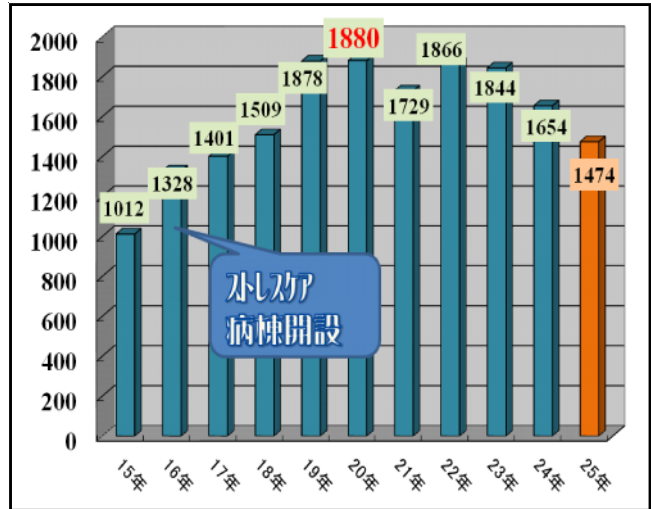


## 新患統計

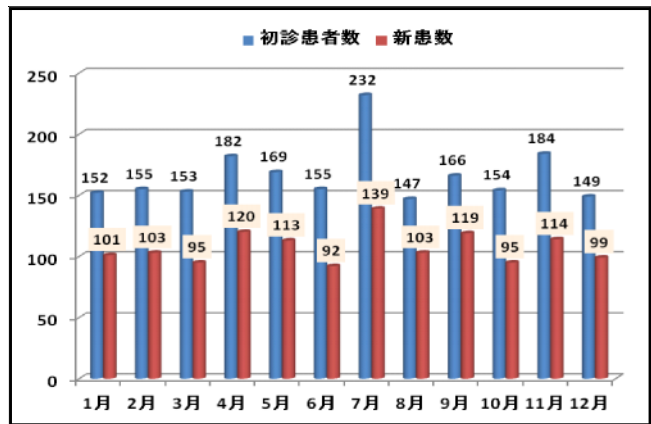
### 1 年度別新規患者数

平成25年度の新規患者数は1474人で、平成24年の1654人、平成23年の1844人と比べて200人ずつの減少である。札幌市内の精神科クリニックは増加傾向にあり、また他の精神科医療機関の診療の充実などもあり、新規の外来患者数が減っている。医師数からみればこのくらいの新規患者数が適正かとも考えている。ペー待合室での混雑緩和が今後の課題でもあるが、いよいよ、平成25年5月から新しい外来・病棟の着工が始まった。新しい外来での診療が楽しみである。



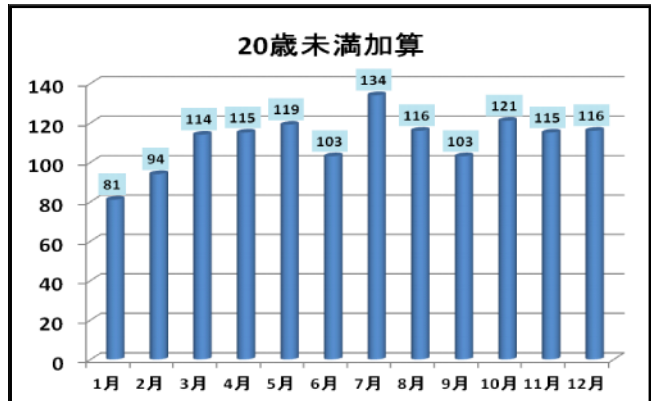
### 2 月別初診・新規患者数

初診患者が多いのは4月、7月、11月である。例年1月、12月は少ない傾向にある。7月は年金の更新申請があるので、初診患者数が増加する。新規患者数（当院に初めての受診者）は毎月100名前後である。年間1200人～1400人くらいになる。外来のコマ数の問題もあり、新規患者さんの受診は予約制とする予定である（平成26年度からは予約）。



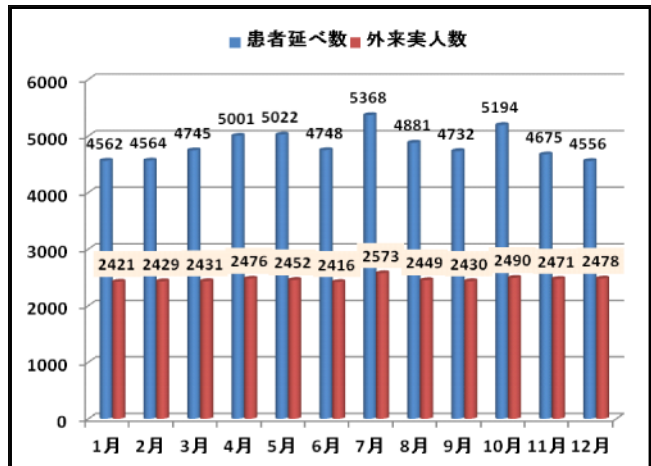
### 3 20歳未満加算数

平成20年4月の改訂で、20歳未満受診者の加算算定要件が初診6ヶ月が12ヶ月に延長になっている。平成22年1,710件、平成23年度は1,819件、平成24年度は1,355件、平成25年度は1,331件と横ばいである。ちなみに、平成20年は2,393件であった。札幌市内の他の病院でも思春期専門外来は増えているので、以前ほどの受診者は少ない。年次とともに変化する算定数である。



