

東京財団政策研究所ウェビナー  
「医療安全の更なる展開と教育」

# 医療安全対策における 患者参画・PXの活用

---

東京慈恵会医科大学  
総合医科学研究センター 臨床疫学研究部  
青木 拓也



# 利益相反(COI)開示

筆頭演者名： 青木 拓也

筆頭演者に、  
開示すべきCOIはありません。

# アウトライン

1. **【総論】 患者参画と医療の質・安全**
2. **【各論】 Patient Experience (PX)の評価・活用**

# アウトライン

1. **【総論】患者参画と医療の質・安全**
2. **【各論】 Patient Experience (PX)の評価・活用**

# Patient Engagement

## 患者参画

- 医療の質、安全性、患者中心性を高めるために、患者・家族や医療従事者の能力を高め、**患者が自らのケアに積極的に関与することを促進・支援するプロセス**

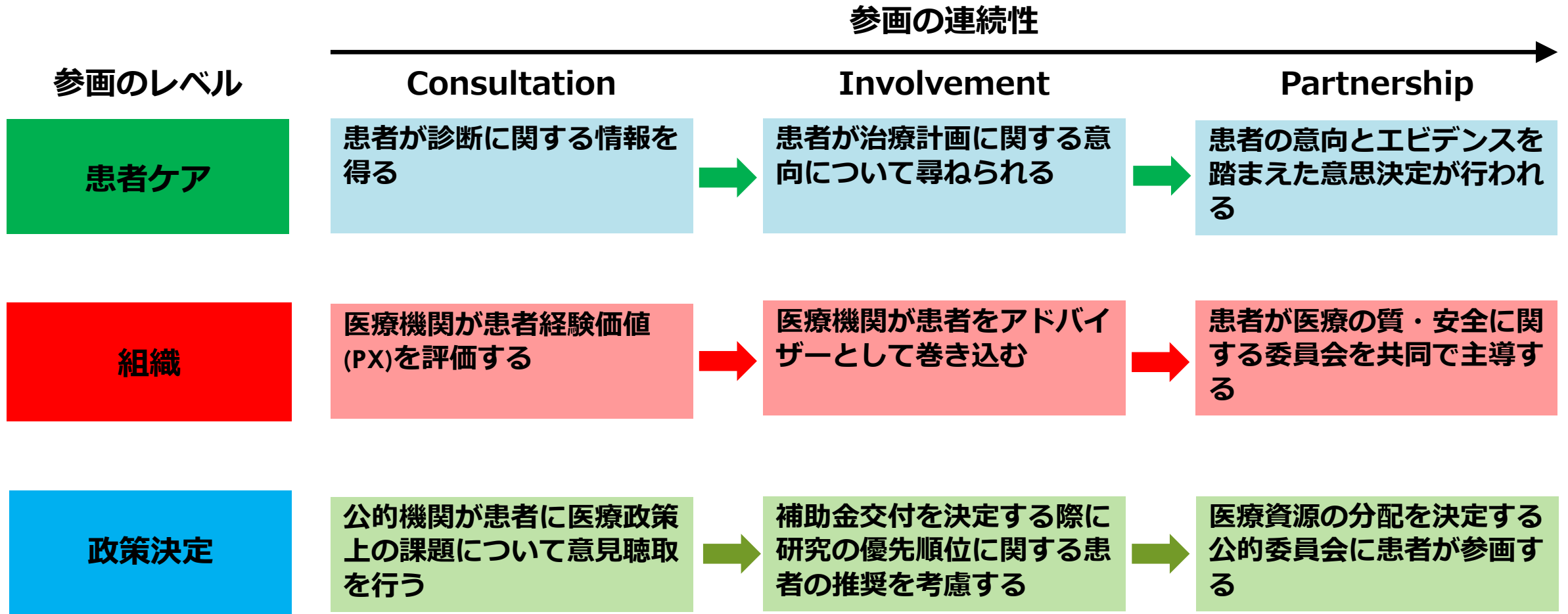
WHO. Patient Engagement: Technical Series on Safer Primary Care.

