニュアルの作成

上記を踏まえ、東海地震で想定されている震度 6 を設定し献血者役を配置し、栄献血ルーム全体で避難訓練を実施した。

【結果】

防災について知識を深め、避難経路の確認はできたが、献血者役の職員より意見が出され、考えていた以上に穿刺中の献血者は不安が大きく、抜針のタイミングを含めた献血者への対応が不足していたこと、避難誘導、安否確認方法、感染性廃棄物以外の危険因子（配置されている器台、献血者用飲み物等）について多くの問題点が明確になった。また、ビル防災担当者の協力が得られ、館内放送を入れていただくことが出来、より実際的な訓練が可能であった。

【考察】

今後も避難訓練を実施し、机上のマニュアルだけではわかり得ない様々な問題点を栄献血ルーム全体で共有し、栄献血ルーム独自のマニュアルを確立していくことが大切であると考える。

P-185

「体組成分析装置」、「加速度脈波測定システム」を用いた健康相談事業について

佐賀県赤十字血液センター

井川福康、内村聰志、増田善久、江頭重博、
吉村博之、佐川公矯

【目的】 佐賀県赤十字血液センターでは、平成 24 年度より「体組成分析装置」・「加速度脈波測定システム」を用いた保健師のアドバイスによる健康相談を移動採血における地域献血会場で実施し、献血してくださる方々の健康管理についてレベルアップを促進させ献血者の健康増進を図ることを目的として行っている。また、健康相談を行うことにより定期的に献血してくださる方を増加させること、健康相談実施による地域の方々への貢献という観点でも行っている。**【方法】** 各市町村で行う献血会場において、「体組成分析装置」・「加速度脈波測定システム」を用いて保健師が実施をしている。それぞれの装置のデータをもとに保健師から日常生活における留意点等をアドバイスしている。**【結果】** 「体組成分析装置」・「加速度脈波測定システム」を用いた保健師のアドバイスによる健康相談を希望される方は多い。しかし、待ち時間等で希望者全員を受け入れることは現状できていない。また、献血の対象外の人が希望されることも多く、献血された方ができないことも多々ある。現在、献血者のうち約 50%の方が健康相談を受けている。だが、様々な人が献血会場に足を運んでいただいている現状もあり、会場全体としては賑わっている。**【考察】** 「体組成分析装置」・「加速度脈波測定システム」を用いた保健師のアドバイスによる健康相談を希望される方全員に実施できるようにしたい。また、献血者一人一人について、健康相談によって得られたデータを活用することにより、より一層の健康に対する意識向上を期待できる。そして、複数回の献血にご協力いただける方を増やしていきたい。各市町村で行う献血会場にて実施するため、地域の方々の健康増進という観点からも重要なサービスであると考え、地域に貢献でき、必要とされる事業となるように今後も推進をしていきたい。

P-186

献血セミナーにおける救護服の活用と効果

静岡県赤十字血液センター

鳥居愛美、中野有華、園田大志、曾根 渉、
鈴木幸男、森竹龍彦、南澤孝夫

【はじめに】 若年層献血者確保対策において、献血の必要性を若年層の心に訴える術として、平成 24 年度より本格的に献血セミナーを実施している。セミナー開催にあたり、より効果を高める演出として私たちが注目したのが赤十字の救護服である。東日本大震災での活動報道や AKB48 が着用しての赤十字の PR 活動によって、日本赤十字社とその救護服の注目度は高い。この認知度の高さを利用することで、献血をより身近なものとして関心を持ってもらえるのではないかと考えた。**【方法】** 高等学校や専門学校での献血セミナーで救護服を着用し、内容には献血だけでなく日本赤十字社の様々な活動を紹介。セミナー後はアンケートの記入をお願いし、セミナーの感想や献血に関する理解度を調査。またセミナー後に行った実際の献血についても、献血者数の増減を前年と比較した。**【結果】** 高等学校 5 校、専門学校 1 校で救護服を着用した献血セミナーを実施。広い講義会場でも救護服は目を引くため、視覚的に教職員と差別化でき、受講者の注目度もアップした。アンケートには「献血して患者さんを助ける」「献血で出来るなら私も人を救いたい」といった内容の回答が多く寄せられている。またセミナー後に献血を実施した 5 校全てで、セミナー未実施であった昨年度の献血者数を上回り、平均で約 50% 増加した。**【考察】** セミナーでの反応の大きさが直接献血者数の増加につながり、若年層献血者確保対策の一環として大きな成果を上げられた。献血だけでなく赤十字の施設や事業についても紹介することで、受講者が知っている「日赤」を介して献血を身近に感じてもらうことができ、職員も赤十字を背負う広告塔として気を引き締めてセミナーに望んでいる。これからセミナーだけでなく、キャンペーンやイベントなどでも救護服を活用し、多くの人に献血に興味・関心をもってもらいたい。

