

## 第2回 新潟市急患診療センター指定管理者申請者評価会議 会議録

### 1. 開催日時

平成30年10月1日（月） 午後2時55分から4時05分まで

### 2. 開催場所

新潟市総合保健医療センター2F 2-1会議室

### 3. 出席委員

奥村 麗子（新潟県看護協会 会長）  
金子 和子（新潟市連合婦人会 会長）  
坂井 希美子（社会保険労務士）  
坂詰 明広（新潟県医療ソーシャルワーカー協会 会長）  
藤沢 直子（新潟医療福祉大学 教授）

### 4. 保健衛生部地域医療推進課出席職員

課長 古俣 浩  
課長補佐 山崎 哲  
係長 関根 伴和  
主査 佐藤 真由美  
副主査 笠原 美紀

### 5. 傍聴者

0名

### 6. 会議録（公開部分）

佐藤主査	定刻になりましたので、ただいまから、「第2回新潟市急患診療センター指定管理者申請者評価会議」を開催いたします。 本日、司会を務めさせていただきます、地域医療推進課の佐藤と申します。よろしくお願いいたします。 それでは、次第に沿って進行させていただきます。 はじめに、地域医療推進課の古俣課長から、ご挨拶申し上げます。
古俣課長	<挨拶>
佐藤主査	続きまして、配布資料の確認をお願いいたします。 配布資料につきましては、事前に郵送させていただきましたが、本日お持ちでない方がいらっしゃいましたら、お申し出ください。 （配布資料の読み上げ） 以上になりますが、お手元にございますでしょうか。 また、本日、机上に「新潟市急患診療センター指定管理者評価票」を配布させていただきました。 こちらは、評価会議の後半で、委員の皆さまから記入していただく用紙になります。 なお、議事録作成のため、会議の内容を録音させていただきますので、ご了承ください。

	<p>続きまして、本日の会議の進め方についてご説明いたしますが、はじめに、これまでの経過についてご説明いたします。</p> <p>6月27日に開催しました第1回評価会議の後、委員の皆さまから頂戴したご意見を反映しました、資料1の「業務仕様書」及び資料2の「評価基準及び配点」を郵送させていただきました。</p> <p>こちらにつきましては、委員の皆さまからご意見はございませんでしたので、本日お配りした資料が、最終の「業務仕様書」及び「評価基準及び配点」になります。</p> <p>これを受けまして、8月7日付けで、指定管理候補者であります、一般社団法人新潟市医師会に、申請書類の提出を依頼し、9月7日付けで、申請書類を受理しました。</p> <p>なお、新潟市暴力団排除条例第7条第1項において、「暴力団、暴力団員及び暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有するもの」に公の施設の管理を行わせないこととしており、申請者の暴力団等の該当性について、新潟県警察本部に照会しましたところ、「該当なし」との回答をいただいておりますので、申し添えます。</p> <p>続きまして、本日の会議の進め方について、ご説明いたします。</p> <p>本日は、①新潟市医師会による説明、②委員の皆さまと新潟市医師会の質疑応答、③委員の皆さま同士の意見交換、④委員の皆さまによる評価、⑤評価結果に対する意見交換という順番で進めて参ります。</p> <p>ただいまの説明に、ご質問やご意見がありましたら、お願いいたします。</p>
委員	<質問なし>
佐藤主査	これより、新潟市医師会の皆さまから入室していただきます。
申請者	<入室>
佐藤主査	<p>本日は、新潟市医師会から、遠藤局長・番馬次長・眞保課長・山上課長補佐の4名がお越しいただいております。</p> <p>それでは、資料3に基づいて、ご説明をお願いいたします。</p>
遠藤局長	<p>新潟市医師会事務局長の遠藤でございます。そして、事務局次長の番馬、担当課長の眞保、担当課長補佐の山上です。よろしく申し上げます。</p> <p>新潟市急患診療センターの指定管理について、引き続き新潟市医師会が指定をお受けいたしたく、関係書類を添えて申請いたしました。</p> <p>それでは、本会の事業計画書及び自主事業の事業計画について順次説明いたします。</p> <p>資料の説明に入ります前に、「一般社団法人 新潟市医師会」について、まずご説明いたします。</p> <p>本会は、昭和22年11月1日に社団法人として発足し、今年71年目となります。なお、公益法人制度改正により平成25年4月1日から一般社団法人に移行いたしました。</p> <p>新潟市内の医師約1,600名を会員とし、医学の振興、市民の医療・保健・福祉の充実・向上に寄与するため、新潟市急患診療センターの運営をはじめ、地域産業保健センターの運営支援や予防接種・各種検診など地域医療に密着した様々な活動を行っております。</p> <p>本会としては、地域医療の普及充実は医師会の重大責務と認識しており、救急医療体制の維持・確保に資するため、引き続き本事業の指定管理者を申請いたしました。</p> <p>本会の事務所所在地は、中央区紫竹山3丁目3番11号、この建物の5階で、会</p>