### 4 月別延患者数、時間外受診者数、実人数

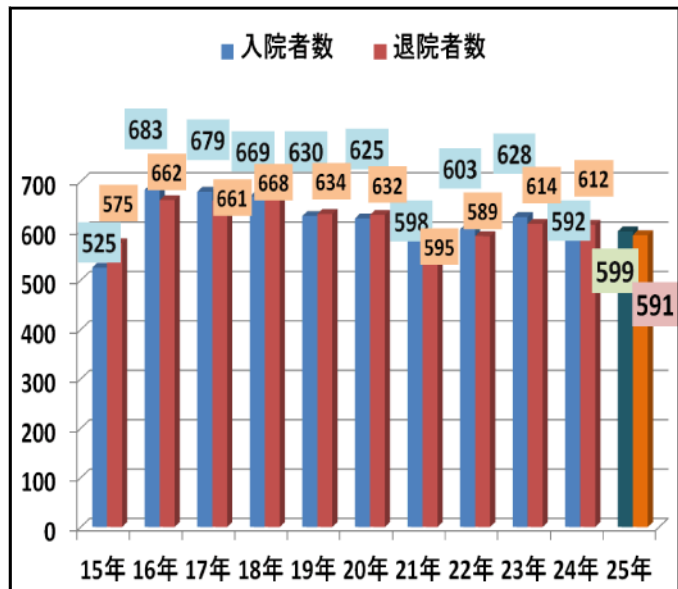
1日あたりの外来患者数は約150人である。月別の偏りはない。時間外受診者数は193人であった。スーパー救急算定にあたり、年間200人以上が基準となっているが、若干少なかった。時間外受診はスタッフの負担も大きく、なるべくなら時間内での受診を勧めているが、救急対応が必要な場合には積極的に受け入れている。1月の患者実人数は2,460人である。徐々に増加していないのは、新規患者が1,400人であるが継続受診者は少ないことのもかもしれない。



## 入院患者統計

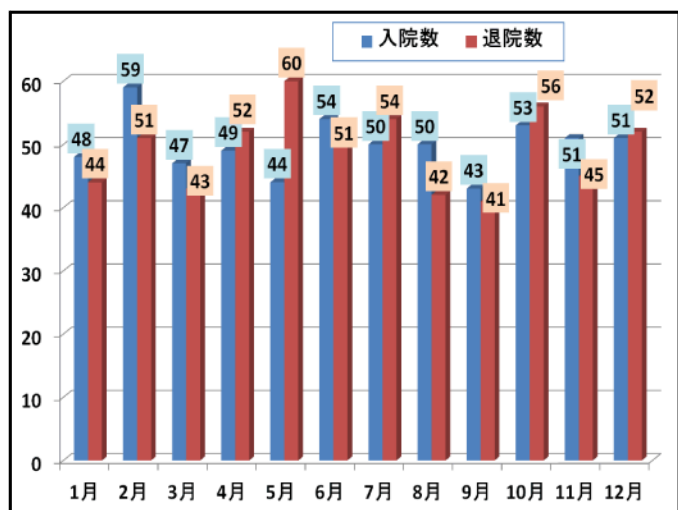
### 1 年度別入院者・退院者数

平成 11 年～ 14 年までは 400 人台で推移していた入院退院者数は、ストレス病棟がオープンした平成 15 年には 500 人を越えた。平成 16 年度の急性期病棟運用時から入院退院ともに 600 名を越えた。平成 24 年度は入院が 592 人と 600 人割れ、平成 25 年度も 599 人で、退院者数は 591 人であった。平成 16 年、17 年のピークから入院退院とも減少した。700 人前後の入院退院数の予想していたが、スーパー救急はしばらく保留である。他のスーパー救急病院、急性期病棟算定病院が頑張っているのであろう。



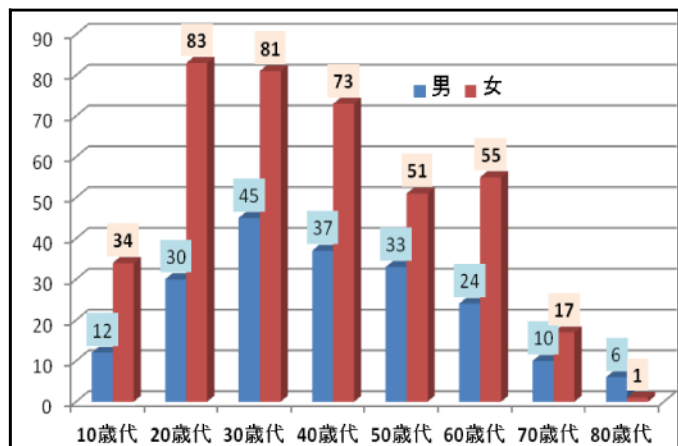
### 2 月別入院者・退院者数

月別の入院者で最も多いのは 2 月、6 月、10 月であった。少ない月は、1 月、3 月、5 月、9 月であった。退院は 5 月が最多で 60 人、10 月も 56 人と多かった。退院は月末に集中することがあり、平成 22 年 4 月からの全体ミーティングでのベッドコントロールを行っているが、上手く行かないことも多い。病床稼働率から考えると、月の入院退院者数が同じであることが理想である。患者さんのニーズと病院経営のバランスを上手く考慮しながらベッド調整を考える必要もある。



