

作成日 2026 年 03 月 13 日
(最終更新日 20 年 月 日)

「情報公開文書」 (Web ページ掲載用)

※黒字：定型事項ですので消さないでください。

受付番号： 2026-1-260

課題名：標準化された苦情分類法を用いた患者苦情の多施設比較に関する研究

1. 研究の対象

2020 年 12 月 1 日～2025 年 11 月 30 日までに、特定機能病院 88 施設(当機関である東北大学病院を含みます)および東京医科大学附属の医療センター2 施設において、患者相談窓口等に苦情を寄せられた方

2. 研究期間

2026 年 6 月(当機関の研究機関実施許可日)から 2033 年 3 月 31 日

3. 試料・情報の利用及び提供を開始する予定日

当機関で試料・情報の利用を開始する予定日及び外部への提供を開始する予定日は以下の通りです。

利用開始予定日：2026 年 7 月 15 日

提供開始予定日：2026 年 7 月 15 日

4. 研究目的

病院の相談窓口に寄せられるご意見には、医療の質や安全性を向上させるための情報が含まれています。この情報を、効果的に活用するための仕組みづくりを目指して、文字情報を数学的・統計的理論に基づいて分類いたします。

5. 研究方法

本研究は、過去にご参加いただく各病院の患者相談窓口や投書箱に寄せられた、患者さんやご家族からのご意見や苦情の文章データを利用して行います。

具体的な手順は以下の通りです。

1. 個人情報消す まず、各病院でいただいたご意見の文章から、お名前や患者番号など、「誰が書いたかわかってしまう情報」をすべて消して、個人のプライバシーを守ります。
2. ご意見をグループ分けする 次に、誰のものかわからなくした文章データを、世界共通のルールを使って、「どのような内容のご意見か」でグループ分け(分類)をします。
3. 病院ごとの特徴を調べる グループ分けしたデータをまとめ直して、それぞれの病院に「どんなご意見が集まりやすいのか」という特徴や傾向を調べます。
4. 日本の病院全体の特徴を調べる 最後に、たくさんの病院のデータを集めて見比べることで、日本の病院全体として、患者さんからどのようなご意見が出やすいのかという特徴を明らかにします

6. 研究に用いる試料・情報の種類

情報：患者相談窓口や投書箱等に寄せられたご意見に関する以下の情報

- ・発生日時、報告の方法(窓口、投書、電話等)
- ・ご意見を寄せられた方の属性(患者さんご本人かご家族か、性別、年代、受診された診療科)
- ・ご意見の種類や内容(テキスト)、対象となった部門、対応の顛末 等

※お名前や患者番号など、個人を特定できる情報はすべて削除した上で分析に用います。

※本研究では、血液などの「試料」は使用いたしません。

7. 外部への試料・情報の提供

情報は個人が特定できないようお名前や患者番号等を削除したうえで、パスワードを設定した電子メールにより、代表機関である東京医科大学（医療の質・安全管理学分野）へ提供します。対応表は、当機関の研究分担者（保管責任者）が保管・管理します。

8. 研究組織

東京医科大学（研究代表機関） 浦松 雅史（研究代表者）、藤澤 由和、石川 孝、大戸 朋子

東北大学病院 西條 文人

琉球大学病院 西平 淳子

事業創造大学院大学 安藤 裕 Jefferson College of Population Health Paul Barach
ほか、本研究への参加に同意した全国の特設機能病院等（最大 90 施設）

※その他の参加施設の一覧については、代表機関（東京医科大学）のホームページ等で公開予定です。

9. 利益相反（企業等との利害関係）について

当機関では、研究責任者のグループが公正性を保つことを目的に、情報公開文書において企業等との利害関係の開示を行っています。

使用する研究費は、学校法人東京医科大学より支給された研究費です。

外部との経済的な利益関係等によって、研究で必要とされる公正かつ適正な判断が損なわれる、または損なわれるのではないかと第三者から懸念が表明されかねない事態を「利益相反」と言います。

本研究は、研究責任者のグループにより公正に行われます。本研究の利害関係については、現在のところありません。今後生じた場合には、所属機関において利益相反の管理を受けたうえで研究を継続し、本研究の企業等との利害関係について公正性を保ちます。

この研究の結果により特許権等が生じた場合は、その帰属先は研究機関及び研究者等になります。あなたには帰属しません。

10. お問い合わせ先

本研究に関するご質問等がありましたら下記の連絡先までお問い合わせください。

ご希望があれば、他の研究対象者の個人情報及び知的財産の保護に支障がない範囲内で、研究計画書及び関連資料を閲覧することが出来ますのでお申出ください。

また、試料・情報が当該研究に用いられることについて研究対象者もしくは研究対象者の代理人の方にご了承いただけない場合には研究対象としませんので、下記の連絡先までお申出ください。その場合でも研究対象者に不利益が生じることはありません。

当機関における照会先および研究への利用を拒否する場合の連絡先：

担当者の所属・氏名：東北大学病院 医療安全推進室 講師 西條 文人

住所 : 宮城県仙台市青葉区星陵町 1-1
連絡先 : 022-717-7561
Fumito.saijo.c8@tohoku.ac.jp

当機関の研究責任者 : 東北大学病院 医療安全推進室 講師 西條 文人

研究代表者 : 東京医科大学 医療の質・安全管理学分野 准教授 浦松 雅史

◆個人情報の開示等に関する手続

本学が保有する個人情報のうち、本人の情報について、開示、訂正及び利用停止を請求することができます。

保有個人情報とは、本学の役員又は職員が職務上作成し、又は取得した個人情報です。

- 1) 診療情報に関する保有個人情報については、東北大学病院事務部医事課が相談窓口となります。詳しくは、下記ホームページ「配布物 患者さまの個人情報に関するお知らせ」をご覧ください。（※手数料が必要です。）

【東北大学病院個人情報保護方針】

<http://www.hosp.tohoku.ac.jp/privacy.html>

- 2) 1) 以外の保有する個人情報については、所定の請求用紙に必要事項を記入し情報公開室受付窓口へ提出するか又は郵送願います。詳しくは請求手続きのホームページをご覧ください。（※手数料が必要です。）

【東北大学情報公開室】<http://www.bureau.tohoku.ac.jp/kokai/disclosure/index.html>

※注意事項

以下に該当する場合には全部若しくは一部についてお応えできないことがあります。

- ①研究対象者等又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- ②研究機関の研究業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ③法令に違反することとなる場合