長は藤田一隆です。

それでは、資料3に基づきましてご説明いたします。

資料3-1は事業計画及び収支計画の概要でございます。

内容につきましては、次の資料で詳細な説明をいたしますので、ここでは説明を省略いたします。

資料3-2 事業計画書（詳細）をご覧ください。

はじめに、経営理念・経営方針です。

理念については「市民・職員・社会」の各状況を踏まえた上で  
「市民と共に、市民に信頼される救急医療の継続提供をめざしてまいります。」

経営方針としては、市民の安心のために医院や病院が診療時間外となる夜間休日  
に入院治療の必要のないいわゆる一次救急患者の応急診療を担います。

その際病状に応じて、かかりつけ医等を受診するまでの応急措置を行い、投薬も  
原則休日分とするとともに重症患者については二次救急あるいは三次救急病院へ  
搬送いたします。

次に施設の管理方法です。

診療科目は、記載のとおり内科から産婦人科までの8科体制です。具体的には内  
科、小児科、整形外科は365日体制で、他の5科のうち眼科、耳鼻咽喉科、脳外  
科、産婦人科は日曜、祝日に、外科は土曜日に診療を行っています。

また、診療時間については記載のとおりでございます。

表の下の最初の白丸をご覧ください。

連休や年末年始、インフルエンザ流行期等繁忙期には、必要に応じて医師・看護  
師などを増員するとともに受付の分離を行うことにより、待ち時間の短縮を図っ  
てまいります。

平成27年度から現場責任者としてセンター長を配置しております。記載のとおり  
センターの管理・運営全般においてセンター内外において、幅広く管理・指導を  
担っております。

平成28年度から看護部長を配置し、看護師のみならずコメディカルに対しても管  
理・指導を行っています。

平成29年度から小児科専任医師1名を配置し、小児科医師不足やセンターへ出  
務する小児科医師の負担軽減に努めております。

裏面に移っていただきまして、後方支援病院への移送をスムーズにするため、  
病院長や病院担当者との会議を重ね、一次、二次、三次救急の役割について更に相  
互理解を深めてまいります。

次に予算の適正な管理についてです。

利用料金制のもと、市との密接な連絡・相談・協議により適正な経費執行に努め  
てまいります。

次に従事者の雇用・労働条件についてです。

雇用及び労働条件については、労働基準法にのっとり就業規則に定めており、主  
な条件は記載のとおりでございます。

次のページへ移っていただきまして、1日当たりの出務体制は記載のとおりです  
が、一番下その他でございます。

先ほど施設の管理方法でもご説明いたしましたが、連休、年末年始、インフルエ  
ンザ流行期等繁忙期には必要に応じて医師、看護師等を増員いたします。

裏面に移っていただきまして、要望や苦情への対応についてです。

アンケート調査やご意見箱を通じて要望の把握に努めるとともに利用者からの

要望、苦情などには、市と協議のうえ迅速かつ適切に対応してまいります。

苦情やトラブルを未然に防止するため、コメディカルを対象に接遇研修を実施し、受診者の目線に立った丁寧な対応に努めるとともに出務医師に対しても各医学会を通じて具体的な事例に基づき注意喚起を行っておりますが、さらに徹底してまいります。

センター長、看護部長を配置しており、市民からの医療についての相談や苦情等にも適切な対応を行ってまいります。

当センターは、医療機関が外来診療を行っていない夜間・休日の時間帯に応急措置を行う1次救急施設であるにもかかわらず、深夜加算等の診療費についての認識不足や「休日診療所」などではとの勘違いなど受診者の要求と現状との齟齬による苦情が多く見受けられます。このため今後とも市と協議しながら、機会を捉え市民への啓発に努めてまいります。

