

救急室における患者経験価値（PX）調査の実践報告

（独立行政法人京都市立病院機構京都市立病院 救急室）

坂口 真梨子 木下 貴映子 野上 美沙子 長崎 有

要 旨

2021年に救急室で初めての患者経験価値（patient experience：PX）調査（PXサーベイ）を行った。導入に際して、急性症状のある患者からのアンケート調査の難しさやアンケートによるクレームの顕在化というマイナスな意見がスタッフから聞かれたため、調査方法や回収方法を検討し実施した。医療者の対応は誠実であったという評価がある一方、説明不足という評価があった。これらの結果から、次年度につながる改善計画を作成することができたため、そのPXサーベイに至った過程を報告する。

（京市病紀 2024；44：50-53）

Key word：患者経験価値（patient experience：PX）、救急室アンケート調査、患者経験価値調査（PXサーベイ）

はじめに

A病院は、京都市の京都乙訓医療圏に位置し、高度急性期、急性期病床を有する二次救急指定病院である。A病院の救急車搬入数は約6000台／年、救急受診患者数は約13000人／年である。全国の二次救急医療機関の平均搬送患者数は1320人／年、救命救急センターを設置する病院の平均搬送患者数は4973人／年（厚生労働省H28年度）¹⁾であり、他の救急告示病院の患者平均よりも多い患者の診療を行っている。救急室スタッフは救急診療だけにとどまらず、CT室、TV室、アンギオ室、内視鏡室などの業務も担い、多岐にわたって患者対応を実践している。

このような救急室特有の業務の煩雑に加え、部門をまたいだ業務も救急室スタッフが行っている事、病棟に入院する患者とは異なり救急受診患者は滞在時間が短い事、加えて、急性症状のある患者・家族にアンケート調査を行う事で患者・家族へさらなる負担を強いることにつながるのではないか、という懸念があった。さらに、救急室における患者アンケートは全国的にも実施されておらず、調査をすることは困難と考えられてきた。しかし、患者のニーズを適切に把握するためにも、自分たちの提供した医療を振り返るためにもアンケート調査が必要と考え、実践したことを報告する。

医療の質を構成する主要要素として、有効性、安全性、適時性、公平性、効率性、患者中心性の6つがあげられるが、近年の医療の個別化を背景として患者中心性が重視される流れがある。患者中心性とは、患者の意向、ニーズ、価値を尊重した医療の提供のことであり、患者の視点に立った医療の質指標となるため、今回のアンケート調査で明らかにしたい部分である。

これまで他の病院で実施されているアンケート調査の主流は患者満足度（patient satisfaction：PS）調査である。PS調査では患者の「満足」という抽象的な概念を測定し、アウトカム指標で医療の質の評価を行っており、質改善へ活用しにくく、具体的な課題の特定が困難であった。

そこでA病院では、これまでから実施していた入院患

者に向けてのアンケート調査を、2019年度にPS調査から患者経験価値（patient experience：PX）調査（PXサーベイ）という方法へと変更して実施している。

PXは、具体的な「経験」を概念として測定し、プロセス指標で医療の質を評価する。さらに量的方法、質的方法、多面的な手法での複数の方法で評価することができ、質改善に活用しやすく、具体的な課題の特定が可能となっている。そのことから、入院患者に加えて救急受診する患者に対してもPXサーベイを導入することとなった（図1）。

患者満足度調査（PS）と患者経験価値調査（PX）

2019年度より院内で導入（外来・入院）

	PS	PX
測定する概念	「満足」…抽象的	具体的な「経験」
指標の位置づけ	アウトカム指標	プロセス指標
評価方法	非標準化尺度（量的方法）	非標準化尺度（量的方法） インタビュー（質的方法） 多面的な手法
質改善への活用	活用しにくい 具体的な課題の特定が困難	活用しやすい 具体的な課題の特定が可能