# 世界患者安全行動計画 2021-2030





## ➤ 戦略目標4：より安全な医療への道程を助け支えるために、患者と家族を参画させ、権限を与える

- 患者の参画とエンパワメントは、おそらくは患者安全を改善する上で最も強力な手段である
- 患者、家族、その他の介護者は、医師や管理者、研究者では代替することも再現することもできないケアの経験から、洞察をもたらしてくれる

# 患者参画のフレームワーク



# 患者参画の例：外来

	<p><b>患者が診療において協働するための準備</b></p> <p>患者・医師へ診察の要点を決めるように促す。 診療の効率化と安全性向上により、効果的なコミュニケーションを生む。</p>
	<p><b>安全な薬剤リストを作成する</b></p> <p>最前線で誤薬を防ぐものとなる、完全で正確な薬剤リストを作成する。 患者の転帰、服薬アドヒアランス、安全性向上につながる。</p>
	<p><b>教え返す</b></p> <p>コミュニケーション改善やヘルスリテラシーが向上する。 患者との効果的な情報共有が可能になる。</p>
	<p><b>患者も引継ぎに参加</b></p> <p>チームの一員として患者と協働し、協力的なコミュニケーションを促す。 ケア移行時のコミュニケーション不足を軽減するため、診療所内での引継ぎを支援する。</p>



# 患者参画の例：入院

## ➤ 患者・家族アドバイザーとの協働

## ➤ 医療の質を向上させるためのコミュニケーション

- 入院時点から患者・家族と医療者間のコミュニケーション向上を促進する

## ➤ ベッドサイドシフトレポート

- 看護師の引き継ぎ時に患者参画を行うことで、医療安全の向上を図る

## ➤ 退院療養計画

- 病院から自宅へのケア移行時に患者参画を行うことで、予防可能な再入院を減少させる

AHRQ. Guide to Patient and Family Engagement.

# Shared Decision Making

➤ 患者が医療における意思決定の分岐点で、利用可能なすべての治療の選択肢を見渡し、専門家とのやり取りを通して意思決定を行うプロセス

## ➤ SDMの4要素

- ① 患者と医療者の少なくとも2人が参加する
- ② 両者が情報を共有する
- ③ 両者が望ましい治療・ケアについて合意を形成するためのステップを踏む
- ④ 両者が実施する治療・ケアについて合意に達する

Charles C, et al. Soc Sci Med. 1997.

