

シェアNo.1のオンライン診療システム 「CLINICSオンライン診療」



株式会社メドレー 事業連携推進室

しのざき ともひろ
篠崎 智洋

1. はじめに

オンライン診療は、ビデオ通話機能のある情報通信機器を用いて行われる。医療機関では、患者の医療へのアクセシビリティ向上や患者の能動的な治療参加による治療成績の向上などを目的として、対面診療と組み合わせながらオンライン診療が活用されており、外来・入院・訪問に次ぐ“第4の診療形態”とも言われている。

日本のオンライン診療の普及状況は諸外国とは異なる。米国では、オンライン診療が一般的に利用されており、治療成績の改善を重視して最適な手段を柔軟に選択できることから普及につながっている。特に、精神科、皮膚科、プライマリケアなどの、長期の継続的な治療が重要な領域において活用されてきた*1。また、中国では、医師不足や医療へのアクセス性の課題などがあり、新型コロナウイルスの感染が拡大する前からオンライン診療の利用が進んでいる。例えば、平安保険が2015年から提供しているオンライン診療アプリ「平安好医生」の登録者数は、2019年に3億人を超えている。一方で日本は、2015年にオンライン診療がい

わゆる全国解禁となったものの、オンライン診療に対応する医療機関は全体のごく一部であった。諸外国に遅れるなか、日本のオンライン診療は昨今の新型コロナウイルスの感染拡大防止を背景とした活用増加によって普及が進みつつある状況である。

2. シェアNo.1のオンライン診療システム 「CLINICSオンライン診療」

2.1 「CLINICSオンライン診療」について

「CLINICSオンライン診療」は、WEB予約・事前問診・ビデオチャットでの診察・クレジットカード決済・薬/処方箋の配送、調剤薬局との連携サポートなどの各種機能を備えた、シェアNo.1*2のオンライン診療システムである。

システムの特徴として、

- ・複数医師が開発に参加し、臨床における活用事例を基にしたシステム改善を継続的に行うなどの現場運用を重視した高いユーザビリティ
- ・複雑なルールや多様な活用方法に精通したチームによる医療機関及び患者ユーザーへのサポート体制
- ・ガイドライン順守やセキュリティ対策への積極的な取り組みといった点が評価され、2016年2月の提供開始以降、全国の診療所や大学病院などで幅広く活用されている。利用医療機関数は2,000以上で、累積診察回数は10万回を超えている（2020年6月時点）。

2.2 総務大臣賞を含む各種アワード受賞など、外部機関からも評価を受ける

「CLINICSオンライン診療」は、日本経済新聞などに掲載された新製品・新サービス約2万点の中から優れた新製品・新サービスを表彰する「日経優秀製品・サービス大賞」において、2018度の「最優秀賞 日本経済新聞賞」を受賞。

また、総務省後援「第14回 ASPIC IoT・AI・クラウドアワード2020」において、約70の受賞サービスの中から最

 CLINICS オンライン診療



最も多くの先生から支持されている

導入実績No.1[※]のオンライン診療システム

■図1. 「CLINICSオンライン診療」イメージ

*1 出典：「2018 U.S. Telemedicine Industry Benchmark Survey」

*2 出典：「2020年版 医療ITのシームレス化・クラウド化と医療ビッグデータビジネスの将来展望 No.1 医療IT・医療情報プラットフォーム編」（富士経済社、2020年1月7日）



も優秀な評価を受けたサービスに授与される最高位の賞「総務大臣賞」及び「社会業界特化系ASP・SaaS部門 総合グランプリ」を受賞した。これは、2019年度の「社会業界特化系ASP・SaaS部門 ベスト社会貢献賞」に続いて2年連続での受賞である。2020年度は、社会貢献性に加えて、豊富かつ有益な活用実績やサービスの安全性、調剤薬局窓口支援システムとの連携による患者の医療体験向上といった新しいチャレンジ、産官学との積極的な連携といった点などを総合的に評価され、各賞の受賞に至った。

3. オンライン診療が活用される具体的な疾患例

オンライン診療は、特にコロナ禍以降において図2のような診療科で多く活用されている*3。それぞれ、どのような疾患で活用されているか具体的に解説していく。

3.1 一般内科：糖尿病など生活習慣病での活用

一般内科では、継続的な治療が必要な高血圧・糖尿病・脂質異常症などの生活習慣病での活用が多い。一方で、通院負担や自覚症状の乏しさから未治療の人や治療を中断する人が少なくない。例えば糖尿病では、40歳代の男女ともに60%近くの人が未治療・治療中断という調査結果*4がある。オンライン診療は、通院の負担を軽減でき、患者にとって必要な治療を継続しやすくなることから活用が進んでいる。

3.2 精神科・心療内科：うつ病やパニック障害などでの活用

精神科・心療内科では、うつ病やパニック障害、アルコール依存症、不眠症などで活用されている。精神科・心療内科領域では、医療機関へ行くことの心理的・社会的ハ-

ドルや外出が困難といった理由から治療を中断してしまう人が少なくない。オンライン診療は、患者が自宅など普段の環境で受診でき、治療を継続しやすくなることから活用が進んでいる。

