

# 災害伝言ダイヤルの活用 に向けて

---

滋賀県健康医療福祉部健康医療課

がん・疾病対策室

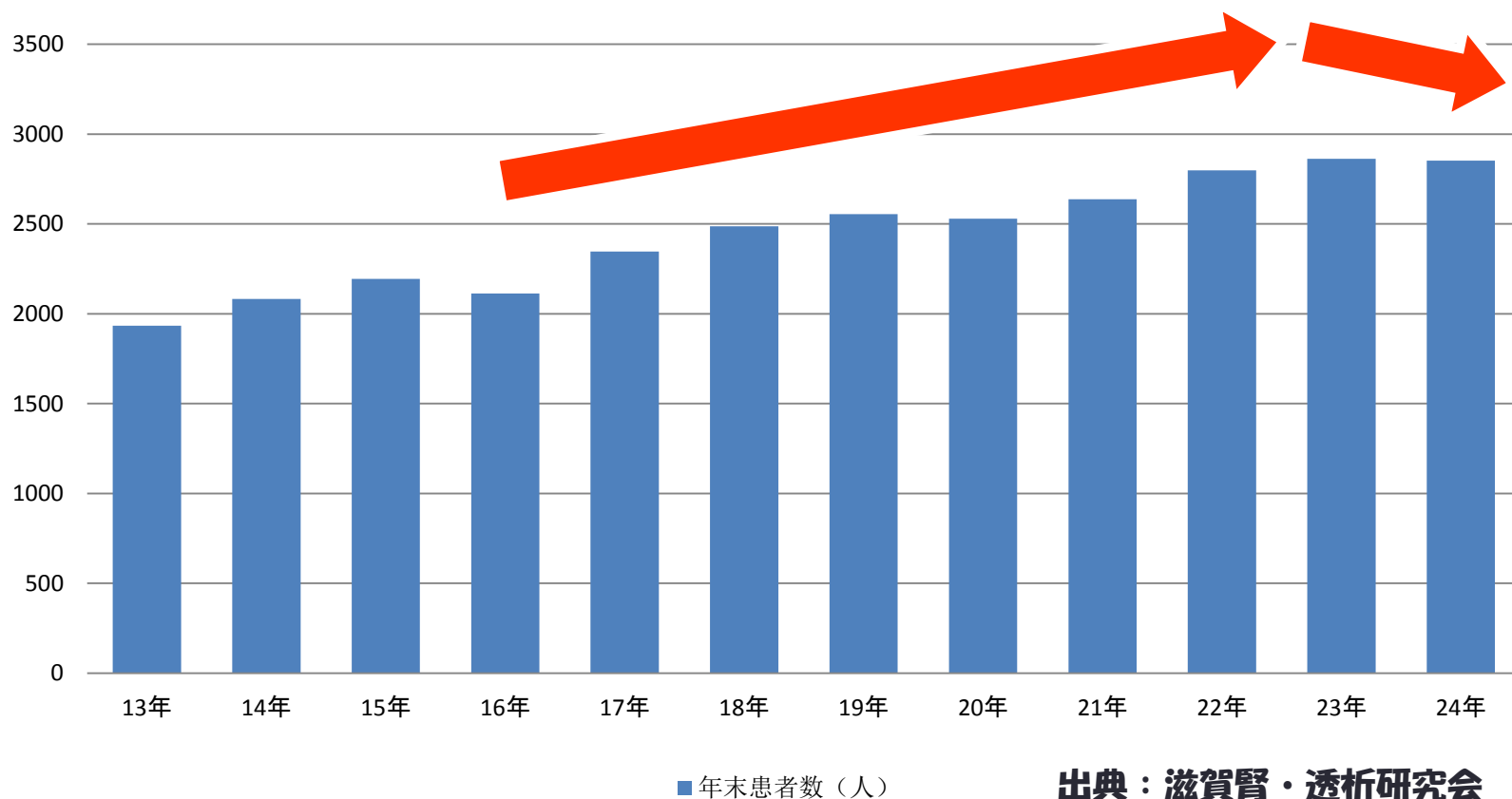
滋賀県健康づくりキャラクター  
「しがのハグ&クミ」



平成27年3月14日  
第2回災害時透析医療を考える会

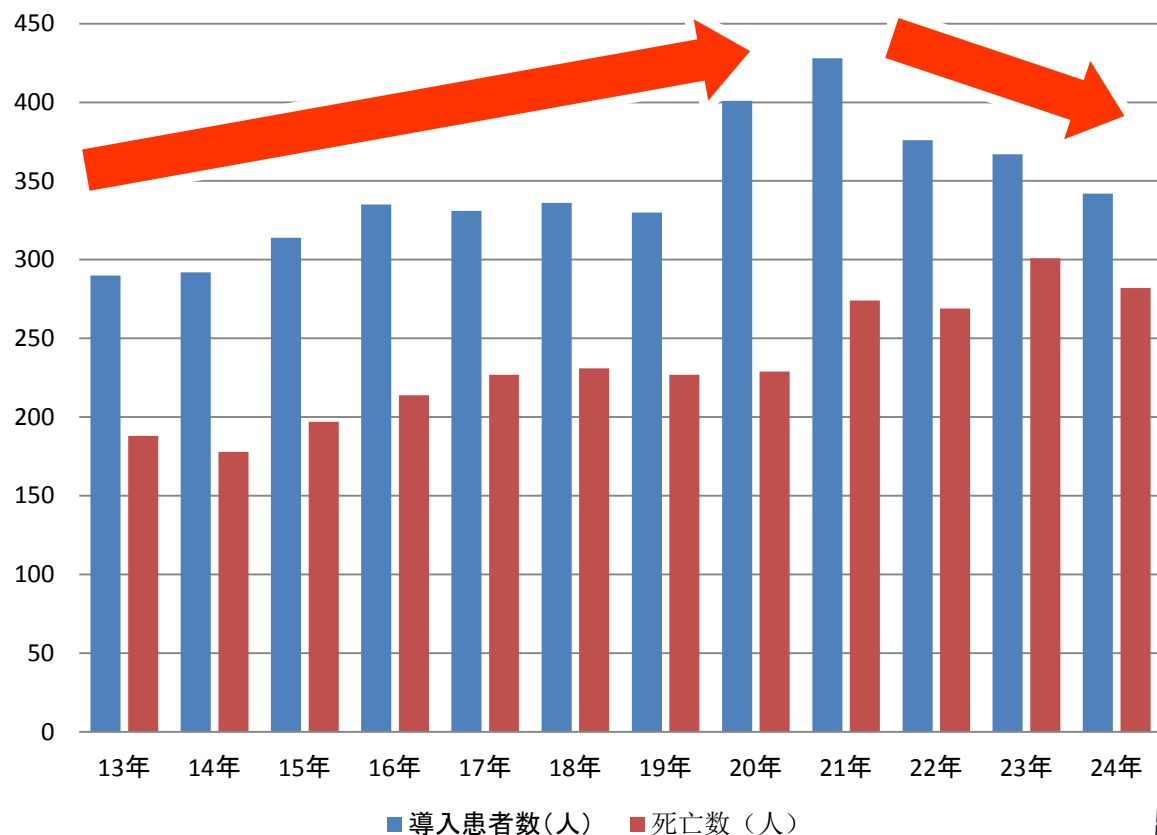
# 滋賀県の透析導入患者の推移

- 慢性透析患者数は2,852人(H24年12月現在)
- 年々増加していたが、H23年2,862人より減少



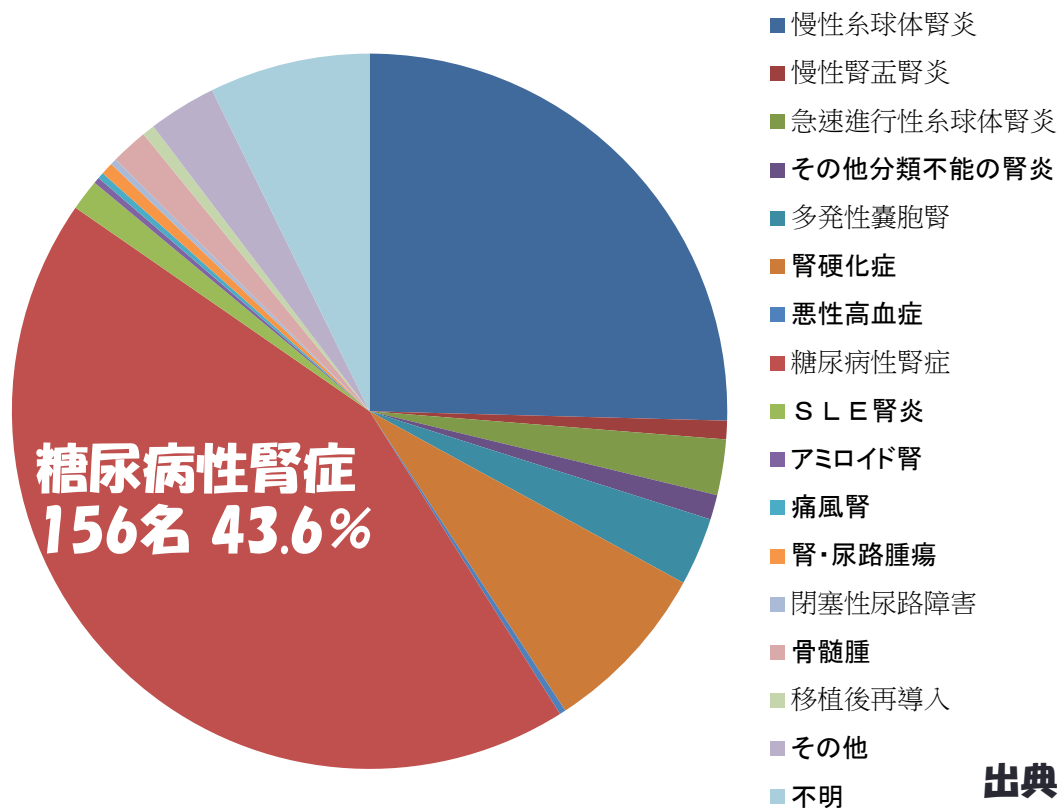
# 滋賀県の透析導入患者の推移

- ・ H24年新規腎透析導入患者は342人
- ・ 年々増加していたが、H21年(428人)より減少している。



# 滋賀県の透析導入患者の原疾患

・ 導入患者の原疾患は、糖尿病性腎症が156人(43.6%)を占める。これは、原疾患の中で占める割合が最も高くなっている。



出典：滋賀腎・透析研究会

# 滋賀県保健医療計画



・昭和63年4月に「滋賀県地域保健医療計画」を策定し、以後、5年間ごとに見直しを行いながら、医療資源の適正な配置を図り、健康増進から疾病の予防・診断・治療、リハビリテーションに至る総合的な保健医療供給体制の確立を目指す。

