

災害時に、区は、災害医療Coや、四師会、医療機関、患者搬送団体、医薬品卸売業者、医療救護所等（以下「関係団体」という。）と情報共有しながら、区内の医療救護活動を調整する役割を担っている。については、関係団体との情報連絡体制をさらに強化するため、ICTを活用した情報共有ツールの導入を検討し、迅速・正確・効率的な情報共有体制の構築を図る。

1 目的

現存のツール（電話・無線等）のほかに、複数人でも同時に情報共有が容易なチャット機能を持つICTツールを導入することで、災害時の情報連絡体制の強化（迅速・正確・効率）を図る。

2 現状・課題

災害時における情報共有は、1対1のやりとりを主とした電話や無線等を用いて行っている。一方で、同時に情報を伝達する手段としてメールの使用も考えられるが、写真や動画の送信に適しておらず、既読の判別がつかない。さらに、電話や無線では、専門用語の多い医療的な内容を伝達する場合、聞き間違いや伝達漏れの恐れがある。

【各ツールのメリット・デメリット】

ツール	メリット	デメリット
電話（固定・携帯） 【使用できる関係団体】 すべての関係団体	①ほとんどの人が利用できる環境にある ②1対1で詳細なやり取りが可能 ③即時的なやり取りが可能 ④反応や言葉のニュアンスがわかる	①複数人で連絡ができない ②災害時、回線が輻輳しやすい ③受電の際、近くにいる必要がある ④情報連絡に人手を要する ⑤伝達漏れが発生する
移動系無線 【使用できる関係団体】 一部の医療機関、医療救護所	①電話回線断絶時に使用できる（電話の代替となる） ②その他、電話②～④と同様	①限られた施設でしか使用できない ②受電の際、近くにいる必要がある。
メール 【使用できる関係団体】 メールアドレスがある関係団体	①一斉に情報を発信することができる ②文字で記録を残せる ③インターネット回線なので、リスク分散ができる	①返信がない限り、既読したのかどうか判別がつかない ②容量の大きい画像等の送信に時間がかかる、またはできない ③形式的な挨拶や前置き文があり、煩わしい
FAX 【使用できる関係団体】 FAXを設置している関係団体	①文字で情報を発信できる	①FAX自体使用しなくなってきている ②届いているかどうか電話確認する必要がある ③電話回線が断絶すると同時に使用できなくなる
衛星携帯電話 【使用できる関係団体】 医師会、一部の医療機関	①電話回線やインターネット回線断絶時にも使用できる。 ②その他、電話②～④と同様	①限られた施設でしか使用できない ②限られた場所でしか使用できない（南側かつ遮るものがない）

※上記のほか、病院や救急告示医療機関であれば広域災害救急医療情報システム（EMIS）を使用することができるが、区と医療機関との双方向の情報連絡を目的としたものではない。

3 解決策

LINE WORKS（ビジネス版LINE）の導入を検討する。
当ツールは、以下の特徴を持ち、現存ツールのデメリットを補うことができる。

	必要条件	LINEとの比較
1	チャット機能があること	○
2	操作性に馴染みがあり、訓練をしなくとも操作ができること	○
3	グループ機能があること	○
4	画像や動画の共有が可能であること	○
5	既読確認ができ、また既読者も特定できること	×
6	アンケート機能があり、容易に調査ができること（物資の不足や応援等）	×
7	管理者機能があり、メンバーの登録や招待を管理できること	×

【導入している他自治体】

- (1) 浜松市 災害時の医療機関との情報連絡
- (2) 大阪市 市長を含めた災害対策本部のキーパーソンの情報連絡
- (3) 神奈川県 消防本部および県下24の消防本部とのやり取り・出動要請

4 運用について

- (1) 各関係団体ごとにグループを作成し、区との情報連絡、共有を行う。（資料4-2のとおり）
- (2) それぞれのツールには、一長一短の特徴があることから、運用については、以下のとおり、場面に応じた使い分けをすることとする。（資料4-3のとおり）
 - LINE WORKS
 - ・発災直後の一斉連絡（被害状況の報告やEMIS入力依頼、参集確認）
 - ・患者の受入・搬送調整に係るグループでのやり取り 等
 - 電話
 - ・傷病者の生命に関わる緊急性の高い情報連絡やLINE WORKSで共有した情報の詳細な聞き取り
 - 移動系無線・衛星携帯電話
 - ・電話やLINEWORKSが使用できない場合の代替手段
- (3) 運用ガイドラインを設ける。（別紙4-4のとおり）
個人を特定できる情報は原則送信しない等の利用に関するルールを明確にする。
- (4) 以下のような、運用ルールや注意事項を明記し、よりスムーズな運用に努める。（別紙4-5のとおり）
 - ・作成するグループとその名称
 - ・IDの登録や変更について
 - ・使用イメージ（主に使用する機能の紹介）
 - ・トークルームへの投稿にあたり注意すること

5 その他

- ・導入の効果を検証するため、今年度実施する訓練に、LINE WORKSを取り入れる。
- ・災害時に導入ツールを最大限活用できるよう、操作訓練をはじめ、平時利用を検討する。