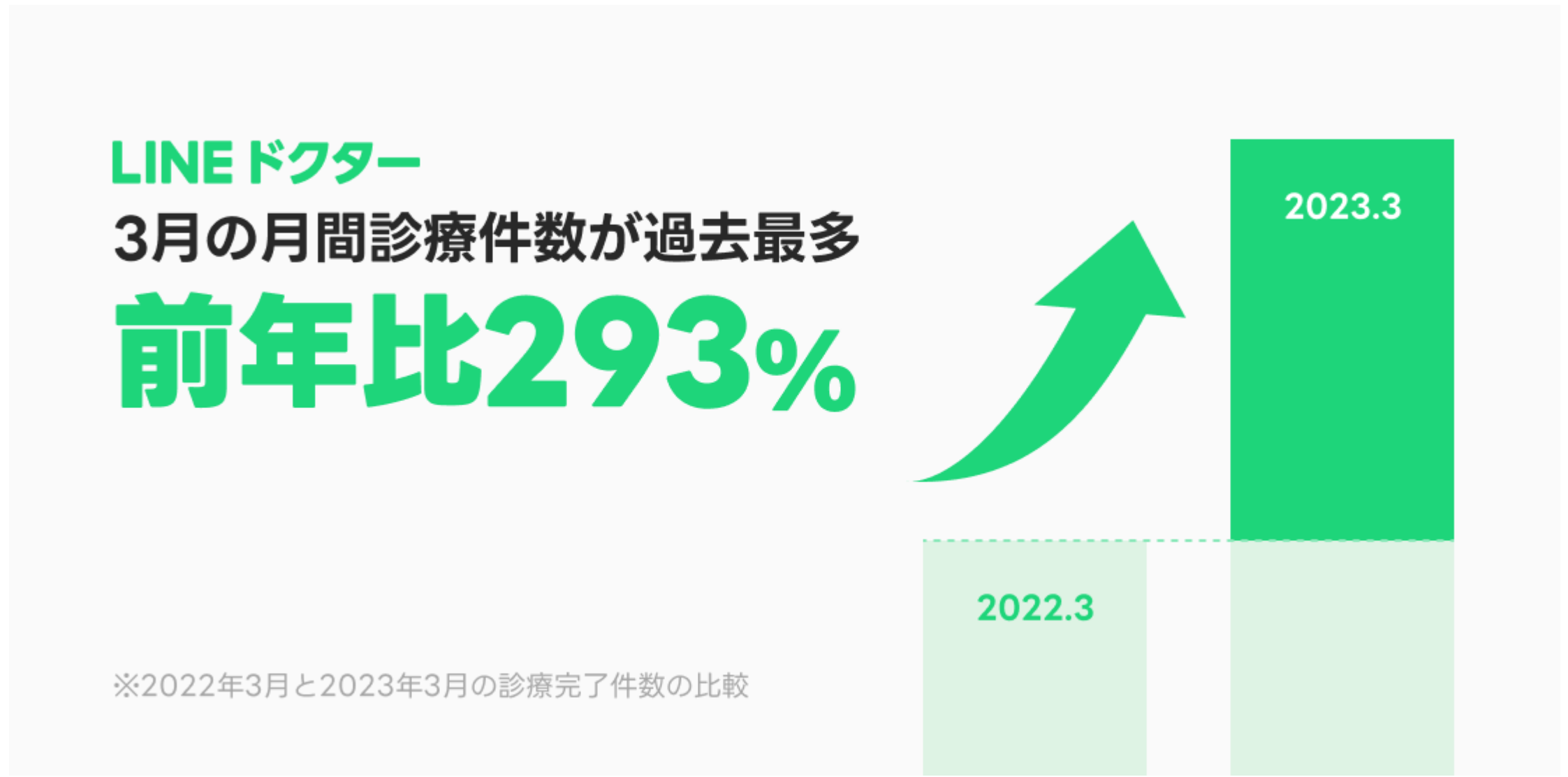


# LINEドクター、3月の診療件数が前年比293%達成で過去最多を更新

2023.04.25   ヘルスケア関連サービス

花粉症による処方薬の配送サービスの需要が増加し、オンライン診療の件数が伸長  
希望する薬の約8割が「花粉症の薬」

LINEヘルスケア株式会社（以下：LINEヘルスケア）は、当社が提供するオンライン診療「LINEドクター」において、2023年3月の月間診療件数が、2020年12月のサービス提供開始以降最多を更新、前年比293%達成いたしました。

