

## 外来の指標



糖尿病

糖尿病の患者の血糖コントロール



救急車

救急車受け入れ割合



定期検査

慢性疾患患者の定期検査実施



病院連携

初診患者の紹介・逆紹介



COVID  
-19

新型コロナウイルス対応



患者満足

外来患者満足度



透析ケア

透析患者へのケア



## 外来通院患者の糖尿病コントロール

### <糖尿病とHbA1c>

ヘモグロビンとは、血液の赤血球に含まれているタンパク質の一種で、酸素と結合して酸素を全身に送る役目を果たしています。このヘモグロビンは、血液中のブドウ糖と結合し、ヘモグロビン(Hb)A1cとなる性質を持っています。血液検査の結果、このHbA1cの値が高ければ高いほどたくさんのブドウ糖が余分に血液にあるために、ヘモグロビンと結合してしまったとことがわかります。糖尿病患者のHbA1cの目標値は、「早期から良好な血糖値を維持」として7.0%未満とし、高齢者など「治療強化が困難な際の目標」として8.0%未満。患者一人ひとりの目指すべきHbA1cの値は、「治療目標は①年齢、②罹病期間、③臓器障害、④低血糖の危険性、⑤サポート体制などを考慮して個別に設定する」ことになり、患者さんと主治医の同意のもと、患者さんごとの背景に合わせた目標値が掲げられることとしています。



外来糖尿病患者のHbA1c年齢基準内割合

分子	年齢区分別HbA1c目標値達成患者
分母	血糖降下剤またはインシュリン処方患者の患者

表示：%

年齢別糖尿病患者の合併予防のためのHbA1c目標値

	65歳未満	65-74歳	75歳以上
HbA1c目標値	7.0未満	7.5未満	8.0未満

\* 認知機能正常かつADL自立の場合  
 参) 高齢者糖尿病の治療向上のための日本糖尿病学会と日本老年医学会の合同委員会

高齢者のHbA1c目標値については、認知機能・ADL状態の違いによって目標値が異なりますが、今回はもっとも厳しい基準の「認知機能正常かつADL自立の場合」の目標値を達成判定基準に選択しました。

### <指標と結果>

血糖降下剤またはインシュリン処方患者のHbA1c  
 2021

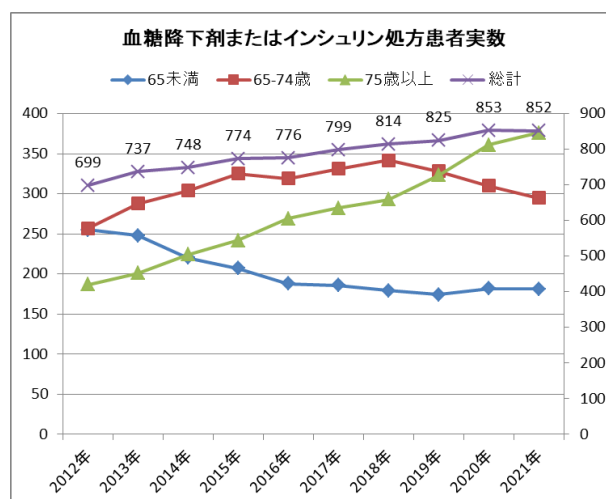
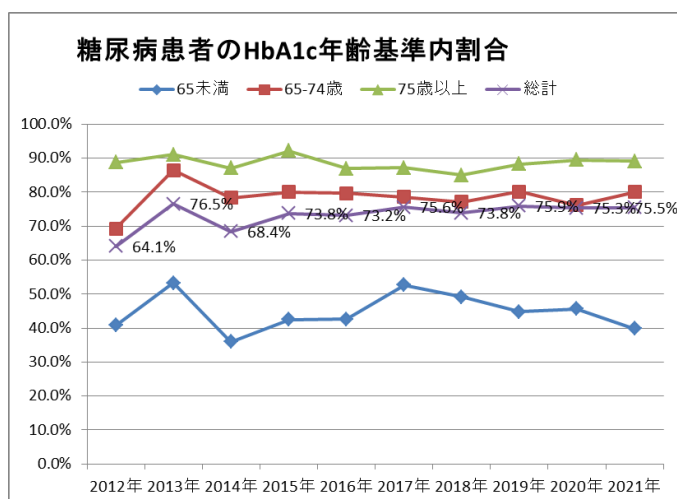
年齢区分	7.0未満	7.5未満	8.0未満	8超え	計	年齢基準内	年齢基準内割合
65未満	72	48	22	39	181	72	39.8%
65-74歳	140	96	38	21	295	236	80.0%
75歳以上	175	110	50	41	376	335	89.1%
総計					852	643	75.5%

当院の糖尿病治療患者は高齢者の割合が高く、全体の79%が65歳以上となっています。2020年の結果は、患者全体で75.5%が目標値内の値となっており、年齢区分別では、最も高いのが、75歳以上の89.1%。最も低いのは65歳未満の39.8%でした。

血糖降下剤またはインシュリン処方患者HbA1c年齢基準内割合

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
65未満	40.8%	53.2%	35.9%	42.5%	42.6%	52.7%	49.2%	44.8%	45.6%	39.8%
65-74歳	69.3%	86.5%	78.3%	80.0%	79.6%	78.5%	77.2%	80.2%	76.1%	80.0%
75歳以上	88.8%	91.0%	87.1%	92.1%	87.0%	87.2%	85.0%	88.2%	89.5%	89.1%
総計	64.1%	76.5%	68.4%	73.8%	73.2%	75.6%	73.8%	75.9%	75.3%	75.5%

年比較を行うと、「血糖降下剤またはインシュリン処方患者のHbA1c年齢基準内割合」の2021年は、65-74歳で76.1%⇒80.0%に増加しましたが、65歳未満で45.6%⇒39.8%に減少、75歳以上が89.5%⇒89.1%に微減した為に、全体としては75.3%⇒75.5%と大きな変化がありませんでした。



