

【様式4】令和5年度 長崎市夜間急患センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	一般社団法人長崎市医師会	所管課名	地域保健課
--------	--------------	------	-------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和5年7月20日	センター玄関前の掲示板と、自動ドアに掲示してあるポスターの診療時間が相違していることについて、メールで情報提供があった。	自動ドアに掲示してあったポスターの情報が古いことが判明。撤去のうえ情報提供者へ謝罪とお礼のメールを返信した。
令和5年10月10日	市民から長崎市へ電話があった件について情報提供。(インフル(+)の患者)診察終了後(朝の4:00ごろのこと)、「携帯電話のバッテリー切れでタクシーを呼べず、また、院内スタッフより『早く出てください』などと促され、結局滑石まで徒歩で帰宅した。」とのこと。退出の催促、電話を貸してくれるなどの対応があってもよかったのではないか、などの不満。	市より報告があってから、約1カ月ほどさかのぼり諸帳票(問診票等)を確認したが、報告のあった情報(インフル(+)、滑石近辺の在住、AM4:00ごろの受診)に合致する患者情報がなかった。念のためスタッフ間での情報共有した。
令和6年1月20日	インフル陽性の診断された患者から、診察時抗インフルエンザ薬の処方を希望していたが、当方の記載漏れのため同薬が処方されていなかったとの連絡(受診者の連絡により判明)があった。	同日に受診者自宅へ抗インフルエンザ薬を届けた。 後日事務局より謝罪の電話を行った。 処方せん記載事項の確認徹底について、スタッフに周知。調剤薬局へ報告し、受け取った処方せんの再確認など対応いただくこととした。

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和5年11月29日	長崎市夜間急患センター運営協議会	運営状況について報告。 年末年始、ゴールデンウィークの診療体制について協議。 次期指定管理契約について協議。

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
適宜	施設や設備の管理状況についての調査、利用者状況など、協議の必要が生じた際に、その都度実施している。	特になし

4 サービスの向上や利用者増加への取り組み状況

実施年月日	取り組み内容	取り組みへの評価
令和5年7月29日	厚労省・院内感染対策講習会用動画の視聴 長崎市保健所立入調査事項の再確認	院内感染対策について、標準予防策や経路別の予防策などについて改めて理解を深めることができた。
令和6年3月16日	厚労省・院内感染対策講習会用動画の視聴 医療チームのコミュニケーションにかかる動画視聴	院内感染対策について、標準予防策や経路別の予防策などについて改めて理解を深めることができた。 医療過誤等の事案の要因の一つに医療従事者同士のコミュニケーション不足があることを認識し、スタッフ間のコミュニケーション向上に対する強い意識付けができた。

○施設利用者の状況

○施設利用者の状況											単位		人	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
令和4年度①	372	435	385	492	399	296	432	457	520	804	495	513	5,600	
令和5年度②	579	797	723	1,042	835	688	724	1,098	1,301	1,222	850	802	10,661	
②-①	207	362	338	550	436	392	292	641	781	418	355	289	5,061	

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	年間を通して夜間及び年末年始の昼間における初期救急医療体制を維持するために、厳しい医療環境の中においても、確実に管理運営がなされている。
-----------------------------------	--