



アトランタから医療360度便り

連載 Part 10

ナース・プラクティショナーが 単独診療する大手薬局チェーンの 簡易診療所

Growing Nurse Practitioner Practicing Retail Clinics

アメリカ病院経営士会認定病院経営士／医療経営学修士／薬剤師 河野圭子

Keiko Kono, RPh, MHA, FACHE

オバマケア施行後、無保険者率は施行前の17%から10%（2016年）まで減少し、2,700万人が医療保険に加入しました。一方で、有保険者増加により、慢性的な一次診療医不足に拍車が掛かりました。その結果、日常的な病気やけがで家庭医の診療所に診療予約を入れても、即日医師の予約が取れなくなってきました。

風邪でのどが痛い、流行り目など、日常的な病気ですぐに診療予約が取れないと困りますよね。このニーズに応えて、予約不要で週末・祝日もかかるアージェント・ケア診療所（2019年4月1日号№558参照）よりもっと患者さんの利便性を高め、診療価格を抑えた大手薬局チェーン内の簡易診療所にかかる患者さんが増えてきました。

今回は、簡易診療所の人気が高まってきた理由と、全米に市場を拡大する CVS 薬局内のミニット・クリニックについてご紹介します。

After Obamacare was introduced in 2014, the uninsured rate fell from 17 percent to 10 percent in 2016, and 27 million people enrolled in health insurance. On the other hand, the increasing insured people expedited primary care doctors' shortage. As a result, the insured patients have to wait in line for several days to get primary care doctor appointments.

If you have a sore throat or pinkeye and cannot make an immediate doctor's appointment, it will be trouble. In this situation, you may go to urgent care clinics or cost-effective and convenient retail clinics.

This essay will explain the reasons why insured patients are choosing retail clinics as primary care providers and the success story of CVS Minute Clinic.



アトランタから 医療 360度便り

1. 簡易診療所とは？

簡易診療所は、予約不要で、平日や土日祭日に、ある程度自分で判断できる疾病、各種健康診断（就学時健康診断、スポーツ部活検診、トラック運転手健康診断）、予防接種、渡航医療相談と渡航予防接種、生活習慣病のモニタリングや脂質検査などの血液検査でかかれます。深刻な病状は、ERが選択肢になります。患者さんは、診察後に処方薬を店内の調剤コーナーで受け取れるので、とても便利です。

簡易診療所は、各州の医療法に従って、ナース・プラクティショナー（以下、NP）（今回のキーワード①）が単独で診察して処方箋を出しています。州はかなり限られますが、フィジシャン・アシスタント（以下、PA）（今回のキーワード②）も診察・処方することがあります。

簡易診療所に類似した医療施設として、アージェント・ケア診療所があります。両者の大きな違いは、簡易診療所にレントゲン施設がないことです。その代わりに、既存の薬局や大規模小売店内に最小限の投資額で診療所を設置できる利点があります。

簡易診療所は、コンビニエント・ケア・クリニックやリテーニール・クリニックと呼ばれています。自費でも支払える低診療価格を設定し、診療価格をホームページや診療所の電光掲示板に掲示するなどして、簡易診療所数は2010年から2017年で1,200軒から2,800軒と2倍以上に急増しています。

代表的なのは、CVSヘルス（元CVS薬局）が経営するミニット・クリニック（「すぐに見てもらえる診療所」の意味）ウォルグリーンのヘルスケア・クリニックがあり、全米に市場を広げています（写真1、2）。

1. What are the retail clinics?

The retail clinics open extended weekday hours, weekends and holidays. The nurse practitioners (NPs) at clinics diagnose, treat and provide prescriptions as needed to address common conditions including treating minor, uncomplicated illnesses, and injuries. They also provide various health checkups (school, sports and occupational), common vaccinations, overseas travel health consultations, chronic disease screenings, and monitoring. It is very convenient for patients to drop on their prescriptions in a pharmacy inside the same facilities. Life-threatening conditions should go to ERs.

The nurse practitioners practice in retail clinics in accordance with each state's health care law. Some states allow the physician assistants (PAs) practice at the clinics.