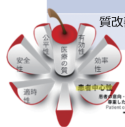


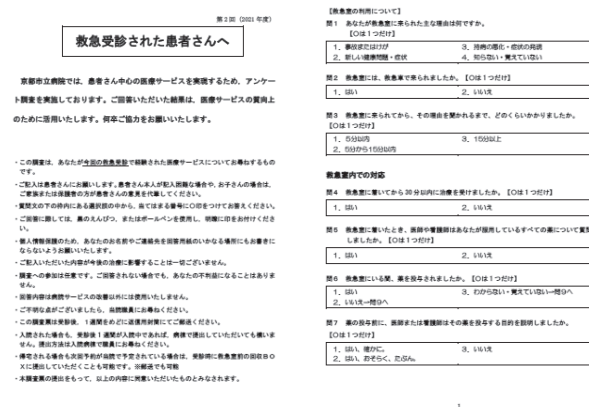
図1

方 法

国内の救急室でも報告が少ないアンケート調査であるPX導入となったため、先行する日本版PXがなく英版PX「About Your Emergency Room Visit - emergency room patient survey」²⁾を和訳し、院内サービス向上委員会での実施計画案の承認を得て実施した。

導入に際して、医師・看護師・栄養士・事務職員の多職種で構成された院内ワーキンググループが立ち上がり、調査方法等を検討した。

アンケート調査の質問数は34問、A病院救急室受診患者の前年度月別平均は約1500人であり、2週間を予定期間と考え、配布可能な枚数として500部を設定し、500部配布終了まで調査を実施した。救急受診患者全員を調査対象とした。PXサーベイ用紙（図2）、返信用封筒、QRコードを作成し、救急受診患者用ファイルに入れて、



受付で窓口担当者が説明し手渡すこととした。救急車で
の受診患者には、患者の状況が安定している場合に看護
師が患者・家族に用紙を手渡し説明した。回収方法は、
来院時に直接救急室入口の回収 BOX に投函する、もし
くは、返信用封筒を渡して1か月以内に返信してもらう
よう依頼した。同時に QR コードでの回答も可能と説明
し、待合室に QR コードを掲示し、待ち時間に回答でき
るようにした。2021 年度には3回（8月、10月、2月）
実施した。

倫理的配慮

急性症状のある患者からのアンケート調査を行う事で、患者の負担をいかに軽減するか、また調査に関わる現場の救急室スタッフが、今日の調査で今まで聞かれていなかった苦情が明らかになることについて、現場の救急室スタッフからの不安の表出がみられたため、PX サーベイの意義を周知し、スタッフの心理的負担にも配慮した。

調査の結果

500 部配布終了までに要した期間は平均 28 日間だった。回収数は、8 月 131 部、10 月 140 部、2 月 123 部で、全期で平均回収率 26.2% あった。回収方法としては、救急室での回収や郵送法などの紙面回収は、8 月 94 部、10 月 117 部、2 月 98 部で、WEB 回収は、8 月 37 部、10 月 23 部、2 月 25 部であり、全期で紙面回収 78%、WEB 回収 22% であった。

救急室での受診プロセスの総合的な評価であると位置づけていた「救急受診の経験はどうだったか」という質問に関して、10点満点で評価している項目では、10点が25.3%であり、5点以下は14.9%であった（図3）。

PXを評価する手法として、Priority Matrixを用いて分析しており、これは、他の施設と比較してスコアが低い領域を特定し、最も優先して解決すべき課題が明らかになる方法である³⁾。