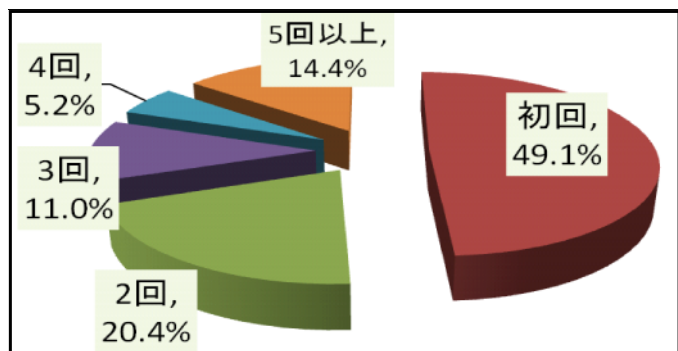
### 3 性別・年齢別入院者数

性別では前年同様に女性が多く 7 割弱、1/3 である。入院者の年齢は 12 歳から 79 歳までで平均年齢は 39.2 歳と前年の 41.3 歳よりも年齢が下がった。最も多いのは 30 歳代で、次いで 20 歳代である。20,30 歳代で 4 割を占めている。10 歳代は 9.3 % と約 1 割弱である。30 歳代までで 5 割 5 分、40 歳代までで 7 割、50 歳代までで 8 割 5 分を占め、70 歳以上は 28 人(4.6%)であった。



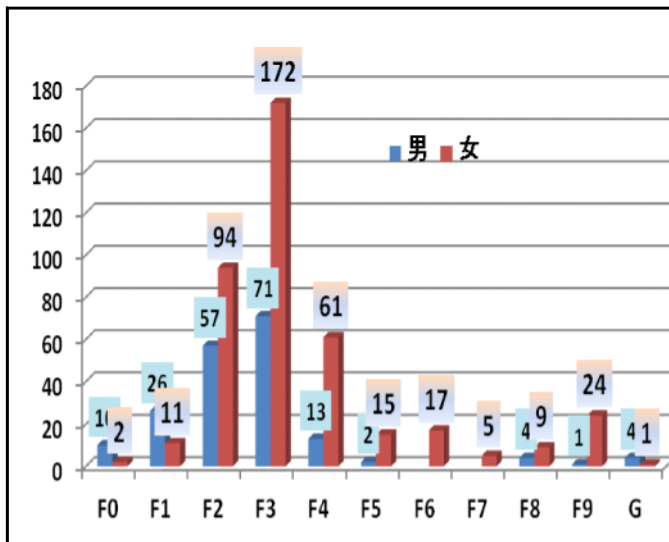
### 4 入院回数

初回入院が 294 人 (49.1 %) である。2 回目が 122 人 (20.4%)、3 回目が 66 人 (11.0%) であった。5 回以上の入院者は 683 人(14.4%)。新規入院（精神科入院歴が 3 ヶ月以内でない）は 540 人(90.2%)で殆どは新規での入院となっている。非新規が 59 人であり、退院後の早期再入院は抑えられている。



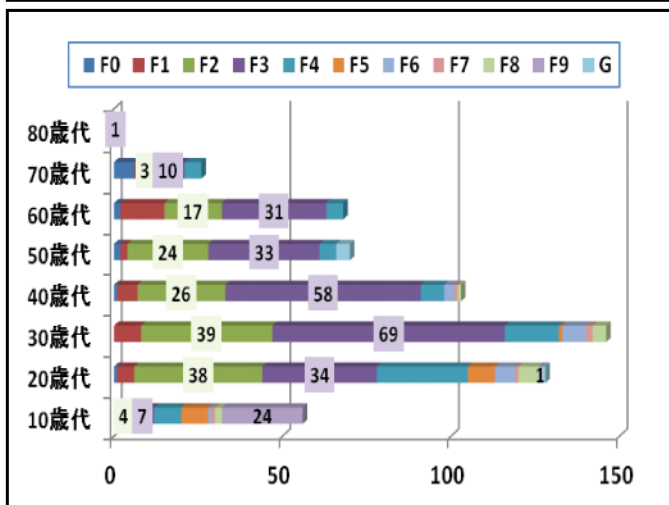
## 5 入院時診断

最も多いのは F3（気分障害）で 243 人（40.6%）と半数弱を占める。次いで F2（統合失調症圏）が 151 人（25.2%）と 3 割弱を占める。F4（神経症圏）は 74 人で 10% 強である。年々神経症圏が増えていたが、前年と同様であった。F6（パーソナリティ障害）は 17 人（2.8%）で昨年度よりも減少している。F8（発達障害圏）が 13 人（2.2%）と前年度と同様で、昨今の流れのようである。他 F1（アルコール依存症）は 37 人と前年度よりも増加、摂食障害等の F5（生理的障害）は 17 人（2.8%）と増加した。