# 患者参画はなぜ重要か

患者・家族は

- 情報に基づいた選択
- 安全な薬の使用
- 感染症対策
- ケアプロセスの観察
- 合併症の報告
- 自己管理の実践

を通して医療の質・安全の向上に寄与

# 患者参画のエビデンス

## ➤ 医療の質・安全の向上

- 医療の質指標（心筋梗塞、肺炎、手術部位感染症など）の向上
- メンタルヘルスや疼痛コントロールの改善、予防可能な再入院の減少
- 投薬エラーや転倒の減少

## ➤ 病院の経営指標の改善

- 合併症の減少、入院期間の短縮、訴訟の減少など

## ➤ 医療従事者の経験（EX）の向上

- 看護師離職率の低下、医師・看護師の満足度向上など

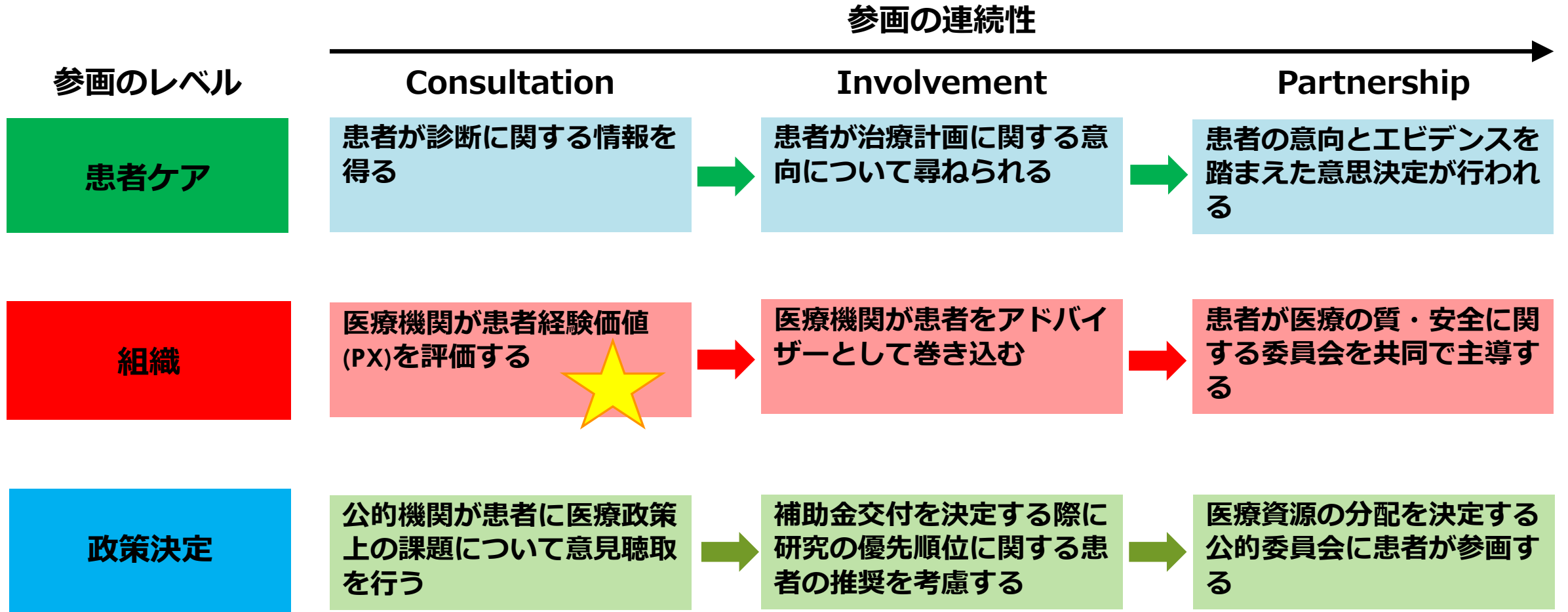
# 患者参画の障壁

- 情報の非対称性
- 認識、知識、スキルの不足（医療者と患者双方）
- 時間やリソースの圧迫に対する懸念
- 医療者と患者・家族の関係が損なわれるのではないかと懸念

