

# 医業 経営 情報 報

## REPORT

Available Information Report for  
Medical Management

### 医業経営

医療の質と地域医療提供体制  
の確保を目的とした

### オンライン 診療手引書 の概要と事例紹介

- 1 オンライン診療の利用状況と手引き書の目的
- 2 オンライン診療の導入手順
- 3 オンライン診療実施の流れと関係するガイドライン等
- 4 患者説明チェックリスト内容とオンライン診療事例

2024

6

JUN

# 1 | オンライン診療の利用状況と手引き書の目的

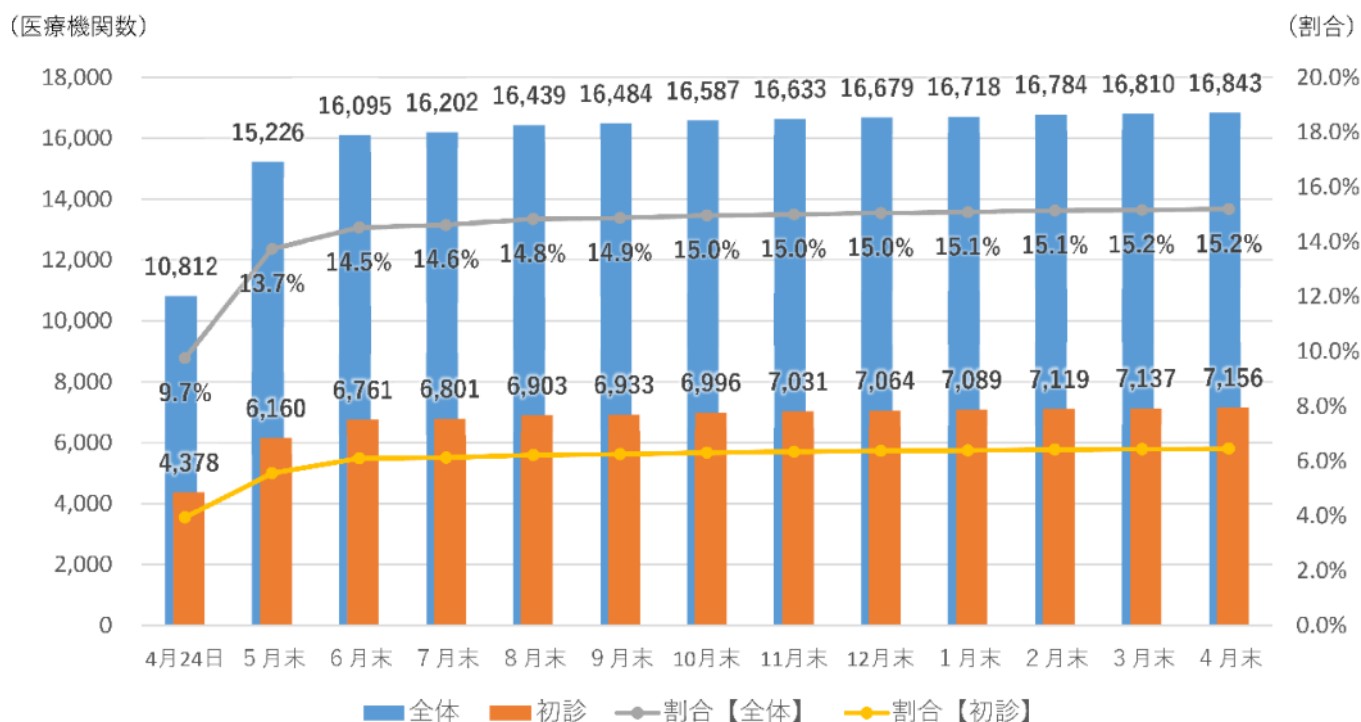
## 1 | オンライン診療の利用状況

オンライン診療の利用状況を示すデータとして、「令和3年情報通信白書第1部第2節コロナ禍における公的分野のデジタル活用」を見ると、2021年4月末時点で、オンライン診療（電話診療）に対応した医療機関は16,843件となっています。

2020年4月10日に新型コロナウイルスに対応するため、「オンライン診療の適切な実施に関する指針」（以下「オンライン診療指針」という。）を改訂し、コロナ禍における初診から遠方の患者に対する診療を時限的に認め、再診に関しても規制が緩和されました。