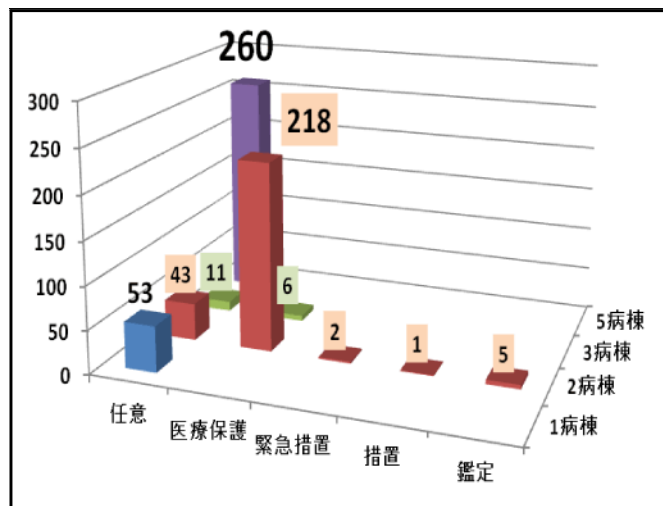
## 6 年代別診断分布

年代別の診断名の分布を示す。20 歳代から 60 歳代にわたって F3 の気分障害が多い。最も多いのは 30 代の F3 で 69 人、次いで 40 代の F3 で 58 人である。F2（統合失調症圏）は 20 歳代から 60 歳代まで幅広く分布する。F4（神経症圏）は 20 代、30 代に目立つ。30 歳代は F3、F2 の比率が高い。F1（アルコール依存症）は 30-50 代に多い傾向にある。今年度は 60 代が多かった。20 代、30 代で F8（発達障害）が目立つ。F6（パーソナリティ障害）は最近では減少傾向にある。



## 7 入院形態・入院病棟

任意入院が 367 人（61.3%）、1/3 で、医療保護入院は 224 人（37.4%）であった。緊急措置 1 人、措置入院 2 人、応急入院 0 人であった。札幌市の基準の見直しで、措置・応急入院者が制限されているように感じられる。鑑定入院は検察庁依頼の起訴前鑑定が 4 人、医療観察法 1 人であった。2 人は殺人事件であった。入院病棟は 5 病棟が 260 人（43.4%）、2 病棟が 269 人（44.9%）であった。療養の 1 病棟 53 人、3 病棟は 17 人を受け入れている。



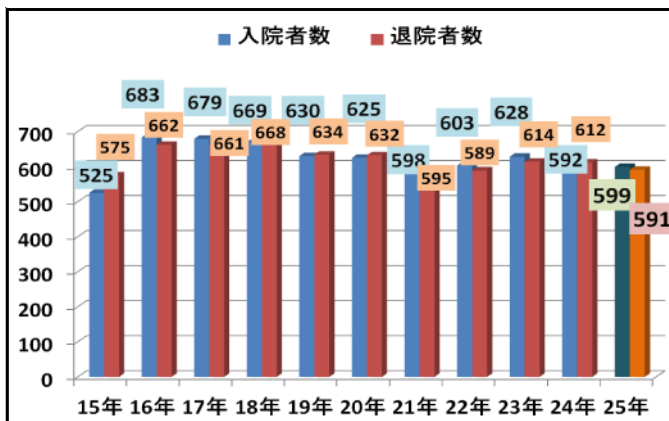
## 8 紹介元病院・クリニック(敬称略)

592 にうち 258 人（43.1%）が紹介患者である。平成 25 年度は、病診連携を図っているメンタルクリニックからの紹介が多い。精神科クリニックや他の精神科病院からの紹介も多く、病病・病診連携をはかるためにも紹介患者は可能な限り受入ることになっている。まあ、退院後は紹介元のくりに戻るようにしている。

# 退院患者統計

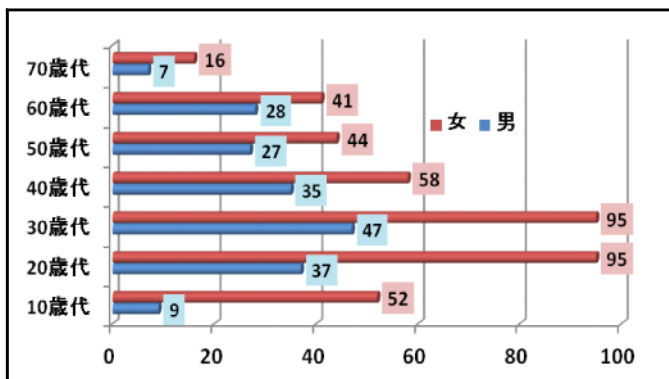
## 1 年度別退院患者数

年度別の退院者数はここ数年は 600 人前後である。平成 25 年度は 591 人で前年の 612 人から減少している。退院者数は入院数に相関するので入院数が増えないと退院者数も増えない。退院の中味、例えば長期入院者の退院がどれくらいあるのかなどが重要な指標になるのかもしれない。退院後の再入院がないような訪問看護などのサポート体制も大事になってくる。