また、治療患者実数の年推移をみると、年々増加し、かつ75歳以上の治療患者が増加を続けており（2021年全体の44%）、65-74歳は2018年をピークに減少しています。今後、地域の糖尿病治療に認知機能・ADL等の高齢者に配慮した糖尿病治療の工夫が求められています。

## <当院の取り組み>

### 認知症のある糖尿病入院患者への内服薬管理の取り組み

糖尿病患者の高齢化に伴い、高齢患者へ配慮した治療・指導が求められています。

みどり病院薬剤部では、入院時に外来内服処方や残薬を確認し、他職種と連携して退院後も適正な服薬が行われるように介入しています。

2021年みどり病院に入院した糖尿病患者のAさんは、入院時の持参薬（残薬）が一番少ないものでも6か月分残っており、その背景に認知症が進行し、それを家族が把握できていなかった事がわかりました。入院時のHbA1c(NGSP)は10.0%と悪化。

病棟医師・病棟看護師・外来医師・保険薬局・家族と相談し、以下の対応を行いました。

- ①薬は管理しやすいように食直前にまとめる

②朝夕の薬は家族が管理し、昼はデｲｯﾋﾞｽにて管理する

③保険薬局へ服薬支援依頼し、新規処方薬と残薬を一緒にして、食直前で一包化

④外来診療所：「薬剤変更指示書」にて残薬を使う指示を出してもらう

退院4ヶ月後には、HbA1c(NGSP)は 6.6 %と改善

入院から6か月後には、予定の終了日とは3日のみの差で、残薬を使い切ることができ、薬価として60,930円の医療費を無駄にせずに済みました。

[外来 TOP に戻る](#)



# 慢性疾患患者の定期検査実施

慢性疾患医療において、傷病の悪化・合併症、癌の早期発見・早期治療の為には、定期検査がかかせません。みどり病院および同一法人診療所では、定期通院の慢性疾患患者に対し、通院状況の確認・定期検査の実施状況の確認を行い、患者への電話かけ・手紙送付、主治医への依頼を行っています。また、みどり病院では、誕生日検査おすすめを行い、定期的な検査の実施を推進しています。

## 患者のみなさんへ

### みどり病院からのご連絡

みどり病院では患者のみなさんによりよい療養を続けていただくために、いくつかのお願いをしています。

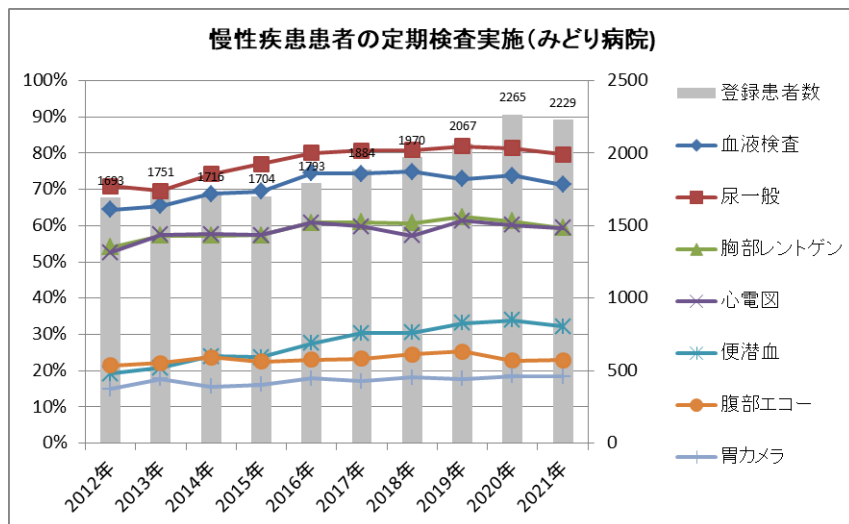
- ・お薬がなくなる前の受診をお願いします。できるだけ、主治医を決めて、予約診療での受診をお願いします。
- ・予約の時間に来院されなかったり、しばらく受診がなかったりした場合には、看護師などの職員から電話連絡等を入れさせていただいております。
- ・容体を把握し、安全に薬などの治療を続けるためには定期的な検査（血液、尿、レントゲン、心電図など）が欠かせません。また、全身的なチェックのための検査もお願いしています。
- ・疾患別に患者会や学習会を企画・開催しています。お気軽にご参加ください。