オンライン診療の要件緩和が行われて以降、登録機関数は増加しましたが、同年6月以降は緩やかな増加となっています。

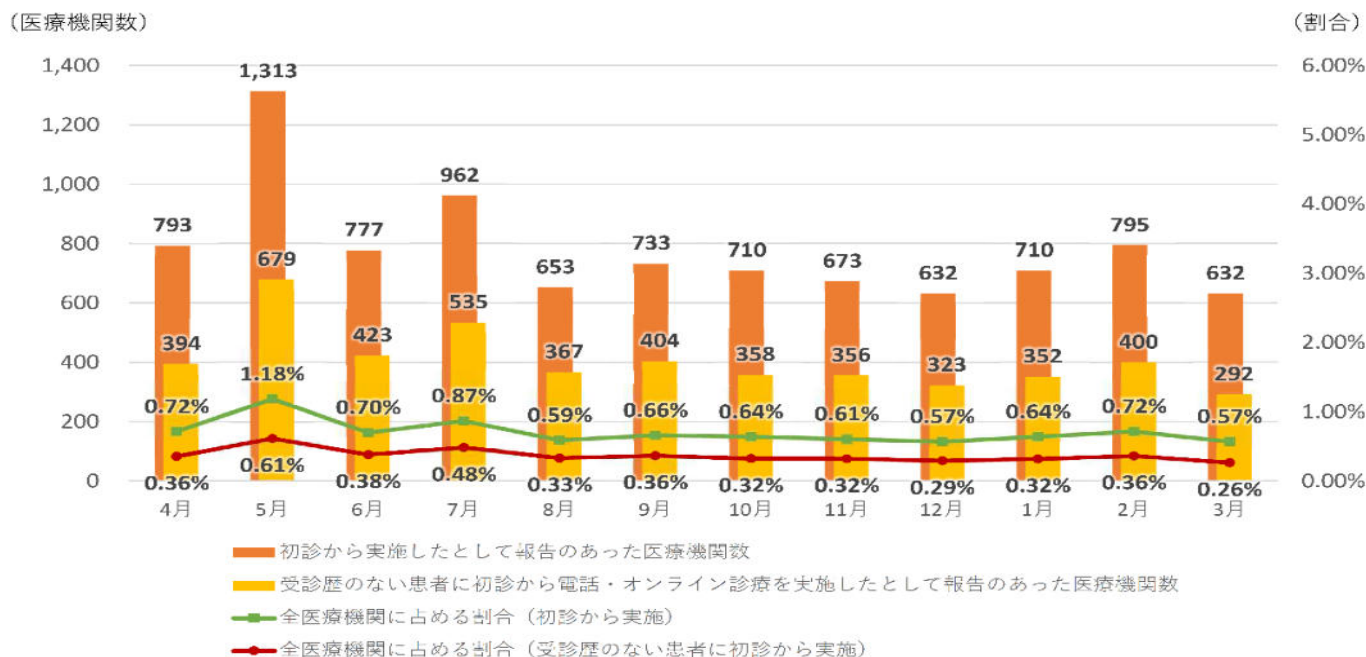
### ◆電話・オンライン診療に対応する医療機関数の推移(2020年4月～2021年4月)



(出典) 厚生労働省 第15回オンライン診療の適切な実施に関する指針の見直しに関する検討会資料

次に実際に初診から電話・オンライン診療を実施した医療機関数の推移を示したのが次頁のグラフです。2020年5月には1,313件と大きく伸びましたが、それ以降7月以外は、ひと月当たり700件前後で推移しています。

◆初診からの電話及びオンライン診療件数(2020年4月～2021年4月)