# アウトライン

1. 【総論】 患者参画と医療の質・安全
2. 【各論】 Patient Experience (PX)の評価・活用

# 患者参画のフレームワーク



# Patient Experience (PX)

## 患者経験価値

### ➤ 患者がケアプロセスで経験する事象

- 医療の質・安全指標の一つ
- プロセス指標
- 評価の視点：患者、住民、家族
- PXに基づく質改善
  - ➔ 組織レベルの患者参画





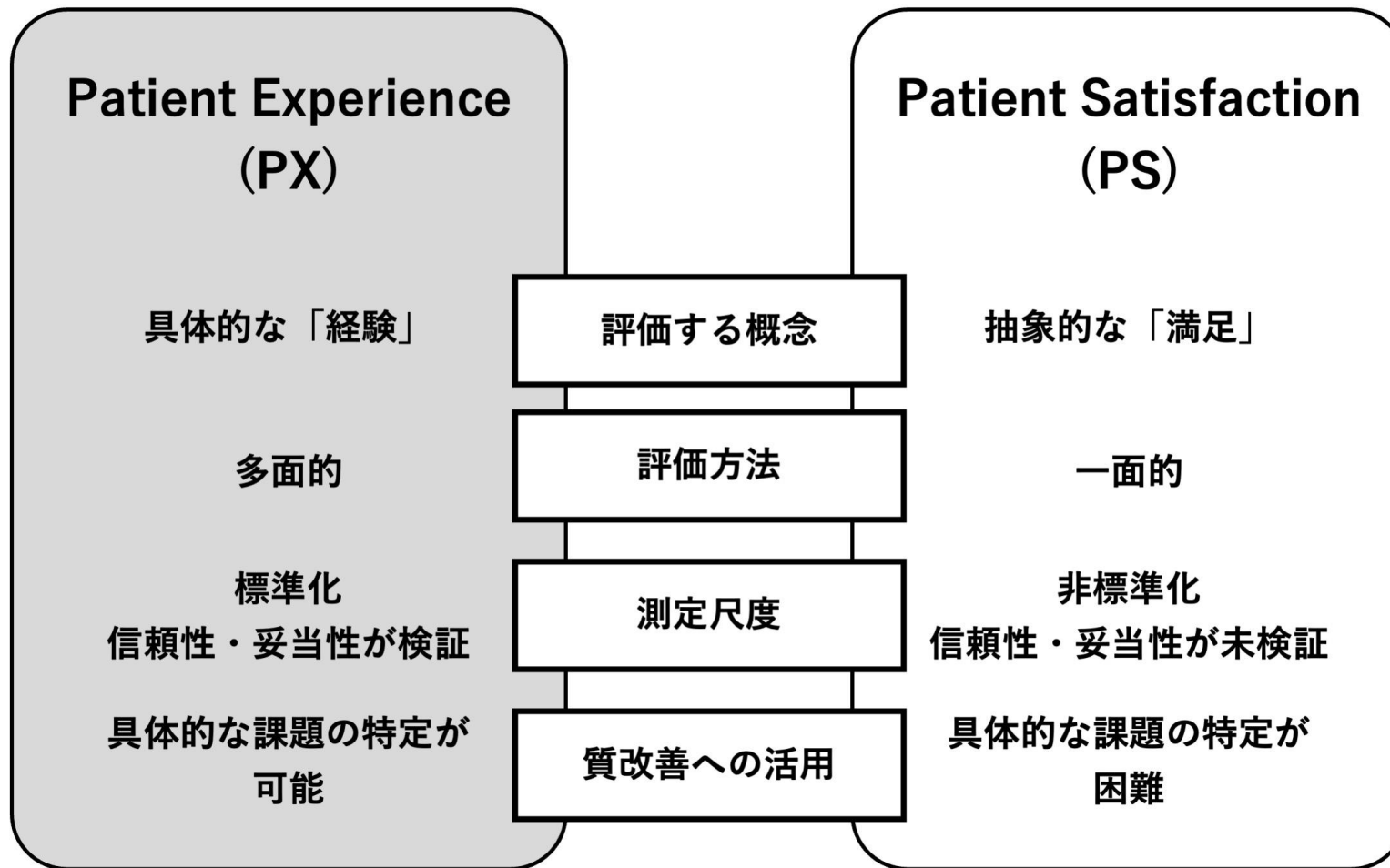
# PXの評価法

## ➤ 量的アプローチ

- PXサーベイ（質問紙調査）
- 信頼性・妥当性が検証された測定尺度を使用

## ➤ 質的アプローチ

- テキストデータ分析
- インタビュー、フォーカスグループ
- Patient Journey Mapping



➤ 従来の患者満足度からPXへ移行

# PX評価・向上はなぜ重要か

## ➤ 組織的な課題の特定に有用

- コミュニケーションや医療機関の環境に関する課題など、患者・家族の経験に基づいた質改善活動に繋がる

## ➤ 患者安全文化との関連

- PXと医療機関における患者安全文化との関連が指摘

## ➤ 個々のケアにおける患者参画の強化

- 良好なPXを持つ患者は、自身のケアに積極的に参画する傾向

# PXに関する国内外のエビデンス

良好なPXは

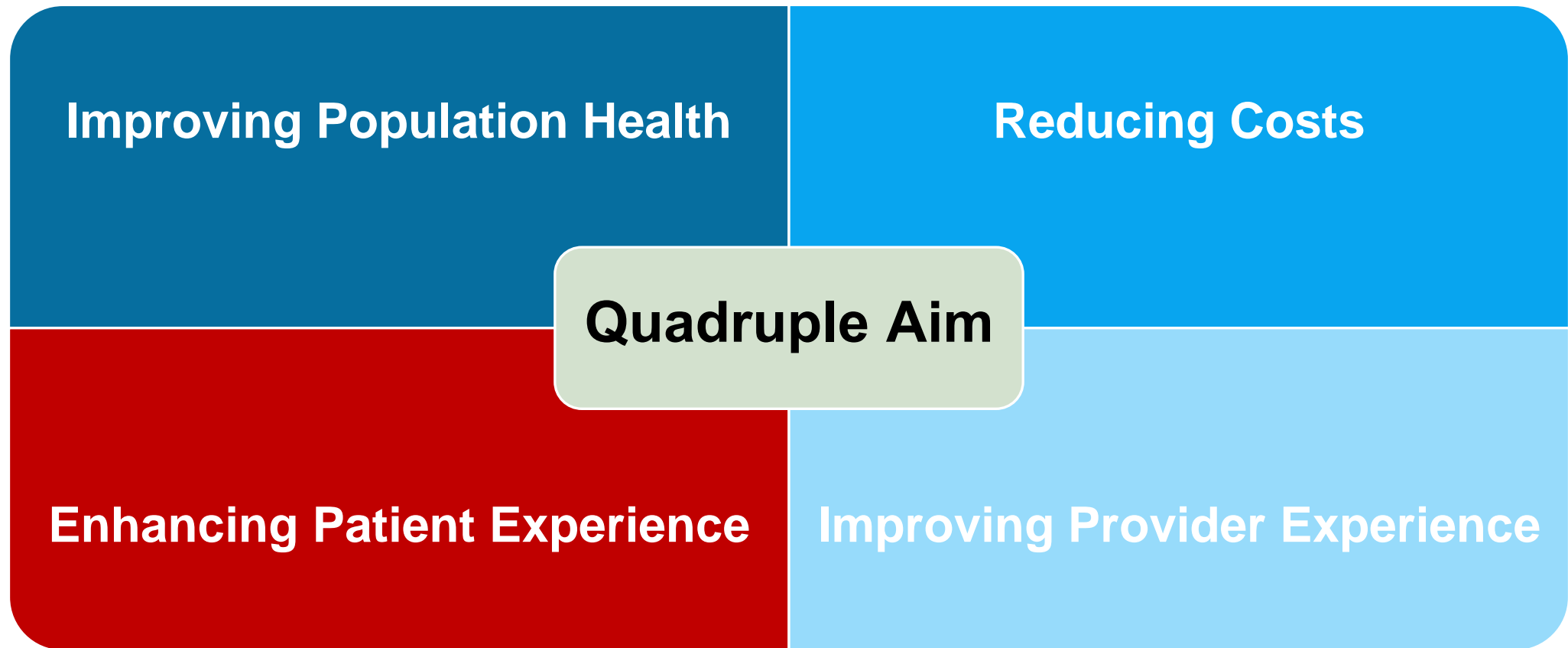
- **医療の質指標（有効性、安全性）の向上**
- **アドヒアランスやセルフマネジメントなど適切な患者行動**
- **入院・再入院、救急外来受診の減少**
- **通院患者喪失の減少**
- **病院スタッフの離職の減少や財務実績の向上**

と関連

Doyle C, et al. BMJ open. 2013; Anhang PR, et al. Med Care Res Rev. 2014.

