

[報告]

複数回献血クラブ会員増強への取り組みについて —サイト誘導装置の導入効果—

東京都赤十字血液センター

高橋秀典, 太田雅恵, 須藤守弘, 檜山 修, 中島信雄,
田口博行, 井上慎吾, 兼松藤男, 松崎政治, 中島一格

An attempt to increase club members of regular blood donors : Introduction effect of site induction devices

Tokyo Metropolitan Red Cross Blood Center

Hidenori Takahashi, Masaë Ota, Morihiko Suto, Osamu hiyama, Nobuo Nakajima,
Hiroyuki Taguchi, Shingo Inoue, Fujio Kanematsu, Seiji Matsuzaki and Kazunori Nakajima

抄 錄

血液センターの責務である血液製剤の安定供給の遂行には、効率的な献血者確保が重要である。また、少子高齢化の進行により、将来的に大幅な献血者不足が予測される中、安定的な献血者確保体制の構築は緊急な課題である。そこで、東京都赤十字血液センターでは、献血者確保対策として、新たなツールを導入し、複数回献血クラブ会員の増強に取り組んだ。その結果は、当初の目標を上回り、大幅な会員数増強を達成した。

今後の課題は、増えた会員を複数回献血者へと誘導することであるが、実現のためには、会員の満足度や運用側の利便性を高める必要がある。現状の問題点を解消し、それぞれのニーズにあった複数回献血クラブシステムへの見直しが急務であると考える。

【はじめに】

東京都赤十字血液センターでは、平成14年より全国にさきがけ「携帯メールクラブ」という愛称で複数回献血クラブを運営している。平成21年度末時点での東京都の総会員数は42,398人であり、全国の会員数の約20%を占めていた。平成21年度の献血依頼要請に対する応諾実績では、ハガキの献血依頼(応諾率[全血 9.5%, 成分 19.2%])に対し、メールの献血依頼(応諾率[全血 21.7%, 成分 31.8%])に明らかな優位性が見られた。また、メールでは瞬時に大人数に情報配信が可能であり、緊急時の情報伝達手段としても効果を期待でき

る。このようなことから、ハガキの献血依頼からメールによる献血依頼へとシフトを図ることで、需要に合った効率的な献血者確保を実現するため、メールの依頼対象者である複数回献血クラブ会員の増強に取り組んだ。目標設定は、22年度末までに総会員数を70,000人に増やすこととした。実際の取り組み内容と得られた成果を報告する。

【方 法】

複数回献血クラブに携帯電話から新規登録する際、指定したアドレスへ空メールを送信する必要がある。従来の方法では、アドレスの直接入力や

QRコードの読み取りが必要で、この操作の手間が会員登録への大きな障害となっていた。そこでこの手間を軽減するため、22年5月より全献血ルームおよび移動採血車に1台ずつ、計30台の“サイト誘導装置”を導入した。このサイト誘導装置は、おサイフケータイ対応機種であれば、携帯電話を近づけるだけで指定したサイトへ誘導し、その後は簡単なボタン操作により空メールの送信を可能にする。サイト誘導装置の導入により、スムーズな会員登録が可能になったことで、会員登録を推進し易くなった。その後、運用していく中で利用頻度が高まったことから、22年10月に新たに32台を増設し、新規会員の確保に取り組んだ(図1)。

【結果】

サイト誘導装置の導入により得られた効果を、以下に記述する。

(1)大幅な会員数増加

21年度、平均1,328人/月であった新規登録者数は、22年度には平均3,324人/月へと大きく增加了。とくに22年7月以降では平均3,976人/月(4~6月は平均2,542人/月)と21年度の3倍近くまで大幅に增加了。これほどまでに会員数を増やすことができたのは、サイト誘導装置を持ち回るなど献血会場の職員が工夫し、積極的な登録勧誘を行ったことが大きな要因である(図2)。このように月々の新規登録者数が大幅に增加了ことから、22年度末時点の総会員数は82,281人となり、当初の目標の70,000人を大きく上回った(図3)。

(2) 成分献血予約者数の増加

会員数の増加により、21年度3月実績では4,158人/月であった成分献血の事前予約者数が、22年度3月には5,624人/月へと約35%の大幅な増加となった。これにより、予約者から適合血ドナーを抽出できるケースが増え、HLA適合血小板の供給依頼に対し、半数近くを予約者で対応できるようになった。同様に、Rh(−)やCMV(−)の供給依頼についても効果が得られている。

(3) その他の効果

会員数や予約者数以外にも、献血の依頼に対する要請応諾者数が、21年度3月実績の2,307人/月から、22年度3月には4,172人/月へと約80%の大幅な増加となったほか、献血者全体に占める複数回献血クラブ会員の割合は、21年度3月実績の17.5%から、22年度3月には24.1%と1.4倍に増加しており、効率的な献血者確保体制の構築に向けさまざまな効果が表れている。

【考 察】

複数回献血クラブの今後の展望

(1) 更なる会員数増強

サイト誘導装置は会員数の増強に大きく貢献し、会員数が増えたことによるさまざまな効果をもたらした。この実績から、全国的に導入することにより、かなりの会員増強効果が期待できるものと思われる。複数回献血クラブの発展は、需要に応じた効率的な献血者確保を実現するため極めて重要であることから、23年度は年度末までに総会員数124,000人まで増やすことを目標に引き続