P-187

小学校高学年を対象とした夏休み血液センター見学会の開催について

岐阜県赤十字血液センター

富田真知子、岡部裕晃、佐橋昌邦、大田佳子、
岩崎秀一、小池則弘

【目的】

近年、若年層の献血率低下が指摘されており、岐阜県でも大きな課題となっている。今回、献血可能年齢に達する前から献血に対する理解・知識を取得することを目的として、小学生を対象に血液センター見学会を行った。

【対象・方法】

夏休み期間の2日間、午前と午後それぞれ2時間ずつ、計4回実施した。

対象：小学校高学年の児童及びその保護者（各回につき定員20名）

実施方法：(1)固定施設、移動採血バスにてチラシ配布、(2)血液センターホームページにて告知、(3)ラジオ番組内にて告知、以上の3点により見学会の参加者を募った。当日は、例年行っていた、献血についてのDVD視聴、献血運搬車見学、施設見学に加えて、新たに模擬献血体験を実施した。模擬献血体験では、献血の受付から終了後のカードの受け取りまでを、実際の流れに沿って体験した。また、以下の6項目についてアンケート調査を実施した。児童に対して、(1)16歳になら献血したいと思うか、(2)見学会に参加して良かったこと（自由記述）、(3)今後改善してほしい点（自由記述）、保護者に対して、(1)見学会を知った方法、(2)献血経験の有無、(3)見学会に対する意見・感想（自由記述）。

【結果】

見学会への参加人数は76名（模擬献血体験者：44名）であった。44名のうち、「16歳になら献血したいと思うか」という設問に対して「あまり思わない」・「全然思わない」と回答した児童は3名（7%）のみであった。また「見学会に参加して良かったこと」に対する回答では、「模擬献血の体験」（12名）が一番多く、続いて「献血や血液について知ることができた」（10名）、「献血の大切さが分かった」（8名）などの意見が挙げられた。保護者の献血経験の有無については、64%が「ある」と回答した。

【まとめ】

今回の小学校高学年を対象とした見学会において、献血に対する知識が深まり、若年層献血率低下の歯止めとなる可能性が示唆された。

P-188

行政との共催による鹿児島県ヤング献血フォーラムの成果と今後の課題

鹿児島県赤十字血液センター

古賀奈津子、田上公威、畠中康作、牧野一洋、
横山修、白窪正四、永野幸子、藤村慎一、
米澤守光、中村和郎、吉田紀子

【はじめに】鹿児島県内においては、少子高齢化の進展により、血液の需給バランスが崩れつつある。特に10代・20代の若年層への献血啓発が急務であるので、鹿児島センターでは、この状況打開のため、2011年の鹿児島市に続き、2012年は、地方版として南さつま市において第2回鹿児島県ヤング献血フォーラムを開催し成果が得られたので報告する。

【概要】南さつま市は鹿児島の南部にある人口約23,000の都市である。2011年の献血実績は、目標に対して90%弱であり、血液の自給自足ができない。この状況を鑑み、南さつま市との共催により同市にて、高校生以上29歳以下を対象とし、参加総数500名を目標とした献血フォーラムを開催した。動員のため、市長のフォーラム参加のお願い文を携えた市の献血担当者が、地元の高校・専門学校・市議会・商工会議所等へ積極的に訪問した。