3.3 小児科：小児喘息や自閉症などでの活用

小児科では、自閉症・ADHDなどの神経発達障害や小児喘息、小児難病で活用されている。子育て世代にとって、特に幼い兄弟がいるなどの場合、通院は容易なことではない。また、小児難病などは専門性との兼ね合いで遠方からの受診となることも多く、長期間の定期通院にかかる移動や宿泊などは大きい負担になる。そのため、自宅などから受診できるオンライン診療は相性がよいとされている。医師にとっても、自宅で過ごす子どもの普段の様子にアクセスできるといった、診察室では得られない情報を入手できる利点もあるという。

3.4 アレルギー性疾患：花粉症やアトピー性皮膚炎などでの活用

アレルギー性疾患は、若年患者や症状が安定している患者が多いことから、オンライン診療と相性の良い疾患が多い。先述の喘息をはじめとして、花粉症やアトピー性皮膚炎など、多くのアレルギー性疾患でオンライン診療が活用されている。

そのほか、産婦人科領域では、不妊治療における検査説明や、月経困難症などにおける定期通院などでも活用されている。このように、オンライン診療は幅広い診療科で活用されており、患者のニーズや医療機関が強みとする診察内容に応じて、対面とオンラインの組合せ方も様々である。

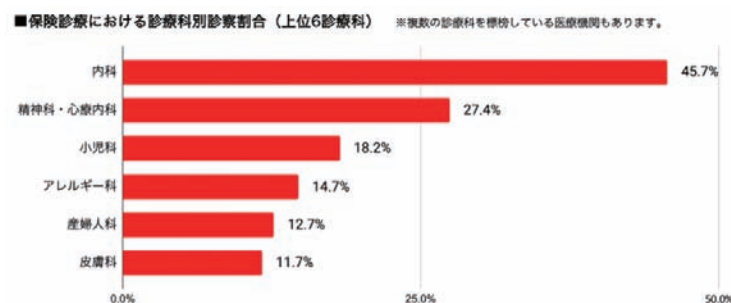


図2. CLINICSにおける診療科別診察割合（保険診療）

*3 メドレー調べ（2020年6月）

*4 出典：「平成24年国民健康・栄養調査」（厚生労働省）

4. 専門医のオンラインセカンドオピニオンや コロナ禍での発熱外来

4.1 東大病院などの中核病院で利用が広がる「CLINICS」 を活用したオンラインセカンドオピニオン

「CLINICSオンライン診療」は、疾患領域の専門医が行うセカンドオピニオンでも活用されている。患者や家族は、全国どこからでも自分のパソコンやスマートフォンから、オンラインで専門医とつながることができるため、セカンドオピニオンを受診するに当たって移動負担などの軽減が期待される。現在、全国の大学病院や中核病院で活用が広がっており、東大病院では26診療科で「CLINICSオンライン診療」を活用したオンラインセカンドオピニオンが行われている。そのほか、東北大学病院ではてんかんや肺移植、倉敷中央病院では心臓・大動脈の疾患など、様々な領域のオンラインセカンドオピニオンで活用が進んでいる。

オンラインセカンドオピニオン実施医療機関(一部抜粋) ※2020年12月時点

地域	医療機関名	対象診療科
東北	東北大学病院	てんかん科 他複数診療科
	自治医科大学附属病院	脳神経外科(てんかん)
関東	東京大学医学部附属病院	26診療科
	慶應義塾大学病院	精神・神経科
中部	聖隷浜松病院	てんかんセンター
	藤田医科大学病院	17診療科
関西	近畿大学病院	27診療科
	京都府立医科大学附属病院	精神科・心療内科
中国・四国	倉敷中央病院	心臓血管外科
	広島大学病院	てんかんセンター
九州	九州大学病院	精神科神経科
	熊本大学病院	心臓血管外科

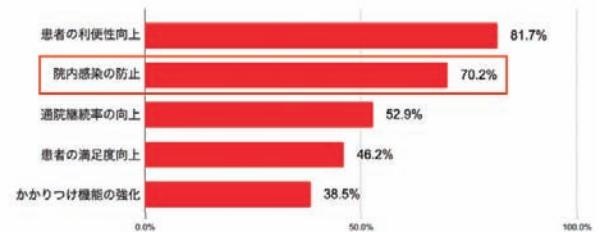
■図3. CLINICSを活用したオンラインセカンドオピニオン実施医療機関の一部

4.2 コロナ禍では、発熱患者と接触せずに初期対応が可能な「オンライン発熱外来」としての活用も

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、オンライン診療に関する規制が緩和されている。2020年4月10日の厚生労働省事務連絡で、時限措置として初診から電話等の情報通信機器を用いた診療も可能となり、施設要件や疾患制限も制限がない状況となっている。実際に、図4のように、コロナ禍においてオンライン診療が院内感染の防止に有効であると感じている医療機関は7割を超えている。