## <慢性疾患患者の定期検査実施>

年ごとの慢性疾患患者の内、当年に1回以上検査の実施があった患者を検査ありとして、実施率を計測しました。

### ●みどり病院

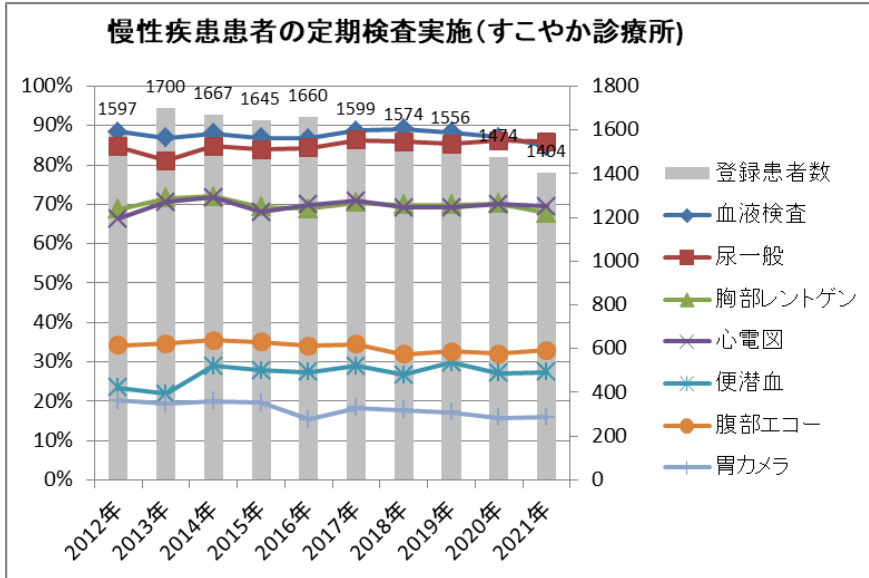


	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
血液検査	64%	65%	69%	69%	75%	74%	75%	73%	74%	71%
尿一般	71%	70%	74%	77%	80%	81%	81%	82%	81%	80%
胸部レントゲン	54%	57%	57%	57%	61%	61%	61%	62%	61%	59%
心電図	53%	57%	58%	57%	61%	60%	57%	61%	60%	59%
便潜血	19%	21%	24%	24%	28%	30%	30%	33%	34%	32%
腹部エコー	22%	22%	24%	23%	23%	23%	24%	25%	23%	23%
胃カメラ	15%	18%	16%	16%	18%	17%	18%	18%	19%	18%
登録患者数	1693	1751	1716	1704	1793	1884	1970	2067	2265	2229

みどり病院の慢性疾患患者の定期検査の実施率をみると、全体として微減となりました。

患者数は年々増加傾向にありましたが、2265人（2020年）⇒2229人（2020年）と微減となりました。

●すこやか診療所



	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
血液検査	88%	87%	88%	87%	87%	89%	89%	88%	87%	85%
尿一般	85%	81%	85%	84%	84%	86%	86%	85%	86%	86%
胸部レントゲン	69%	72%	72%	69%	69%	70%	70%	70%	70%	68%
心電図	66%	71%	72%	68%	70%	71%	69%	69%	70%	69%
便潜血	23%	22%	29%	28%	27%	29%	27%	30%	27%	27%
腹部エコー	34%	35%	35%	35%	34%	34%	32%	33%	32%	33%
胃カメラ	20%	19%	20%	20%	15%	18%	18%	17%	16%	16%
登録患者数	1597	1700	1667	1645	1660	1599	1574	1556	1474	1404

定期通院患者専門の門前診療所における慢性疾患患者の定期検査の実施状況をみると、みどり病院よりも実施率が高い傾向にあります。年比較では微減。実患者数も1474人（2020年）⇒1404人（2020年）と、みどり病院と同様の傾向になりました。

[外来 TOP に戻る](#)

## アンケート調査

### ＜新型コロナウイルス感染拡大による生活様式の変化が糖尿病コントロールに与える影響調査報告＞

新型コロナウイルス感染拡大による生活様式の変化が、糖尿病コントロールに与える影響について調査する目的にて、2021年2月に、岐阜勤労者医療協会みどり病院およびすこやか診療所に定期受診した糖尿病患者に対して、アンケート調査を実施しました。

アンケート項目は、1年前と比べて1日の生活パターンに変化はあったか、食事量・間食量・アルコール量の変化はあったか、運動量・活動量の変化はあったか、精神面での影響(意欲低下、不眠、気分の落ち込み、不安・緊張、食欲低下)はあったか、の6項目です。

このアンケート結果と、回答頂いたそれぞれの患者の2020年2月(新型コロナウイルス感染拡大以前)と2021年2月(調査月)を比較。

調査の結果、新型コロナウイルス感染拡大による生活様式の変化により、運動量・活動量の減少や間食の増加がみられ、HbA1cに影響を与えている可能性が示唆されました。

#### ●回収率：64.0%

対象患者734人中、470人回収

回答不備、データ不足のあった22人を除外し、35~94歳の448人(男性237人、女性211人)のデータを解析しました。

#### ●対象者

平均年齢：72.6歳。75歳以上の後期高齢者が約半数(46.7%)を占めた。

平均BMI：24.0。BMI25以上の肥満者は35.5%みられた。

#### ●HbA1c値

1年前の2020年2月(新型コロナウイルス感染拡大以前)のHbA1c平均値・・・7.28%

⇒2021年2月のHbA1c平均値・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7.33%、

0.2%以上悪化した人が41.1%、改善した人が27.5%、不変が31.3%であった。

#### ●アンケート結果

食事の量が「増えた」・・・・・・・・・・・・・・・・10.9%

アルコールの量が「増えた」・・・・・・・・5.2%

間食の量が「増えた」・・・・・・・・21.3% (比較的多かった)

運動量・活動量が「減った」・・・・・・・・35.8% (特に多かった)

心の状態に変化があった・・・・・・・・40.6%

\*内訳は「意欲低下」「不眠」「抑うつ」「不安・緊張」がそれぞれ15%前後

#### ●分析

性別、年代、肥満の有無で群分けすると、75歳未満の非肥満女性では間食の増加が、75歳以上の肥満男性では運動量・活動量の減少がHbA1c悪化と有意な関連が見られました。

[外来 TOP に戻る](#)





【みどり病院での COVID-19 検査数】

		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
PCR	2020年	0	0	0	0	0	0	0	0	3	20	59	79
	2021年	168	77	42	38	34	33	32	31	27	23	23	35
	2022年	64	29	47									
CoV-NEAR	2020年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	2021年		58	113	150	291	172	133	255	202	162	145	113
	2022年	435	267	294									
抗原定性	2020年	0	0	0	0	0	0	0	0	6	30	46	50
	2021年	44	17				12	48	12	6	6	4	15
	2022年	44	88	18									
抗原定量	2020年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2021年												
	2022年	67	35	66									
全合計	2020年	0	0	0	0	0	0	0	0	9	50	105	130
	2021年	212	152	155	188	325	217	213	298	235	191	172	163
	2022年	610	419	425									

【発熱外来の変遷/自前の検査が出来るまで】

2020年2月、PCR検査は保健所に伺いをたて許可を得てサンプリング、保健所が検体を回収して翌日に結果判明。発熱外来では臨床経過と血液検査・胸部CT検査が組み合わされて「COVID-19」臨床診断が行われました。

2020年5月に政府の内部通達「PCR検査を拡大しすぎると医療崩壊につながる」旨が出されていたことが、2021年春に発覚。現在まで本邦のPCR検査実施状況が国際的に最下位にある背景が明らかになりました。

