

(寄稿)

PXを用いた患者中心の医療サービス評価 日本および海外における潮流とその背景

PX(Patient eXperience)は、Customer Experience(CX)のCustomerをPatientに置き換えた、病院などの医療機関向けの概念である。

CXは、商品やサービスを利用した時に、その商品やサービスを選定し利用するまでの顧客の体験、そして利用中の顧客の体験など、商品やサービスと顧客との接点を顧客体験としてアンケートなどでとらえ、サービスの開発や改善を行う取り組みで、今や多くの企業が利用している。

医療機関では、PS(Patient Satisfaction)調査が既に普及しているが、実は欧米においては、PX調査がスタンダードとなっている。PXを高めること、つまり患者中心の医療を実践することが職員満足度を向上させ、離職率の低下や医療の質の向上、さらには、病院経営にも寄与することがその背景にあるようだ。

PX調査とPS調査の大きな違いは、患者アンケートの設問にその違いがある。例えば、PXでは患者が入院中にナースコールを押した際、①すぐに来たのか ②しばらくしてから来たのか ③なかなか来なかったのか、など、調査票には、具体的な設問と選択肢が記載されている。このように患者が入院中に受けた各サービスについて聞くことにより、医療機関側は、実際どのサービスが不十分なのか、つまり改善点が明確になる。さらに、それらの回答群と病院全体の満足度との関連性を分析し、重要課題はどこにあるのかが判る。この点が、漠然と満足か否かを問うCS調査との大きな違いである。

本稿は、患者中心の医療を実現するためにPXを研究する一般社団法人日本ペイシエント・エクスペリエンス研究会の代表理事を務める株式会社スーペリア 曾我香織 代表取締役、同じく一般社団法人日本ペイシエント・エクスペリエンス研究会理事を務める東海大学医学部 血液・腫瘍内科 安藤 潔 教授に寄稿いただいた。

曾我代表理事には、PXの定義や海外での動向から日本での取り組み状況、安藤代表理事には、日本の医療界にPXが必要になった背景をはじめ、患者中心の医療という視点での評価の在り方や、さらには21世紀の医療システムにおける「医療の質」において患者中心性の視点が欠かせないこと。そして、PXがその評価において重要な役割を担っていることを解説いただいた。

PX調査(PXサーベイ)は、今後、日本においてもスタンダードに発展すると考えられる。また、日本ペイシエント・エクスペリエンス研究会ではPXを推進する人材の教育(次回の養成講座は、6月から全5回開催)も実施している。PX人材の育成とともにPXを患者中心の医療サービスや経営の改善へ活用してはいかがだろうか。

(市川)

NOMURA

2020年2月25日

Healthcare note

(No. 20-02)

寄稿者名：

曾我 香織
株式会社スーペリア
代表取締役

一般社団法人
日本ペイシエント・
エクスペリエンス研究会
代表理事

安藤 潔
東海大学医学部
血液・腫瘍内科 教授

東海大学総合医学研究所
所長

一般社団法人
日本ペイシエント・
エクスペリエンス研究会
理事

編集主幹：
野村ヘルスケア・
サポート&アドバイザー
市川 剛志

野村證券株式会社
金融公共公益法人部