・平成25年度(2013年度)から平成29年度(2017年度)の5年間

# 滋賀県保健医療計画



**慢性腎臓病対策は平成25年度より取上げ、県として対策を行っている。**

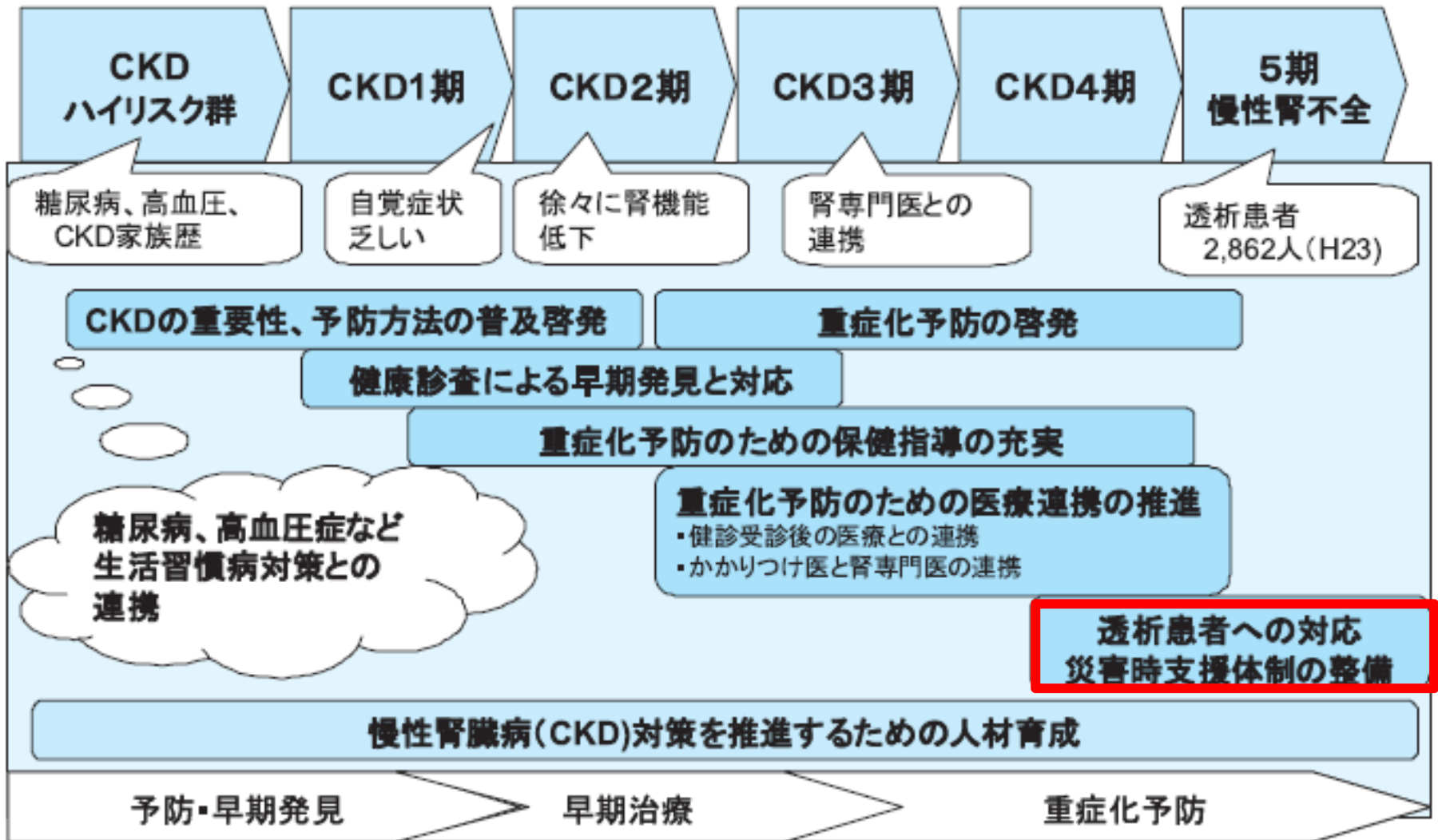
**なお、平成25年10月現在、保健医療計画における対策を取り上げているのは、滋賀県と長野県・長崎県・熊本県の4県のみ。**

# 施策の基本的な方向と目標

- 慢性腎臓病（CKD）の概念、予防に関する普及啓発
- 特定健康診査受診率の向上と保健指導の充実
- 慢性腎臓病（CKD）に対する医療連携の推進
- 慢性透析患者への災害時支援体制の充実

目標項目	現状値	目標値 (平成29年)
糖尿病性腎症による 新規透析導入者数	143人 (平成23年)	減少

図3-2-12-3 慢性腎臓病（CKD）のステージと施策の方向





# 人工透析患者災害時支援シート

「在宅人工透析患者災害時対応シート」

## 地震など突然の災害が起こった時に...

### 1. 現在、透析を受けている医療機関に決められた方法で連絡してください。

透析医療機関名

連絡先

連絡方法

#### ○ 透析を受けることが可能な場合

現在、透析を受けている医療機関で透析が可能な場合は、通院してください。

#### ✕ 透析を受けることができない場合



### 2. 透析医療機関からの指示に従ってください。

※透析医療機関と連絡がとれない場合は、管轄保健所または市町役場に連絡してください。

災害時、保健所では、透析医療機関と連携して透析が可能な医療機関の情報提供や受診調整を行います。

医療機関や保健所に電話がつかない場合は、最寄りの市町役場に連絡いただくか直接お越し下さい。避難所に避難した場合は、避難所の代表者に透析患者であることを伝え御相談ください。各市町役場・避難所から保健所に連絡いたします。