Aoki T, et al. BMJ Open. 2022; Aoki T, et al. Ann Fam Med. 2023.

# 諸外国でのPXXの位置付け



Bodenheimer T, et al. Ann Fam Med. 2014.

# 諸外国でのPX活用状況

## ➤ 政府主導の全国サーベイ

- 入院医療、外来医療、在宅医療、介護など

## ➤ 活用方法

- 各施設での継続的質改善
- 施設の認証基準（第三者評価）
- 診療報酬成果払い
- 専門医取得・更新の評価基準
- パブリック・リポーティング



# 日本でのPX活用状況

## ➤ PX尺度の開発、実証研究が活発化

## ➤ PX導入施設の増加

- 診療所から大学病院まで
- 全国的なベンチマーク評価
- 日本PX研究会の活動

## ➤ 学術団体や第三者評価機関も注目

- 政策活用はまだこれから



# 日本版PX尺度の開発・検証

- **JPCAT** : プライマリ・ケアの外来患者・在宅患者、住民対象
- **GPAQ** : プライマリ・ケアの外来患者対象
- **HCAHPS** : 病院の入院患者（成人）対象
- **Child HCAHPS** : 病院の入院患者（小児）対象
- **CG-CAHPS** : 外来患者対象
- **J-IEXPAC-CAREGIVERS** : 家族介護者対象
- **J-CTN-15** : 病院から退院する患者(成人)対象

他にも複数の尺度が開発中





# Patient Experience (ペイシェント・エクスペリエンス).net

▼本サイトは、PXの評価・向上に関する情報提供、日本版PX尺度の公開を行っています。

[ホーム](#) [PXとは](#) [PXの評価](#) [PXの向上](#) [JPCAT](#) [HCAHPS](#) [Child HCAHPS](#) [CG-CAHPS](#) [J-IEXPAC CAREGIVERS](#) [論文・出版物など](#)



