

報 告

[報告]

複数回献血クラブの固定施設における新規会員確保への 新たな取り組みについて —推進方法の改善と手書き式登録方法の導入による成果—

兵庫県赤十字血液センター

渡 友美, 山村秀樹, 有澤優子, 松田俊明, 白髭 修, 三木 均

A new initiative to ensure the new “multiple times blood donation club” members at a fixed blood donation room —The results by the introduction of handwriting-type registration method with an improved propulsion method

Hyogo Red Cross Blood Center

Tomomi Watari, Hideki Yamamura, Yuko Arisawa, Toshiaki Matsuda,
Osamu Shirahige and Hitoshi Miki

抄 録

少子高齢化が進む中、将来的な献血者確保対策として『複数回献血クラブ』の推進は極めて重要な課題である。

しかし、リピートドナーが多い献血ルームでは、会員数増加に伴い新規会員確保が困難な状況が続いている。そこで、ミント神戸15献血ルーム（兵庫）では、新規会員確保対策として「推進方法の改善」と「手書き式」の登録方法の導入」という2つの新たな取り組みを行った。その結果、推進方法の改善により、平成24年度901名の新規会員を確保した。さらに、「手書き式」の登録方法を導入することにより、平成25年度上半期だけで851名の新規登録者を確保することができ、大きな成果につながった。

今後は、若年層を中心とした新規献血者の開拓と会員確保に努めるとともに現在6,000名程を抱える“エラー会員”を“有効会員”に切り替える取り組みを主管部署（献血課）と検討していきたい。

Key words: multiple times blood donation club, Fukusukai kenketsu Club

【はじめに】

兵庫県赤十字血液センターでは、「1年間にあともう1回の献血を」という想いを込めて、『プラス1献血クラブ』という愛称で複数回献血クラブを運営している。

1年間に複数回献血に協力いただいているリピー

ートドナーは、他の献血者に比べ、血液の安全性がより高く、また献血への関心も高いことから献血依頼を行い易い。また、メールは、瞬時に多人数に情報配信が可能なことから、緊急性を伴う献血依頼に効果を発揮する。従来のはがき等の献血依頼（平成24年度応諾率17.1%）と比較し、メー

ルでの要請(平成24年度応諾率26.1%)は1割ほど高い。さらに、小人数で要請作業を行うことができるため業務上の負担が少なく、かつ低コストで依頼が可能であること等、メリットが大きい。上記のことから、従来の依頼方法からメールでの献血依頼へとシフトを図ることで、需要に合わせた、より効率的な献血者確保を実現するためには「複数回献血クラブ」の会員確保が必須である。しかし、リピートドナーが大半を占める献血ルームでは、既に会員の方が多く、新規会員確保が伸び悩む状況が続いている。

そこで、ミント神戸15献血ルーム(兵庫)において、大きな成果があった2つの推進方法を報告する。

【方 法】

従来は、リーフレットを配布し、それに沿った説明を行い、各人に登録をさせていただく方法で推進していたため、大幅な会員数増加には繋がらなかった。そこで2つの改善と新たな取り組みを行った。

(1) 推進方法の改善

①『推進リーダーの選任』

平成24年度に複数回献血クラブの担当部署から異動してきた職員をリーダーに選任することにより、全職員の士気を高めることができ、かつ効率化を図ることができた。

②『勉強会の開催』

推進リーダーを中心に勉強会を開催し、重要性やメリットを深く知ることにより、「何気なく」ではなく「明確な目的」を持って推進することができるよう目指した。また、推進時に登録の必要性を献血者に十分に話すことにより、献血者とこれから先、長くつながるために必要な土台作りを行い、目先の特典のみで登録し、その後すぐに退会することを防止する取り組みを行った。

③『効果的な資料の作成』

広報資料を定期的に変えることにより、マンネリ化を防止した。既に知っている献血者に対して、新しい資料を作成することにより目新しさが生まれ、推進しやすくなる利点がある。

