

デイリーズ トータルワン® 乱視用 発売記念セミナー [パネルディスカッション]

コンタクトレンズ患者の
クリニック定着化のために

座長

前田 直之 先生
湖崎眼科 副院長

パネリスト

久保田 泰隆 先生
くぼた眼科 院長東原 尚代 先生
ひがしはら内科眼科クリニック 副院長大西 大輔 氏
MICTコンサルティング株式会社

2025年4月、日本アルコン株式会社は1日使い捨てシリコンハイドロゲルレンズ「デイリーズ トータルワン® 乱視用」を新たに発売しました。「デイリーズ トータルワン®」シリーズは、近視用、マルチフォーカル、乱視用がそろうことで、コンタクトレンズ(CL)を希望するより多くの患者様に“生感覚レンズ®”**を体感いただけるようになります。

「デイリーズ トータルワン® 乱視用発売記念セミナー」のパネルディスカッションでは、湖崎眼科の前田直之先生を座長にお迎えし、豊富なCL処方経験をお持ちのお二人の先生方とともに、CL装用を希望する患者(以下 CL患者)のクリニック定着化についてご討論いただきました。(以下敬称略)

前田: CL患者のクリニック離れの要因は大きく2つと考えられます。ひとつはCL装用自体の中止、もうひとつはクリニックの利便性に対する不満です。コロナ禍以降さらに高まっているとされる、クリニックの利便性という患者ニーズについて、まず医療機関のコンサルタントとして活躍されている大西さんの見解を伺いたいと思います。最近のCL患者は眼科クリニックに何を求めているのでしょうか？

大西: 眼科に併設するCL販売店で購入する方は「眼科医の検査が受けられる」「安心感がある」という点に満足している一方、「待ち時間の長さ」と「わざわざ購入しに行くこと」に不満を感じているようです¹⁾(図1)。近年、患者さんが眼科クリニックに対して求めるものは、診療の質のみならず、利便性や効率性に大きくシフトしていると感じます。特に若年層では、待ち時間の長さや購入手続きの煩雑さに対する不満が顕著であり、結果として

インターネットでCLを購入する傾向が強まっているようです。

前田: 待ち時間の問題は眼科以外の診療科でも共通していると思いますが、どのような対応が進んでいるのでしょうか。

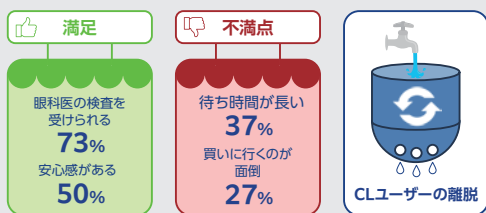
大西: 近年、他の診療科ではデジタル化が急速に進んでいます。たとえば、Web予約や受付システムの導入によって、患者さんの待ち時間を減らす取り組みが進められています。こうしたデジタル化はスタッフの業務負担軽減にもつながりますので、患者さんと向き合う時間をより確保できるようになります。その結果として患者さんの体験や満足度を高めることが、デジタル化の重要な目的といえるでしょう。眼科は予約が難しい診療科と感じていますが、可能な範囲でこうしたデジタル化への対応を進めることが急務だと考えます。

前田: 待ち時間の問題については、CL装用になんらかの問題がある患者さんは受け入れてくれると思いますが、装用に問題がない、困っていない患者さんの場合、特に待ち時間を我慢できないのかもしれませんが、眼の健康に対する意識の持ち方によると思います。CL患者の不満を解消し、定期的な眼科受診、定着を促すためにどのような手段があるのでしょうか？

大西: CL診療に関わるデジタル化の例として、私からは以下の4点を提案いたします(図2)。

第一に、ホームページやSNSを活用した情報発信、第二にWebやアプリを使用した予約受付の整備、第三に、キャッシュレス決済の導入による会計業務の簡素化、第四に、MALRO(マルロ)のようなシステムを活用した在庫管理・販売業務の

眼科併設販売店で購入しているCLユーザーは、クリニックで得られる高い価値に満足している一方で、「利便性」を求めています。



【図1】 CLユーザーのニーズ

- ①施設ホームページ
- ②Web予約(来院または来店)
- ③キャッシュレス決済
- ④コンタクトレンズ販売・在庫管理

CL患者の利便性を向上させ、クリニックへの定着を図る

【図2】 CL診療に関わるデジタル化の例

簡素化です。これらを実施することで、患者さんの利便性が向上し、スタッフの業務負担も軽減されます。

前田: MALROについては、現在積極的に活用されている久保田先生と東原先生に導入の決め手や運用面での感想を伺いたいと思います。

久保田: MALROの最大のメリットは、導入自体に費用がかからないことです。指示書の期間内であればオンラインで好きな時間にCLを購入できるので、患者さんから大変好評ですし、MALROで購入可能なトータル ワン®やトータルフォーティーン®は問題が起きにくいので、患者さんに安心して定期的に購入してもらっていると感じています。今後、MALROの導入に迷う場合は、まずワンデー製品だけで試してみるなど、小さな入り口をつくるのも良いのではないかと思います。

