



こまむら けんすけ  
**駒村 健介**  
つばさクリニック事務長

訪問診療同行事務や総務を経て現職。クリニックの運営、事業全般に関わっている。



もいました。

**駒村**：「新しいことに取り組んでいる企業で働きたい」と書く人が多かったですね。実際に働いているスタッフは20代～30代がほとんどです。

**森田**：オンライン診療は、患者さん・ご家族から好評だけでなく、クリニックのイメージアップや求人における応募数の増加など、副次的なメリットも大きかったと感じています。

#### マニュアルを整備して社員教育

**鈴木**：オンライン診療の導入当初は試行錯誤しながらでしたが、院内マニュアルを職員と一緒に作りました。今では外部から問い合わせの電話がきたら、誰でも受け答えできる体制にしています。

**駒村**：これは院長の社員教育でもあります。スタッフ全員がどんなご案内も可能です。

#### 実際のオンライン診療は……

**鈴木**：実際のオンライン診療では、私も患者さんもスマートフォンを利用しています。音声も画像も鮮明で、問題なく診察できています。ただ、精



もりた なつき  
**森田 夏貴**  
つばさクリニック同行事務課 課長/事務次長

クリニックのオンライン診療導入に尽力。現在は同行事務課長として訪問診療に同行するだけでなく、地域連携室で相談員としても活躍している。

神症状の落ち着いている患者さんでないと難しいかもしれません。「いつもと同じ薬をください」と言う方であれば問題なくオンライン診療に移行できるでしょう。患者さんがスマートフォンでの診察に戸惑ってしまうようなときはスタッフが対応しています。

**駒村**：患者さんから「アプリケーション（アプリ）をうまくダウンロードできない」等々の電話がかかってくれば、スタッフ全員が院内マニュアルに沿ってご案内できますので「使いこなせない」と言う患者さんはいませんでした。

**森田**：患者さんのご自宅に伺ってレクチャーしたこともあります。ご高齢の方でしたが「やり方がわからない」と言うので、「まずは画面のここを押してください」と、一からお教えしました。私が患者さん宅に行ってお教えするのは診療ではありませんからボランティアにはなりますが、一度アプリを設定してしまえば次回からは簡単に使えるようになります。

#### どんな患者さんであればオンライン診療に切り替えられるのか

**鈴木**：これまで多くの患者さんを外来で診てきましたが、治療からドロップアウトしてしまう方の中には、「仕事が忙しく通院できない」、「症状が落ち着いて外出したくない」、「人混みが苦手」、「通院を知られたくない」などと言う方がいました。オンライン診療はそうした方々の負担を軽減することができます。

ただし、開始にあたっては慢性期で症状が安定しており、主治医がオンライン診療に適すると判断した患者さんのみにご提案しています。症状の激しい方や急に具合が悪くなった場合、また「薬を変えたい」と言われた際の診察はオンラインでは難しく、それはご理解いただくしかありません。

オンライン診療で診ていた患者さんから「急に具合が悪くなった」との連絡が入ったことは今のところありません。不眠気味なので睡眠導入剤が欲しいと言われたことはありますが、その程度です。

**森田**：訪問診療からオンラインに切り替えた方もいます。中には降圧剤や頓服が欲しいだけの方もいますので、症状が落ち着いていてスマートフォンが使える方であれば「訪問診療からオンライン診療に切り替え可能」とご提案しています。

オンライン診療を行っている患者さんの年齢層はさまざまです。比較的若い世代が多いですが、ご高齢でスマートフォンを持っていない方でも、ご家族のスマートフォンを使ってオンライン診療を行うことができました。

#### 患者さんも医師も時間節約になり、対面診療は必要なケースだけに

**鈴木**：現在、オンライン診療の診療報酬は対面診療より低く抑えられていますが、私たちは訪問診療が運営の中心ですから、患者さんがオンラインでリーズナブルに受診できて、継続治療につながるのであれば、それは大きなメリットになります。

オンライン診療ならば、外来で患者さんをお待たせしてしまうこともなく、また患者さんが予約時間に遅れてしまってこちらが待つこともありません。

私たちの診療所は入院設備があるわけではありませんし、外来のできる対応は限られています。た

えば「症状は変わりありません。いつもと同じ薬をください」と言う患者さんは、オンライン診療に切り替えても対面と何ら変わりありません。糖尿病や高血圧の患者さんでも、採血が必要なとき以外はオンライン診療にしてもらえれば、患者さんも私たちもとても便利です。患者さんは新型コロナウイルス感染の不安を抱えながら待合室で2時間も3時間も待つことなく、自宅にいながらスマートフォンで診察が受けられるわけですから、お互いに時間も時間も節約できます。そうすればわれわれ医師も対面診療が必要な患者さんに、より多く対応できるようになるでしょう。

#### これからはオンライン診療と在宅医療

**森田**：他の医療機関から「オンライン診療って実際はどうなんですか？」と問い合わせを受けたことがあります。中には「検討したけれど導入に踏み切れていない」と言う医療機関もありました。そんなときは非常に便利であることや使い方、メリットだけでなくデメリットも具体的にお伝えしています。

**鈴木**：今回の COVID-19 拡大の影響でオンライン診療を始めた医療機関も多いと思いますが、向精神薬の処方制限などもあり、精神科でオンラ



#### 医療法人社団おおぞら会 つばさクリニック

住 所：〒194-0035 東京都町田市忠生3-25-11  
診 療 科：精神科、内科、心療内科、訪問診療  
開 設：2012年  
医 師 数：23名（うち非常勤21名）  
その他職員数：48名

（訪問診療同行事務17名、診療サポート内勤12名、地域連携室8名、レセプト事務9名、事務部2名）