PX

医療の質評価・向上に「患者視点の質指標」を活用する

<https://www.patient-experience.net/>

# 学術団体や第三者評価機関も注目

## ➤ 日本医療安全学会、医療の質・安全学会

- 医療安全用語集にPXが重要語の一つとして掲載

## ➤ 日本プライマリ・ケア連合学会

- 医療の質・患者安全委員会に患者協働チームを組織し活動

## ➤ 日本医療機能評価機構

- 厚生労働省補助事業 医療の質向上のための体制整備事業
- 患者中心性の質指標としてPXを採用
- 全国の病院に向けたPX調査マニュアルを作成予定

# HCAHPS

Hospital Consumer Assessment Of Healthcare Providers And Systems

## ➤ 病院の入院患者を対象とした汎用的PX尺度

- 米国AHRQ・CMSが開発し、2008年～全米調査に使用
- 開発元の承認の上、日本語版を開発・検証

## ➤ 日本で最も普及しているPX尺度

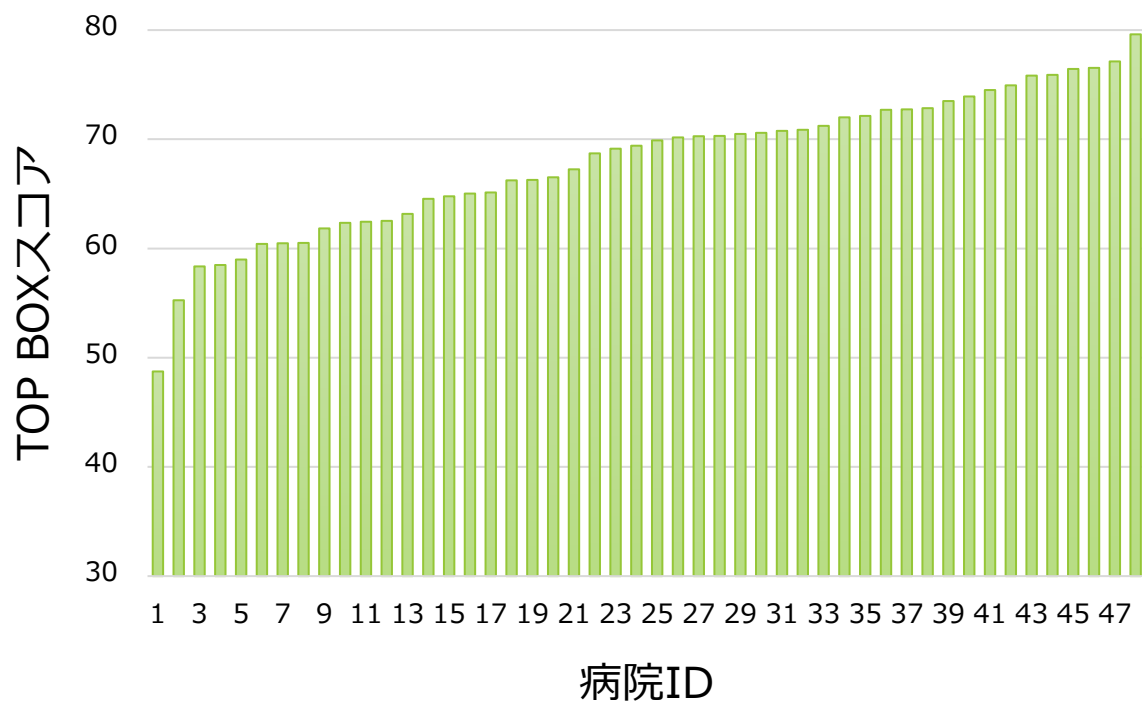
- 小規模病院～大学病院
- 毎年全国の病院を対象としたベンチマーク評価
- 厚生労働省補助事業に採用

# HCAHPSの評価領域

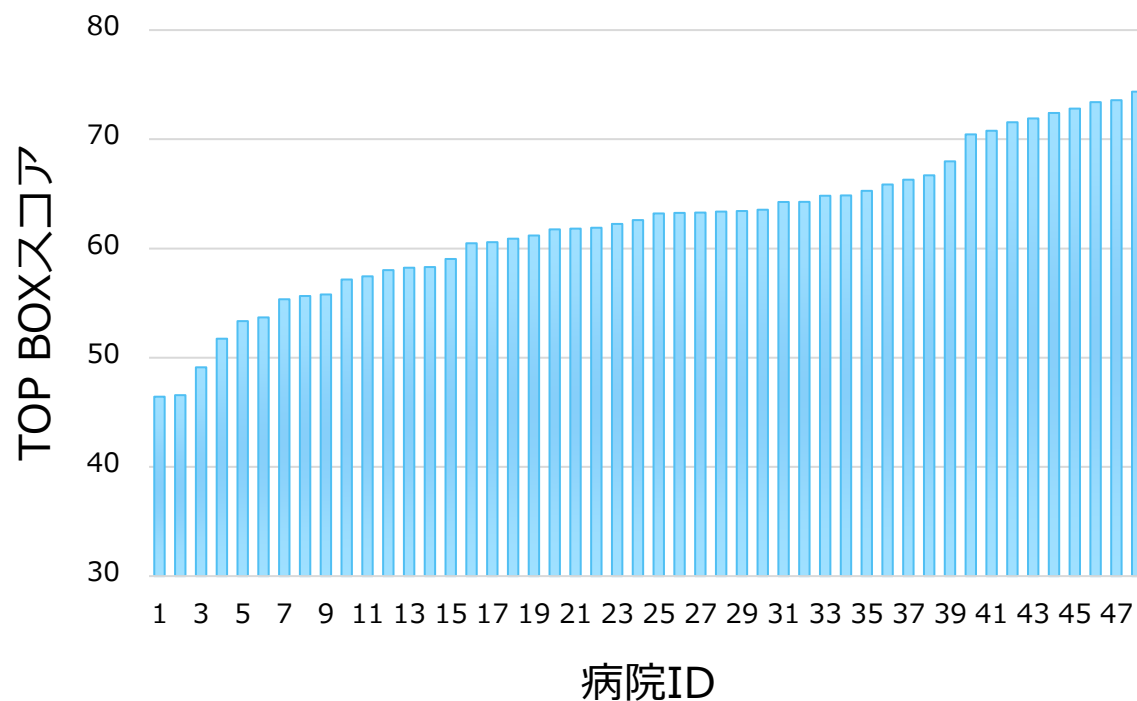
- ① 看護師とのコミュニケーション
- ② 医師とのコミュニケーション
- ③ 病院職員の対応
- ④ 病院の環境
- ⑤ 薬剤に関するコミュニケーション
- ⑥ 退院時の情報提供