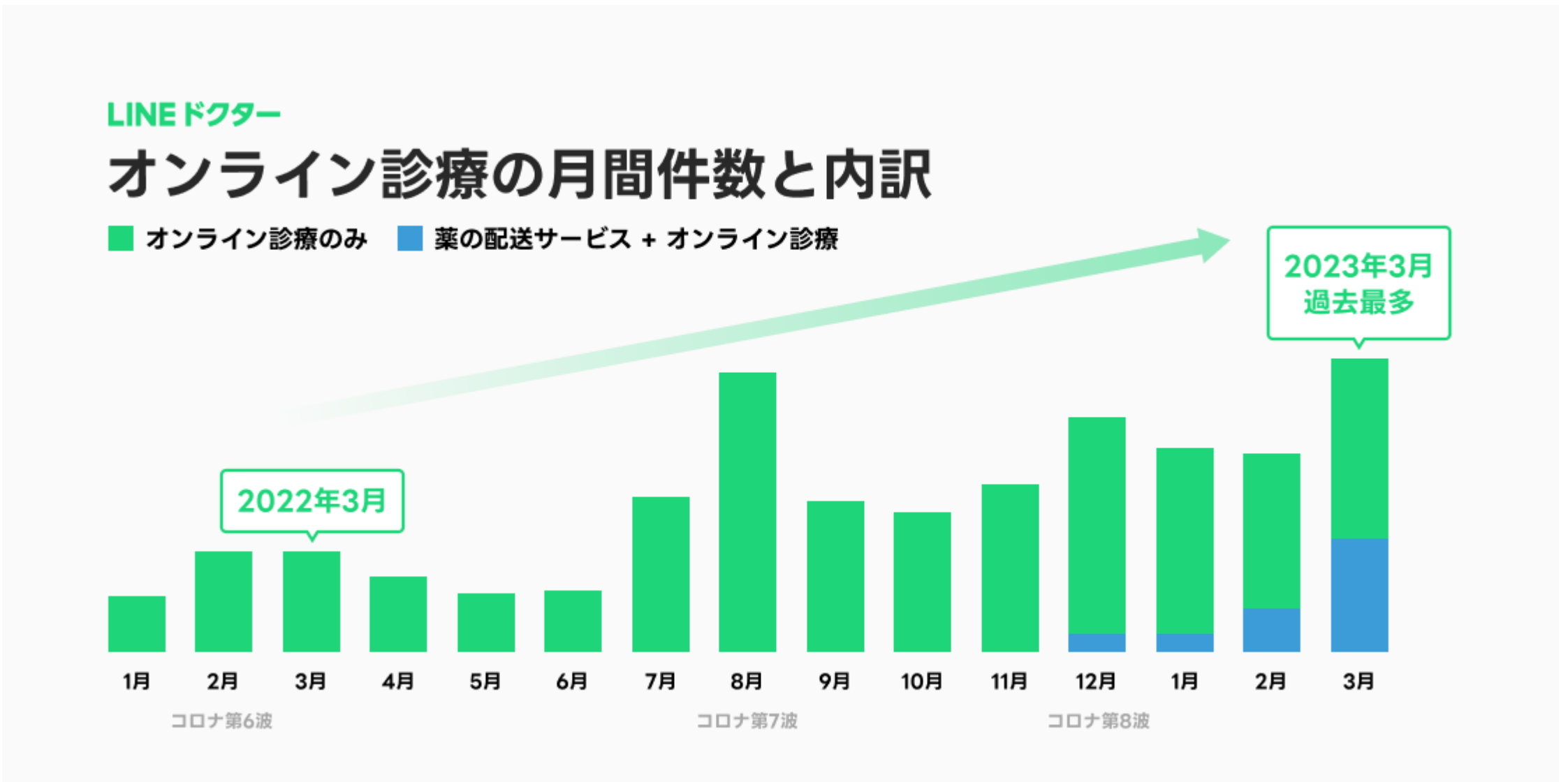


オンライン診療「LINEドクター」は、「LINE」アプリ上で診療の予約、無料ビデオ通話での診療、決済を完了することができ、LINEユーザーであれば新たにアプリをダウンロードすることなく、体調不良時に「LINE」アプリ上で医師とつながり診療を受けることが可能です。また、より幅広い場面でオンライン診療を活用できるよう、2022年12月より全国エリアを対象に、処方薬の配送サービスの提供を開始しています。

