

## 第3回 PX フォーラム PX と EX から考える Well-being

### <抄録>

#### 【シンポジウム① ~With/ポストコロナにおける PX】

日本ペイシェント・エクスペリエンス研究会 理事/東海大学総合医学研究所 所長

安藤 潔 (司会)

国民健康保険小松市民病院 院長

新多 寿 (PXE 第1期生)

市立福知山市民病院 副院長

中村紳一郎 (PXE 第1期生)

こばやし歯科クリニック 副院長/暮らしの保健室かなで 理事

齋藤貴之

日本ペイシェント・エクスペリエンス研究会 理事/東北大学大学院医工学研究科 教授

出江紳一

2020 年は全世界で新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) が蔓延し、人々の生活、文化、政治・経済、社会の仕組みにわたって甚大な影響を与えました。医療はもちろん、その中心的なものであります。COVID-19 の経験は今後の医療の質にどのような影響を与えるのでしょうか。2 人の PXE(Patient eXperience Expert)第1期生とともにディスカッションしていきます。

#### 【講演① 2020 年の PX 研究会の取り組み】

日本ペイシェント・エクスペリエンス研究会 代表理事/株式会社スーペリア 代表取締役

曾我香織

COVID-19 の影響で、当研究会が今年主催するイベントはオンライン実施を余儀なくされました。株式会社イトーキのオフィスをお借りして開催していた PX (patient eXperience) 勉強会はオンラインの「PX 寺子屋」として生まれ変わり、オフライン開催ではお会いできなかった日本全国の医療従事者や企業の方々とのご縁に恵られました。PXE 第2期生もオンライン開催に切り替えましたが、昨年並みの応募をいただき感謝するとともに、PX を日本全体に普及させるためにオンラインの可能性を感じています。

本講演では、例年と異なる 2020 年の PX 研究会の取り組みをご報告いたします。

## 【講演② HCAHPS 日本語版の開発・検証と分析事例】

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 講師

青木拓也

Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS)は、米国 Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)が中心となり開発され、世界で最も広く使用されている PX 尺度です。CAHPS には複数のバージョンが存在し、病院の入院患者を対象とする Hospital CAHPS (HCAHPS)の全米調査結果は、ウェブサイトなどを通して情報公開されており、医療機関における質改善活動や診療報酬成果払いなどに活用されています。

我々は、AHRQ および Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS)の承認のうえ、日本ホスピタルアライアンスと共同で HCAHPS 日本語版を開発し、全国約 50 病院でのサーベイデータをもとに、その計量心理学的特性を検証しました。HCAHPS 日本語版の開発・検証論文は、国際学術誌に受理されました。本尺度は、日本の入院患者における PX 評価とそれに基づく医療の質向上に有用と考えます。講演では、HCAHPS 日本語版の開発・検証プロセスや分析事例について紹介する予定です。

## 【招待講演 米国の患者エクスペリエンスの動向とトレンドースタッフ・エクスペリエンスとエンゲージメントの台頭と具体的方策一】

ケアリング・アクセント (PhD, CPXP)

近本洋介

最初は、患者中心医療を目指すヒューマニスティックな動機、次に、高い診療報酬を目指したファイナンシャルな動機により推進されてきた米国の PX 界は、転換期を迎えています。ヒューマン・エクスペリエンスやケア・エクスペリエンス、関係性中心のコミュニケーションなどの表現が好んで使われるようになってきた背景には、スタッフ・エクスペリエンスならびにエンゲージメント (SE&E) が PX から切り離せないものであるという認識があり、COVID-19 による医療現場の逼迫がその動きに拍車をかけています。

米国で PX の実践に携わっている立場から、SE&E が実際にどのように取り扱われているかについて、アセスメント、感謝とリコグニション、スタッフ・ウェルネスという観点から、大学病院や統合医療機関における具体例を挙げて考察します。また、コーチングやスタッフ会議などで効果を発揮する SE&E を明確に意識したアプローチの例についても触れたいと思っています。

### 【講演③ iPad で実施する PX サーベイ】

日本ペイシエント・エクスペリエンス研究会 アナリティクスチームリーダー/岩井医療財団 IT・広報部 副部長

古川幸治

当院では 2018 年 3 月より医療の質向上を検討するタスクフォースが立ち上がり、当院における医療の質についての定義や、どのようなデータを収集・評価していくかを決めていくことになりました。

その取り組みの一つとして、2019 年 6 月より入院患者に対して日本版 PX サーベイを実施しています。当院での PX サーベイの特徴は iPad を利用していることと、ある一定期間ではなく継続してサーベイを行っていることです。

今回は当院での iPad を利用している PX サーベイシステム・運用の説明、COVID-19 流行時での PX サーベイの結果状況、今後の課題について発表します。

### 【シンポジウム② PXE 第 1 期生に聞く PXE の活用法】

日本ペイシエント・エクスペリエンス研究会 メディア統括マネージャー

藤井弘子（司会）

株式会社麻生飯塚病院総合診療科/医療法人博愛会 額田病院 医師

赤岩 喬

株式会社セントラルユニ

辻 麻友

社会医療法人清風会日本原病院 言語聴覚士

平尾由美

日本ペイシエント・エクスペリエンス研究会では、医療現場などで患者視点の医療サービスの提供を実現する旗振り役、講演会などで PX を広める演者として、PXE（Patient eXperience Expert）の認定資格制度を 2019 年度からスタートさせました。PXE 取得のメリットとして、①PX を体系的に学べて現場に活かせる、②患者満足度向上に必要なアクションが明確になる、③患者視点の医療実現に関心のある仲間とのネットワークづくりーなどが挙げられます。

2019 年度の第 1 期生は 26 人が PXE に合格し、2020 年度は現在 28 人が受講しています。PXE を学んだことで実際に何を得られたか、自分の仕事・職場にどう還元したいと考えているのかなど、職種の異なる 3 人の第 1 期生に PXE の活用法を語ってもらいます。

以上