2020年5月抗原検査が承認されましたが、偽陰性・偽陽性の問題がありました。

2020年10月中旬から行政指示により、各医療機関の判断でPCR(外注)/抗原検査可能となりましたが、外注PCR結果は2泊3日の時間を要しました。

2020年12月29日みどり病院院内でPCR検査導入(スマートゾーン):即日結果返し可能となりました。その後、NEAR法が導入されて検査時間が短縮され(最短15分)、検査実施数が飛躍的に増えました。

第6波では全国的に検査数が飛躍的に増え、2022年1月末には検査キットの枯渇が深刻化、現在は院内での抗原定性検査、抗原定量検査、NEAR法、PCR検査と外注PCR検査を組み合わせ日々対応しています。

【みどり病院 COVID-19 病室開設】

第5波が収束しつつあった2021年9月にみどり病院では「COVID-19病室」の準備を開始。度重なる議論を経て11月末に開設(中等症Iまで3床)、第6波に際し2022年1月7日第一例目を受け入れました。以来、院内クラスター発生(1月末~2月14日)に伴いオーバーベッド状態を経て30例以上が入院しています。

みどり病院院内クラスターの発生に際して、COVID-19病室が開設出来ていたことは決定的に有益でした。3F病棟および4F病棟クラスターの入院患者21例中15例にセビュディ(ソトロビマブ)、1例にベクルリー(レムデシビル)を用いました。

【新型コロナウイルスワクチン接種と医師会 PCR センター出務】

期待のワクチンは大幅に遅れて本格的接種は 2021 年 6 月から始まりました。岐阜民医連は 20 年以上にわたる毎年 1 万回前後のインフルエンザワクチン接種の経験があり、ワクチンが届き次第、全院所全力で参画しました。こがねだ診療所とみどり病院は自治体企画の大規模接種にも出務してワクチン接種に協力しました。

コロナワクチン接種	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	総計
みどり病院	948	2253	2565	2067	1186	982	250	10251
すこやか診	80	602	465	156	156	138	66	1663
華陽診療所	503	1403	678	564	492	270	50	3960
こがねだ診	45	879	401	140	180	227	48	1920
(勤医協計)	(1576)	(5137)	(4109)	(2927)	(2014)	(1617)	(414)	(17794)

コロナワクチン接種	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	総計
みどり病院	310							310
すこやか診	0	405						405
華陽診療所	168	765						933
こがねだ診	42	504						546
(勤医協計)	(520)	(1674)	0	0	0	0	0	(2194)

今後とも、みどり病院は、新型コロナウイルス感染対策・ワクチン接種に積極的に取り組んでいきます。

[外来 TOP に戻る](#)

## <みどり病院 発熱外来の取り組み>

2020年年明けから中国武漢市での COVID 発生に伴い、「帰国者・接触者の発熱患者対応」開始、みどり病院でも通常外来で医療材料の制限を受けながら対応を開始しました。

感染委員会の指示を元にみどり病院外来部門で試行錯誤しながら対応し、第5派には 90 名近くの陽性者を対応しましたが、今日まで外来看護課職員の感染はありません。発熱外来では以下を目標に設定しました。

目標 1, 院内感染をおこさない

2, 地域患者のニーズに応える

課題 ①当院はゾーニングの難しい環境

②防護服などの材料不足

③医師体制不足に加え、一般外来は非常勤医師・派遣の医師が多く、対応共通化に工夫が必要

## 経過

●2020 年年明けから「帰国者・接触者の患者対応」を一般外来で開始

●2020.4/14 当院に肺炎で入院した患者 COVID 陽性発生

みどり病院感染対策本部立ち上げ・同時に外来ワーキンググループでの外来対応検討開始

小児科での患者誘導時間設定

初めての電話再診開始（院内感染の時のみ）

入院時の対応基準作成

相談室を検体採取室にし、PPE の徹底、学習

●2020 年5月 内視鏡学会の提案を受け内視鏡質の感染対策対応を開始

●2020 年10月 発熱外来開始

接触機会を減らす為、待合対策はマスク・手指消毒・距離を1M 離れることを基準とし、10/19 より外科医師の提案を受け7診（外科診察室）で発熱外来開始

・トリアージシート（7項目）作成、赤ファイルで区別化、問診票の作成、薬局の対応など

・発熱担当医師1名、看護師1名で対応

対応基準（発熱の流れ、入院申し送り基準、陽性者対応基準など）を作り毎日の朝会で発熱対応の流れを徹底、朝会に出られない非常勤職員には文書確認。流れはチェック表でチェック、PPE は手順表を各場所に掲示し徹底。日々変更になる検体（検査方法）も朝会で統一、清掃も徹底した

●2021 年9月発熱外来専用駐車場を設定

陽性者多数発生を受け、発熱外来専用駐車場を設定し、患者は、駐車場で待機してもらう。検体のみ採取の場合は、車で採取。小児科もパーテーション設置、陽性者の点滴場所確保

2020 年から発熱外来に取り組み、色々試行錯誤しながら基準を作ってきました。何かあればすぐに話し合い、基準を修正しています。はじめは看護師の防護服姿や、「コロナ」「PCR」という言葉に患者さんが不安になったり、発熱外来に誘導することに理解が得られずトラブルになることもありましたが、今は「大変だね」と声をかけられることも多く、励みとなっています。