図1 空メール送信イメージ

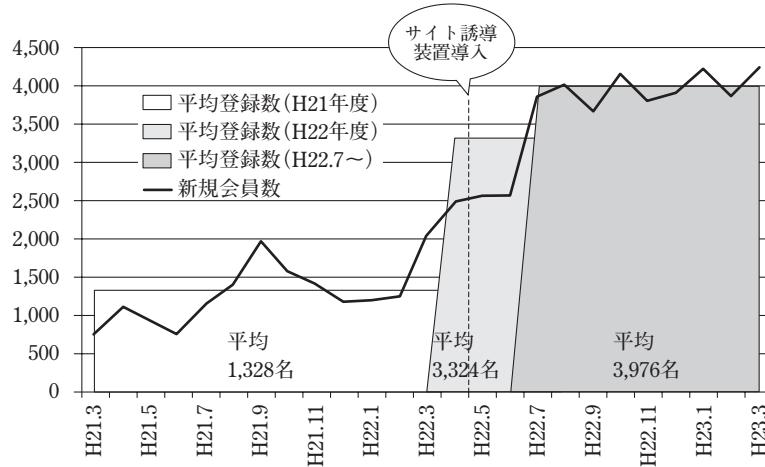


図2 新規登録者数の変化

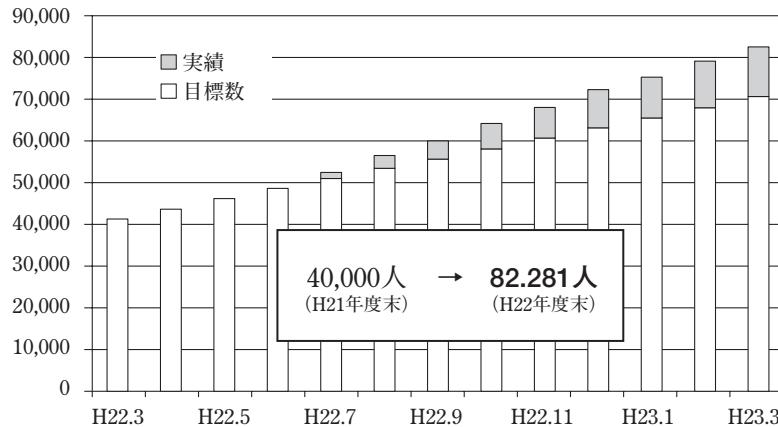


図3 総会員数の変化

き取り組みを進めている。現状、目標を上回るペースで順調に推移している。

(2)効率的な献血依頼要請への移行

会員が大幅に増えたことにより、ハガキの発送数を減らし、メールによる献血依頼へと移行を進める。たとえば、これまで移動採血の献血依頼についてはハガキのみであったが、今後はメール依頼を開始し、メールの特性を活かした効率的な献血者確保に取り組む。

(3)定期的な情報発信

これまで献血の依頼手段としてメールを活用してきたが、今後は定期的に血液の在庫状況を配信するなど、献血への理解を高める手段として活

用することも重要であると考える。また、例年実施している会員を対象とした記念品やイベントに関する情報なども配信し、複数回献血への誘導を図っていく。

複数回献血クラブの今後の課題

(1)ドナーリクラート体制の構築

23年度に目標としている総会員数124,000人を達成すると、仮に会員一人あたり年3回の協力が得られれば、年間で約372,000人の献血者確保に繋がる。この数字は、安全かつ確実な採血が期待できる複数回献血クラブ会員によって、東京都の年間献血者数の約60%を確保できるような体制の

構築を意味する。将来に渡る安定的な献血者確保体制の実現のため、東京都赤十字血液センターでは、複数回献血クラブ会員によるドナーリクルート体制の構築へ向け、今後も引き続き複数回献血クラブの推進へ積極的に取り組む。

(2) 広域的な運用

現在、複数回献血クラブは各都道府県単位で運用されており、所属する都道府県によって運用方法や特典の内容は異なる。現在の複数回献血クラブシステムの仕様では、複数の都道府県に所属することはできず、所属を変更するとそれまでの特典は引き継がれない。東京都赤十字血液センターの会員データによると、約3割は東京都以外の関東近県在住者であり、地域をまたがって協力してくださる献血者にとって、現在の都道府県単位の運用方法は適さない。また、管理している血液センター側では、所属する都道府県以外の会員データを編集できないなど、献血者からの問い合わせに対し満足に対応できないのが現状である。こういった現状を踏まえ、これまでの運用方法を見直し、広域的な運用体制を導入する必要があると考える。広域的に運用することにより、会員特典の一元化や献血者対応の向上に繋がり、会員の満足



図4 今後の課題

度を高める効果が期待できる。

(3) システムの見直し

今後は、会員の増加を受けてより一層の利便性、満足度の向上を図る必要がある。とくに統一システムとの連動や多様化する携帯電話への対応、広域的な複数回献血クラブの運用など、会員の視点に立った運用方法への見直しが必要である。こういった課題の解消には、現状の複数回献血クラブシステムでは対応が困難であり、抜本的なシステムの見直しが急務であると考える(図4)。