

# 令和 7 年度 事業計画書

## 1. 出務体制

- (1) 診療科目、診療時間 別紙 1 のとおり
- (2) 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う。
- (3) 現場責任者としてセンター長を配置する。センター長の役割については、センターの管理・運営全般、出務職員の統括、出務医師の確保、後方支援病院との連携、関係団体との調整、コーディネーター機能を含む医療相談や苦情対応をはじめ、重症患者に対しすみやかに後方病院へ移送すべく的確、迅速な判断を行うこととしている。
- (4) 近年の小児科医師不足、高齢化によるセンターへ出務する小児科医師の負担軽減を目的として、小児科専任医師を配置し、診療をお願いしている。
- (5) 現場職員統括者として看護部長を配置する。看護部長の役割については、看護師のみならず、他職種職員も含めた管理、指導を行うこととしている。
- (6) 令和 3 年度より、専任の看護師が患者の状態を評価し、患者の緊急度区分に応じて診療の優先順位付けを行う院内トリアージを実施している。重症患者の見落としがないように、適切な対応を行う。
- (7) GW、年末年始、インフルエンザ流行期等の受診需要が増加する時期に対応するため、新潟市と協議の上、診療体制の強化を検討することで、患者の利便性向上を図る。

## 2. 後方支援体制の強化

- (1) 後方支援病院への移送をスムーズに実施させるため、市主催の救急医療対策会議とは別に、今年度も医師会主催で二次輪番病院担当者会議や病院長連絡会議を開催し、一次、二次、三次救急の役割について話し合い、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、苦情等については今年度も新潟市と協議の上、迅速適切に対応する。
- (2) 年々コメジカルに対する苦情は少なくなっているが、受診者と最初に言葉を交すのは受付の事務や看護師であり、さわやかな対応が求められる。そのため、コメジカルを対象に接遇研修を実施し、受診者の目線に立った対応に努めていく。
- (3) 出務医師の態度、診療内容に対する苦情については、これまで同様、各医会を通じて具体的な事例を上げ注意を呼びかけていく。
- (4) 医師が患者の状態を的確に把握し、二次輪番病院へ送るか、帰して翌日かかりつけ医を受診させるかの判断は大変重要である。そのため出務医師が判断に迷う場合にセンター長と協議できる体制づくりを構築する。
- (5) 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り、機器の整備も含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いる。しかし、全ての傷病に対して専門的な診断治療が受けられると期待する患者もみられる。また、新潟市急患診療センターは深夜加算等で診療費が高い。これらのことから苦情へと発展するケースも多く見られる。今後も、「新潟市急患診療センターだより」等で周知するが、新潟市としても市民に対し、広く広報することをお願いする。

一方、アンケート実施のほか、通年にわたり意見箱を設置し、要望の把握に努める。

### 4. 新潟市との連携強化

- (1) 平成 27 年度より現場責任者としてセンター長を配置し、平成 28 年度には看護部長、平成 29 年度には小児科専任医をそれぞれ配置している。

急患診療センターの現場における課題については、市地域医療推進課、センター長、小児科専任医、看護部長を含む医師会が連携し、適宜検討会議を開催し対応を図る。また、重要な課題については「新潟市急患診療センター運営検討会議」に諮り、新潟市と連携し、より良いセンター運営を推進する。

## (2) 消防局との連携強化

来院した患者や重症患者への後方支援病院の紹介が円滑に機能しない場面がある。この課題に対応するため、センター長をはじめ、医師会、市地域医療推進課、消防局の三者間での連携を一層強化し、適切な医療提供体制の確立を図る。

## (3) 災害時の医薬品備蓄

災害時の医療救護活動で使用する医薬品について、新潟市と協議の上、新潟市急患診療センターでの診療に使用する医薬品と併せて購入し、計画的に備蓄を進める。

# 5.その他

## (1) 防災意識の向上および知識の普及

センターの特性に応じた防災訓練を実施し、職員の防災意識の向上と知識の普及を図る。災害発生時には、令和 5 年度に導入したシステムを活用し、センター職員への安否確認および参集指示を行う。その後、迅速に対応できるよう、その都度対策を協議・検討する。

## (2) 災害時の医療提供体制

新潟市地域防災計画に基づき、当センターが医療救護所となることを踏まえ、災害時における医療提供体制の検討を実施する。

## (3) 医療安全対策

センター職員を対象に医療安全研修会を実施し、医療安全対策の企画・実施を進める。職員の知識向上と安全な医療提供を確保するため、継続的な教育を行う。

## (4) 市民の安全確保

市民の安全確保を目的として、高齢者・障がい者・児童の虐待に関する研修をセンター職員に対して実施し、適切な対応能力の向上を図る。

## (5) 電子カルテの導入

新潟市が入札を通じて導入する電子カルテシステムについて、専門医会をはじめとする関係者の協力を得ながら、業務フローの整備および管理体制の構築を進めることにより、業務の効率化と診療の質の向上を図る。システム導入

後は、職員への適切な教育・研修を実施し、円滑な運用を支援する。

別紙 1

<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 7：00 | 7：00～翌 7：00 |
| 小 児 科   |              |              |             |
| 整 形 外 科 | 19：00～22：00  | 15：00～翌 9：00 | 9：00～22：00  |
| 眼 科     |              |              | 9：00～18：00  |
| 耳鼻咽喉科   |              |              |             |
| 脳 外 科   |              |              |             |
| 産 婦 人 科 |              |              |             |