東原: 私はスタッフの負担を減らしたい、という思いからMALROを導入しました。患者さんはMALROでCLを購入する際にクレジットカード等様々な決済方法を選択することができますし、送料無料**で受け取ることができるので、オンラインショッピングに慣れた現代人のライフスタイルに合っていると感じています。施設では、患者さんの自宅にCLを直送できるのでお金のやり取りがなくなり、会計業務の負担が軽減されましたし、FAX送信による発注業務もなくなりました。このような業務負担の軽減によってスタッフの満足度が向上したことは非常にうれしく思います。患者さんに対しては指示書の期限が切れるタイミングで、登録したメールアドレスに「そろそろ受診ですよ」というお知らせが届きますので、定期受診のきっかけになっていくことを期待しています。

前田: MALROの導入によって、患者さんの利便性が向上するだけでなく、スタッフの業務も効率化されるという点は非常に重要ですね。久保田先生の施設では、導入後にどのような変化がありましたか。

久保田: 導入により、スタッフの負担が大きく減りました。これまで朝に大量の段ボールを開封し、在庫確認や仕分けを行っていましたが、それらの作業が不要になり全体の業務がスムーズになりました。また、MALROはサービス提供当初から進化を続けており、今後患者さんの注文分に加えて、店舗在庫分の注文もタブレットやPCで一元管理できるようになれば、さらに効率化が進むと期待しています。

前田: なかなか魅力的なシステムと思いますが、導入後は患者

さんに登録してもらおう、という点も重要と思います。登録促進のために、どのような対応をされていますか。

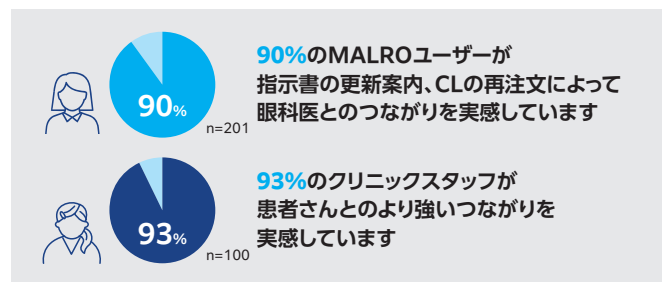
東原: その場でサポートすることが効果的です。患者さんが登録に不安を感じている場合でも、スタッフが一緒に手続きすることで安心感が生まれます。また、「使い始めた人の多くが便利だと言ってくれていますよ」などと、声がけしているのですが、既存の患者さんからの好評が、新たな登録者への後押しにもなっています。

久保田: MALROはスマートフォンがあれば登録してCLを購入できます。昨今スマートフォンは広く普及していますし、登録してもらえると電話注文が減ってスタッフの負担も軽減されるので、積極的にすすめていますね。すすめる時には「夜中でも好きなタイミングでCLを注文できる」といった、具体的な利便性を伝えるようにしています。

前田: 大西さん、最後にMALROの導入がもたらす全体的なメリットについてご意見をいただけますか。

大西: 私はデジタル化で最も重要なのは「便利で楽」であることと考えます。MALROは、患者さんにとってはCLを便利で楽に購入する手段であり、スタッフにとっては業務効率化の手段となります。導入のハードルも低く、いわばMALROがスタッフの代わりに対応することで、電話対応や注文変更の手間も削減されますから、スタッフが患者さんと向き合う時間も増えるのではないのでしょうか。結果的に、より一層患者さんの満足度は向上し、クリニックへの定着が促進されると考えます。

前田: デジタル化は患者さんとクリニックの双方にとって「便利で楽」になるための手段ということですね。CL患者の満足度向上と定着のために、そのような環境を整えることが重要であると感じました。アメリカでは、日本よりも早くMALROの提供が開始されたということですが、MALROの導入によって、クリニックとCLユーザーのつながりが強くなっているようです²⁾(図3)。処方環境は異なりますが、日本でも同じように、クリニックとCLユーザーのつながりが強化され、定着化が促進されていくことを期待したいと思います。



【図3】 MALROによるクリニックと患者さんのつながり強化

*装着感は個人差があります。
**規定箱数以上の場合

<利益相反>前田 直之、久保田 泰隆、東原 尚代、大西 大輔
(利益相反公表基準に該当なし)

リファレンス

- 1) アルコン消費者調査(2020年)
- 2) Alcon data on file.REF-25729

- コンタクトレンズは高度管理医療機器です。眼科医による検査、処方をお願いします。特に異常を感じなくても定期検査は必ず受けるようにご指導ください。
- 患者がコンタクトレンズを使用する前に、必ず添付文書をよく読み、取扱方法を守り、正しく使用するようにご指導ください。

2026.02

単回使用視力矯正用色付コンタクトレンズ
販売名: デイリーストータル 1* 承認番号: 22400BZX00407000

Alcon

日本アルコン株式会社

B074B

JP-DTA-2600002

© 2026 Alcon