※お住まいの保健所、市町役場、避難所の場所・連絡先を確認しておきましょう。

保健所	住所	電話番号
大津市保健所	大津市におの浜四丁目4-6	077-522-8756
草津保健所	草津市草津三丁目14-76	077-582-3526
甲賀保健所	甲賀市水口町水口6200	0748-63-6111
東近江保健所	東近江市八日市練町8-22	0748-22-1253
彦根保健所	彦根市和田町41	0749-22-1770
長浜保健所	長浜市平方町1152-2	0749-65-6660
高島保健所	高島市今津町今津448-45	0740-22-2525

### 3. インターネットでも情報を提供します。

- ◆ 滋賀県 (<http://www.pref.shiga.jp/bousai/index.html>)
- ◆ 琵琶湖災害時透析ネットワーク (<http://www.shiga-jin.jp/net/index.html>)



### 4. 災害用伝言ダイヤルをご活用ください。

災害用伝言ダイヤルは、被災地への電話がかかりにくい状態になった時、被災地内の家族、親戚、知人などと緊急連絡を取れるようにするものです。

透析医療機関では、災害時にこのダイヤルを利用して、施設の被災状況等について情報提供を行っています。

「171」をダイヤルし、利用ガイドンスにしたがって透析医療機関の被災状況等を確認しましょう。

- ※一部携帯電話等ではご利用できない場合があります。
- ※ご自宅の電話がプッシュ式かダイヤル式か確認しておく必要があります。



#### 伝言ダイヤルの働き方(再生方法)

「171」+「2」+透析医療機関電話番号(市外番号から)  
をダイヤルして確認してください。

携帯電話のI T機能を利用した災害用掲示板もあります。災害に備えて調べておきましょう。

災害時伝言ダイヤルおよび災害用ブロードバンド伝言板は、毎月1日や防災週間(8月30日~9月5日)などに休載利用ができます。

- ★ 災害用伝言ダイヤルの詳細はこちら  
<http://www.ntt-west.co.jp/dengon/>
- ★ 災害用ブロードバンド伝言板の詳細はこちら  
[https://www.ntt-west.co.jp/dengon/web171/about\\_web171.html](https://www.ntt-west.co.jp/dengon/web171/about_web171.html)

# 災害時に備えた訓練等の実施

## 過去の実績

- ・ 第1回:平成24年8月7日(火)
- ・ 第2回:平成25年9月17日(火)

大規模災害発生時の人工透析患者への適切な医療体制確保を目的とした「人工透析・クラッシュシンドローム担当マニュアル」に基づき、初期対応として重要となる透析施設の被害状況、患者支援状況の把握のため、「琵琶湖災害時透析ネットワーク」を使用したシミュレーション訓練を行った。

### ○訓練参加機関

滋賀腎・透析研究会、滋賀県腎臓病患者福祉協会、滋賀県臨床工学技士会、滋賀透析看護セミナー、県内透析医療機関、各保健所、滋賀県健康長寿課

# 第3回滋賀県透析災害情報伝達 シミュレーション訓練

## <訓練の目的>

大規模災害発生時の人工透析患者への適切な医療体制確保を目的とした「人工透析・クラッシュシンドローム担当マニュアル」に基づき、初期対応として重要となる患者自身が災害時に医療情報の収集等ができるよう、「在宅人工透析患者災害時対応シート」を活用し、透析医療機関との連絡方法確認など災害時の対応における問題点、課題を明らかにする。

# 人工透析患者災害時支援シート（裏面）

## 4. 災害用伝言ダイヤルをご活用ください。

災害用伝言ダイヤルは、被災地への電話がかかりにくい状態になった時、被災地内の家族、親戚、知人などと緊急連絡を取れるようにするものです。

透析医療機関では、災害時にこのダイヤルを利用して、施設の被災状況等について情報提供を行っています。

「171」をダイヤルし、利用ガイダンスにしたがって透析医療機関の被災状況等を確認しましょう。

※ 一部携帯電話等ではご利用できない場合があります。

※ ご自宅の電話がプッシュ式かダイヤル式か確認しておく必要があります。



### 伝言ダイヤルの聞き方(再生方法)

**「171」+「2」+透析医療機関電話番号（市外番号から）**  
をダイヤルして確認してください。

# 第3回滋賀県透析災害情報伝達 シミュレーション訓練

**訓練対象：** 県内透析治療実施医療機関41か所  
(病院27か所、診療所14か所)

**訓練実施時期：**

平成26年12月から平成27年2月までのうち、災害  
用伝言ダイヤル(171)体験利用提供日であるいず  
れか1日。

- ・毎月1日、15日 00:00~24:00
- ・正月三が日(1月1日00:00~1月3日24:00)
- ・防災とボランティア週間(1月15日9:00~1月21日17:00)