【結果】参加者の実績は、南さつま市を含む近隣が291名、それ以外は149名であった。行政との連携の成果として、南さつま市長、市議会議員、市教育長、高等学校の校長、教職員、県・市職員等多数が参加し、合計548名の参加を得た。フォーラムの多数参加に伴う、献血の重要性の理解の結果として、市長には「自分の地域は自分で守るために、献血を進める」と、様々な会合等の冒頭でご挨拶をいただくようになり、市議会でも、市の献血の方針を質す質問が挙がり、市は献血推進協議会を立ち上げた。なお、フォーラム後の懇親会では、献血未実施校の高校長から、是非、献血を実施したい等の申し出等もいただいた。採血数は、高校ではフォーラム開催前（前々年12月～前年5月）の150名に対し、フォーラム開催後（前年12月～本年5月）は179名に増加し、一般は、フォーラム開催前の434名に対し、フォーラム開催後は、530名に増加した。また、参加者から、献血行動やけんけつ応援隊への加入等の成果が認められた。今後、献血・献血推進活動の向上への一層の工夫が必要である。

P-189

PBL 授業（産学共同授業）への参加 3年間の取り組み～アート・デザインを活用した献血、人道活動の促進～

東京都赤十字血液センター

小池由紀、市川祐貴、松下麻依子、
内田 智、西 康明、塚原二朗、会川勝彦、
奥澤康司、小泉善男、松崎政治、中島一格、

- 1. 目的** 東京都赤十字血液センター（以下、都センター）では、平成 23 年度から、大学の知財を活用し、人道活動を促進することを目的として PBL（産学共同）授業を実施している。今年度で 3 年目を迎える本取り組みの成果及び、献血行動をはじめとした人道活動におけるアート・デザインの有効性について、以下に報告する。
- 2. 方法** 多摩美術大学において、週一回の上半期授業として実施した（全 15 回）。教授の指導のもと学生主導で案を出し合い、都センターの職員が隔週で授業に参加し、意見交換やディスカッションを通じて個々の案を深めていく形での授業を展開した。授業を通じて制作された作品は、都センターで実施された最終作品発表会において職員により評価された。また国内最大級のデザインイベントである、東京デザイナーズウィークに作品を出展し、本取り組みを対外的にアピールするとともに、作品を通じた人道活動の普及啓発を行った。
- 3. 結果** 3 年間の履修学生は、のべ 137 名となった。また、平成 23、24 年度の 2 年間で計 25 の作品が発表された。うち、計 7 作品を血液センターが作成し、献血会場等で使用した。過去 2 年間のデザイナーズウィークへの出展では、都センターの出展ブースに計 18,255 名の来訪があった。
- 4. 考察** 履修学生は年々増加しており、美術大学における人道活動をテーマとした授業が学生にとって魅力的であるものと考えられる。また、多くの来訪者が見込まれるデザインイベントへの出展等、PBL の取り組みや提案作品を献血啓発の取り組み、特に若年層への啓発方法として活用することが有効であると考える。一方で蓄積された作品や個々の提案内容の評価、作品の実施評価について検討することが今後の課題である。

P-190

学生ボランティアの小児病棟入院患者との交流による活動意欲向上と新規ボランティア確保対策

静岡県赤十字血液センター

曾根 渉、中野有華、鳥居愛美、鈴木幸男、
森竹龍彦、南澤孝夫

【はじめに】 夏は東海北陸ブロック統一、冬は全国統一で行っている学生献血キャンペーンの際、献血者に血液を必要としている患者あてのメッセージカードを書いてもらい、管内病院へ掲示する取り組みを平成 23 年冬季より行っている。しかし、キャンペーンに参加した学生からは「献血してもらった血液が患者に届いている実感を得るのは難しい」との意見があり、平成 24 年夏季からメッセージカードを学生が患者に直接手渡すという企画を浜松赤十字病院の協力のもと実現した。**【方法】** 従来どおり学生ボランティアと病院職員で掲示用カードの贈呈式を行ったあと、けんけつちゃんの着ぐるみと学生が小児科病棟を訪問。着ぐるみには、事故等万一を考え職員が入り、カードを受取ることでもも、病院看護師長が当日の体調等を考慮した上で対象者を選ぶなど、安全面には最大限注意を払った。手渡し用のカードと記念品を準備して病室やエントランスを巡回。学生から直接こども達にプレゼントを渡し、けんけつちゃんと記念撮影も行った。**【結果】** 今回は輸血を受けた患者はいなかったが、病気と闘うこども達と学生が直接交流を図ることで、患者やその家族、病院関係者に喜ばれただけでなく、学生のボランティア活動への意欲向上と共に活動の意義そのものを改めて考える良い機会となった。学生間でも話題性が高くメンバー募集では目玉活動として紹介されている。**【考察】** 若年層献血者確保対策が重要課題のいま、同世代である学生からの呼びかけは効果的なため学生ボランティアの意識向上、人数確保が必要である。現状としてボランティアの数は減少傾向にあるが、はたちの献血等、キャンペーンに併せ各大学へボランティア募集を行い、新規学生ボランティアの確保に成功している。まだまだ満足のいく状況ではないが、今後も若年層献血者確保対策の支えとなるボランティアの活動を広げたい。

