



公式LINEを活用した クリニックの災害時医療システム



北海道千歳市
医療法人 ミライエ 緑町診療所 院長 稲熊 良仁

1 はじめに：背景と課題

日本は自然災害が絶えない国です。2024年に入っても能登半島地震、台風や豪雨など、様々な災害に見舞われました。これらの災害は医療サービスの継続性に大きな課題をもたらします。特に、医療機関へのアクセスが制限され、在宅や避難所での患者対応が困難になることがあります。

私は阪神・淡路大震災、東日本大震災に医療スタッフとして参加しました。

2 大災害時の課題

大規模災害時には、インフラが途絶し、多数の避難所が同時多発的に発生します。このような状況下で各避難所の医療ニーズに対応するには、新たなアプローチが必要と考えました。

3 胆振東部地震とコロナ禍の教訓からの公式LINE導入

2018年の北海道胆振東部地震では、全道的な大規模停電によりほとんどの医療機関が機能停止に陥りました。この教訓を活かし、当院では2020年の開院時より一般家庭10軒分の太陽光発電パネル、蓄電池、電気自動車を導入し、2日から5日分の電力を確保しています。これにより災害時でも診療機能を維持できる体制を整えています。

コロナ禍においては発熱外来において可能な限り接触を防ぐ意味で、予約、問診、オンライン診療ができるよう、公式LINEを導入

しました。コロナ禍を経て、1万7千人が当院の公式LINEに登録しており、クリニックでは全国トップの登録者数です。これはクリニックのある千歳市(人口10万人)の約17%にあたり、登録者とその周辺の家族を含めると、数万人の有力なオウンドメディアとなっております。これが災害時の迅速な医療提供の基盤となっています。

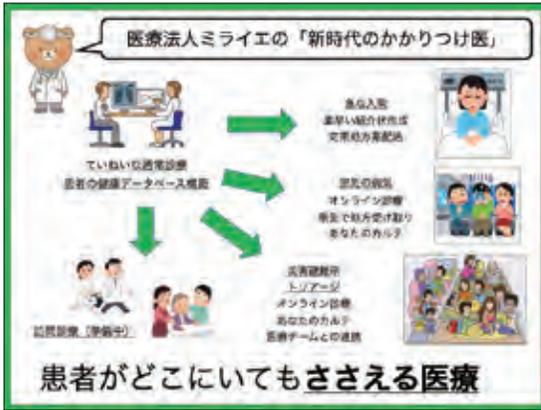
4 システムの概要

当院では、公式LINEを活用した災害時医療システムを構築しました。主な機能は以下の通りです：

- 1) オンライン予約
- 2) オンライン問診
- 3) オンライン診療
- 4) 各種お知らせ

5 導入の利点

- 1) 低コストと使いやすさ：日常的に使用する既存LINEインフラの活用
- 2) 平時の活用：通常の診療予約や問診、オンライン診療に利用
- 3) 災害時の活用：避難所でも、誰かのスマホに繋がれば、その場でオンライン診療が可能
発災直後・避難所でトリアージ
継続的ケア：避難所でのオンライン診察、緊急処方や公衆衛生指導が可能
弱者対策：高齢者や技術に不慣れな患者へは同席者がサポート可能



6 課題と今後の展望

現在の課題は、サポート強化、ネットワーク障害時のバックアップシステム構築です。今後の展望：

- 1) 災害時に最も弱者となる在宅患者への展開
- 2) 千歳市や北海道など行政との連携
- 3) 他地域への展開：特に医療機関に限られる道内地方自治体での活用
- 4) AI技術の導入：効率的な問診やトリアージ支援
- 5) 他医療機関との連携

7 まとめ

当院は地方都市の小さな診療所です。しか

し、公式LINEを活用した本システムは、平時からの運用に加え災害時にもスムーズに対応可能です。その使いやすさと低コストは、多くの医療機関や地域での導入を容易にします。

医療機関の公式LINEは平時は受診するための効率化と、利用者の自然なトレーニングとなり、災害時には多くの人を助ける有力な医療インフラとなります。

医療機関、行政、地域社会が一体となり、このようなシステムを推進することで、よりレジリエントな社会の構築につながるでしょう。私たちの取り組みが、北海道そして日本全体の災害医療の質向上に貢献できることを願っています。