The difference between the retail clinics and urgent care clinics is there is no X-ray facility in the retail clinics. Instead, there is a significant advantage of retail clinics is establishing clinics in existing pharmacies or large retail stores with minimal investment.

The retail clinics are called convenience care as well. Since they offer transparent lower self-pay prices, the number of retail clinics has increased more than twice from 1,200 to 2,800 in 2017. The leading retail clinics are the Minute Clinic, run by CVS Health (former CVS Pharmacy) and the Healthcare Clinic in Walgreens in the U.S.

写真1 CVS 薬局内のミニット・クリニックの案内板



ボストングローブ紙 2016年3月7日号より
bostonglobe.com/metro/2016/03/07/retail-medical-clinics-boost-medical-spending/0vY7XnE9TS2YqsbQD4xbO/story.htm

写真2 調剤コーナーの隣に併設されたミニット・クリニック



media.corporate-ir.net/media_files/irol/99/99533/cvs2006/in_store.html より

2. オバマケア施行後、有保険者の簡易診療所の利用増

簡易診療所は、オバマケア施行前まで低所得の無保険患者さんがかかるイメージでしたが、施行後から徐々にその認識が変わり、有保険者も利用する一次診療所になってきました。その理由は、次のとおりです。

2. The retail clinics get insured patients attention after Obamacare

The retail clinic perception was for low-income uninsured patients before Obamacare. However, after Obamacare, the perception has gradually changed and it has become a primary care clinic used by insurers.

The reasons are as follows.



アトランタから 医療 360度便り

オバマケア施行後から、有保険者は、家庭医不足により即日家庭医の予約が取れなくなり、仮に予約が取れても、医療保険の年間免責金の自己負担額増加により、金銭面で家庭医に気軽にかかれなくなってきました。そこで医療保険会社は、簡易診療所と契約し、自己負担額をER室、アージェント・ケア診療所、家庭医診療所より低くして、有保険者の利用を促しました。

アトランタ市場では、地元の大手医療グループ（ヘルスシステム）は、家庭医不足から簡易診療所を一次診療所として認識するようになりました。例えばこの半年間で、ピードモント・ヘルスケアはアトランタ周辺のウォルグリーン薬局27軒と契約して、店内にピードモント・クイックケア診療所と呼ばれる自前の簡易診療所を併設しました。それに対応して、エモリー・ヘルスケアは、CVSの簡易診療所と提携しました。ミニット・クリニックは、大手医療グループが使用する電子カルテシステムを導入し、全米大手の医療グループと患者情報の共有が可能です。

蛇足になりますが、全米一番の規模を誇る退役軍人ヘルスケア（VAヘルスケア）も、一次診療医不足の打開策として、2014年に連邦議会の承認を得てミニット・クリニックと契約しました。

日本は、いつでもどこでもリーズナブルな自己負担で医師にかかるので、NPの簡易診療所の存在感をあまり感じないかもしれませんが、アメリカでは非常に画期的な診療所なのです。

簡易診療所の人気のポイント

- ✓ 予約なしで平日、土日祝日もかかる
- ✓ 店内で処方薬が受け取れる
- ✓ コスト削減分を患者さんに還元し、自費で払える低診療価格を実現
- ✓ 自費診療価格一覧表を一般公開
- ✓ 全米で汎用される電子カルテシステム導入

It has been getting difficult to make a primary care doctor's appointment on the same day. Besides, even insured patients wait several days for the appointment, they are reluctant to see the doctors due to sharply increasing annual deductible and out of pocket expenses. Health insurance companies have been willing to contract with retail clinics because their prices are much lower than primary doctors' offices. The insurance companies have incentive their insured patients go to the retail clinics with lower out of pocket prices rather than ERs, urgent care clinics, and primary care doctors' offices.

In the Atlanta market, major health systems are getting recognized retail clinics as primary care providers due to primary care doctors. For example, Piedmont Healthcare has agreed to take over and operate 27 Walgreens in-store retail clinics in the metropolitan area over the past six months. Emory Healthcare and CVS Minute Clinics have entered into a clinical affiliation throughout the Atlanta metropolitan area. Since Minute Clinics adopted the Epic EMR system, the Epic system will help integrate patients' medical information between minute clinics and major health systems with patients' permission.