P-191

平成 24 年度献血受付担当職員研修会の報告 と平成 25 年度の新たな取り組みについて

日本赤十字社関東甲信越ブロック血液センター¹⁾

千葉県赤十字血液センター²⁾

日本赤十字社血液事業本部³⁾

田角 麻¹⁾、飯田直人²⁾、梅澤秀夫²⁾、

末吉和夫²⁾、高橋みどり¹⁾、入山鉄次¹⁾、

小泉善男¹⁾、南 陸彦¹⁾、酒森秀則³⁾、井上慎吾³⁾

【はじめに】 推進部門では、平成 17 年度から受付職員の接遇向上について取り組んでいる。平成 24 年度には本部で研修方法が見直され、全国 7 ブロックからそれぞれ 1 血液センターを選び出し計 18 か所の献血ルームにて外部専門家の指導下、「接遇研修会」が実施された。関東甲信越ブロックセンターでは千葉県センターの 3 ルームが参加したのでその成果を報告する。

【目的】 現場職員の接遇対応についての課題改善方法を検討し、顧客満足の強化につなげるとともに献血者のリピート率の向上を図る。

【方法】 研修は 5 日間の日程で以下の順序により行われた。

- 1 講師と所属長による職員の観察調査（課題の発見）
- 2 講師による職員への個別指導とアドバイス（改善方法）
- 3 改善取り組み（実践）
- 4 講師と所属長による指導法の確認
- 5 課題設定と 5 日間の実施
- 6 最終日に献血者へのアンケート調査・解析
- 7 献血ルーム全体での今後の課題の共有

【結果】 研修を通じて職員一人ひとりが、自らを振り返り補強点を明確化し、改善する機会となった。また職場全体で課題の共有が図られ、組織的な改善の取り組みが進み、献血ルーム内のコミュニケーションが活発になった。さらにアンケートの結果、97.9% の献血者から「また来たい」との評価を得た。

【考察】 短い期間の研修であったが、課題の認識と改善により職員が自信を持って行動できるようになった。また研修を受けた職員全員が継続の必要性を認識した。この成果を踏まえ接遇の一層の向上のために、当ブロックではこれをブロック内全センターで実施し、受付職員同様に現場のフロントラインで献血者と接する看護師にも対象を広げるようしたい。また今後は接遇状況を定期的に観察するとともに、若手職員を指導する役割を担う CS リーダーの育成が急務であると思われた。

