

新潟市急患診療センター 指定管理者

平成 22 年度 事業計画書

平成 22 年 3 月

指定管理者

社団法人 新潟市医師会

## 平成 22 年度 事業計画書

### 1. 運営体制（平成 21 年度を踏まえての対応）別紙 1

- (1) 急に具合が悪くなった方に、応急処置を施し、かかりつけ医に引き継ぐための外来診療を行なう。
- (2) 受診者の中には直ちに入院や手術が必要な重症患者もおり、そのような受診者に対しては、すみやかに後方支援病院へ移送するなど、的確、迅速な対応に努める。
- (3) 平成 21 年度は新しい施設での診療、診療科目が 2 科（内科・小児科）から 8 科（内科・小児科・整形外科・外科・産婦人科・眼科・耳鼻咽喉科・脳外科）に増えたことや、新型インフルエンザの流行などにより、待ち時間やコメディカル（看護師や事務員など）の対応など、さまざまな問題が発生した。平成 21 年度の状況を踏まえ、平成 22 年度は多くの受診者が予想されるゴールデンウィーク、年末年始等において、医師や看護師などを増員するとともに、受付を分離し、待ち時間短縮を図る。（平成 21 年度、年末年始に実施）

### 2. 後方支援体制の強化

- (1) 後方支援病院への移送を迅速に実施させるため、市主催の救急医療対策会議とは別に、平成 22 年度医師会主催で新たに「二次輪番病院担当者会議」や「病院長懇談会」を開催し、一次、二次、三次救急の役割、連携について協議を行い、相互理解を得る。

### 3. 要望、苦情への対応

- (1) 利用者からの要望、苦情等には新潟市と協議の上、適切に対応する。
- (2) 平成 21 年度、苦情の中で電話対応の問題が多くあった。特に「電話しても出てもらえない」ことに対する苦情が多く寄せられた。看護師の絶対数が不足しているため、昨年末に看護師を増員し、電話担当看護師を配置するとともに、平成 22 年度もコメディカルの接遇研修を実施し、受診者の目線に立った対応に努めていく。

- (3) 新潟市急患診療センターは急に具合が悪くなった方に対し、あくまでも応急措置を施し、かかりつけ医に引き継ぐための外来診療を行うところである。そのため病院に比べると受診者の要望に応えられる範囲は限られてくる。受診者は「休日診療所」と思って受診する人が多く、そのギャップのため、苦情へと発展するケースがある。

今後、機会をとらえ、新潟市と協議し、平成21年度同様「市報にいがた」等で市民に対し、新潟市急患診療センターの役割、あり方について、広く広報していきたい。また、最近、医師に対する苦情も寄せられているため、各医会を通し、事例を挙げ、注意を呼びかけていきたい。

- (4) 窓口等にアンケート用紙及び投函箱を用意し、要望の把握に努め、市と協議し可能な範囲で実現に努める。

#### 4. 新潟市との連携強化

- (1) 平成21年度、新型インフルエンザ流行期には、新潟市と合同で、急患診療センターの後方支援として、日曜日、休日に限り、開業医に対し、手上げ方式で診療をお願いした。それでも流行のピーク時には1日960余人の受診者があり、6時間待ちの状況となった。

この状況を踏まえ、「新潟市急患診療センター運営検討会議」の中でこの規模の施設では1日800人が限度であり、これを超えるとさまざまな場面で不具合が生じるという指摘があったため、平成22年度は、後方支援対策も含め、新潟市と対応策について協議していきたい。

- (2) 消防局との連携

診療時間外に来られた患者や重症患者に対する後方支援病院の紹介について、うまく機能しない場面も多く、市と消防局と三者で一層の連携を図っていきたい。

## ＜診療科目、診療時間＞

診療科目	平日	土曜	日曜・祝日
内 科	19 : 00～翌 7 : 00	14 : 00～翌 9 : 00	9 : 00～翌 7 : 00
小 児 科			
眼 科	/	/	9 : 00～18 : 00
耳鼻咽喉科			
脳 外 科			
整形外科	19 : 00～22 : 00	/	9 : 00～22 : 00
外 科	/		15 : 00～22 : 00
産婦人科	/	/	9 : 00～18 : 00