感染者に波はありますが、この間発熱外来は継続し、地域を支えているという使命感で取り組んで、毎日多くの患者を受け入れています。

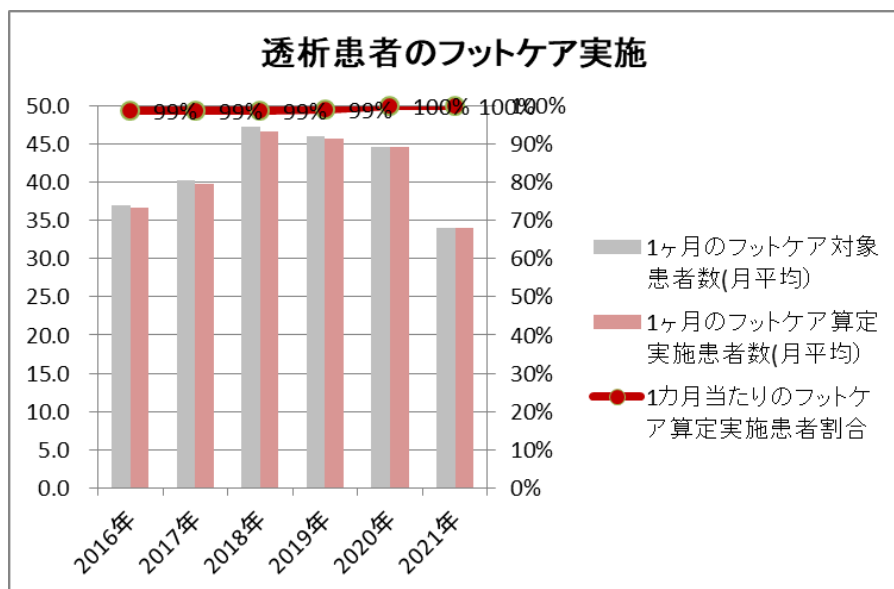
[外来 TOP に戻る](#)



## 透析患者へのケア

### <透析患者へのフットケア>

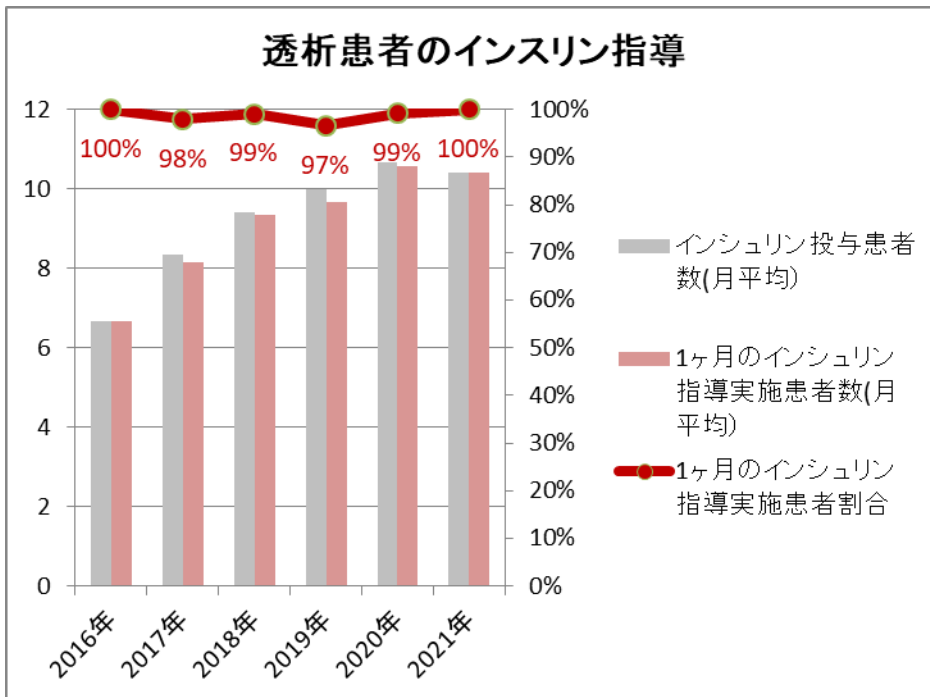
糖尿病性腎症などにより透析治療を受けておられる患者の足は、足の冷え・痺れ・痛み、潰瘍(皮膚や粘膜が様々な原因で傷害され、それが進行することによっておこる組織の欠損)の形成などが起こりやすくなっています。その原因は動脈硬化や末梢血管障害のために血液の循環が悪くなるからです。さらに、傷(潰瘍)が悪化し、壊疽に陥った場合、足の切断に至る場合もあります。また、糖尿病の患者は、神経障害により足の感覚が鈍くなり、足の異常の早期発見を困難にしてしまいます。そのため、フットケアを通して、足の症状の早期発見・早期治療に努める必要があります。



当院隣接診療所すこやか診療所透析センターでは年間目標の一つに患者の下肢救済に努めるという事項を挙げています。下肢救済とはつまり下肢切断の回避であり、そのための対策としてフットケア実施率100%などを目標として全スタッフが意識して取り組んでおり、2016年以降98%以上を維持しています。

## ＜インスリン投与患者へのインスリン指導＞

透析導入原因疾患の第一が糖尿病性腎症です。糖尿病性腎症は、網膜症、神経障害と並んで、糖尿病の三大合併症の一つであり、糖尿病性細小血管障害の代表です。日本人では2型糖尿病患者の32%が糖尿病性腎症を合併しています。透析導入後も、糖尿病の適切なコントロールが、その後の網膜症、起立性低血圧、四肢の潰瘍・壊疽、心血管合併症などの防止に大きく影響します。すこやか透析センターへ通院されている患者の内、インスリン投与患者へのインスリン指導実施率は2016年以降97%以上を維持しています。



[外来 TOP に戻る](#)



2014年10月の回復期リハ病棟開設以降、一般急性期病棟半減により受入可能な病床数が大幅に減少しましたが、「地域からの要請を断らない」を合い言葉に積極的受入に取り組んできました。