今冬においては、発熱患者の来院の動線を整理することを主な目的として、オンライン診療を発熱患者の受診窓口として機能させる「オンライン発熱外来」としても活用されて

■実際にオンライン診療を行ってみて、有効であると感じる点について当てはまるものをすべてお選び下さい。(複数選択) n=104 ※回答が多かった上位5項目のみを表示しています。



■図4. CLINICS利用医療機関アンケート調査結果

いる。「オンライン発熱外来」によって、医療機関は患者と接触せずに発熱患者の初期対応が可能となる。

5. 産・官・学との積極連携

5.1 与那国全島民1,700人を対象としたオンライン診療実証事業の開始

沖縄県の与那国町の全島民を対象としたオンライン診療実証事業で「CLINICSオンライン診療」が活用されている。

与那国島唯一の医療機関である与那国町診療所では、医師1人が全島民約1,700人(月間患者数 約700人)の診療を行っており、慢性的に医師が不足している。このような状況下で医療従事者が新型コロナウイルスに感染した場合、島民に対して必要な医療を提供できなくなる。また、患者においても感染リスクの不安から受診を控える傾向が見られた。そのため、与那国町と与那国町診療所は、全島民が発熱時に「CLINICSオンライン診療」によるオンライン診療を受けられる体制を構築することで、与那国島の医療体制の維持及び島民の受診控えの防止を図っている。

5.2 月経による体調不良への対策としてオルビスや第一生命が「CLINICS」を活用

月経については、不調を抱えながらもうまく対処できずにいる女性の割合が約45%というデータ*5がある一方で、「重大な症状ではないという自己判断」・「病院まで足を運ぶ時間を確保できない」・「婦人科診療に対して躊躇がある」などの理由で婦人科への受診につながらないといった課題がある。また、ピルの使用率においては、先進諸国の16.5%に対して日本は2.9%といったデータ*6がある。日本でピルの使用率が低い背景には、ピルに対する正しい知識の不足による「ピル=避妊薬」といった偏見の存在も考えられ

*5 出典：「働く女性の健康増進に関する調査2018」(日本医療政策機構)

*6 出典：「Contraceptive Use by Method 2019」(the United Nations)



る。そこで、女性社員の活躍支援策の一環で、月経やピルに関する正しい知識の啓発や通院負担の軽減を目的として、企業でのCLINICS活用が増えている。オルビス株式会社は、本社やショップで働く女性社員約1,000人を対象に開始した。第一生命保険株式会社は、首都圏で働く女性社員のうち約2,000人を対象に開始している。

5.3 埼玉県産婦人科医会と連携した妊産婦向け心のケア・無料オンライン相談を実施

メドレーは、埼玉県産婦人科医会と連携して、「CLINICS オンライン診療」を活用した「新型コロナウイルスに関する妊産婦向け心のケア・無料オンライン相談」を、2020年5月から埼玉医科大学病院など埼玉県内の7つの医療機関で行っている。コロナ禍においては、妊産婦の精神的ケアまでは十分行き届いていない可能性があることに加え、妊娠・出産・育児に対して強く不安に思う妊産婦がいること、産婦人科領域におけるメンタルヘルスに精通しているスタッフが限られていることなどを考慮し、今回の取組みが始まった。

6. オンライン服薬指導・電子処方箋における取組み

6.1 クオール・クラフト・日本調剤など大手調剤薬局の全店へ、オンライン服薬指導も可能な窓口支援システムを提供

2020年9月からオンライン服薬指導が実施可能になったことを受け、メドレーは調剤薬局窓口支援システム「Pharms (ファームス)」の提供を開始した。オンライン服薬指導、処方箋のネット受付、キャッシュレス決済などの機能を備え

ている。「CLINICSオンライン診療」との連携により、患者は1つのスマートフォンアプリでオンライン診療からオンライン服薬指導まで、一気通貫のオンライン医療体験が可能となった。現在、クオールホールディングス株式会社・クラフト株式会社・たんぼ薬局株式会社・日本調剤株式会社(五十音順)といった調剤チェーン企業の全店舗導入などを含む2,000店舗以上で導入されている。

6.2 厚生労働省の受託事業として電子処方箋事業を実施

メドレーは、厚生労働省が電子処方箋のより円滑な運用を可能とする具体的な仕組みを検討する「電子処方箋の本格運用に向けた実証事業」においても、次世代の医療情報標準規格であるFHIRを活用した電子処方箋管理システムを開発し、2018年から2019年にかけて実証を行っている。

7. おわりに

オンライン診療については、政府や関係各所で継続して、様々な議論がなされている。2020年12月に行われた規制改革推進会議では、オンライン診療・オンライン服薬指導に関し、菅総理から「オンライン診療・オンライン服薬指導については現在の特例的な拡大措置を続け、将来的にも、今できることを引き続きできるように、その基準よりも下げるべきではないということで、実行したい」といった発言がなされており、今後の制度設計が注目される。

メドレーとしては、これまで積み重ねられた10万回を超える診察を糧として、医療機関・患者双方にとってよりよい医療の実現を目指していく。



■図5. 「一気通貫のオンライン医療体験」のイメージ