全体的な結果を図4に示す。その中で投薬する薬剤の説明を半数の患者が不十分と感じていると評価し、25～

40%の患者が帰宅時の説明が不十分であったと評価していることが調査の結果明らかとなった。(図5)この結果が最優先課題である。

Q29
救急受診の経験は
いかがでしたか。

急性発症による
救急受診患者は、
良い経験と悪い
経験の両極の結
果

医療者側が予想しているより遥かに経験価値としては特殊で個別性のあるものではないか

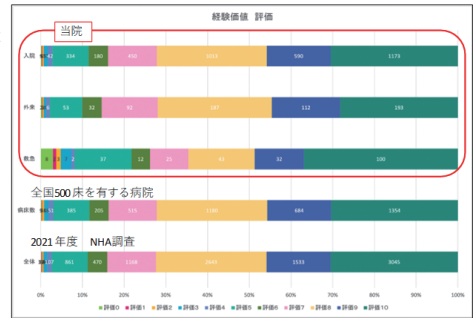


图 3

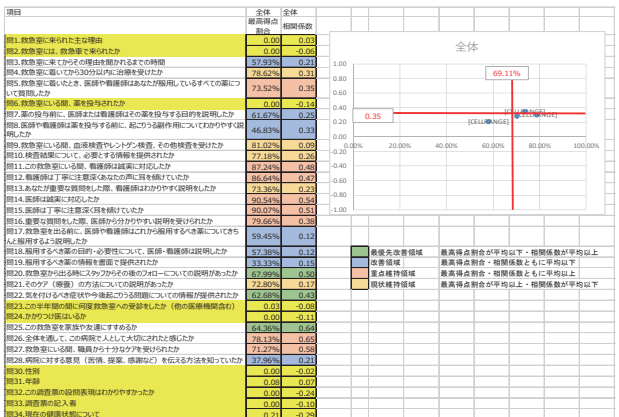
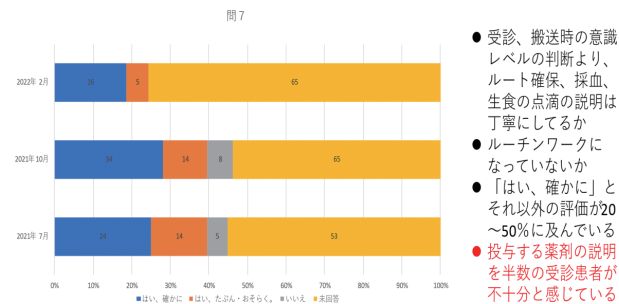


图 4

Q7 薬の投与前に、医師または看護師はその薬を投与する目的を説明したか



- 帰宅時の説明が不十分だったと感じている患者が25~40%を占めている

- 起こりうるリスクや次回受診についての説明が十分にされていないのではないかと

- 受診時は聞いても、帰宅後に忘れていないか

- 書面での説明用紙はどの程度整備されているか

被害と 80% 以上

という評価は

Q20 救急室から出る時にスタッフからその後のフォローについての説明があったか

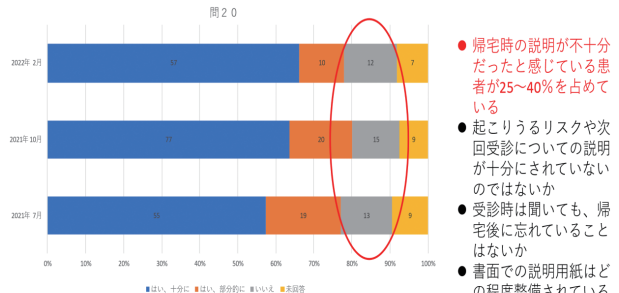


图 5

医師・看護師ともに救急室での対応は誠実と 80% 以上の患者から評価された。誠実ではなかったという評価は

5% 未満だった。この結果は課題としての優先度が低い。

考 察

様々な病院での外来患者へのアンケート調査の回収率は11.1%~97.7%と施設によって差があることがわかった。その為、ワーキンググループでは、救急室での患者調査での協力は1割程度ではないかと見込んでいたが、平均回収率は26.2%と、想定より高かった。救急室で記載するのみの紙面回答だけではなく、郵送やQRコードの活用によるWEB回答、患者や家族が答えやすい方法を選べることで回収につながったと考える。

救急室での患者経験の評価は、10段階評価で10と答えた割合が25.3%と最も高かった。しかし、5点以下の割合は14.9%であり、こちらも高かった。良い経験と悪い経験との回答が両極端であったことがA病院の救急室の特徴である。医師や看護師の対応が高い評価を得ているのに対し、薬剤投与の説明や帰宅時の説明が不十分であったことが、悪い経験につながっていると考えた。

