



その他

6-1 学会等の参加

(1) 学会等の参加

年 月 日	学 会	演 題
平成29年 8月24日 25日	第58回 日本人間ドック学会	受付時間細分化の実施による、待ち時間短縮に向けての取り組み

(2) 演題抄録

平成29年 8月24・25日 第58回日本人間ドック学会学術大会にて口頭発表

演題題目：受付時間細分化の実施による、待ち時間短縮に向けての取り組み

発表者：高尾多重美、伊藤和幸、平山幹生、福田奈美、加藤佑果、祖父江功、田島奈緒美、仲畑輝香、仙田力也、高三英治

【背景と目的】

当施設は、平成26年6月の施設移転を機に、受付時間の設定方法を改め、従来から課題となっていた受付時間によって健診にかかる所要時間（待ち時間を含む）に大きな差が生じてしまう問題の改善を実施した。受付時間枠での案内を見直し、受診者一人ひとりの受付時間を設定し案内を行うことで、所要時間短縮を図り、受診者サービスの向上に成功したので報告する。

【方法】

従来の設定方法は、(1) 8時30分～9時 (2) 9時30分～10時の2つの時間帯別に各15名ずつを案内するものであった。指定時間帯内であっても来所人数が短時間に集中するケースが多く、受付までに待ち時間が発生していた。改善後の設定方法は、(1) 8時30分～9時15分 (2) 9時30分～10時15分の2つの時間帯を設定し、さらにそれぞれの時間帯の中で、受診者毎に4分間隔で個別の受付時間を設定した。また、2つの受付時間帯の間は人間ドック以外の健診の受付とし、受診者毎に3分間隔で個別の受付時間帯を設定した。これは、検査項目の少ない健診の受付を設定することで、検査の渋滞緩和を目的としている。

【結果】

従来の方法では、受付時間帯内で順番取りの受診者の集中が見られ、受診者の心理的負担と、受付が遅れた場合には、結果として健診に時間がかかる所要時間が大幅に増加し身体的負担が生じていた。受付時間細分化は、受診者毎に受付時間が決まっていることから、受診者は順番取りから解放され、また時間遵守の意識が高まり、少しでも受付時間に遅れる場合は連絡が入るようになった。健診の所要時間も最短の受診者と最長の受診者で約1時間30分ほど差があったが、40分ほどに短縮出来た。

【結論】

今回の取組により、受付時間や来所時間に対する問題点が大きく改善され、受診者サービスの向上が図られた。ただし、4分間隔の受付運用は、短時間での正確な受付業務の遂行が必須であり、従事する職員の知識や接遇、対応能力の強化が今後の課題である。

6-2 会議活動

【健診担当者会議】

ア 目的・内容：健診事業・健康づくり事業にかかる各ミーティング（臨床検査技師ミーティング、診療放射線技師ミーティング、看護師ミーティング、健康づくり担当者ミーティング）を統括し、健診事業の円滑な実施を目的とする。

イ 開催：毎月第1水曜日

ウ 構成：8名

【医療安全担当者会議】

ア 目的・内容：医療の質の向上と安全管理及び院内感染対策を総合的に企画・実施する。医療安全管理指針の策定、医療安全に関する報告で得られた事例の発生原因、再発防止策の検討、実施後の検証及び職員への周知を行う。

イ 開催：毎月第2水曜日

ウ 構成：8名

【サービス向上担当者会議】

ア 目的・内容：施設利用者に対するサービスの改善と質の向上の推進を図る。アンケートや御意見箱等による顧客満足度調査の実施・評価、接遇研修の企画・運営を行う。施設内の季節を感じる飾り付け、禁煙キャンペーンや、ピンクリボンキャンペーンなどを実施する。

イ 開催：隔週金曜日

ウ 構成：9名

【事務会議】

ア 目的・内容：事務管理・施設運営にかかる事項を協議し、効率的な法人運営及び事務執行を目的とする。

イ 開催：毎月第3水曜日

ウ 構成：5名

【年報編集委員会】

ア 目的・内容：事業団の年報の編集・作成を行う。

イ 開催：随時

ウ 構成：8名

【機関誌編集委員会】

ア 目的・内容：年2回発行する事業団の機関紙の編集・作成を行う。

平成29年度は vol.4 もっと知ろう「乳がん」、vol.5 脳血管疾患と脳ドックを作成。

イ 開催：随時

ウ 構成：6名



平成29年度版 公益財団法人春日井市健康管理事業団年報

平成31年 2月発行

編集・発行 公益財団法人春日井市健康管理事業団

〒486-0804

春日井市鷹来町1丁目1番地1

TEL (0568) 84-3060

FAX (0568) 84-3682