P-192

献血ルーム・あおばにおける依頼要請ハガキの図柄加工等による応諾率向上への取組について

静岡県赤十字血液センター

松永みどり、田中邦枝、柴田二郎、村上優二、
根上 訓、立花真琴、有馬秀明、藤浪和彥、
南澤孝夫

【はじめに】 血液製剤の安定供給は、血液事業を担う赤十字社にとって責務である。日々一定の献血者を確保するためには、献血者の自発的な献血を待つだけでは限界があり、各血液センターにおいても街頭での呼び掛けやティッシュ配布等様々な方策で広報を展開しているところである。**【目的】** 今回、我々は、複数回献血者を増やし献血依頼要請の応諾を向上させるため、献血者への依頼要請ハガキの図柄を加工したのでその結果を報告する。**【方法】** 当献血ルーム・あおばでは、誕生日月及び六か月後の月に献血者に依頼要請ハガキを発送していた。図柄は、従来作成されたものから変更することが少なかった。そこで我々は、献血者にインパクトを与える献血への動機付けとなるように、けんけつちゃんの画像を加工し、毎月その季節に合わせた図柄を作成した。また、依頼要請対象も 400mL 献血者は 4 か月後、成分献血者は 2 か月後に依頼要請を行うこととした。**【結果】** 平成 23 年 6 月～平成 24 年 3 月におけるハガキ送付枚数は、3,664 枚で、応諾率は 32.5% であったが、毎月図柄を加工して発送した平成 24 年 6 月～平成 25 年 3 月におけるハガキ送付枚数は、5,530 枚で、応諾率は 34.4% であった。**【考察】** 依頼要請対象者を変えて件数も 1.5 倍と多くなったが、応諾率も 2% ではあるが上昇した。図柄、依頼対象者の変更により、献血者の意識に献血依頼ハガキが、少しは印象付けられたと思われる。昨今では種々の会社等よりダイレクトメールが郵送されほとんど目を通して廃棄されていることが往々として考えられる。今後は、更に献血者に印象に残る図柄とキャチコピーを模索するとともに、依頼対象者の検討も重ねていきたい。

P-193

「高校生の初回献血者のリピーターとしての重要性」の検証

岩手県赤十字血液センター

田村和明、長峯文男、鈴木洋一、佐藤繁雄、
井上洋西

P-194

初回献血者の再来率上昇への取り組み

岐阜県赤十字血液センター

清水よし子、筒井いづみ、岡田康司、
片桐勝元、小池則弘

【目的】近年、急速に少子高齢化が進み、若年献血者が減少している、近い将来血液製剤の不足が懸念されている。これに対応するには、若年献血者の増加が極めて重要な課題となっている。従来から、高校生の初回献血者はリピーター率が高いと言われてきた。しかし、この是非を実際に検討した研究はほとんど見当たらない。本研究の目的は、本県のデータによりこの妥当性を検証することにある。**【方法】**平成 21 年度（平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月）の 1 年間に当県の高校生の初回献血者がその後の 4 年間（平成 21 年 4 月～平成 25 年 3 月）に全国で献血した回数と他の 6 つの職業の初回献血者のその後の 4 年間に全国で献血した回数と比較した。さらに、また 10 代～60 代の 6 つの年齢層に分けて、同様な検討を行った。**【結果】**当県の高校生の初回献血者が 4 年間に献血した平均献血回数は 2.6 回であり、他の職業では大学生が 1.6、専門学校生が 1.2、会社員が 2.1、公務員が 2.4、自営業が 1.9、主婦が 2.2 回と比較して最も高値であった。また、年代別では 10 代が 2.0 であり、20 代が 2.2、30 代が 2.1、40 代が 2.9、50 代が 2.1、60 代が 0.0、で 10 代が特に高い訳ではなかった。高校生ではリピーター率が高いのに 10 代ではリピーター率が特に高い訳ではないことが判明した。**【まとめ】**今回の検討から、少なくとも本県のデータでは従来から指摘されていた高校生の初回献血者はリピーター率が高い事が実証された。このことに加え当センターで早くから高校生の献血に力を入れてきた事が本県における 10 代の献血率が高く維持されていることが示唆された。このことから、今後若年層の献血率の維持と更新には、高校生に対する献血への働きかけを強めていくことが重要であると考えられる。

