

# 当院センターにおける災害対策への取り組み

## 「NTTの災害用伝言ダイヤル171」の体験を通して

佐々木明美、熊谷 誠<sup>\*</sup>、畠山 卓<sup>\*\*</sup>、山岸 剛<sup>\*\*</sup>  
秋田赤十字病院 腎センター、同 臨床工学課<sup>\*</sup>、同 内科<sup>\*\*</sup>

### Approach to measures to natural calamities in our hospital center

### Message dial 171 for disaster of NTT

Akemi Sasaki, Makoto Kumagai<sup>\*</sup>, Takashi Hatakeyama<sup>\*\*</sup>,

Tsuyoshi Yamagishi<sup>\*\*</sup>

Kidney Center, Clinical Engineering Section<sup>\*</sup>,

Internal Medicine<sup>\*\*</sup> Akita Red Cross Hospital

#### <はじめに>

当院は秋田県知事が指定する災害拠点病院になっている。

いままでの災害対策では、発生後の透析可否は安否確認も必要なことから、当院に来院してもらうよう指導していた。しかし、災害状況によっては、来院できない可能性がある。また、電話が集中する為、患者一人一人と連絡を取ることが困難である。

「NTTの災害用伝言ダイヤル171」は、固定電話だけでなく、携帯電話からも同じ操作で利用でき、情報伝達をすることができる。

災害発生時には「透析はどうなるのか？」と、患者から不安の声が聞かれ、今回「NTTの災害用伝言ダイヤル171」（以下災害用伝言ダイヤルとする。）を体験試聴し、連絡方法の確認を試みた。その効果と今後の課題が明らかになったので報告する。

#### <研究目的>

災害用伝言ダイヤルの体験試聴で、透析可否の連絡方法についての効果と、今後の課題を明らかにする。

災害用伝言ダイヤルの録音と再生方法を示す（表1）。当センターの直通電話に録音したので、患者はガイダンスに従い、直通電話にかけ、伝言を聴くことになる。録音は30秒間、メッセージは10件まで可能である。

表1

#### 災害用伝言ダイヤル

#### 伝言の録音、再生方法

固定、携帯電話から171にダイヤルをする

↓ ガイダンスが流れる  
録音の場合 1 再生の場合 2

↓ ガイダンスが流れる  
☎(×××)×××-××××

電話番号は市外電話からダイヤルする

\*当センターの直通電話に電話をかけることになる

プッシュ式電話機 1# ↓ ダイヤル式電話機はそのまま

録音、再生が可能(患者は伝言を聴くことができる)

\*録音は30秒間、追加のメッセージは10件まで可能。

## <研究方法>

1. 研究デザイン：調査研究
2. 研究対象：意志疎通可能な外来透析患者 77 名
3. 研究期間：平成 21 年 9 月 1 日～ 11 月 7 日
4. データ収集方法：
  - 1) 災害用伝言ダイヤル体験試聴に関する操作方法の説明。
    - ①平成 21 年 11 月 1 日に実施。(毎月 1 日のみ災害用伝言ダイヤル体験試聴可。)
    - ② 9 時 30 分に「透析可能」と録音し、15 時 30 分まで体験試聴可。
  - 2) 災害用伝言ダイヤルを体験試聴した感想や意見などをベッドサイドで聞き取り調査する。
5. 分析方法  
調査結果を単純集計し、内容分析から災害時の連絡方法の効果と今後の課題を明らかにする。
6. 倫理的配慮  
聞き取り調査するにあたり、研究の趣旨を口頭で説明し同意が得られた外来透析患者を対象とした。得られた情報は研究以外に使用しないこと、資料はシュレッターにかけることを説明した。

## <結 果>

聞き取り調査の回答率は 100% だった。

質問 1. 災害用伝言ダイヤルにかけてみましたか？

はい 36%、いいえ 64% だった。

いいえの理由は日曜日だったため、出かけていたや、忘れていただった。

またいいえの回答者には高齢者が多くみられた (図 1)。

## Ⅲ . 結 果

77名中 77名の回答 (回答率100%)