# HCAHPSベンチマーク評価

## 医師とのコミュニケーション

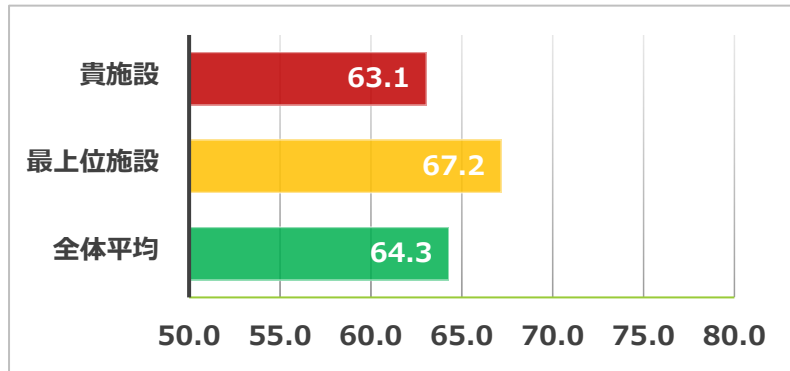


## 看護師とのコミュニケーション

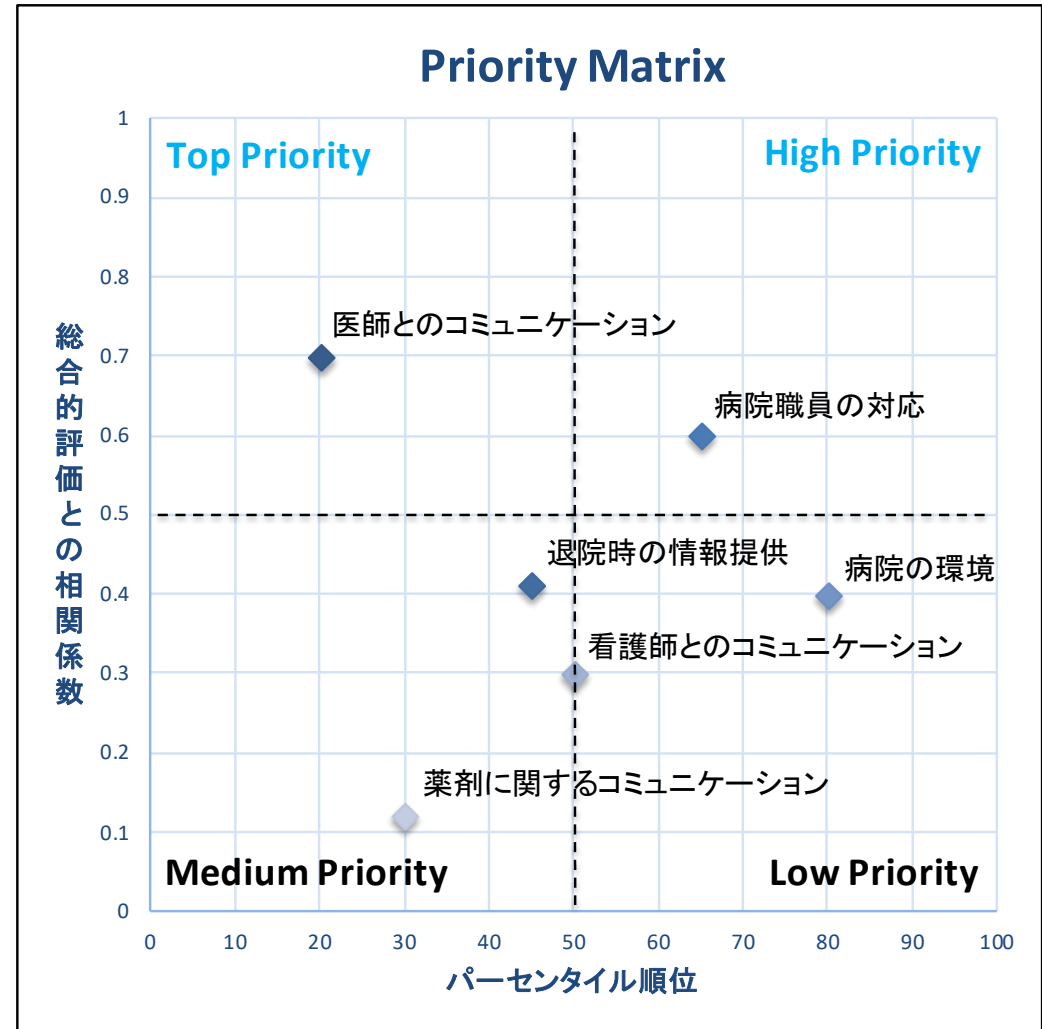
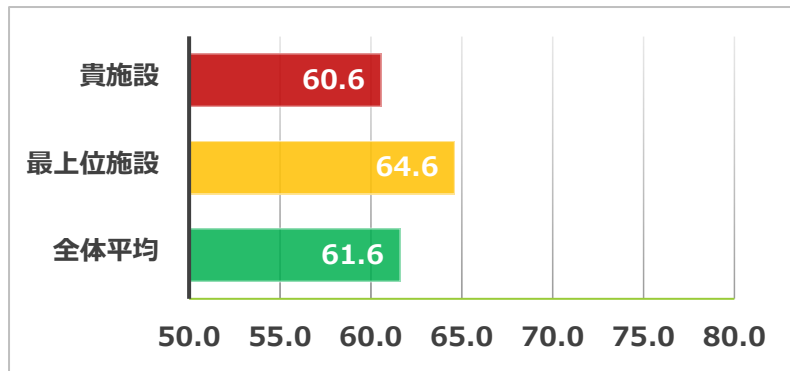


