

課題名	病院併設型健診センターの受診者待ち時間における過去 5 年間の推移
承認番号	2020-34 番
研究機関名	横浜市立みなと赤十字病院
研究責任者	所属 健診センター 氏名 角谷 沙織
研究期間	(西暦) 2020 年 11 月 ~ (西暦) 2022 年 12 月
研究の意義・目的	<p>待ち時間は受診者満足度に影響を与える大きな要因の 1 つです。待ち時間を増減させる因子には受診者数、検査医師や検査技師を含む職員数、検査項目数などが考えられます。</p> <p>当センターでも受診者数の増加に伴い、待ち時間の長さに対する苦情が少なくありません。また、受診者からの要望もありオプションを定期的に新設し、検査項目が増えていることも待ち時間の増加につながっています。</p> <p>受診者満足度の向上のため、待ち時間の短縮は最大の課題です。待ち時間の増減の原因を解明するため、過去 5 年間に行った待ち時間調査のデータを基に分析します。</p> <p>さらに、待つ環境が待ち時間の体感時間（個々が感じる時間の長さ）に影響を与えると考えられるため、待ち時間調査のデータとともに、同時に行った「待ち時間に対する印象や待つ環境に対する評価についてのアンケート」を分析することで、受診者サービスの向上につなげます。</p>
研究の方法 (対象期間含む)	<p>2017 年 1 月 23~27 日、2018 年 1 月 18~26 日、2018 年 12 月 17~21 日、2019 年 12 月 12~20 日、2020 年 12 月 10~18 日に内科診察が基本項目に含まれるコースを受診した人を対象とします。当日オプション検査の追加や取消しをした人、特別対応や不測対応があった人は除外します。</p> <p>受付や検査の項目ごとの待ち時間を年度別に算出し、5 年間の推移を分析することで、待ち時間に影響を与える要因を明らかにします。</p> <p>また、実際の待ち時間と「待ち時間に対する印象や待つ環境に対する評価についてのアンケート」の結果を比較し、待つ環境が与える影響を解明します。</p>
試料・情報の利用目的及び 利用方法 (匿名加工する場合や他施設へ提供 される場合はその方法を含む)	<p>収集したデータは本研究の目的のみに使用します。研究対象者の安全と人権を損なわない限り、本研究計画書を遵守します。医学雑誌や学会に発表される場合はプライバシーを保護するために、受診者の氏名など個人を特定できる情報は公表されません。研究対象者からデータ使用不可の連絡があった場合、その旨を記録し解析には用いません。研究対象者が不利益を被ることがないように留意し対処します。</p>
利用又は提供する 試料・情報の項目	健診結果の情報（年齢、性別、受診回数、検査項目）、待ち時間数、アンケート結果
試料・情報を 利用する者の範囲	本研究に携わる横浜市立みなと赤十字病院の健診センターの職員
試料・情報の管理における 責任者の氏名又名称 (当院及び提供先)	横浜市立みなと赤十字病院 所属 健診センター 氏名 角谷 沙織

問い合わせ先	当研究に自分の情報を使用してほしくない場合等のお問い合わせ 〒231-8682 神奈川県横浜市中区新山下 3-12-1 横浜市立みなと赤十字病院 所属 健診センター 氏名 角谷 沙織 TEL:045-628-6100 (代表) 内線 3808 (事務局) / FAX:045-628-6101
--------	---