次に人材育成についてです。

当センターにおける医療安全確保のため、職員を対象とした接遇・医療安全・コンプライアンスについての各研修を年2回実施するとともに、看護師の専門技術向上研修についても行ってまいります。

また、近年問題となっております高齢者や児童などへの虐待に関する研修を行うことにより、適切な対応に努めてまいります。

更に、センター並びに看護・医療事務がおのこの理念を定め、志を高く持ちつつ引き続き質の高い医療サービスの提供に努めてまいります。

次に個人情報保護についてです。

新潟市個人情報保護条例にのっとり、ガイドライン等に基づき全職員で認識を共有し、ハード・ソフト両面において個人情報保護に努めてまいります。

また、市民に対して当センターの取組みについて周知を図ってまいります。

次に災害対策についてです。

災害時における医師会役職員緊急連絡網を整備しており、災害の程度に応じて臨機応変に対応してまいります。

また、受診者の安全を第一に避難、誘導の徹底を図るため、毎年9月にご覧の職員を対象とした避難訓練を実施いたします。

次に事故防止対策についてです。

医療安全管理対策では、医療安全管理指針、院内感染対策指針、医薬品の安全使用のための業務手順書に基づき、全職員への周知徹底を図るとともに、定期的に医療安全管理委員会を開催することにより、適切かつ安全で質の高い医療サービスの提供を行ってまいります。

また、受診後の容体変化にも迅速適切に対応できるよう「急患診療センター受診後の注意事項」を記載した用紙を受診者に会計時に配付しております。

次に環境保全についてです。

医療廃棄物については、再利用可能な材料・商品等を積極的に取り入れ、処分・廃棄についても厳重に管理いたします。

また、医療機器、薬品等の安全性、汚染予防及び施設環境の快適性の確保に努めてまいります。

次に備品管理についてです。

備品管理については、当センター移転時の現物と台帳との一部不一致があるため、突合作業を進め、台帳整備をさらに進めてまいります。

また、医療用備品については、引き続き専門業者と保守契約を締結し、管理に万

全を期してまいります。

次のページへ移っていただきまして、医療知識・技能の確保についてです。

医療安全体制を向上させるため、年2回程度医療安全研修会を開催し、職員の医療知識・技能の確保に努めてまいります。

また、看護部、医療事務部においても職種に応じて救急蘇生や診療報酬点数などの研修を行い、専門分野におけるスキルアップにも努めてまいります。

次に自主事業の事業計画についてです。

3つの自主事業を実施しており、引き続き取り組んでまいります。

一つ目は新潟市急患診療センターホームページ開設事業です。

実施状況ですが、平成23年12月にホームページを立ち上げ、当センターの紹介やご意見箱を設けるとともに、症状を自分自身でチェックする救急疾患検索サイトにおいて症状に応じた対処方法、注意事項などをわかりやすく解説することにより、市民の安心安全な暮らしづくりに寄与しています。なお、平成28年4月に内容の充実強化を図っております。

目的の達成状況ですが、この事業を立ち上げて6年弱ではありますが、この間ご意見箱に色々なご意見が寄せられ、運営上の参考にさせていただいております。近年、受診者数も減少傾向にあることから、少なからず適正受診の推進に寄与しているのではと受け止めております。

利用者の反応、満足度と今後の対応ですが、平成29年度窓口アンケート調査の結果、ホームページ及び救急疾患サイトの認知度は決して高いものではありませんが、利用者の約95%からは好評価を得ております。市民から広く活用していただけるようあらゆる機会を捉えて、周知に努めてまいります。

二つ目はインフルエンザ検査結果証明書発行事業です。

実施状況ですが、平成21年にインフルエンザが猛威を振るった時期に、この事業を開始しました。当センター受診者でインフルエンザに罹患した患者さんに対して医師会が罹患証明書を発行することにより、医療機関を受診した際の検査が省略できる体制を構築しました。

目的達成の状況ですが、この事業を開始する前は、インフルエンザの流行期において、当センターと後日受診した医療機関での重複検査に対し患者さんからの不満の声を漏れ聞いておりましたが、本事業開始により医療機関での患者さんとのトラブルが解消しました。

利用者の反応、満足度と今後の対応ですが、当センターを受診した患者さんはもとより、医療機関においても検査省略によるスムーズな診療が可能となり、好評を得ております。今後も引き続き取り組んでまいります。