【はじめに】多治見駅前献血ルームの献血者確保対策として、初回献血者の再来率上昇への取り組みを行った。初回献血者に対し、献血した翌月の上旬に、お礼と継続依頼のはがきを発送している。はがきの発送前の 2 年間と発送後の 1 年間の再来者数を比較し、その結果を報告する。**【方法】**平成 23 年 6 月から、当ルームにて献血していただいた方に対し、翌月にはがきの発送をおこなった。平成 23 年 6 月から平成 24 年 5 月までの初回献血者のうち、献血日から 1 年以内に当ルームにて献血していただいた方を対象として調査をした。その結果をはがき発送前の平成 21 年 6 月～平成 23 年 5 月までの過去 2 年間と比較検討した。**【結果】**平成 21 年 6 月～平成 22 年 5 月の 1 年間（初回献血者のはがき発送の 2 年前）の初回献血者は 416 人（11.5%）、その内、再来者は 141 人（33.9%）。平成 22 年 6 月～平成 23 年 5 月（発送 1 年前）は、初回献血者 446 人（11.5%）、その内、再来者は 169 人（37.9%）であった。はがきを発送した平成 23 年 6 月～平成 24 年 5 月は、初回献血者 408 人（10.5%）、その内、再来者は 149 人（36.5%）であった。また、再来者を年代別に見ると、はがき発送の 2 年前は、10 代は 64 名（45.4%）、20 代は 27 名（19.1%）、1 年前は、10 代は 84 名（49.7%）、20 代は 30 名（17.8%）、発送後の年は 10 代 80 名（53.7%）、20 代 25 名（16.8%）であった。**【考察】**平成 22 年 6 月～平成 23 年 5 月（発送 1 年前）は東日本大震災があった年で献血者が増加したと思われる。このため、震災の前年の平成 21 年 6 月～平成 22 年 5 月と比較すると、はがき発送後の平成 23 年 6 月～平成 24 年 5 月は増加傾向にあると思われた。また、10 代 20 代の再来者に関しては変化が見られなかった。今後も継続してはがきの発送を行い、再来率の上昇に努めたい。

P-195

献血ルームの特性を活かした「おもてなし」

東京都赤十字血液センター

和田威志、正木智洋、松下麻依子、能村舞母、
廣井 隆、藤浪康人、三根芳文、中島寿芳、
奥澤康司、松崎政治、中島一格

【目的】 献血者満足の向上を目指すことは、リピーター献血者を増やしたり、紹介による初回献血者を増やしたりすることにつながる。そこで、有楽町献血ルームの特性を活かした「おもてなし」を提供することにより、献血者満足の向上を目指した。

【方法】 献血ルームまで足を運んでこそ得られる「おもてなし」の提供として、ホテルのラウンジのような待合室の空間を有する特性を活かし、ピアノ生演奏による非日常の癒しという「おもてなし」の提供を企画した。

【結果】 ピアノの用意、ビルオーナーとの交渉、演奏者の確保など、クリアしなければならない課題は多くあったが、ブロックセンター用度課と連携し、各方面との調整を行うことで解決し実現に至った。平成 25 年 2 月の平日に、午前 11 時、午後 2 時、午後 4 時から各 1 時間ずつ、毎回 10 曲程度の生演奏を実施。期間中にアンケートを実施したところ、肯定的な意見が約 40 件、否定的な意見は皆無であった。

【考察】 「おもてなし」の観点からルームの特徴に合わせて創意工夫し、献血者の満足度を向上させることは、複数回献血につながると考える。今後も有楽町ルームでは、献血者に喜んでもらえるような施設の特性を最大限に活用した企画を考え、「おもてなし」の更なる推進に努めていく。

P-196

移動班における複数回献血クラブの会員登録推進～立川事業所移動班を例に～

東京都赤十字血液センター

渡部 学、錢谷大輔、乙訓高一、森田 昭、
奥澤康司、中島一格

【目的】 接遇環境に制約のある移動献血において、職員育成を図ることにより接遇スキルを向上させ複数回献血クラブ会員登録を推進する。

【方法】 献血会場における限られた接遇環境の中で、献血者との良好なコミュニケーションを確保するためには、受付から献血カード返却に至る対応を正確かつ円滑に行うことが前提となる。そのうえで、献血カード返しの説明の際に、複数回献血クラブについて自然な流れで説明し、協力を得る必要がある。そこで、新規配属職員に対する育成方法を工夫することにより接遇スキルの向上を図った。

<育成に際し工夫した内容> 移動中の時間を活用し、献血者と接遇担当者に分かれてロールプレイングを実施した。その際、最初に先輩職員が接遇担当者として見本を示し、それを模倣することから始めた。会場において実地研修をする際には、レイアウトを工夫して受付担当者からも休憩中の献血者の動向を把握するとともに、新人接遇担当者のバックアップを行った。さらに献血終了後の移動中の時間を活用し、改善点のアドバイス、疑問点の洗い出しなど反省会を行った。これらを繰り返すことにより新規配属職員の接遇スキルの向上を図った。