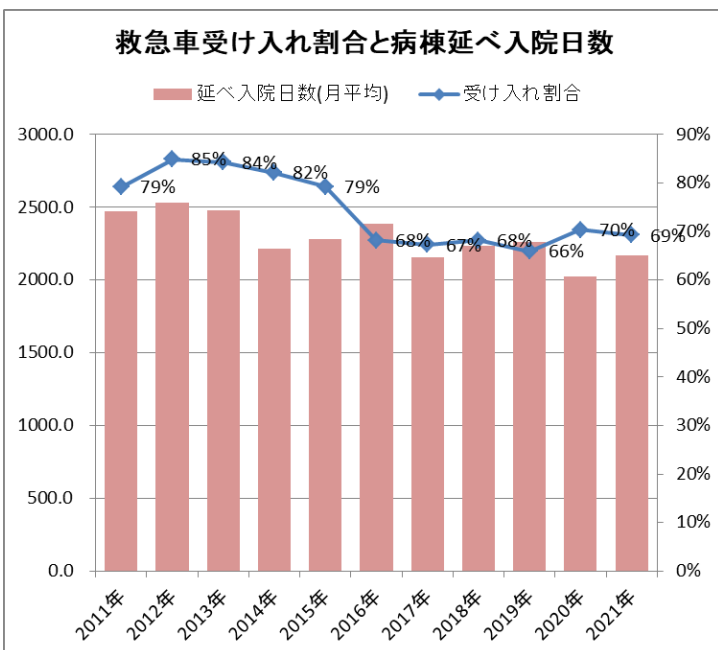
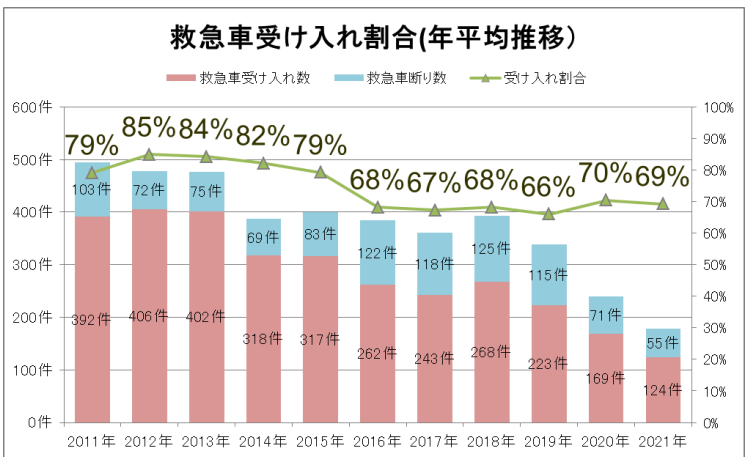
しかし満床や個室部屋満室の為、断らざるえない場合があります。特に2021年は、コロナ禍において感染防止の為に一時的に受入停止を行う事もありました。

救急車受け入れ割合は、2020年に上昇しましたが、2021年は70%⇒69%に微減となりました。

### 救急車受入割合

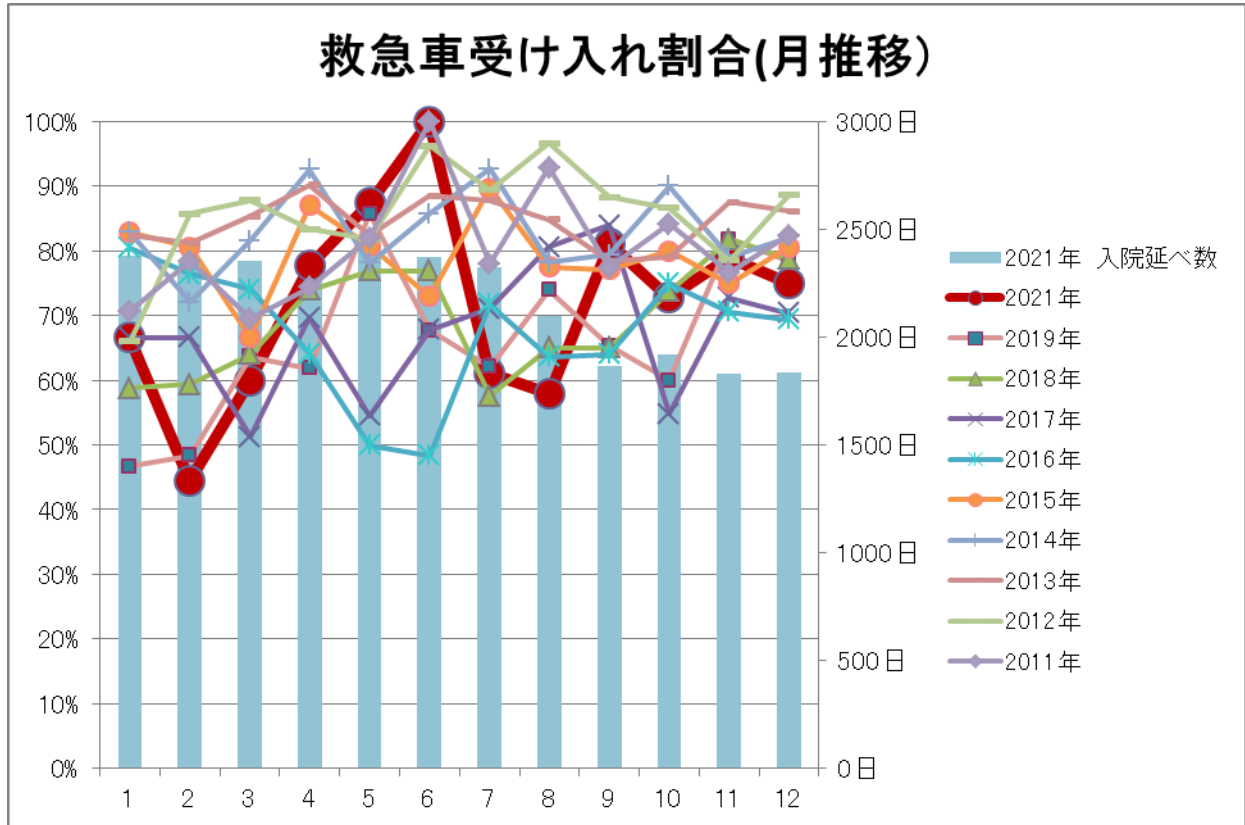
分子	内、受入件数
分母	救急車要請件数

表示: %



病棟の空きベッドないと、入院の可能性のある救急患者を受け入れることができない為に、断る場合があります。

病棟の空きベッド状況は受入に大きく影響することから、延べ入院日数と受入割合を比較すると、2021年は延べ入院日数増加したものの、受入割合は大きく変化していない状況となっていました。