三つ目は広報誌「新潟市急患診療センターだより」発行事業です。

実施状況ですが、当センターの円滑な運営には、市民の理解と協力、支援が欠かせないことから、平成28年7月から3か月ごとに広報誌を年4回発行し情報発信を行っております。センターからの情報提供、病気についての予防法・対処法、市民からの質問への回答で構成されております。

目的の達成状況ですが、広報誌という紙媒体を使用して当センターの情報や病気についての啓発活動を行っており、少なからず適正受診の推進に寄与しているものと思われまます。

利用者の反応、満足度と今後の対応ですが、当センター待合室をはじめ各区役所及び出張所にも引き続き配置し、今後も市民への啓発活動や情報提供を行ってまいります。

	<p>次に資料3-3 新潟市急患診療センター収支計画書（指定管理業務会計）についてです。</p> <p>説明の都合上、支出から説明いたします。</p> <p>まず、人件費でございますが、8診療科に係る医師・看護師・放射線技師等の人件費が5億6,378万7千円、事業費といたしましては、需用費、通信費、薬品材料費等で7,427万7千円、事務費は1億2,667万6千円、管理費は保守管理料、修繕費等で1,947万6千円、公課費は委託料に対する消費税で304万5,120円で支出合計は7億8,726万1千120円でございます。</p> <p>収入でございますが、委託料は総支出と総収入の差であります不足額、利用料金は診療報酬、雑収入は預金利息やマスクの自動販売機売上などで、収入合計は支出合計と同額でございます。</p> <p>なお、詳細については次のページをご覧くださいと思います。</p> <p>その次のページは、先ほどご説明いたしました3つの自主事業に係る収支予算書で記載のとおりでございます。以上で説明を終わります。</p> <p>よろしくご審議を賜りますようお願い申し上げます。</p>
佐藤主査	ただいまの説明に、ご質問やご意見がありましたら、お願いいたします。
坂井委員	予算の事務手数料とは何か。
遠藤局長	医師会がこの事業を受託しておりますので、医師会の事務職員の人件費あるいは雑費等ということで、市から頂戴しているお金でございます。
奥村委員	例えばインフルエンザの大流行があったり、通常とは違った疾患が流行った時の予算はどういう風になっているのか。通常のインフルエンザが流行るのは想定内だと思うが、災害みたいになった時は想定しているのか。
遠藤局長	一次救急ということであれば、私ども、その都度、市と協議をいたしまして、先ほどもご説明しましたが、流行期には二つに受付を分けるだとか色々分離をして、多くの患者様をスムーズにと考えております。奥村委員がおっしゃったように、それ以上に患者数が想定されるということであれば、また市と協議をしながら、出来るだけ患者さんにご不便をおかけしないような体制は、その都度、協議をいたしますし、予算につきましても、人間の命には変えられないということで、その都度、市と協議をして、可能な限りで十分な配慮をいただいております。
坂詰委員	事業計画書の理念に書かれている「市民」は、どこまでを言っているのか。
遠藤局長	新潟市急患診療センターでございますので、市民と言うことですが、医療に境界はございませんので、市外からの患者様もいらっしゃっております。それについて、あえて県民や患者様というよりは、新潟市の急患診療センターということで、市民とは言っておりますが、あなたは新潟市民ではないから私どもとは関係ありません、ということでは一切ございません。理念上、新潟市の急患診療センターとして市民という言葉を使っただけで、他を排除するという意味ではございません。
坂詰委員	「コメジカル」は「コメディカル」かと思うが、この表現でも間違いではないのか。
遠藤局長	はい。
坂詰委員	人材育成に高齢者虐待防止法、障害者虐待防止法があるが、虐待が発見された時の連絡経路は。新潟市は在宅医療・介護連携推進事業をされており、ICTの活用もされているので、事業で繋がるような形が出来たらいいのかなど。相乗効果が得られるような形がいい。
遠藤局長	はい。
坂詰委員	医療知識・技能の確保ということで、医療安全体制を向上させるため、年2回程