【結果】 平成 24 年 5 月度、新規配属職員 3 名が接遇を担当した立川事業所移動班における新規会員登録者は 1038 名（同月の都内平均 458 名）、採血者数に対する登録率は 40.7%（都内平均 12.5%）であった。

【考察】 新規配属職員に対する育成方法を工夫することにより 5 月度という早い段階で接遇スキルを向上させ多くの会員登録を得ることができた。多くの血液センターでこのような取組を推進することにより、全国の複数回献血クラブの会員増につながるものと考える。

P-197

400mL 複数回献血の登録者確保と冬季における血液確保対策について

福岡県赤十字血液センター

平石博隆、石原留美、上野勝弘、高田 勉、
大歯 健、藤木孝一、下田善太郎、高橋成輔

P-198

携帯メールクラブ会員特典「ヨガ講習会」実施の取り組みについて

埼玉県赤十字血液センター

永田隆世史、加園 恵、石塚善行、下川公一、
柴崎利明、池辺隆弥、蓮見富也、芝池伸彰

【はじめに】例年、冬季は全国的に寒さや風邪・インフルエンザ等の影響により、献血者が減少傾向にある。その対策として、複数回献血登録者を広く確保し、登録者に冬季に向けてメールによる献血のご協力の呼びかけを行った。**【方法】**登録者の増加を目的に平成 23 年度は、サイトスタンパーを導入、平成 24 年度には、パソコン・スマートフォン・携帯電話から QR コードによる簡単な登録方法を記載したチラシを新たに作成し、各献血会場において配布した。特に大学献血では、登録係の職員 1 名を勧誘専門として配置した。**【結果】**平成 23 年度登録者数 2,511 名、平成 24 年度登録者数 2,540 名であった。平成 24 年度の登録者のうち約 66% (1,678 名) が 4 ~ 7 月の 4 ヶ月間で登録確保ができ、冬季に献血依頼をしたところ 32% (542 名) の協力を得ることができた。**【考察】**冬季に多くの献血者を確保することは必要不可欠であり、登録を活用することによって大きな効果が得られることから、積極的な登録者確保が必要である。

【目的】携帯メールクラブ会員特典として「ヨガ講習会」を開催することで、同会員（複数回献血者）の更なる献血協力と新規会員登録を促し、携帯メールクラブの充実・強化を図った。**【内容】**本取組みは H25 年度も継続中であるが、今回は H24 年 11 月～翌年 1 月の 3 カ月を検討範囲として参加者の講習会前後の各 4 カ月間の献血受付状況調査を行った。
○日時：毎週土曜日 10:00 ~ 11:00 (11 回開催)
○会場：「赤十字情報プラザ」(大宮 R ウエスト 5F)
○条件：1 年以内に献血協力をしたメール会員及び同伴者 1 名（非会員可）以内
○その他：1 回当たりの募集人数は 16 名。案内は 1 か月前に行った。また、参加を促す為にヨガマットの貸出し、水分補給用に自動販売機も無料で使用できるようにした。
【結果】本講習会の参加状況等は以下のとおりであった。
○募集総数 176 名
○応募者数 213 名 (1.21 倍)
○参加者数 134 名 (76.1%)
○1 回平均 12.2 名参加
また、講習会前後の献血受付状況は次のとおりであった。
○11 月 参加 48 名 前 78 回：後 80 回 ⇒ 2 回増
○12 月 参加 42 名 前 75 回：後 105 回 ⇒ 30 回増
○1 月 参加 44 名 前 62 回：後 78 回 ⇒ 16 回増
【考察】以上の状況から、本取組みが好評のうちに行われ、受付回数の増加状況から協力への意識の高揚が見てとれる。同時期に実施したキャンペーンの影響を考慮しても効果が認められるものと想定する。この取り組みによるメールクラブの充実強化が期待されていることや会員とのコミュニケーションの好機になっていることから、今後も影響や効果を継続して検証してゆきたい。また、アンケートにより献血者のニーズを捉えながら、献血者との絆をより一層強くするための「講習会」「イベント」の企画・立案に努めたい。

