

皮膚科領域における オンライン診療の有用性

山田 貴博 天下茶屋あみ皮膚科クリニック 院長



(やまだ たかひろ)
2010年名古屋市立大学医学部卒業。卒業後、大阪大学大学院医学系研究科神経細胞生物学講座で基礎医学研究に従事。NTT 西日本大阪病院（現・第二大阪警察病院）、阪南中央病院で初期臨床研修後、阪南中央病院皮膚科に勤務。2017年6月に天下茶屋あみ皮膚科クリニックを開院し、現在に至る。

施設の概要

当院は、2017年6月に大阪市西成区で開業した皮膚科クリニックである。一般皮膚科、小児皮膚科、美容治療の3つを軸に診療を行い、肌のかゆみや水虫、いぼなどの保険診療をはじめとし、アトピー性皮膚炎や乾癬^{かんせん}に対する光線療法など、専門的な疾患にも対応している。そのほか、しみ、ほくろ、にきび、巻き爪、AGAなど美容診療にも力を入れており、近隣からだけでなく、市外からもたくさんのお客様が来院されている。オンライン診療は2018年1月から開始し、現在に至る。

オンライン診療導入の目的

導入の目的は、アトピー患者さんの診療に活用すること。通常、皮膚科の診療は5分程度ですむことが多いが、アトピー患者さんは1人あたりの話が長くなる傾向があり、全体の待ち時間に影響が出てしまうという課題があった。初めての患者さんの場合、発症してからの経過を細かく説明したり、また通院間隔が空いた患者さんは、その間の症状などの説明が長くなり、どうしても時間がかかってしまう。そこで、アトピー患者さんの治療にオンライン診療を活用することで、対面時の診察時

間を短縮したり、そのほかの疾患の患者さんとアトピー患者さんの診療時間枠を分けることで、来院されている方の待ち時間の削減ができないかと考えた。

システムと運用方法

システムは、メドレーの「CLINICS オンライン診療（以下、CLINICS）」を採用した。予約・診察・会計という一連のプロセスを一つのシステムの中で対応することができる。また、オンライン診療だけでなく、来院の予約・会計でも利用可能である。

運用としては、CLINICSの中で対面診療による「アトピー専門外来」という診療メニューを、主に火曜日と金曜日の午後に開設した。「15分は確実に話を聞きますので、この時間に都合をつけて必ず来るようにしてください」という形式で案内しており、これによりアトピー患者さんをまとまった時間帯に集めるようにしている。

CLINICSの利用を患者さんに依頼する時に、「オンライン診療のためのアプリ」と案内すると、ダウンロードやアカウント登録を面倒に感じる方が多かったため、来院予約からCLINICSで受け付けるようにして、アカウント登録しないと受診できないことにした。会計もCLINICS経由でクレジットカード決済

で行っている。そうすることで、当院のアトピー患者さんはCLINICSアプリを使うことが前提となり、対面診療を重ねてきた患者さんには「オンライン診療も同じアプリでできるから」と伝え、必要な場合にはオンライン診療もスムーズに利用していただいている。

同じシステムを使うことで、患者さんの来院とオンライン診療の状況が一元管理できるのもメリットだ。カルテを見てもわかるが、CLINICSの方がカレンダー形式でスケジュールを表示できるため、一目でどのような時系列で診療が進んでいるか把握することができる。また、予約枠のオン・オフもフレキシブルに対応でき、話が長引くことが事前にわかる患者さんの場合は、それ以降の予約枠をあらかじめ閉じるなど、細やかな調整が可能だ。

患者さんの治療体験としては、まず「アトピー専門外来」の枠で対面診療を受ける。15分という制限はあるものの通常の診療枠より長く話すことができ、アプリ操作に慣れてきたところでオンライン診療に移行し、治療の継続をサポートするという流れになっている。その後、再び対面診療を受ける際も、オンライン診療を挟んでいることで、良い意味で細切れに話すことができているので、話が長引かずにすむ効果がある。また、オンライン診療の時間枠を昼休みやクリニックの診療時間後に設定し、会計処理を含めて私一人で対応を完結させることにより、クリニックのスタッフの負担を増やすことなく、オンライン診療を活用できている。

