

夜間急病センターにおける 自主改善結果について

令和7年8月21日（木）



安心と信頼の再構築のために

令和7年4月 井上弘行 札幌市夜間急病センター長就任

患者満足度

を上げる

- ①接遇
- ②安心安全の医療

収支

を改善する

- ①経費削減
- ②収益増加

経費削減

削減項目	前年度比（令和6年度/令和5年度）
タクシー使用料（マイカー依頼）	28.6 % ↓
給食費（当直者へ安価な弁当）	36.4 % ↓
当直医報酬（当直医配置最適化）	1 % ↓
医薬品費（後発薬品と薬剤縮小）	5 % ↓
消耗品費（安価品選定と在庫管理）	31.7 % ↓

収益増加（①診療報酬加算）

・院内トリアージ実施料 ・地域連携夜間休日診療料 - 地域連携小児夜間休日診療料	診療報酬額
令和7年度 6月および7月	18,604,500 円

入院基本料	入院患者数	診療報酬額
令和6年度 1年間	0 名	0 円
令和7年度 4月～7月	414 名	3,730,140 円

収益増加（②各種検査数）

検査種別	前年度比（令和7年度/令和6年度）
CT	12 % 
血液検査	8 % 
インフルエンザ/COVID-19	25 % 
超音波エコー	70 % 

4月～7月の比較

患者満足度向上

患者満足度を上げるための取り組み（一部抜粋）

職員へ接遇改善を通達 （どんなときも優しく、丁寧に、共感的姿勢で）

接遇マニュアル作成と企業向け接遇研修受講

患者さん受け入れを断らない （直接受診、電話相談、救急隊、安心センター）

医師へ検査実施強化の依頼 （診断精度の向上、患者希望への配慮）

安心安全な医療提供 （入院医療の提供、トリアージによる患者安全網敷設）

会計に電子決済の導入 （9月1日からの実施に向け鋭意準備中）

長い待ち時間への工夫 （定期的に声かけ、時間を利用した有意義な情報提供）

アンケート調査による課題抽出と迅速な改善 （QRコード化による迅速な確認）

患者アンケート中間報告

令和7年7月1日～9月30日

8月18日現在 202件の回答

質問項目（一部抜粋）	結果
当センターへの受診歴	5 割が初めて、 3 割が 2 回目
当センターの存在の認知度	7 5 %がもともと知っていた
医師は市内医療機関から日ごとに協力	6 割が知らない
コロナ前後で受診行動の考え方の変化	2 割がコロナ前より受診控え
市民による当センターの存在意義	9 5 %が安心を感じる