月毎の変化を見ると、2021年はコロナ禍において近隣病院の院内感染等による救急患者受入・入院患者受入停止による増加、逆に当院の院内感染による救急患者受入・入院患者受入停止による減少などの影響によって、受入割合が増減する結果となりました。



## 初診患者の紹介・逆紹介

地域医療の重要性が問われている現在、病院間の連携は、患者のより充実した医療を実現する上で非常重要です。当院は、周辺地域の診療所などからより詳細な検査・診療の依頼・コンサルト依頼を受け、その結果を返しています。また、より高度な医療が必要と判断した場合には専門医療機関へ紹介する橋渡しの役割も担っています。

当院の紹介率（紹介状ありの初診患者割合）14%（2020年）→16%（2021年）に微増しました。逆紹介件率（初診診療後に他院へ紹介状を送った患者割合）も、12%（2020年）→15%（2021年）に微増しました。

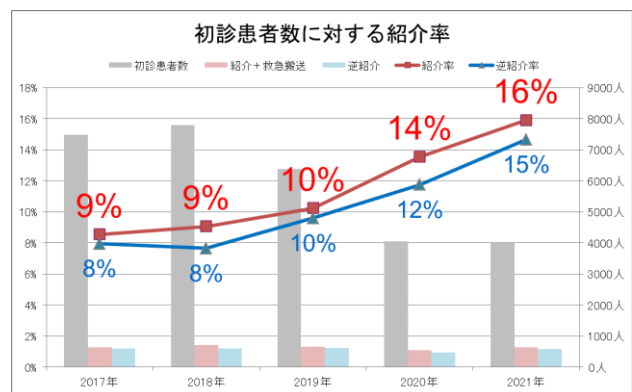
母数の初診患者数については、大きな変化がありませんでした。

	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
初診患者数	7476人	7793人	6376人	4058人	4028人
紹介率	9%	9%	10%	14%	16%
逆紹介率	8%	8%	10%	12%	15%
紹介+救急搬送	639人	707人	653人	550人	641人
逆紹介	595人	596人	612人	477人	591人

初診患者の紹介率と逆紹介率

分子	内、紹介(逆紹介)が行われた患者
分母	当月初診算定患者

表示：年間合計



[外来 TOP に戻る](#)





## 外来患者満足度

みどり病院・すこやか診療所では毎年、年に1回1週間の期間を設け、来院患者に満足度調査アンケートを行っています。回収されたアンケート件数は、みどり病院(208件)、すこやか診療所(192件)でした。評価は各項目別に5段階評価でおこないます。

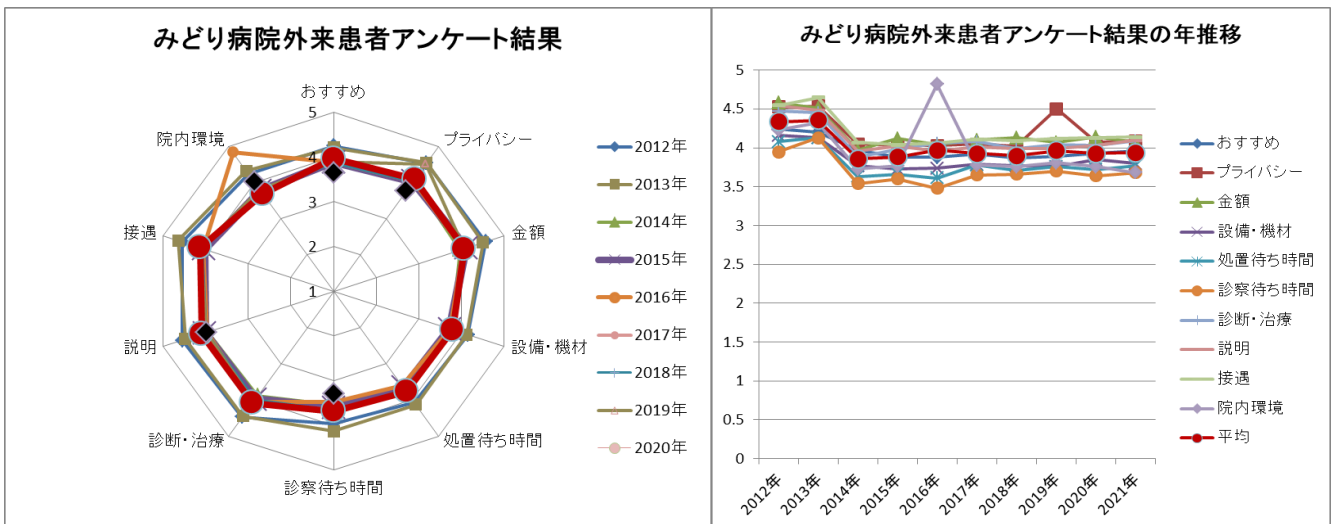
### 評価点数

5	大変良い
4	良い
3	普通
2	悪い
1	大変悪い

### おすすめ : おすすめ度

プライバシー	: プライバシーへの配慮
金額	: 金額の内訳はわかりやすい
設備	: 医療機器等の設備の充実
処置待ち時	: 外来処置室の待ち時間
診察待ち	: 診察・会計の待ち時間
診断・治療	: 医師の診断治療について
説明	: 病気・検査・薬の説明
接遇	: 職員の印象・接遇
環境	: 院内の環境(玄関・待合・トイレ等)