Minute Clinic adapted an electronic medical record system used by major health systems to share patient information with them across the United States with patients' permission.

Another example is Minute Clinics became Veteran healthcare's authorized provider to provide immediate care for veterans. The U.S. Congress authorized the Veterans Choice Program in 2014.

When you are accustomed to the Japanese healthcare system which is easy to access to primary care doctors without long waiting for appointments and reasonable out of pockets, you don't feel retail clinics in the US are not so special. Indeed, it is a very innovative and robust clinic in US healthcare settings.

Retail clinics successful key points :

- receive walk — in care seven days a week
- receive prescription drugs in the store
- set up affordable medical fees
- keep operational cost lower and keep medical fees lower
- list of all prices in their website and at the clinics
- adapt nationally recognized EMR system

3. 一次診療の担い手は？

アメリカでは、一次診療を家庭医でなく NP や PA から受けると医療の質はどうか、という議論は依然として続いています。しかし、医療の質を論じる以前に深刻な家庭医不足と自己負担額の増加で、「医療にアクセスできない」ことが問題なのです。

家庭医の診療所は、家庭医師不足で医師が雇えないので、NP や PA を雇用するようになりました。

NP と PA の診療範囲は、各州の医療法によりますが、アトランタの例では、家庭医の診療所に診療予約の電話をすると、「本日、医師の予約は取れませんが、医師のアシスタントの NP や PA なら一両日中に予約が取れます」と返答するので、すぐに診察を受けたい患者さんたちにとっては、NP や PA が選択肢になるのです。

そこで気になるのが自己負担額ですが、医師の診療所では、NP と PA の自己負担額は家庭医と同額です。そこで患者さんは、家庭医にかかれないのなら、自己負担の少ない簡易診療所にかかるようになってきたのです。

今後、家庭医診療所は、簡易診療所と提携して家庭医負担の軽減のために各種健康診断や予防接種、生活習慣病のモニタリングを行い、簡易診療所から高度な治療が必要な患者さんを紹介してもらうなど連携体制を高めることで、両診療所の存在価値が高まるのではないのでしょうか。

4. CVS のミニット・クリニックに受診受付セルフサービス端末を操作してかかる コスト削減に役買う受診受付セルフサービス端末

筆者も CVS 薬局内のミニット・クリニックにかかってみました。受診受付や会計の事務員さんは見当たりません。その代わりに、診察室の前に受診受付セルフサービス端末が設置され、患者さん自らが端末のタッチパネルを操作して、受診に必要な情報を入力していきます(写真3)。

3. Primary care providers: Doctors vs. NPs

In the United States, there is still a debate about the quality of care when you receive primary care from NP or PA, rather than being a primary care doctor. However, before discussing the quality of care, patients cannot access primary care doctors due to waiting time for appointments and their expensive out of pocket costs.

On the other hand, because primary care doctor's offices have a hard time to hire doctors, they hire NPs and PAs. Each state regulates NP and PA's practice authority. In the Atlanta area, when patients call primary care doctor's offices, their operators tell there is no availability doctor's appointment on the same day, however, NPs or PAs are available. The patients need immediate appointments; patients will choose NP or PAs. The patients think NPs and NPs out of pocket or co-pay is lower than doctors. This is not true. They are the same amount. As a result, when patients cannot see doctors and should choose NP or PA in the doctor's office, some patients preferred to go to a retail clinic to see NPs due to lower their out of pocket expenses.

In the future, the primary care doctors' clinics collaborate with retail clinics rather than compete. The retail clinics refer their patients to having complex diseases to the doctors' offices. The doctors' offices refer their patients to needed health checkups and common immunizations.