# 訓練スケジュール

日時	作業内容
訓練実施前	<ul style="list-style-type: none"><li>・医療機関</li><li>1. 災害伝言ダイヤル体験日を利用し、訓練実施日時を設定する。</li><li>2. 災害時対応や訓練実施について周知・指導を行う。</li><li>3. 「在宅人工透析患者災害時対応シート」を配布する。</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>・関係機関</li><li>1. <b>患者に対し、訓練に関する周知</b>を行う</li></ul>
訓練当日	<ul style="list-style-type: none"><li>・医療機関</li><li>1. 災害伝言ダイヤルに各医療機関設定の<b>キーワード</b>を登録する。</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>・患者</li><li>1. 災害伝言ダイヤルに各医療機関が登録した<b>キーワード</b>を聞き取る。</li></ul>
訓練日以降	<ul style="list-style-type: none"><li>・医療機関</li><li>1. 患者に対し、各医療機関設定のキーワードを聞き取りできたかを確認する。</li><li>2. 訓練実施調査結果票を滋賀県健康医療福祉部健康医療課あてに<b>報告</b>する。</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>・患者</li><li>1. 各医療機関登録の災害伝言メッセージを聞き取り、その内容を医療機関に報告する。</li></ul>

# 報告回収結果

回収状況： 回答数33医療機関(病院21か所、診療所12か所)  
回収率80.5%

## 質問項目

### 1. 訓練を実施しましたか。

- ア 訓練を実施した。(実施日)
- イ 訓練を実施出来なかった。(その理由)

### 2. 訓練の実施結果を教えてください。

- ア 訓練時貴施設の患者総数
- イ 災害伝言ダイヤルについて説明指導した患者数
- ウ そのうち、キーワードを聞き取れた患者数
- エ キーワードを聞き取れなかった主な理由(自由記載)

### 3. 訓練全体として総合的にいかがでしたか。

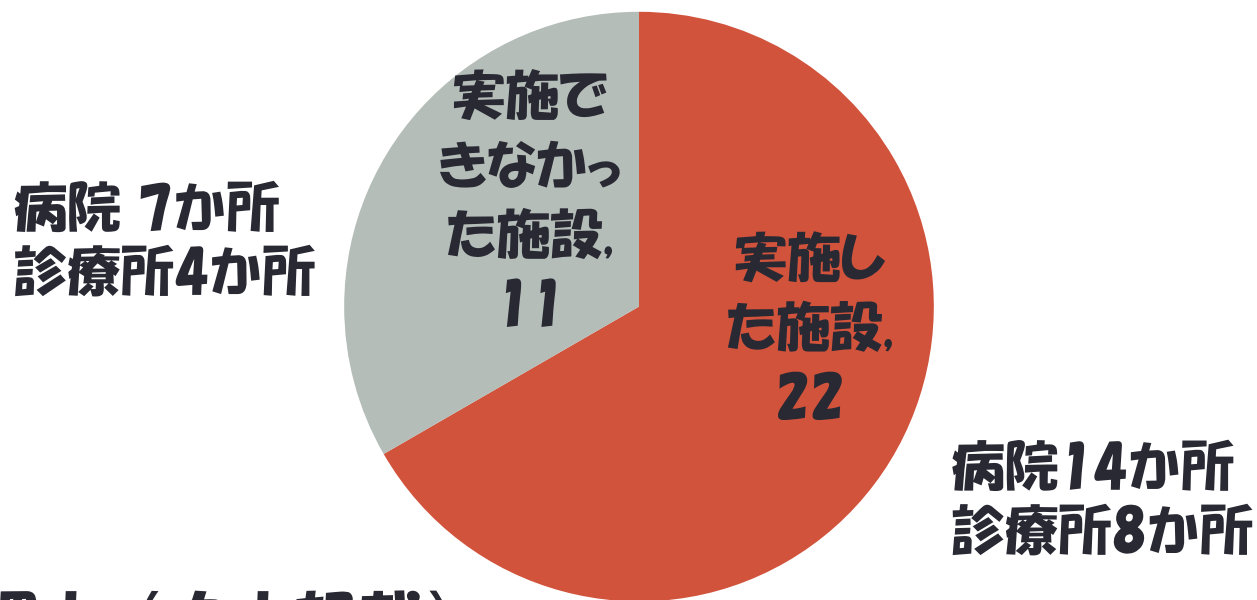
- 5段階評価(5 有意義だった ← → 1 意義は感じられなかった)  
その理由ならびに今後の課題や改善点について(自由記載)

### 4. 下記の対策のうち貴施設で行っているものに○をつけてください。

- ア 患者監視装置のキャスターはFreeにしている。
- イ 透析ベッドのキャスターはロックしている。
- ウ 透析液供給装置、RO装置はアンカーボルトなどで床面に固定している。
- エ 透析液供給装置、RO装置と機械室壁面との接合部は、フレキシブルチューブを使用している。

### ◆その他、要望・提言(自由記載)

# ( 1 ) 訓練を実施しましたか。



## 未実施理由 (自由記載)

- ・ 業務多忙のため実施できなかったため (3医療機関)
- ・ 別の訓練内容で訓練を行っているため (2医療機関)
- ・ 患者は高齢者が多いため (2医療機関)
- ・ 訓練を知らなかった、見落していたため (2医療機関)
- ・ 周知が間に合わなかったため (1医療機関)
- ・ 近日中に実施予定 (1医療機関)