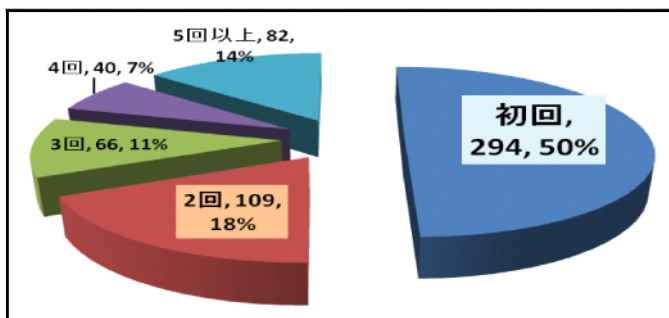
## 2 年齢・年代別・性別退院患者数

年齢は 12 歳～ 78 歳、平均年齢 39.3 歳であり、年齢層は昨年の 40 歳代よりも若い。年代別では 20 歳代～ 40 歳代が多い。10 歳代は 61 人(10.3%)と前年度よりも増加している。70 歳以上は 23 人 (3.9%)と昨年よりも減少している。性別では女性が 2/3 を占める。年代別では 10 歳、20 歳代での女性比率が高い。



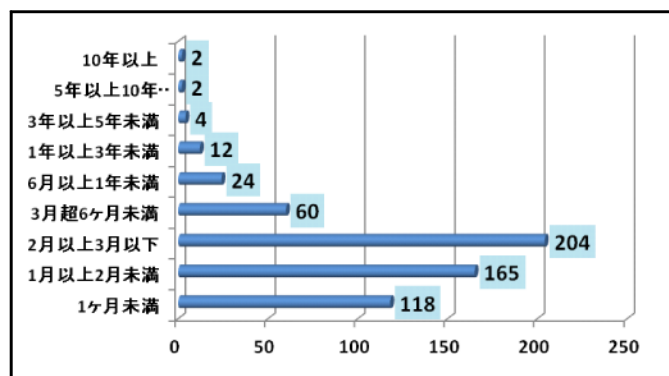
## 3 入院回数

1～24回、平均入院回数 2.5 回である。初回入院者は 294 人 (49.7%)である。再入院のうち、2回が 109 人 (18.4%)、3回が 66 人 (11.2%)であった。4回が 40 人 (6.8%)、5回以上は 82 人(13.9%)である。10 回以上の入院者は 13 人(2.2%)であった。23 回、24 回の入院者は m-ECT をメンテナンスで行っている統合失調症の女性患者である。



## 4 入院期間 敬称略

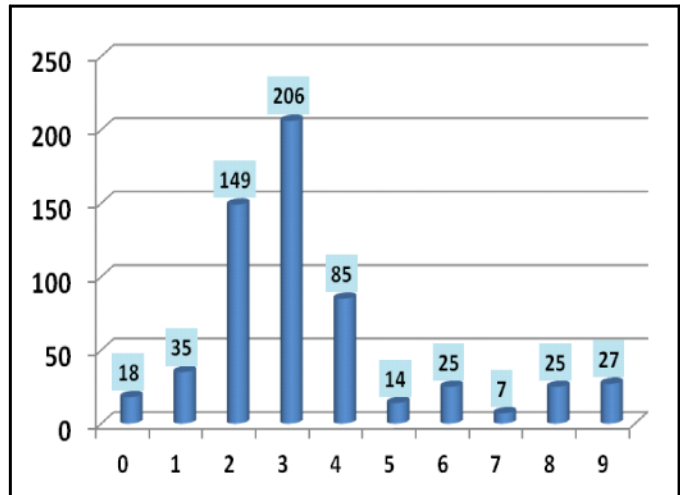
2～14,409 日、平均 140,4 日である。期間別では 1ヶ月未満が 118 人 (20.0%)、1ヶ月以上2ヶ月未満が 165 人 (27.9%)、2ヶ月以上3ヶ月未満が 204 人 (34.5%)であった。3ヶ月未満の退院が 8 割強、1年未満が 96.7%である。3年以上の入院期間があったのは 8 人で (表)、2人は身体合併症治療での転院、その後当院再入院している。2人は地元の精神科病院に転院した。



