

第6回「患者報告アウトカムを“ペイシェントサクセス”の指標に入れる」

木村情報技術株式会社 コンサナリスト®事業部長 川越満

地域包括ケアとは何か？厚生労働省は「医療や介護が必要な状態になっても、可能な限り、住み慣れた地域でその有する能力に応じ自立した生活を続けることができるよう、医療・介護・予防・住まい・生活支援が包括的に確保される」という考え方だと説明しています。また、東京都板橋区ではさらにかみ砕いて「人口減少社会における介護需要の急増という困難な課題に対して、医療・介護などの専門職から地域の住民一人ひとりまで様々な人たちが力を合わせて対応していこうというシステムです」と説明しています。

一方、私は講演などの際、医師や薬剤師に対して、「10年後の（地域の）アウトカムを考えて、目の前の患者さんに対して治療を選択すること」が地域包括ケアだと話してきました。そのアウトカムは大きくわけて3つあります。①臨床的アウトカム、②患者さんの主観的なアウトカム、③経済的なアウトカム——です。②の患者さんの主観的なアウトカムとは、健康関連 QOL の向上、主観的な健康状況、治療に対する満足度などを含みます。③の経済的なアウトカムは、シンプルに言うところ“コスパ”です。患者さんの自己負担の低減という直接的なアウトカムにとどまらず、業務の効率化や指導時間の短縮など、医療提供者サイドの経営的な視点も含まれます。

このうち、患者さんの主観的なアウトカムについては、「PRO」（患者報告アウトカム：Patient Reported Outcome）というキーワードを最近では頻りに耳にするようになりました。PRO は「被験者の症状や QOL に関して、自分自身で判定し、その結果に医師をはじめ他のものが一切介入しないという評価方法」（米国 FDA のガイダンス）と定義されており、主に臨床試験の現場で活用されてきましたが、いわゆる「患者中心の医療」を具現化するために実臨床の場においても注目を集めるようになったと考えられます。

湘南鎌倉総合病院（神奈川県）では、5年生存率や再入院率、クリニカルパス使用率など従来の QI（臨床指標：Quality Indicator）によるプロセス・アウトカム評価に加えて、「PROMs」（患者報告アウトカム尺度：Patient Reported Outcome Measure）を重視しはじめています。

QI はケアプロセスのうち、診断、侵襲的処置、入院中・合併症の部分を評価していますが、PROMs はその前後の「予防」「在宅」「〇〇週間後〇〇か月後」「〇〇年後」までを測定範囲としています。具体的には、①退院後3週間後の日常生活への支障、②退院後1週間後の精神状態、③公共交通機関への利用に問題ないか、④手術1年後のQOL、⑤手術1年後の息苦しさ、⑥術後1ヵ月後の稼働域、⑦術後3ヵ月後の仕事への影響、⑧術後3年後の痛みのスコア——などを測定して、患者さんが本当に求めていることを探っていきます。

同病院は PROMs を意識した取り組みを ICHOM（国際医療成果測定協会）プロジェクトと名付け、PROMs と臨床結果を患者さんの負担と診療コストで割って Value（価値）を導

き出すことを意識しているようです。まさに 3 つのアウトカムを意識した評価と言えます。

患者からの報告による診療結果に着目する病院

現状のQI プロセス/アウトカム

1. 死亡率（リスク調整後）
2. 5年生存率
3. 院内感染発生率
4. 再入院率
5. ガイドライン遵守率
6. 手洗い遵守率
7. クリニカルパス使用率
8. 患者満足度

患者が本
当に望ん
でいるこ
とに着目

PROMs 患者報告アウトカム尺度

PROMs : Patient Reported Outcome Measure

1. 退院後3週間後の日常生活への支障
2. 退院後1週間後の精神状態
3. 公共交通機関への利用に問題ないか
4. 手術1年後のQOL
5. 手術1年後の息苦しさ
6. 術後1か月後の稼働域
7. 術後3か月後の仕事への影響
8. 術後3年後の痛みのスコア

出典：医療法人徳洲会 湘南鎌倉総合病院 事務長 戸原敬之先生の講演資料(2023/4/27)をもとに作成

©Mitsuru Kawagoe
<https://consunalist.official.ec/>

ビジネス界では、多くの企業が「カスタマーサクセス」を意識した活動を始めています。カスタマーサクセスとは、顧客が製品・サービスを使うことで成功し、望ましい結果を達成することを支援するビジネス方法であり、Netflix や Apple Music に代表されるサブスクリプションのビジネスモデル企業を中心に浸透してきました。カスタマーサクセスの KPI(重要業績評価指標：Key Performance Indicator)には、チャーンレート(解約率)、LTV(顧客生涯価値：Life Time Value)、NRR(売上維持率：Net Revenue Retention)などが使われています。

医療においても「治療継続率」などは、まさにカスタマーサクセスの指標になり得ます。今後は、病院に限らず、診療所も薬局も PRO を重視した“ペイシエントサクセス”を経営指標に盛り込む必要がありそうです。