質問 1. 災害用伝言ダイヤルにかけて  
みましたか？

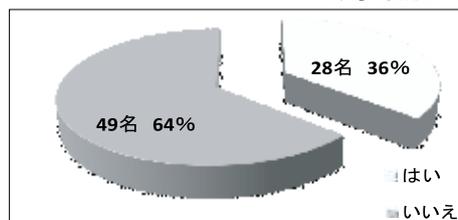


図 1

質問2. 災害用伝言ダイヤルは体験試聴できましたか？

はい68%、いいえ18%、つながらないが14%だった。

いいえと答えた5名は、15時30分以降に電話をした方だった。

災害時は、録音後48時間メッセージが消えないことになっているが、体験試聴のメッセージは録音後6時間で消えてしまうことが、後日判明した。

つながらないと答えた4名は、操作が間違っていたと思われる(図2)。

質問2. 災害用伝言ダイヤルは体験試聴  
できましたか？

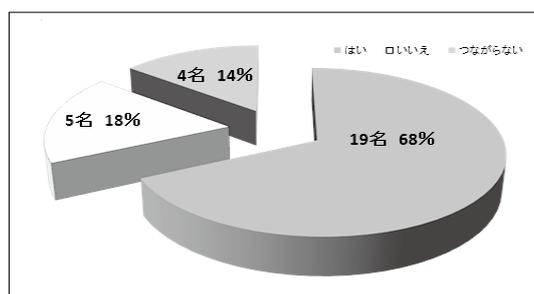


図2

質問3. 操作はどうでしたか？(電話をかけた方28名)

簡単だった28名、難しかった0名だった。

質問4. 伝言の内容は理解できましたか？(体験試聴した方19名)

はい19名、いいえ0名だった。

質問5. この方法は災害発生時の連絡に役立つと思いますか？(体験試聴した方19名)

はい19名、いいえ0名だった。

質問3、4、5. に関しては良い結果だった。

質問6. その他については「安心できる。」3名、「伝言内容がストレートでよくわかる。」

1名、「いつでも活用できるように操作用紙を電話のところに貼っている。」1名などの感想や意見が聞かれた。

#### <考 察>

災害用伝言ダイヤルは固定電話だけでなく、携帯電話からも同じ操作で利用することができる為、患者が自宅や避難所に居ても透析可否を知ることができる。実際に災害用伝言ダイヤルを体験試聴した後の、聞き取り調査の結果から、「操作は簡単」「役に立つ」などの声が聞かれ、透析可否の連絡方法として効果があったと考える。また災害用伝言ダイヤルを体験試聴したことは、災害時をイメージすることができ、「安心だ」との声も聞かれ、不安の軽減につながったと思われる。今後も災害発生時に備え、継続的な体験試聴を働きかけ、連絡方法を確立することが重要

---

である。また、透析不可能時を想定した連絡方法や、対処行動の確立が課題となった。

災害用伝言ダイヤルの体験試聴が、25%であったことから、災害対策に対しての意識が低いと思われる。その背景の一つには、一人暮らしの高齢者や高齢者世帯のため、操作がわからないという問題も考えられる。

災害発生時に「災害用伝言ダイヤル 171」は、重要な連絡方法になる為、今後は多数の患者が体験試聴し、災害時に冷静に対処できるように、家族も含めて働きかける必要がある。

#### <結 論>

1. 災害用伝言ダイヤルは、災害時における透析可否の連絡方法に有効である。
2. 透析不可能時を想定した連絡方法と、対処行動の確立に向けての取り組みが必要である。
3. 災害用伝言ダイヤルを多数の患者が体験試聴できるよう、家族を含めた働きかけが必要である。

#### <おわりに>

災害用伝言ダイヤルは、災害発生時に重要な連絡方法であることを再認識し、体験試聴をしたことで活用方法が把握でき、有意義な取り組みだった。今回の体験試聴は初めての試みであった為、情報不足、働きかけ不足もあり、体験試聴者が少なかったことから、多数の患者が体験試聴できるための働きかけが課題となった。

今後は固定電話だけでなく、携帯電話からの利用も勧め、一人暮らしの高齢者や高齢者世帯には家族のサポートも考慮し、定期的な働きかけをして確実に使用できるよう、患者支援を継続していきたいと考えている。