年代	性	入院期間	回数	F分類	入棟	退棟	入院形態	退院形態	退院状態	転院	病院名	全体の満足	家族の満足
60歳代	女	2696	3	F2	1病棟	1病棟	任意	任意	軽快	入院	札幌佐藤病院	3	3
30歳代	男	1230	1	F0	2病棟	3病棟	医療保護	任意	軽快	無	当院外来	1	4
70歳代	女	3455	5	F3	2病棟	1病棟	医療保護	任意	治療中断	入院	我汝会札幌		
60歳代	女	1677	1	F4	2病棟	1病棟	任意	任意	軽快	無	当院外来	3	4
70歳代	女	1618	2	F0	1病棟	3病棟	任意	医療保護	不変	入院	札幌佐藤病院		4
60歳代	男	1101	4	F2	1病棟	1病棟	任意	任意	軽快	無	当院外来	4	
60歳代	男	14409	1	F2	3病棟	2病棟	任意	医療保護	軽快	入院	勤医協中央		
50歳代	男	11225	1	F2	2病棟	3病棟	医療保護	任意	軽快	無	当院外来	2	3

## 5 退院時診断

F3（気分障害）が最多で206人（34.9%）である。これは前年度の4割よりも少ない数字である。次いでF2（統合失調症圏）が149人（25.2%）で前年度よりも少ない。F4（神経症圏）は85人（14.4%）であった。F1（アルコール依存症等）は35人（5.9%）と若干の減少。F6（パーソナリティ障害）25人（4.2%）と昨年なみである。F5（摂食障害等）は14人と同様である。F0（認知症）は18人（3.0%）と少ない。当院はうつ病、統合失調症、神経症圏が多い病院であることが理解できる。



## 6 退院者の入院時および退院時の入院形態

入院時の入院形態は任意入院が357人（60.4%）を占め、38.2%が医療保護入院である。退院時に医療保護入院は97人（16.4%）である。そのうち8人は任意入院で入院した患者であった。これは途中で病状悪化のために医療保護入院に変更になったものである。措置入院は3人でうち2人は緊急措置であった。応急入院者が2人である。起訴前鑑定入院が3人であった。

		入院時の入院形態					総計
		任意	医療保護	応急入院	措置	鑑定入院	
退院形態	任意	349	137	1	2		489
	医療保護	8	89				97
	鑑定入院					5	5
	総計	357	226	1	2	5	591

## 7 入院および退院した病棟

287人（48.6%）と半数は5病棟からの退院である。5病棟からの退院者の50人は2病棟入院後に5病棟に転棟して退院した。2病棟からの退院は115人（19.5%）であった。1病棟からも140人（23.7%）と2割以上が退院している。1病棟からの退院者は半数の84人が2病棟入院後に1病棟に転棟して退院している。3病棟からは49人（8.3%）が退院した。

		入院した病棟				総計
		1病棟	2病棟	3病棟	5病棟	
退院時の病棟	1病棟	40	84	5	11	140
	2病棟		108	1	6	115
	3病棟	4	32	10	3	49
	5病棟	3	50		234	287
	総計	47	274	16	254	591

## 8 転帰

軽快退院が95%を占める。殆どが改善して退院しているのは大変喜ばしい。不変が13人（2.2%）、治療中断例が12人（2.0%）であった。退院後に外来に繋がるのは475人と3/4を占める。最近はコロナだけではなく、ニGが多くなっている。

## 9 転医先

病診・病病連携を重要視している。基本的には紹介して頂いた病院・クリニックに診療情報提供書を作成して再び受診してもらうことにしている。他の医療機関への転入院は21人（3.5%）と昨年と同様であった。身体合併症を理由に転院しているが、治療後は当院に再入院している。

1 対象

平成 25 年 1 月～ 12 月までの退院者 591 人中、退院時に満足度調査の回答が得られた 427 人(72.3%)を対象に分析を行った。回収率は前年度と同様である。なかなか 80 %を超えない。回収率は入院治療の満足度の高さの証明でもあり得るのでさらなる回収率向上を図りたい。3 病棟の療養病棟で高い数字である。2 病棟、5 病棟の回収率が低いのはわかるとしても、1 病棟での回収率が低いのは改善の余地があると思われる。満足度調査の必要性を理解し、信頼性確保のためには回収率を上げる必要がある。調査対象からは認知症、脳器質性疾患、緊急の転院、入院 2 日以内を除く。

調査票の有無	1病棟	2病棟	3病棟	5病棟	総計
有	95	77	43	212	427
%	67.9%	67.0%	87.8%	73.9%	72.3%
総計	140	115	49	287	591

対象者の基礎データ 427 人

年齢 12 歳～ 78 歳 平均 39.6 歳  
 性別 男 = 144( 33.3 % )  
 女 = 283( 66.3 % )  
 入院期間 3 ～ 11,225 日 平均 125.2 日  
 入院回数 1 ～ 24 回 平均 2.5 回  
 初回 = 221 (51.8%)、2 回目 = 73 (17.1%)、  
 3 回以上 = 133(31.1%)

F分類	男	女	総計	%
F0	9	4	13	3.0%
F1	21	7	28	6.6%
F2	43	72	115	26.9%
F3	51	102	153	35.8%
F4	10	50	60	14.1%
F5		10	10	2.3%
F6		12	12	2.8%
F7	1	5	6	1.4%
F8	9	7	16	3.7%
F9		14	14	3.3%
総計	144	283	427	100.0%