④『目標数の設定』

センター全体の目標ではなく、施設目標を独自で高めに設定することにより、スタッフ一丸となり取り組むことができた。また、達成することにより自分たちの推進に自信を持つことができ、個々の能力を高めることにつながった。

《まとめ》

上記改善を行うことにより、平成24年度以前は、月平均約20名の登録者数であったが、改善後は月平均70名になり大幅に登録者数が増加した(図1左※平成24年4月中旬より開始)。また、試験的に平成24年1月に休憩テーブルの広報資料を撤去したところ、約3分の1に登録者数は落ち込んだ(図1右)。当施設では、例年1月での落ち込みはとくになく、ほぼ一定の登録者数であったことから考えると、休憩時間や待ち時間など資料を目にする機会が増えることにより、カード返却時に行う推進が献血者に受け入れやすくなったことが登録者数増加につながったと考える。

平成24年度施設目標600名のところ、901名に新規登録いただき、兵庫センター全体の登録者数4,044名中、約23パーセントをミント神戸15献血ルームで獲得することができた。

(2) 手書き方式の登録様式の導入(H25.4～)

従来、献血ルーム内での登録推進は「サイトスタンパー」を用いた登録をメインに行っていた。導入当初には大きな効果があったが、次第にスマートフォンの普及に伴い、赤外線機能を持たない機種が増えてきたことから、登録者数は減少傾向にあった。

さらに、現在、既に登録済の献血者が過半数を占めている当施設では、新規登録数が頭打ち状態で伸び悩んでいた。

そこで、携帯操作が苦手な方や、時間がない方の登録推進対策として、『手書き方式の登録様式』(図2)を作成し導入した。また、手書き方式の導入にあたり、募集方法、個人情報の取り扱い、管理などをマニュアルにして整備した。

(運用方法)

まず、献血者に利用規約を読んでもいただき同意を得たのち、手書き様式(図2)に記入してもらう。

(手書き様式にも利用規約の同意確認項目を設けており、同意いただけない場合は、登録をご辞退いただく。)

個人情報であるパスワードの記入欄は省略し、
後日、本登録完了後に「会員情報変更」から設定い

ただくよう促す。また、手入力のため、本登録完了メールまで1～2週間かかる旨を伝え、利用規約は持ち帰っていただく。献血者に記入いただいた手書き用紙は(図2)、献血者の目の届かないところで厳重に一時保管し、献血申込書(診療録)と

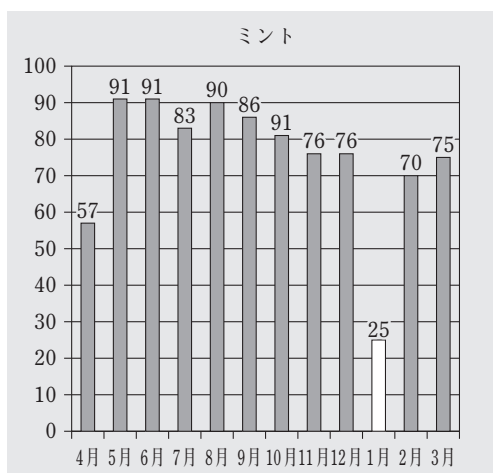


図1 平成24年度の実績

勉強会の実施



広報資材



的確な推進の実施



机上の広報資材を1月に実験で撤去したところ登録者は減少した。
研修・資材・推進の効果が合わさり、
初めて大きな効果となる。

手書き式の記入様式(見本)

[illegible]

利用規約(見本)

[illegible]

図2 手書き方式の見本

ともに複数回献血クラブ主管部署(献血課)に個人情報としてループロックで封緘のうえ送付し、担当職員が献血者に代わり専用端末に入力する。入力処理後の手書き用紙は、血液センターで、他の保存書類とともに鍵付ロッカー等で保存する。