## (2) 訓練の実施結果を教えてください。 (訓練実施22医療機関回答)

イのうち、キーワードを聞き取れた患者数

612 48.7%

災害伝言ダイヤルについて説明した患者数

1256

訓練時の総患者数

1793

0 500 1000 1500 2000

### キーワードを聞き取れなかった主な理由 (自由記載)

- ・忘れていた
- ・手順がわからない  
(電話番号の打ち間違い、# ボタンがわからない)
- ・耳が遠くて聞こえない
- ・本人、家族の協力も得られない
- ・キーワードが違っていた、流れていなかった など

## 【参考】

県内41医療機関で透析治療を行っている患者数は、平成26年6月1日現在、3,003人（滋賀県調査）

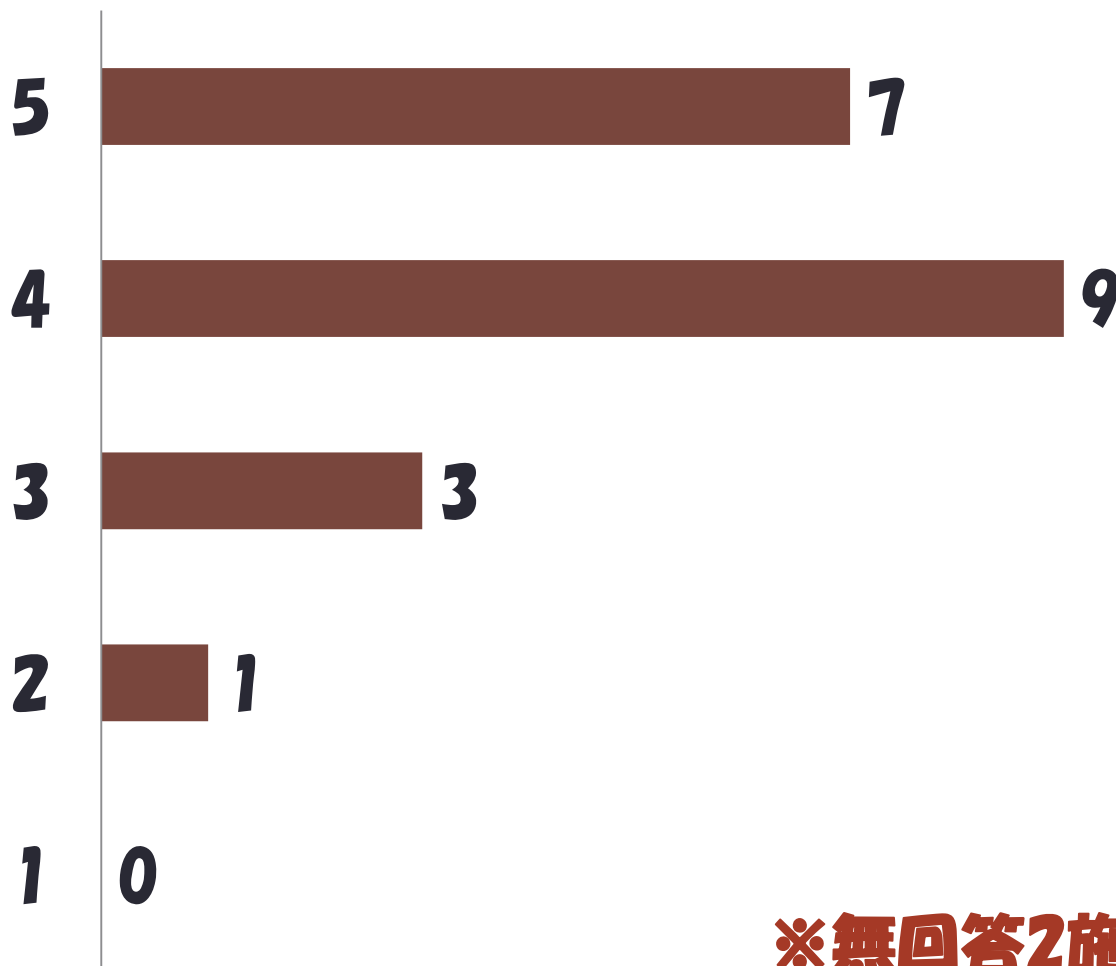
- 本訓練において、災害伝言ダイヤルについて説明指導を受けた1,256名は、全患者のうち**41.8%**を占める
- そのうちキーワードを聞き取れた612名は、全患者のうち**20.4%**を占める

# (3) 訓練全体として総合的にいかがでしたか。(訓練実施22医療機関回答)

有意義だった



意義は感じられなかった



※無回答2施設

# 訓練への今後の課題、改善点

## 患者への課題

- 平常時から災害時に医療情報の収集等ができるよう、災害時伝言ダイヤルの操作方法を知っておく。
- 災害時の対応は患者本人だけでなく、その家族も災害時伝言ダイヤルの操作方法を知っておく。
- 平常時より災害に対する意識を向上させる。