診断別・入院形態

F3 (気分障害圏) が最多の 35.8 %を占める。F2 (統合失調症圏) は 3 割弱、F4 (神経症圏) の 14%の順である。

入院時の入院形態は 6 割が任意入院で医療保護入院は 4 割弱である。措置入院者が 1 人であるが、退院時には任意入院で退院している。

入院形態	退院形態			
	任意	医療保護	総計	%
任意	256	5	261	61.1%
医療保護	99	65	164	38.4%
応急入院	1		1	0.2%
措置	1		1	0.2%
総計	357	70	427	100.0%

2 方法

1. 入院治療についての全体的満足度  
 CSQ-8J (Client Satisfaction Questionnaire)
2. 入院に際する説明、入院中の治療に対する説明
3. 医師・看護婦などのスタッフに対する評価
4. 入院生活の快適さ
5. 家族の評価 等の調査を行っている。

1	2	3	4
よくない	まあまあ	よい	とてもよい
全くない	そうでもない	だいたい	大いによい
絶対ない	しない	する	絶対する

3 結果

3-1 全体的満足度、スタッフ評価、環境等

次ページ表の数字の%は「良い」「大変良い」の両者を合計したものを表す。「効果的な対処」が最も高く、95.3 %が満足したと回答した。これは前年度と同様である。患者さんのニーズに合わせ、何が困っているのか、その対処法についてのプログラム内容が奏功していると思われる。「全体的な満足度」は 86.2%で、昨年度よりも高い。8 割を越えたのは、「2 望んだ治療か」「4 推薦するか」「治療に戻るか」である。最も低いのは「必要とした治療か」で 69.7 %と昨年度と同様であった。精神科には入院したくないとの思いが当然あるので、低い数字になるのかもしれない。精神科医療への期待度が高いとどうしても不満と答える方が増えてしまう。入院時や入院中の説明には 8 割強の方が満足していると回答している。余り快適過ぎるのも良くないと思うが、入

CSQ-8J	良くない	まあまあ	良い	大変良い	良い以上	%	空白	総計
1治療の質	13	87	186	104	290	74.4%	37	427
2望んだ治療か	10	51	232	96	328	84.3%	38	427
3必要としたか	10	107	193	76	269	69.7%	41	427
4推薦するか	9	50	270	56	326	84.7%	42	427
5時間をかけた援助	12	57	210	109	319	82.2%	39	427
6効果的な対処	7	11	219	145	364	95.3%	45	427
7全体の満足	9	44	222	110	332	86.2%	42	427
8治療に戻るか	20	52	250	55	305	80.9%	50	427
スタッフ評価	良くない	まあまあ	良い	大変良い	良い以上	%	空白	総計
9事務員の応対	16	87	176	100	276	72.8%	48	427
10看護婦	9	51	156	168	324	84.4%	43	427
11医師	9	64	163	147	310	80.9%	44	427
12他のスタッフ	5	45	151	179	330	86.8%	47	427
説明環境等	良くない	まあまあ	良い	大変良い	良い以上	%	空白	総計
13入院の説明	9	38	161	169	330	87.5%	50	427
14入院中の説明	4	40	185	147	332	88.3%	51	427
15入院生活の快適さ	34	123	156	70	226	59.0%	44	427
16a病室の広さ	27	75	245	32	277	73.1%	48	427
16b廊下幅	44	53	236	47	283	74.5%	47	427
16cテイルーム	28	84	206	58	264	70.2%	51	427
16d作業療法室	50	116	183	24	207	55.5%	54	427
16e壁の色	12	85	233	49	282	74.4%	48	427
16f緑の多さ	30	123	165	59	224	59.4%	50	427
16g臭い	34	74	204	66	270	71.4%	49	427
16h清潔度	9	80	188	103	291	76.6%	47	427
17医療費	30	98	216	11	227	63.9%	72	427
家族の評価	良くない	まあまあ	良い	大変良い	良い以上	%	空白	総計
21入院説明	3	6	94	205	299	97.1%	119	427
22入院中の説明	5	31	146	120	266	88.1%	125	427
23事務員	3	54	182	73	255	81.7%	115	427
24看護婦	6	34	135	133	268	87.0%	119	427
25医師	4	43	145	113	258	84.6%	122	427
26他のスタッフ	4	28	144	120	264	89.2%	131	427
27医療費	6	60	216	13	229	77.6%	132	427
28全体の満足	8	19	157	124	281	91.2%	119	427

院中の快適さは半数のみが満足である。作業療法室の満足度は高いものではない。スペース的には大きく広げることが出来ないが、新しい病棟が出来れば上がるのかもしれない。

家族の「全体的な満足度」は 91.2 %と高い値になっている。患者自身だけでなく家族の満足度を得ることも精神科では重要である。職種別では医師への満足度が 80.9 %、看護師が 84.4 %であった。いつも高い満足度を誇る他のスタッフ（PSW・心理士・作業療法士・薬剤師）への満足度が 86.8 %であった。事務員は 72.8 %であるが、不満を述べる事が出来る部署のせいもあるかもしれない。また、医療費のことなどでの不満が多いことも原因として上げられる。