4. Receiving care at CVS Minute: Very efficient and cost-effective their electronic registration kiosk (self-service terminal)

I went to the Minute Clinic as a patient. No appointment is necessary. There is no receptionist. Instead, a self-service terminal is set up in front of the examination room. The patients enter the information necessary for the examination using a screen touchpad. The information is the purpose of the visits, patient name, address, date of birth, insurance



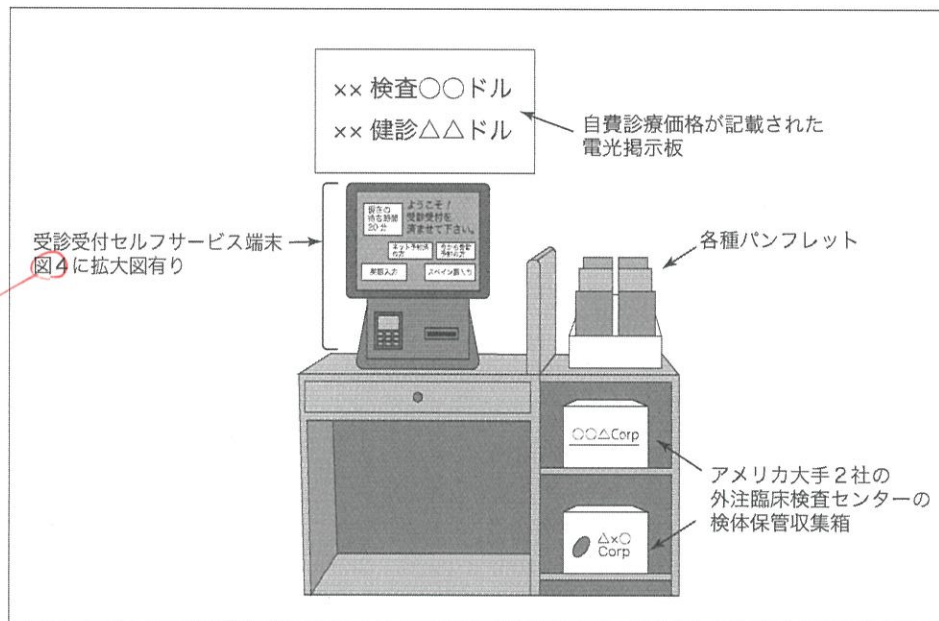
アトランタから 医療 360度便り

写真3 ミニット・クリニックの受診受付セルフサービス端末



valleyadvocate.com/2015/06/02/minute-clinic より

図表1 ノウハウの濃縮された受付デスク



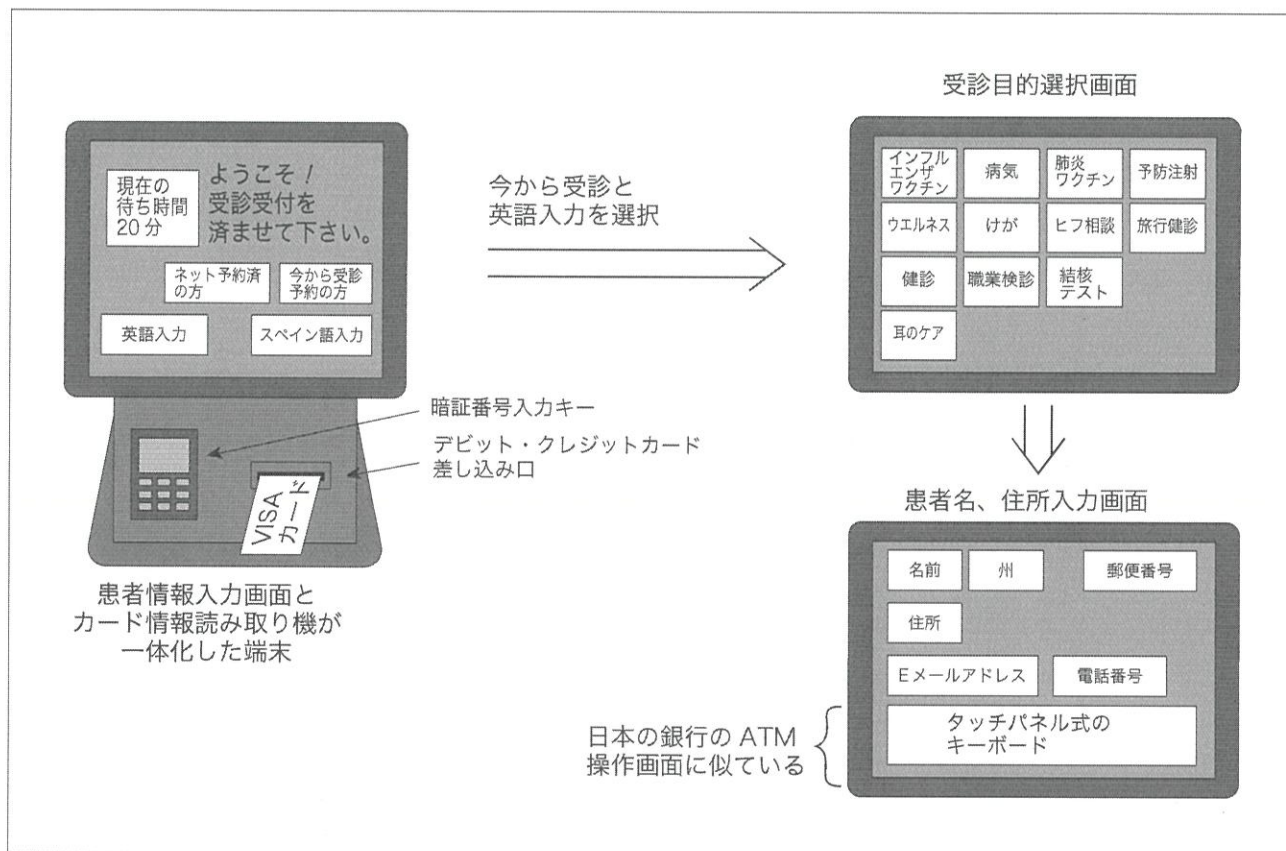
図表2

図表1のような端末を操作して、タッチパネルのキーボードで、受診目的を選び、名前、住所、生年月日など必要事項を入力します。日本の銀行のATMのタッチパネルを操作するように、画面も見やすく入力しやすいです。自己負担の支払いに同意すると、受付が終了します。

information and payment agreement and payment information. This kiosk terminal is very user-friendly and looks like bank ATMs in Japan.

The patients can also voluntarily keep their debit/ credit card information and proceed with automatic card payment with their permission at the kiosk terminal. This terminal

図表2 受診受付セルフサービス端末