## 医療機関への課題

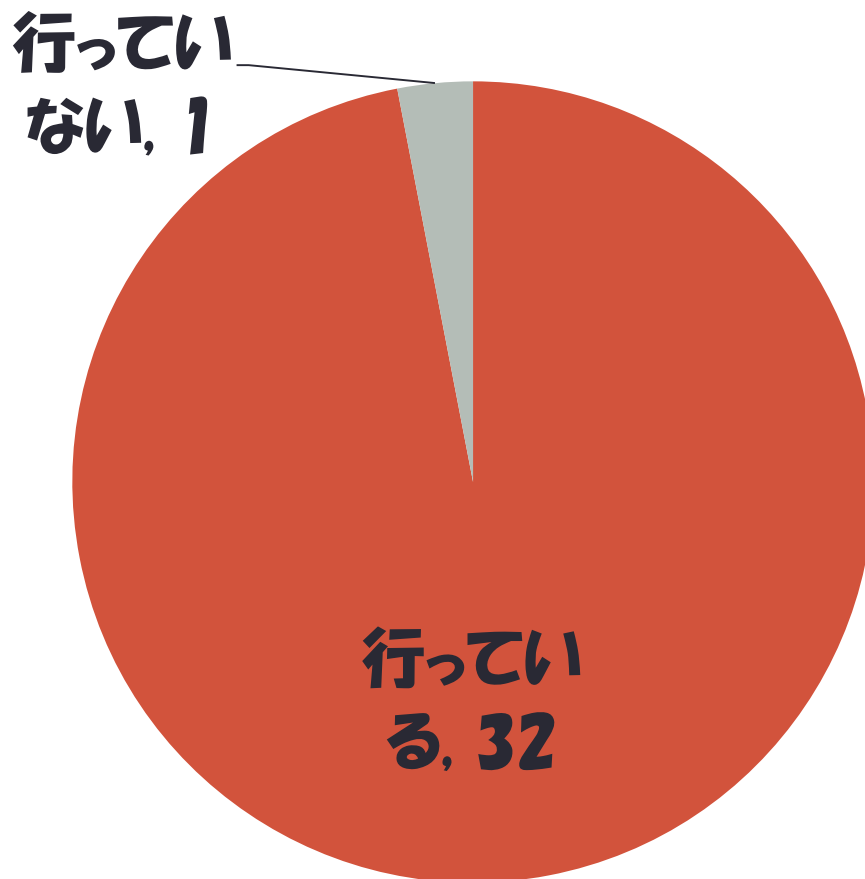
- 平常時より災害時の医療機関内の役割分担について確認しておく。
- 平常時よりメッセージの録音、登録手順方法を確認しておく。
- 平常時より患者・家族に対し、災害時の受診対応等について周知する。