医師別の評価を右表にのせる。良くない評価もあるが、全ての患者さんに良くは評価されることはない。時には厳しい指導も必要であるので、落ち込まないで欲しい。

### 3-2 「全体的満足度」の「とても不満」の回答者

「全体的満足度」で「とても不満」と回答したのは 9 人である。これは前年度の 16 人よりも少ない。診断別の数値が異なるので比較は困難である。入院形態では任意入院が 6 人で医療保護入院が 3 人である。「とても不満」と回答していても 7 人と半数は当院に通院している。任意入院者が多いのは、入院治療の期待度の表れであろうか。本人が不満と答えていても家族は 6 人が

## 全体満足度のとても不満回答者

年代	性	入院期間	回数	F分類	入棟	退棟	入院形態	退院形態	外来	デイケア	転院	7全体の満足	28全体の満足	CSQ 8J
50歳代	女	92	1	F4	5病棟	5病棟	任意	任意	有	無	無	1	2	20
30歳代	男	1230	1	F2	2病棟	3病棟	医保	任意	有	有	無	1	4	8
20歳代	女	7	1	F8	5病棟	5病棟	任意	任意	無	無	外来	1	3	8
20歳代	女	14	1	F6	5病棟	5病棟	任意	任意	無	無	外来	1	3	9
30歳代	男	33	4	F2	3病棟	3病棟	任意	任意	有	無	無	1	3	13
30歳代	男	3	1	F3	5病棟	5病棟	任意	任意	有	無	無	1		8
50歳代	女	317	3	F0	1病棟	1病棟	任意	任意	有	無	無	1		26
30歳代	女	31	1	F3	2病棟	2病棟	医保	医保	有	無	無	1	3	8
10歳代	女	43	2	F3	2病棟	2病棟	医保	任意	有	無	無	1	3	25

## 医師へのとても不満回答者

年代	性	入院期間	回数	F分類	入棟	退棟	入院形態	退院形態	外来	デイケア	転院	7全体の満足	28全体の満足	CSQ 8J
30歳代	男	83	4	F3	5病棟	5病棟	任意	任意	有	無	無	2		14
60歳代	男	14	1	F1	2病棟	2病棟	医保	任意	有	無	外来	3	4	21
30歳代	男	1230	1	F2	2病棟	3病棟	医保	任意	有	有	無	1	4	8
20歳代	女	7	1	F8	5病棟	5病棟	任意	任意	無	無	外来	1	3	8
10歳代	女	9	1	F5	5病棟	5病棟	任意	任意	無	無	外来	2	3	15
20歳代	女	14	1	F6	5病棟	5病棟	任意	任意	無	無	外来	1	3	9
10歳代	女	75	1	F4	5病棟	5病棟	任意	任意	有	無	無	2	4	18
20歳代	女	46	1	F5	5病棟	5病棟	任意	任意	有	有	無	2	3	16
10歳代	女	90	1	F5	2病棟	5病棟	医保	任意	有	有	無	3	4	22

## 家族の全体満足度がとても不満回答者

年代	性	入院期間	回数	F分類	入棟	退棟	入院形態	退院形態	外来	デイケア	転院	7全体の満足	28全体の満足	CSQ 8J
30歳代	女	30	1	F2	2病棟	2病棟	医保	医保	有	無	無		1	0
10歳代	女	36	3	F2	2病棟	2病棟	任意	任意	有	無	無	3	1	21
30歳代	女	177	7	F3	2病棟	1病棟	医保	任意	有	無	無	4	1	25
10歳代	女	133	1	F9	2病棟	3病棟	医保	医保	有	無	無	2	1	20
10歳代	女	90	1	F9	2病棟	5病棟	医保	任意	有	有	無	4	1	30
10歳代	女	60	2	F4	5病棟	5病棟	任意	任意	有	無	無	3	1	26
20歳代	女	80	3	F4	5病棟	5病棟	任意	任意	有	有	無	3	1	23
10歳代	女	72	3	F5	2病棟	1病棟	医保	任意	有	無	無	3	1	24

「良い以上」の満足度を示している。

医師に対して、とても不満と回答したのは9人である。6人が5病棟での入院である。家族は回答者の8人中全員が満足はしているので、患者と家族の解離がある。4人が転院となっている。

また、家族がとても不満と回答したのは8人である（下表）。しかし、患者自身は満足しており、当院で通院している。患者本人と家族の両方を満足させることが難しい例が多々ある。

## 満足度調査の目的

### 1 顧客の声を正確に把握する

患者に直接聞くことで本当の満足度調査ができ、ニーズにあった調査票を作成することにより定量データもとることができる。

### 2 サービスレベル向上策の実施

患者の声の中で最も評価された点、課題だと思われる点を優先順位を緊急度、重要度を加味して整理する。その上で「すぐできる対策」「中長期にわたって実施すること」を決めて実施する。

### 3 新たなニーズ、サービスの発掘

患者の声から新たなニーズを発見することも可能である。日々のサポートに追われ気がつかなかったニーズやサービスの芽を発見できる。

満足度調査は患者さんから「どのような評価を受けているか」という現状把握をし、患者さんの視点に立って、院内改善活動に取り組むための問題点および課題を明確化し、改善点を浮き彫りにすることが出来ます。