# HCAHPSベンチマーク評価

## 看護師とのコミュニケーション



## 医師とのコミュニケーション



# 病院の質改善活動におけるPX活用例

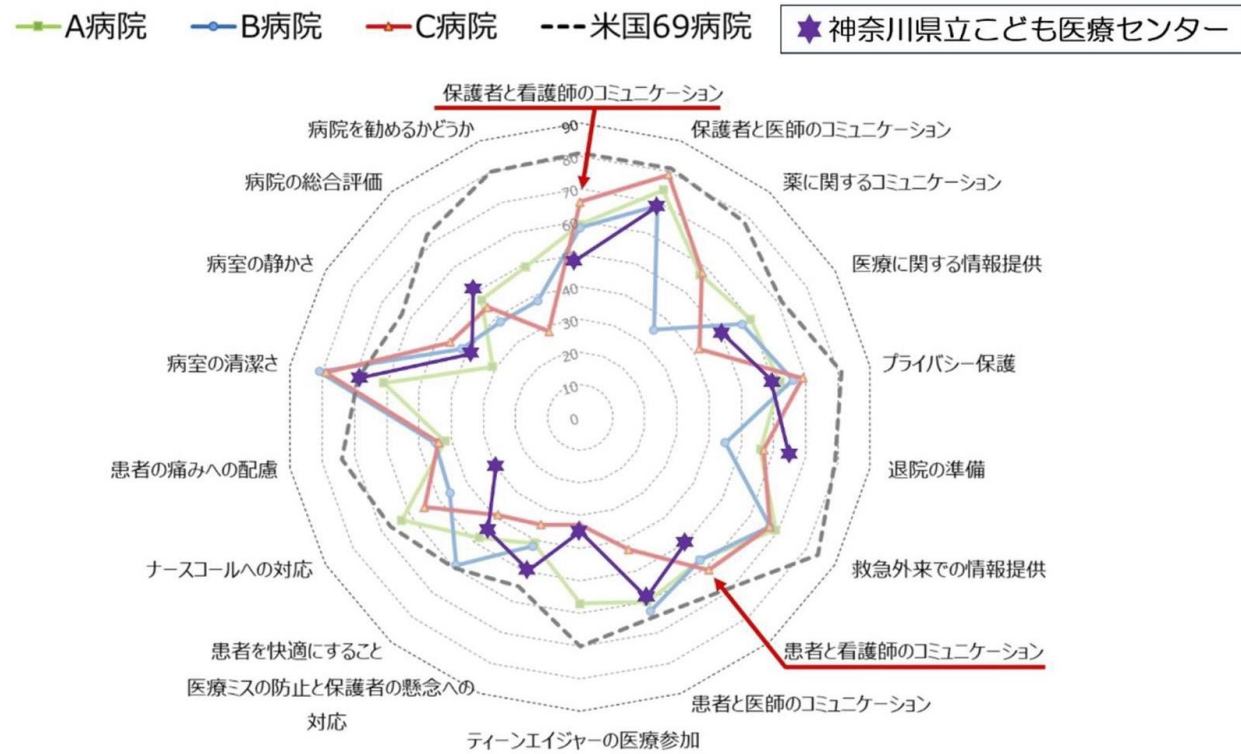
## ➤ PX推進室やWGの設置

## ➤ 取り組み例

- 職員対象のコミュニケーション教育
- 説明文書の見直し・拡充
- 院内療養環境の改善
- PXに関する院内外への情報発信
- オンライン面会システムの構築

日本患者・エクスペリエンス研究会. 患者・エクスペリエンス—日本の医療を変え、質を高める最新メソッド

# 医療安全外部調査委員会でのPX活用例



➤ 保護者/患者と看護師のコミュニケーションにおける課題、患者・家族の懸念が医師に伝えられていないケースの可視化

<https://kcmc.kanagawa-pho.jp/info/news/reports.html>



# 結語

- **患者参画は、医療の質・安全を向上させる上で重要な取り組み**
- **PXに基づく質改善活動は、組織レベルの患者参画の一つ**
- **国内でも、PXの評価・活用が徐々に広がりを見せている**