導入後の評価

現在は、このような運用でオンライン診療を活用できているが、導入直後は試行錯誤があった。導入前から既存の患者さんにアンケートを行い、オンライン診療開始のチラシも貼って、準備万端のつもりでいたが、導入後3か月はまったく予約が入らず、案内した患者さんも結局来院されていることが多かった。今振り返ると、患者さんにとって待ち時間が短縮できる点しかメリットとして訴求できておらず、待ち時間を苦にしない患者さんたちに利用を強く促せなかったことが要因だったと思われる。とりあえずいったん案内を中断して、どうすれば使ってもらえるかを検討した結果、上述した「アトピー専門外来」を開設し、来院予約からCLINICSアプリを利用してもらう運用に変更した。そこからは軌道に乗り始め、順調にオンライン診療を実施することができている。特に、来院してくれた際に、患者さんと信頼関係を築けたことが大きかったと感じている。以前は診察時間が長引くとどうしても途中で話を打ち切らざるを得なかったところが、「アトピー専門外来」を開設することで「しっかり話を聞きますよ」という姿勢を患者さんに示すことができたのであろう。それでも不十分なところはオンライン診療で対応すると伝えている。オンライン診療「も」という形で、患者さんにつながるための一つの選択肢として提示でき、浸透させることができたと思う。

オンライン診療の対象者は圧倒的に30～40歳代が多く、そういった方々は働き盛りで定期通院が2～3か月に

1回しかできず、これまでは通院と通院の間に起こる症状への対応が後手になってしまっていた。オンライン診療を始めてからは、迷ったり困ったりしたことがあったら、とりあえずオンライン診療を予約してもらうように案内している。そうすることで、今何に困っているのか、タイムリーに診ることができるようになった。患者さんにとっても、通院の負担が大きく減って、診療の時間帯も会社の昼休みやアフターファイブで対応できるので、満足度がとても高い。

1人あたり長めの診療時間を前提とした専門外来枠を開設したことで、診療できる患者さんの数が限られ、患者さんの総数が減って収益としてはマイナスの面はあるが、それを上回るメリットを感じている。事前に予約が入るので、私自身に心のゆとりができたことと、一般診療枠の待ち時間が短くなって待合室のギスギスした雰囲気が減ったこと。そして、オンライン診療を行っている患者さんにも満足してもらえていることである。

専門外来の予約が1か月先まで常にいっぱい状況になるところまで浸透し、オンライン診療自体もしっかり立ち上がってきたので、今後は専門外来の枠を増やすことも検討している。

現状の課題としては、診療自体をオンラインで行うことができて、処方せんは紙で送る必要があり、患者さんが薬を手にするまでタイムラグがあること。いつも処方している薬であればそれほど問題ではないが、ヘルペスの薬や抗生物質も併せて処方するときなどに、もどかしさを感じる。

また、当たり前だが、皮膚科は皮膚

を診ることが必須のため、どうしても画像や映像の限界を感じる。顔や腕などの露出部であればまだよいが、背中などの見えづらい部位を映してもらうことが難しい。ただ、そういう場合は無理せず、「直接診ないとわからないので来院してください」と伝えるようにしている。

今後の展望

オンライン診療は、収益を生むものというより、診療のスタイルを転換していくためのツールだと思っている。そして、クリニックに通いたくても通えない患者さんの助けになる、一つの選択肢だ。アトピーのような慢性疾患の場合、いつもの薬だけもらえればよいという人ほど薬を切らしやすかったりする。そうならないように、ジムに通うような感覚で、自分の身体のコンディションを整え、定期的にメンテナンスするために通院することを癖づけさせたいという思いをずっと持っていた。通院することが当たり前のように生活の一部になってくると、患者さんの症状も改善してくるはずだからである。このように、慢性疾患の治療のあり方にはまだまだ工夫の余地があると感じていて、その一つの手段としてオンライン診療を活用している。

また、患者さんと「向き合う」ということも大切なことだと考えている。医師側がオンライン診療というツールによって「あなたと向き合います」という姿勢を伝えることで、患者さんが「これだけのツールが利用できるのだからこまめに自分の身体のことを考えよう」と思ってくれれば、オンライン診療の活路が見いだせるはずだ。