P-199

門真献血ルームにおける『けんけつE俱楽部（複数回献血クラブ）』登録者確保について

大阪府赤十字血液センター

上野美恵子、若菜美代子、塚本昭子、
森本 実、中出 亮、伸井照洋、手島博文、
布一 正、神前昌敏

【目的】当センターでは血液の安定確保のため、平成24年度のけんけつE俱楽部（当センターでの複数回献血クラブの愛称）登録者数17,735人を目標に各施設と移動採血班に目標数が振り分けられた。門真献血ルーム（以下門真Rと略す）では、当施設に課せられた登録者数の倍増計画に取り組んだので報告する。【方法】門真Rに課せられた登録者確保目標1,365人／年にに対し、約3,000人／年（10人／日）以上を目指とした。その目標を達成すべくその方策について検討した結果、1.既登録者と未登録者を区別化し、未登録者であることを採血担当者に伝達すること2.広報資材を活用し、記念品等をアピールすること3.登録時の各種携帯電話の操作法を作成すると共に携帯電話の登録操作法（既存のリーフレット）について献血者に分かり易く説明できるようにすること4.日々のみならず毎月に登録実績を確認し、目標達成へのモチベーションを維持すること、以上4点を中心に取り組んだ。【結果・考察】平成24年度の当センター全体の目標数に対する達成率は119%、移動採血班では82%、固定施設では166%、門真Rでは304%と目標数の約3倍の達成率で、また全体の登録者数21,093人のうち4,151人（全体の約20%）を占めた。門真Rは全国的に珍しい運転免許試験場の敷地内にある全血採血のみの献血ルームで、リピートドナーが少ないため、他の固定施設より継続した登録者の確保ができた。また、スタッフ全員で取り組んだことで、目的意識が強くなり、けんけつE俱楽部の登録者の確保と共に採血数を伸ばすことができた。今後の課題として、携帯電話の新機種等の取扱いについては常に新しい情報を継続して取得することが求められる。また、けんけつE俱楽部の登録推進の中で若年層、特に20代の登録者の確保を重点的に取り組みたい。

P-200

大学献血における複数回献血クラブのメールを活用した献血依頼について

千葉県赤十字血液センター

小川 桂、向後康之、今井俊樹、後藤利彦、
齋藤 稔、浅井隆善

【目的】若年層の献血離れは、将来の安定的な献血者確保を担保する上で早急に取り組むべき課題である。大学献血の主体は10・20代の若年層であることから、彼らの今後の継続した献血協力への誘導を目的とし、また若年層への複数回献血クラブの電子メール（以下：メール）を活用した献血要請依頼の効果判定の一環として、大学献血実施時に、メールと葉書による献血依頼を行い、比較したので報告する。【方法】平成24年11月～平成25年4月の間に献血を実施した延べ38の大学献血を対象とし、献血依頼メールを送信した複数回献血クラブ会員（以下：会員）を、メール依頼者とした。また、比較検討のため、同期間に葉書送付を行った献血依頼者（メール依頼者除く）を葉書依頼者とした。この両群について、依頼を受けて献血受付をした人数を受付応諾数とした。併せて、若年層の継続した献血への協力という観点から、平成24年度千葉県内における大学献血協力者のうち、会員と非会員の複数回献血率、及び、年間の平均献血回数を求めて比較した。【結果】受付応諾数は、メール依頼者で25.8%（受付応諾数219人／送信数849人）、葉書依頼者で16.1%（678人／4,193人）であった。複数回献血率は、会員で47.4%（複数回献血者数470人／実献血者数992人）、非会員で18.8%（1,105人／5,865人）となり、また、年間平均献血回数は、会員で1.8回（延献血者数1,740人／実献血者数992人）、非会員で1.2回（7,202／5,865）であった。【考察】今回の結果より、日頃からメールという手段になじみのある若年層については、メールによる献血依頼が効果的であるといえる。また今後、献血協力への誘導においても複数回献血クラブへの加入は有効であると考えられるため、会員確保促進とメール依頼を有効活用することが必要であると思われる。