## 県（行政）への課題

- 独居や聞き取りにくさがあるなどの高齢者に対する周知方法と操作方法のわかりやすく提示する。
- 平常時より災害に対する意識づけを行う。

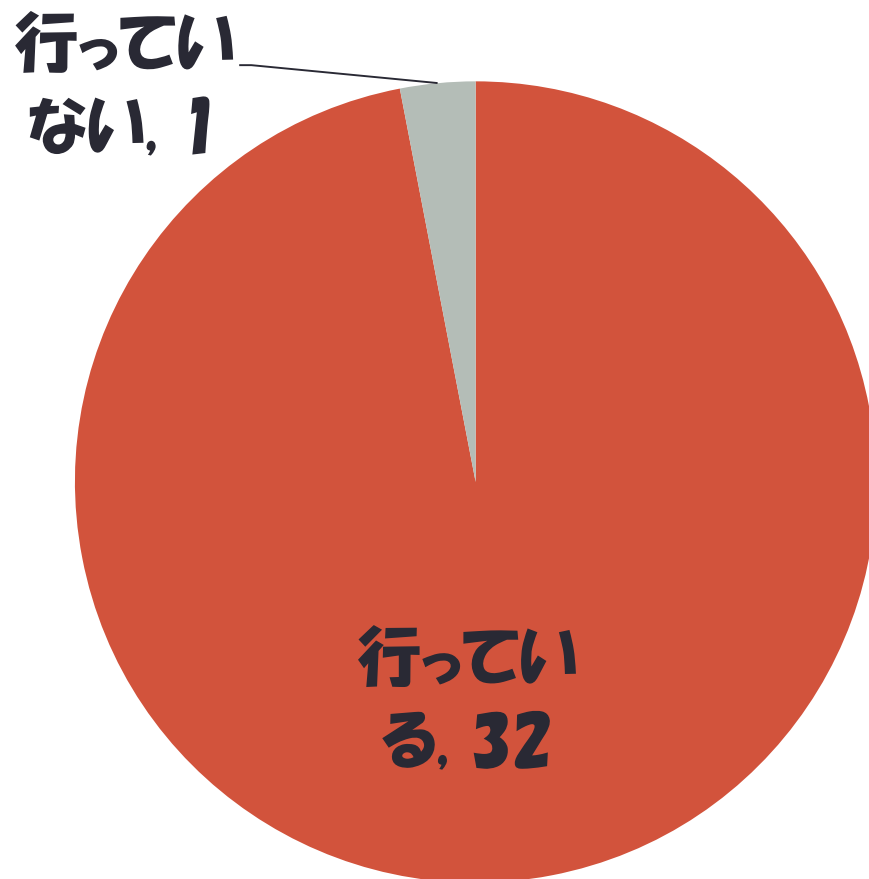
**(4)ア**

# 患者監視装置のキャスターはFreeelにしている



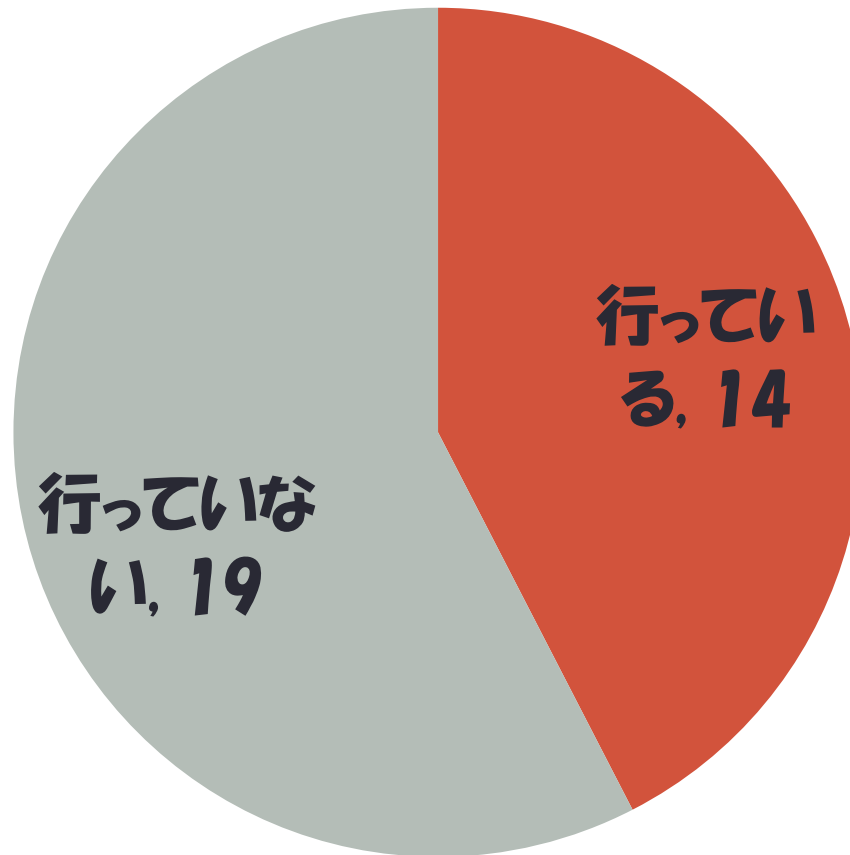
(4)イ

透析ベッドのキャスターはロックしている



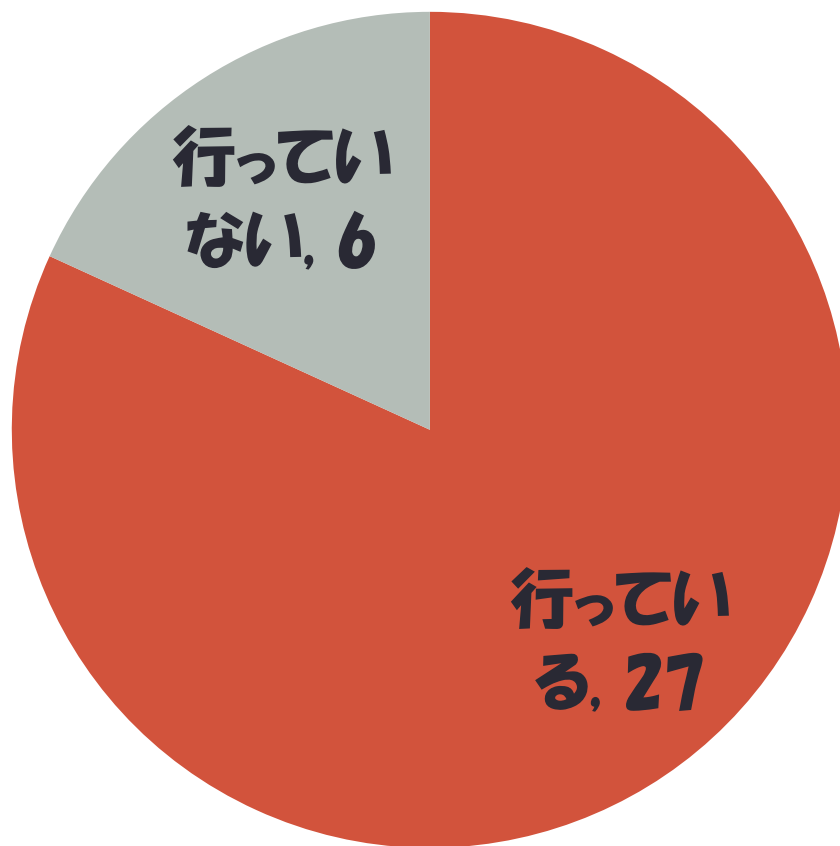
## (4) ウ

透析液供給装置、RO装置はアンカーボルトなどで床面に固定している



## (4) E

透析液供給装置、RO装置と機械室壁面との接合部は、フレキシブルチューブを使用している。





## **(5) 災害時シミュレーション訓練を通してのご要望・ご提言や今後必要と考えられる訓練内容等があればご記入下さい。(自由記載)**

### **患者への要望**

- 平常時より災害時伝言ダイヤルの操作方法を知っておく。
- 自宅電話がフッシュ式かダイヤル式か等を確認する。

### **医療機関への要望**

- 難聴で独居の患者等、今回情報伝達できなかった患者と医療機関との連絡手段を確認、検討する。

### **県への要望**

- 「在宅人工透析者災害時対応シート」を修正し、伝言ダイヤルの操作をわかりやすく理解、説明や患者がどのように行動すべきかを示す。
- 災害時伝言ダイヤルだけでなく、他のツールによる周知方法の検討を行う。

**訓練実施に協力していただき、ありがとうございました。**

**来年度にも、シミュレーション訓練を実施しますので、実施の際にはご協力下さい。**

**御清聴いただき、ありがとうございました。**