### ●みどり病院



2020年度の評価項目の中で最も高かったのは、接遇 4.14 でした。

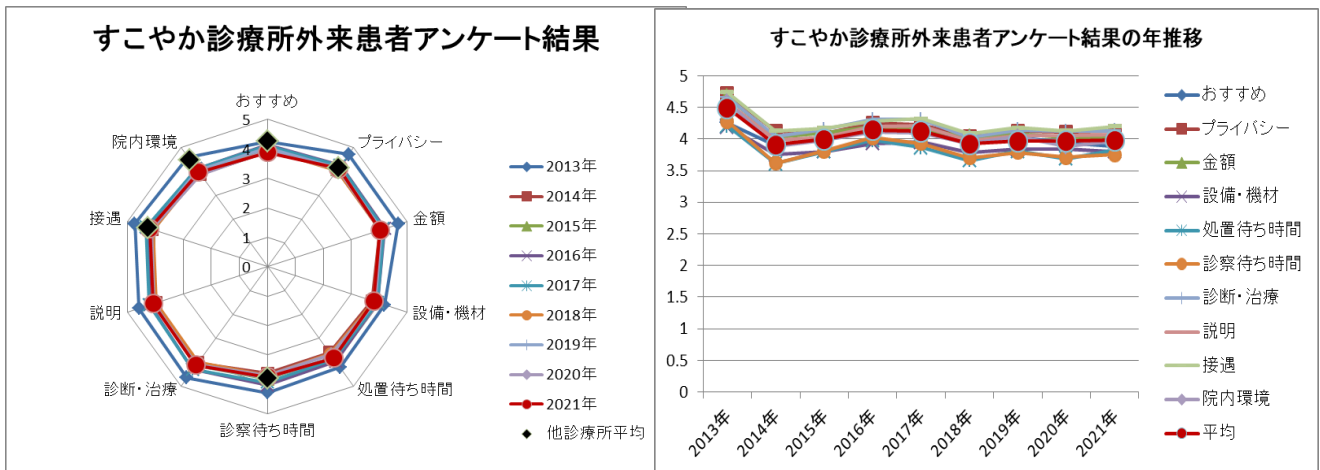
	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	他病院平均	昨年差	他院平均差
おすすめ	4.24	4.2	3.97	3.88	3.88	3.92	3.87	3.89	3.93	3.96	3.64	0.03	0.32
プライバシー	4.53	4.54	4.05	4.03	4.03	4.05	4.02	4.5	4.07	4.09	3.76	0.02	0.33
金額	4.58	4.51	3.97	4.12	4.04	4.1	4.13	4.07	4.14	4.07		-0.07	
設備・機材	4.16	4.13	3.77	3.73	3.74	3.79	3.77	3.76	3.85	3.8		-0.05	
処置待ち時間	4.08	4.13	3.63	3.66	3.61	3.78	3.71	3.76	3.72	3.77		0.05	
診察待ち時間	3.95	4.13	3.54	3.6	3.48	3.65	3.66	3.7	3.64	3.68	3.3	0.04	0.38
診断・治療	4.47	4.45	3.88	3.98	4.06	4.08	3.99	4.04	4.03	4.09		0.06	
説明	4.55	4.48	3.96	4.02	3.96	4.01	3.99	3.99	4.03	4.1	3.98	0.07	0.12
接遇	4.55	4.65	4.07	4.04	4.06	4.11	4.09	4.12	4.13	4.14		0.01	
院内環境	4.23	4.32	3.73	3.77	4.82	3.78	3.76	3.81	3.76	3.68	4.01	-0.08	-0.33
平均	4.33	4.35	3.86	3.88	3.97	3.93	3.90	3.96	3.93	3.94	3.74	0.01	0.20

院内環境は、2016年に内部改装を行って上昇して以降、毎年下がっています。

2021年は「金額」「設備・機材」の項目が減少しました。一方で「診断・治療」「説明」の項目が上昇。フリーコメント欄でも「丁寧な問診・説明が良かった」「休日でも検査をやってもらえて良かった」などのお言葉を頂きました。

他病院との比較では、築年数の長い当院では「院内環境」が低くなっていますが、その他の項目では、他院平均よりも高くなっています。

### ●すこやか診療所



	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	他診療所	昨年差	他院平均差
おすすめ	4.26	3.9	4	4.14	4.12	3.99	4.03	3.94	3.88	4.27	-0.06	-0.39
プライバシー	4.71	4.12	4.09	4.25	4.23	4.04	4.12	4.11	4.12	4.13	0.01	-0.01
金額	4.67	4.02	4.1	4.2	4.16	4.03	4.09	4.03	4.03		0.00	
設備・機材	4.19	3.75	3.8	3.93	3.95	3.79	3.84	3.84	3.8		-0.04	
処置待ち時間	4.21	3.61	3.8	3.98	3.87	3.66	3.81	3.69	3.83		0.14	
診察待ち時間	4.28	3.62	3.81	4.02	3.93	3.7	3.79	3.71	3.75	3.78	0.04	-0.03
診断・治療	4.66	4.04	4.15	4.31	4.31	4.02	4.14	4.12	4.13		0.01	
説明	4.58	3.99	4.03	4.19	4.21	3.97	4.06	4.06	4.07		0.01	
接遇	4.74	4.13	4.17	4.28	4.32	4.09	4.18	4.13	4.2	4.25	0.07	-0.05
院内環境	4.59	3.89	3.99	4.11	4.1	3.93	4.04	3.88	3.97	4.48	0.09	-0.51
平均	4.49	3.91	3.99	4.14	4.12	3.92	3.96	3.96	3.98	4.18	0.01	-0.20

2021年は、前年と比較すると「おすすめ度」「設備・機材」の項目で減少しました。

上昇した項目は「処置待ち時間」「接遇」「院内環境」でした。

2020年度の評価項目の中で最も高かったのは、接遇4.2でした。

他診療所との比較では、すこやか診療所は平均より低くなっています。ただし、みどり病院と比較すると、全体的に高い傾向にあります。

今後とも患者様の声を真摯に受け止め、改善に取り組んでいきます。

[外来TOPに戻る](#)