患者さんは、受付時に任意でデビット・クレジットカード情報の保存に合意し、自分のカードを受診受付端末機に読み取らせて、自動カード決済する方法も選べます。この端末は、**受診受付のみならず、デビット・クレジットカード読み取り機が一体化した端末**なのです（図表2）。ちなみに、このカード読み取り機は、フランスのグローバル支払いシステム大手企業の Ingenico 社製であり、アメリカの医療機関は、この支払機器の導入が進んでいます。

also has debit/credit card reader. By the way, this card reader is made by Ingenico Group, a French leading global payment company. The U.S. healthcare facilities have been adapting this payment machine for patient payments.



アトランタから 医療 360度便り

診療予約は、スマホやPCでネットからも取れます。ホームページには、周辺のミニット・クリニックの待ち時間が掲示されており、空いているクリニックへのネット予約が可能です。

筆者が診察の順番を待っていると、乳児連れの母親が受診受付端末で診療予約を取っていました。予約完了後に母親は、「1時間待ちなんて、信じられない」と画面に向かって叫んでいました。私の次はその親子のはずなのですが、画面操作の間にネット予約が4件も入っていたのです。

さて、筆者はNPの呼び出しを受けて、診察室に入ります。診察室には、筆者とNPだけで看護師や助手はいません。NPは、筆者の医療保険カードの保険情報を端末に入力してから、診察します。筆者は、診察後に処方箋を受け取り、NPにクレジットカードを渡して、支払いを済ませて診察室を出ます。あらかじめ受付時に自動カード決済を選択していれば、この支払作業は不要です。

受付から会計業務の事務業務は、患者さんとNPが手分けして行っていることと、NPが、医事会計と一次診療のマルチタスクを手際よくこなしているのには感心しました。

5. 大手薬局チェーンのCVS社が医療保険会社を買収

昨年2018年11月末、大手薬局チェーンのCVS社が大手医療保険会社のエトナ社を買収し、CVSヘルスと改名し、エトナ医療保険を持つ患者さんのミニット・クリニック利用が増えました。CVSヘルスは、スマホや自宅のPCでかけられるNPによる遠隔診療（ビデオ診療）を開始しました。今後、大手医療保険会社が遠隔一次治療と契約を結ぶようになると、高齢者の利用増加や無医療地区の一次医療へのアクセスが可能になっていきます。