	度、医療安全研修会を開催しとあるが、基本的には全員参加ということで良いか。誰かが参加しなかったということがないようにしてもらえたら。
遠藤局長	これについては全員参加ですし、私ども仕事の一環としてやっておりますので、都合が悪くて出れない場合は、理由書を出してもらっていますし、欠席の場合は、出席した人からきっちり伝わるような方策は取っております。
金子委員	近所から今回3回くらい、救急車を呼んでこちらに来ていただいたが、とっても対応が良いのが非常に嬉しく思っている。そういう人達の口から口に伝わって、何か大変な事があつたら急患診療センターに、っていうのが流れているようで、皆さん安心して使いすぎるくらい使っているのではないかと思っている。患者にとっては一番苦しい時にかかるところであるので、良くしていただくことは、それだけでも癒される気持ちになるのではないかと思っている。市民として、近辺に住んでいる者として喜んでいる。
遠藤局長	ありがとうございます。
藤沢委員	自主事業の広報誌発行业務について、市民の理解が広がったことで、近年、受診者も減少傾向にあると。適正受診の推進という点で理解が進んだことは、大変喜ばしいことだと思う。ただ結局、診療報酬の関係で言うと、適正受診による患者の減になるので、現在、手厚い診療体制をしいていて、市民の安心・安全を守るために、大変素晴らしい環境を作っていただいていると思っているが、そこでの兼ね合い。適正な診療体制であって、何が適正かはなかなか難しいと思うが、そのところを市民に理解を促すような方法は何かお持ちか。例えば、患者数の推移や今後の見通し。他の診療機関との関係も当然あるので、新潟市内外の医療の充実などとも関連があると思うが、もう少し詳しく発信することはお考えか。 もう一点は、ホームページ以外の媒体で広く市民に知らせる方法のお考えはないか。例えば市報に掲載するとか。
遠藤局長	軽い方のおかげで本当の重症の方が診れなくなることがないように意味での適正受診という使い方をしておりますが、何を以ってっていうのはなかなか難しいことでございますし、委員おっしゃるように、患者の見込みはなかなか出せない。先ほどから出ております、インフルエンザなどの感染症が一度流行ると、本当に予測していたのとは違う数の患者さんがいらっしゃって、見込みを立てていたのとは全く違うような状況が起きますので、患者数の見込みについては、市と毎年協議をしながら見込みは立てているがなかなか合致せず、これという決め手がない中で、ご迷惑をおかけしないように見込みを立てながら予算を組んでいる状況でございます。 適正受診等につきましては、疾患サイトあるいは新たな試みとしての紙媒体のたよりをやっておりますが、この他については私どもこれというのが思い当たらないので、藤沢委員の方で何かあればアドバイス等いただければと思います。 これというものが無い中で色々な工夫をして、出来るだけ市民の皆様の安心・安全に寄与していきたいということで、引き続き取り組んでいきたいと考えております。
藤沢委員	市民の理解をいただくことが、非常に大事なところだと思っている。一方で、同じ診療体制で患者が減になれば、診療報酬も減少して税金を投入しないといけなくなるので、それは当然のことだが、安心安全の体制と適正受診の実態を、医師会だけではなく市と協議しながら、きめ細かく市民に広く知らしめるとありがたい。
遠藤局長	はい。
坂井委員	検査の機器等、保守契約を結んですることは大変よろしいことだと思う。特に、土日休日・夜間になると業者に対応してもらえないこともあるので、十分に日頃から

	点検を怠らないようお願いしたい。 ちなみに、放射線技師もいらっしゃるので、放射線科だと一般撮影のみか、それともCTとかもあるのか。
眞保課長	CTも設置してあります。
坂井委員	当然、造影とかもされるのか。
眞保課長	造影はしておりません。一般撮影のCTのみです。
坂井委員	血液検査は全項目を検査できるのか。
眞保課長	CRPの血液検査の機器がありますので、白血球や赤血球とかをその場で検査できます。
山崎課長補佐	電解質や肝機能とかはできないです。血液ガス分析もできないです。
坂井委員	それぞれの目的があるので、検査項目がどうこうではないが、検査機器が複雑になればなるほど予期せぬトラブルがあるので、十分対応していただけたらと思う。 藤沢先生からもあった市民の理解について、患者が減るのは喜ばしいことだが、市費の投入が増えるということで、収入が減ったから体制を縮小することがないようをお願いしたい。 労働条件等も記載していただいて、適正だと思うが、超過勤務は基本的にはないということでもいいか。
遠藤局長	はい。
佐藤主査	新潟市医師会の皆さま、ありがとうございました。
申請者	<退室>
	<委員同士の意見交換>
	<委員による評価>
	<評価結果に対する委員同士の意見交換>
	<閉会>