救急室でのPXサーベイは、普段語られることのない患者や家族にとっての救急受診の経験を表出できる機会となったと考える。救急室では、患者が重篤であり救命行為の緊急性が高く、医療従事者は安全な医療提供が第一とされているが、PXサーベイでは患者の不安に寄り添う事が期待されていることが可視化され、救急室の課題が明らかになった。

PX後の救急室スタッフの変化としては、80%以上の患者から医師・看護師ともに救急室での対応は誠実と評価されたことで、スタッフのモチベーションが上昇した。その結果、薬剤や帰宅後の生活について患者や家族に丁寧に説明したいと、救急室の課題に前向きに取り組むという姿勢に変化した。患者や家族へ配布する薬剤の具体的な説明文書の作成を医師や薬剤師などと多職種と連携して作成した。また救急室スタッフの薬剤投与前や帰宅前の介入として、医師の説明について理解度を確認し、帰宅後の生活についての心配ごとや困りごとについて、患者や家族から丁寧に聞き取るケアを実行している。

PXサーベイ実施前は、患者の苦情や要望から対応策を検討することに留まり、救急室全体の問題点や課題の抽出に至らなかった。しかし、PXを実施することで患者経験が可視化でき、自分たちの提供した医療や看護実践を振り返る機会となった。スタッフが主体的に救急室全体の改善計画を立案し、実践することができたことで、

さらにスタッフのやりがいにつながった。このことから、救急室でのPXは、患者や家族が救急室という非日常の経験を語る方法であることと、スタッフがその評価を得ることで組織の問題に向き合えるという点で、患者家族と医療従事者双方にとって効果的な調査であった。今後もPXを継続していくことが、重要と考える。

結 論

PXは工夫することで、救急室においても患者側・医療者側共に負担なく実施できる。PXが患者経験の可視化となった。そして、患者経験価値の可視化が改善計画・改善活動につながった。

実際には患者や家族はどのような経験をしているのか口に出して言えないが、PXサーベイの導入によってその経験が伝わり、可視化できることで医療の質の向上へとつながったのではないかと考える。

救急室でのPXは効果的で継続していくことに価値があるものだということが明確になった。患者側・医療者側双方に良い作用をもたらす結果となった。

お わ り に

今後も継続可能な方法を模索し、実践した看護を振り返り、PXの実施を改善する機会とし、自分たちの看護実践につなげていきたい。そして、患者の声に耳を傾け、多職種とも連携しさらなる医療の質の向上につなげていきたい。

引 用 文 献

- 1) 厚生労働省ホームページ：救急医療提供体制の見直し [Internet]. <https://www.mhlw.go.jp/content/10802000/000328610.pdf> [accessed2022.10.10]
- 2) About Your Emergency Room Visit-emergency room patient survey [Internet]. <https://www.cms.gov/files/document/edpec-50-2-column-survey-english.pdf> [accessed2022.7.4]
- 3) 青木拓也：Patient Experience (PX) 評価の意義と展望. 医療の質・安全学会誌 2022;17(4):393-398.

Abstract

Results of Questionnaire Survey on Patient Experience in the Emergency Room

Mariko Sakaguchi, Taeko Kinoshita, Misako Nokami and Yuu Nagasaki

Emergency Room, Kyoto City Hospital

The first survey on patient experience in the emergency room was conducted in 2021. Since the staff expressed difficulty in conducting the questionnaire survey from the patients with acute symptoms and because complaints became apparent from the questionnaire survey, the method of survey and method of returning the questionnaires were reconsidered. The patients felt the commitment of the medical staff, but complained of the lack of sufficient explanation. From these responses, we were able to consider a plan for a new questionnaire. The process that led us to conduct this survey was reported.

(J Kyoto City Hosp 2024; 44:50-53)

Key words: Patient experience (PX), Questionnaire survey in emergency room, Questionnaire survey on patient experience