Another way to register your appointment is e-registration through Smartphones or PCs. Their website shows Minute Clinics waiting times around your house or zip codes. When I was waiting for my turn, a mother with her baby came and completed her registration in the kiosk terminal. She found her waiting time and surprisingly said, "I can't believe I'm waiting for an hour. "Her turn supposed to next for me, however during entering her information to the terminal, it happened four e-registrations.

Now, the NP called my name. I entered an examination room. There are no nurses or assistants in the room. The NP asked and entered my insurance information into their system, and then the NP started to practice. After her consultation and treatment, I received a prescription. Lastly, she asked me to pay a medical fee by a card. She swiped my credit card and payment was completed. If you have chosen automatic card payment in advance, this payment is not required. Then, I left the room.

It was impressive that registration and payment tasks were done by the patients and NPs without office staff. Also, it was admirable that NPs are managing both medical b practice and dealing with insurance and payments.

5. The merger combines CVS' pharmacies with Aetna's insurance business

CVS completed the acquisition of Aetna, establishing CVS Health in November 2018. As a result, it expects that the Aetna's beneficiaries to access the Minute Clinics is getting increase. CVS Health has started Video Visit service which is a remote medical care by NPs via a smartphone or home PC. Elderly and rural area patients can access to healthcare by using this remote service

6. 最後に

アメリカの豪華ホテルのような病院を見てから簡易診療所を見ると、拍子抜けするほどシンプルなデザインに驚いてしまいますが、それでも有保険者の利用者が絶えないのは、必要な時に、予約なしで、低い自己負担でかかれるからではないでしょうか。

一昔前までは、平均的な医療保険があれば、少しの自己負担で医療機関にかかれたので、アメニティーやサービスを求めましたが、今ではその分が自己負担増になることに気づいた患者さんたちは、快適さを求めるより低価格の簡易診療所にかかるようになりました。この傾向は、今後の医療施設の経営戦略に参考になります。

今回は、本稿に出てきた診療価格設定に関連して、アメリカの自由診療報酬価格制度の話題をお届けします。①

※本稿の内容は情報提供を目的とするものであり、アドバイスやコンサルテーションを目的としていないことをご了承ください。なお、EMTALA 法の解釈や適応例は、法律家や専門家にお問い合わせください。

●ホームページ (My home page)

<https://healthcare523.wordpress.com>

今回の内容に関連する情報やアメリカの医療について紹介しています。

今回のキーワード

- ①ナース・プラクティショナー (NP) : 大卒の正看護師が看護系大学院の NP 認定プログラムを履修後、資格試験に合格後に州免許が交付されます。各州の医療法により、医師の監督の下で診察・処方を行ったり、NP の単独処方・開業権を認める州 (20州) もあり、増えています。
- ②フィジシャン・アシスタント (PA) : 大学院で PA 認定プログラムを履修して、資格試験に合格後州免許が交付されます。基本的に、PA は、医師の監督の下で診察・処方ができます。詳細は各州の医療法によります。メディカル・アシスタントは、日本の医師事務作業補助者のように、時に簡単なバイタルサイン測定や記録を行います。PA のように診察・処方はできません。

6. The future discussion

After looking at the modern and grand U.S. hospitals, you will be surprised by very simply designed retail clinics. However, retail clinics have been attracting insured patients due to low payments and immediate access.

Until a long time ago, private health insurance allow to access good healthcare with little out-of-pocket expenses. Therefore, the patients were looking for great amenities and hospitality services in healthcare facilities. However, nowadays, the patients require paying expensive out-of-pocket costs including deductible; they are looking for lower-cost healthcare facilities without costly hospitality services. This patient's trend will help develop healthcare managing strategies.

The next essay will write about medical charge system in the U.S. ###

Disclaimer: This essay is informational and educational purposes only and not intended to be a substitute for professional advice or consultation. If you seek any legal advice or professional consultation, please contact legal professionals or experts.