## ■花粉症による処方薬配送サービスの需要が増加

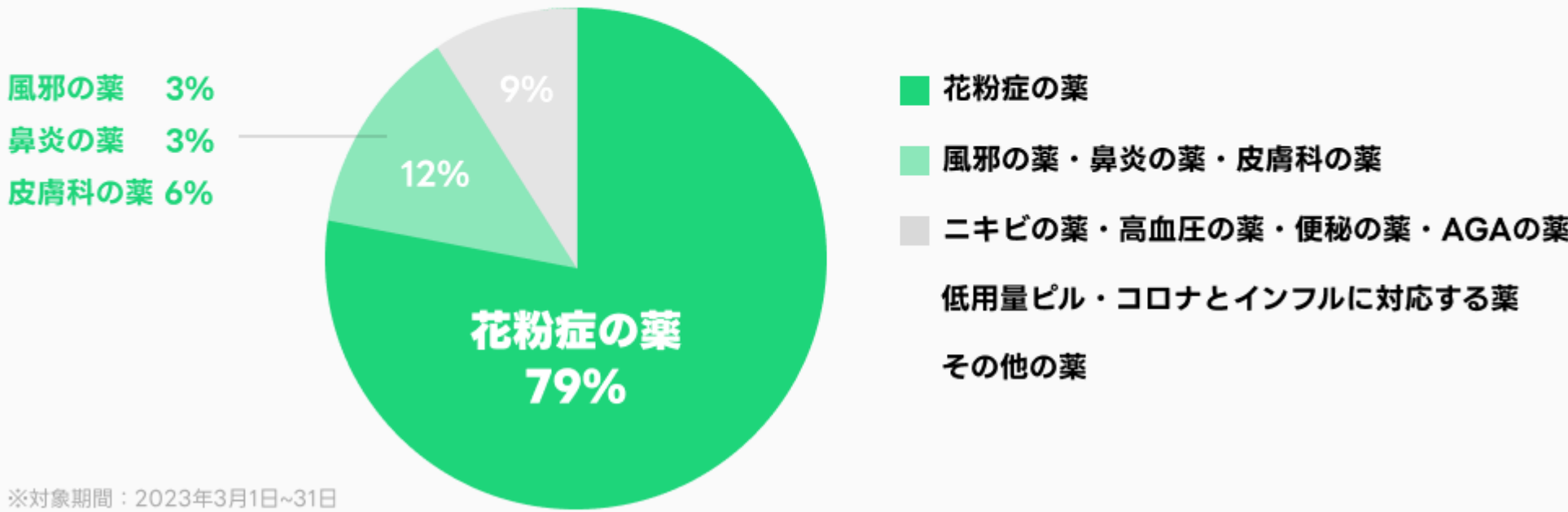
新型コロナウイルスや、季節性インフルエンザなどの症状による利用はもちろんのこと、今年は花粉飛散量が例年よりも多かった影響もあり、オンライン診療および処方薬の配送サービスの需要が増加傾向にありました。

さらにオンライン診療のみならず、薬の配送サービスと合わせてオンライン診療を利用する方の割合も高まり、2023年3月の月間診療件数は、サービス提供を開始した2020年12月以降最多を更新し、前年比293%を達成いたしました。