結果は、開始わずか半年間で、前年度一年分の登録者数に迫る大幅な効果があった(図3)。端末の操作方法の説明にかかる手間が省略できることや、携帯を所持していない方もその場で入会が可能なこと、また、自宅で個々に登録いただくよりも確実に登録者を増やせる等のメリットが大き

い(図4)。さらに、献血者の「時間がない・面倒くさい」を解消することにより全体の大幅な会員増加につながった。

(まとめ)

手書き様式の効果は、予想を上回り、上半期だけで851名(月平均142名)と大幅に成果を上げることになった(図4)。また、献血ルームのみにとどまらず、移動採血バスにおいても同様の成果を上げており、とくに、勤務中で携帯電話を持ち合わせていない方や登録の時間がない場合が多い企業献血や学内献血時に有効である。

ミント神戸15献血ルームの新規会員確保数の推移

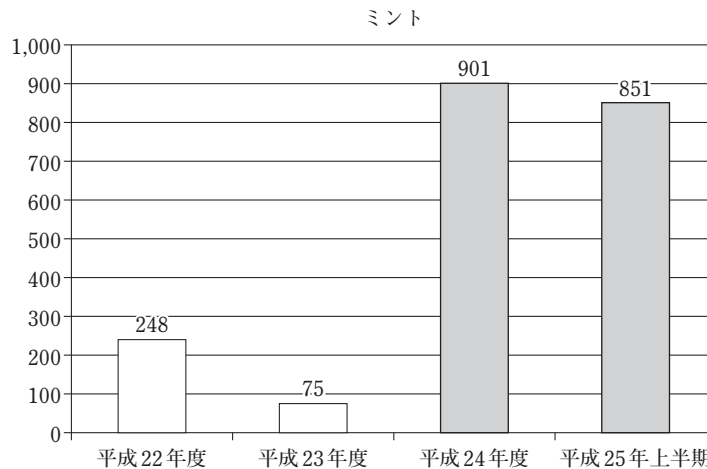


図3 新規会員確保の推移

1. 端末の操作方法の説明にかかる手間が省略
2. 携帯を所持していない方もその場で入会が可能
3. 自宅で個々に登録していただくよりも確実に登録者を増やせる



献血者の「時間がない・面倒くさい」を解消することにより、
全体の大幅な会員増加につながる

図4 手書き方式のメリット

しかし、効果的である反面、主管部署での登録作業が膨大になることが課題であるが、それ以上に新規登録者の獲得につながっており、「手書き方式の登録方法」は有効な登録手段と考える。

【結果考察】

(図5)以上の2つの取り組みにより、ミント神戸15献血ルームは、新規登録者数が年間平均150名程であったが、第1弾「推進方法の改善」で901名(月平均75名)、平成25度の第2弾「手書き方式の導入」で上半期だけで851名(月平均142名)と大きな成果を上げることができた(図4)。さらに、平成25年度においてもミント神戸15献血

ルームを中心に兵庫センター全体で大幅な登録者の増を図ることができた。

今後の課題は、若年層を中心とした新規献血者の開拓と会員確保を積極的に行うことにより、将来につながる新たな会員を獲得することであり、またシステム上の課題としては、現在6,000名程を抱える“エラー会員”を“有効会員”に戻すことである。とくに、後者の“エラー会員”については全国どこのセンターも課題としている点と考える。この2つの課題に対して、全国のさきがけとなるよう、新たな取り組みをし、皆様にお知らせできるよう、今後も主管部署と改善策を模索していきたい。

1	広報資材の効果 →献血者の目に付く場所に資材を設置することにより推進効果が増す
2	研修会の実施・月間目標、年間目標を定める →スタッフ全員の意識が高まる。結果、会員数増加につながる
3	『手書き方式』による推進 →『時間がない、面倒くさい』という献血者の立場に立つことにより新規登録者の拡大につながる

図5 結果・考察