2023年3月における、希望する薬の約8割は「花粉症の薬」であることから、オンライン診療および薬の配送サービスと花粉症患者の相性が非常に良いことがうかがえます。次いで、「皮膚科の薬」や「鼻炎の薬」「風邪の薬」などの需要が高く、定期的に薬が必要となる疾患や、通院するかの判断に迷う症状の際に本サービスを利用する傾向がみられます。

## 薬の需要は「花粉症の薬」が約8割



実際に本サービスをご利用いただいた方へのアンケート調査では、本サービスを利用するメリットとして、住んでいるエリアの医療環境に関わらず通院0分で利用できる点や、花粉症などの定期的に薬をもらう必要のある慢性疾患において効率的に医師とコミュニケーションができる点などが挙げられました。また、若いお子様をお持ちの子育て世代、仕事に日々追われる働き盛りの世代にとっては、時短につながるサービスとしての認識も広がりつつあります。

### 〈オンライン診療と薬の配送サービスを利用した方の声〉

- ・引っ越したばかりで、自分の身体のことを気遣えない時に、オンラインで診ていただけるのは大変貴重でありがたい
- ・徒歩圏内に耳鼻科が無く、幼い子供が二人居るので、家に居ながら診察を受け、お薬ももらえるのはありがたい
- ・夜の診察にも関わらず、その日のうちにお薬も受け取れ、本当にありがたかった
- ・辛くて病院まで行くことが出来ない時や、病院がお休みの日に体調を崩してしまった時、非常に助かった
- ・予約時間を家で待つことができ、そのまま診療してもらえるのは負担が軽くてよかった
- ・すべてオンラインで完結するため、病院への行き帰り、診察や処方の待ち時間を別のことに使えるからよい
- ・フルタイムで仕事をしながら、空き時間で花粉症の薬を処方していただけて助かった
- ・花粉症の時期、いつも通っている耳鼻科が混んでいて、診療の時間が読めないなか、自宅でオンライン診療を利用すると決まった時間に診察ができるのでありがたい

※弊社アンケートに対する回答を一部抜粋・編集して掲載しております。

さらに、薬の配送サービスも利用できるオンライン診療にてご対応いただいている医師や、オンライン服薬指導で連携している日本調剤株式会社馬場様からは、本サービスを活用することで、より効率的に診療やオンライン服薬指導を受け入れていくことができる点などをご評価いただいています。

### 〈医師からのコメント〉

- ・リピートで利用する方が増えており、患者体験の良さがわかる
- ・薬から選べるのも、患者は分かりやすいのではないと思う
- ・セルフチェックシートの項目が充実しているので、対面の合間でもクイックな診療ができる
- ・医療機関側でも、予約が比較的空いている日や時間帯もあるため、今すぐ診療※1によって効率的に診療ができている

※1：薬の配送サービスを利用する際にご予約いただくオンライン診療にて、医療機関の枠が空いていれば今すぐ診療できる予約方法があります。その他、日時を指定できる予約方法もあり、ユーザー側で選択が可能です。

※弊社アンケートに対する回答を一部抜粋・編集して掲載しております。

### 〈日本調剤株式会社 薬剤本部薬剤企画部次長 馬場克典様からのコメント〉

- ・「LINE」アプリは世の中に広く普及しており、LINEユーザーの患者は新たにアプリをインストールする必要がないのが利点
- ・オンライン診療前に患者側で配送方法等を選択済みのため、薬剤師はオンライン服薬指導に集中でき、薬の配送手配もスムーズ
- ・薬剤師にとっても、シンプルでわかりやすい仕様になっている
- ・「LINE」アプリのビデオ通話で薬剤師が患者にご連絡をする機能のため、服薬指導の準備が整ったタイミングで患者へコミュニケーションをすることが可能
- ・30分単位の予約枠を薬局ごとに事前に設定できるため、店舗の混雑時間も考慮したシフトを組むことができる

※弊社から馬場様に依頼し、いただいたコメントを掲載しております。

オンライン診療「LINEドクター」は今後も、利用ユーザー、医療機関の皆さまの声をプロダクトに反映し、より利便性の高いサービス提供を行っていくほか、オンライン診療、対面診療を融合し、症状や生活スタイルに合わせて、ユーザーが最適な診療手段を選択できる世界を目指してまいります。