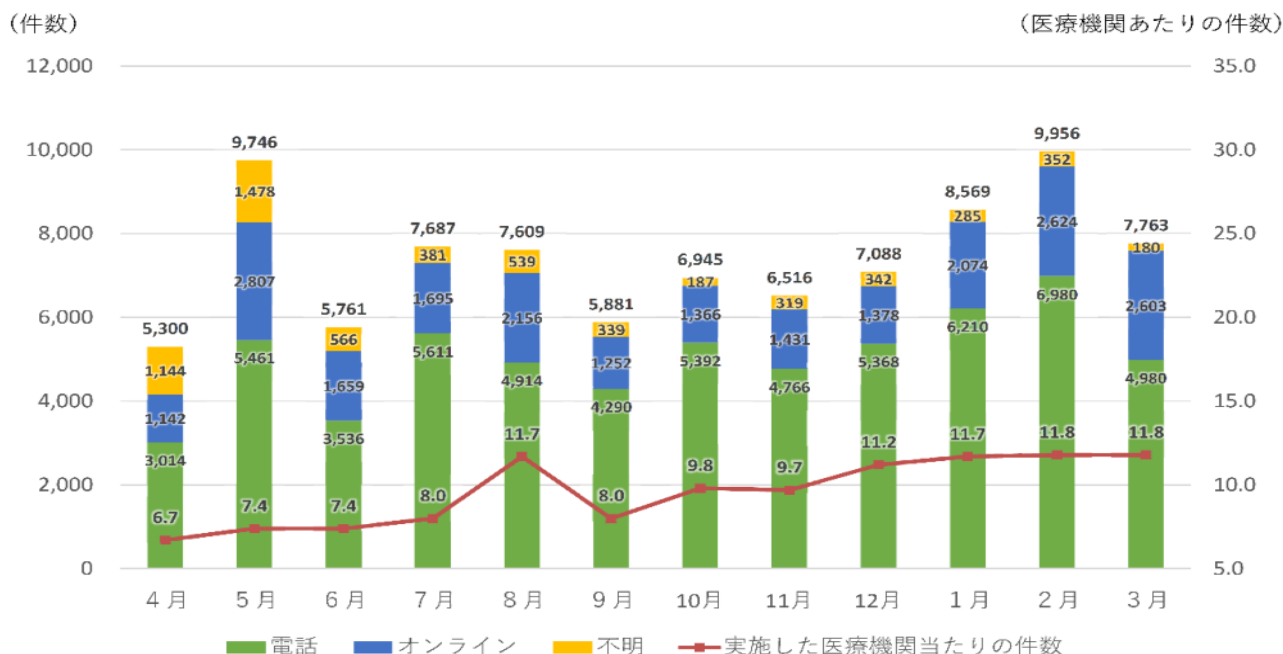


(出典) 厚生労働省：第15回オンライン診療の適切な実施に関する指針の見直しに関する検討会資料

初診からの電話・オンライン診療の実施件数の推移を見ると、いずれの月も実施件数の過半数は電話診療が占めており、オンライン診療は、2020年秋以降は全体の2割程度で推移していましたが、2021年に入っては全体に占める比率が増加しています。

オンライン診療は、利用者(患者)にとっても便利なこともあり、利用者数は働く世代を中心に、今後も増加していくものと考えられます。

◆初診からの電話及びオンライン診療件数(2020年4月～2021年4月)



(出典) 厚生労働省：第15回オンライン診療の適切な実施に関する指針の見直しに関する検討会資料

## 2 | オンライン診療の利用手順の手引き書の目的と活用方法

情報通信技術の発展並びに地域の医療提供体制及び医療ニーズの変化に伴って、近年ますますオンライン診療の需要が高まっており、オンライン診療の利用手順の手引き書（以下「手引き書」という。）は、その活用が広がるなかで、適正かつ幅広い普及に資することを目的として作成されました。

適正な推進とは、安全性、必要性、有効性、プライバシーの保護等の個別の医療の質を確保するという観点に加え、対面診療と一体的に地域の医療提供体制を確保するという趣旨も含まれています。

手引き書には、オンライン診療を実施しようとする医療機関において、導入にあたりまず必要かつ重要なことを中心に記載されています。

### ◆手引き書の構成内容

| 章立て  |                | 主な内容   |
|------|----------------|--|
| 第1章  | 手引き書の目的と活用方法   | ・手引き書の目的、構成、活用方法について解説                               |
| 第2章  | オンライン診療とは      | ・オンライン診療の実施を検討する際にまず知っておくべき基本的な考え方、期待される役割などについて解説   |
| 第3章  | オンライン診療の導入の手順  | ・オンライン診療の導入までに必要な手順について解説                            |
| 第4章  | オンライン診療の実施の流れ  | ・オンライン診療を実施するまでの流れ及び業務の一般的なフローを、医療機関側及び患者側それぞれで整理し解説 |
| 第5章  | 関係する通知・ガイドライン等 | ・オンライン診療において遵守すべき指針やガイドライン等の参考資料を紹介                  |
| 巻末資料 |                | ・各種チェックリストの雛型等                                       |

なお、オンライン診療を実施する医師については、厚生労働省が指定する「オンライン診療研修」の受講（無料）が必須となります。

### ◆オンライン診療を行う医師向けの研修内容(令和6年5月末現在)

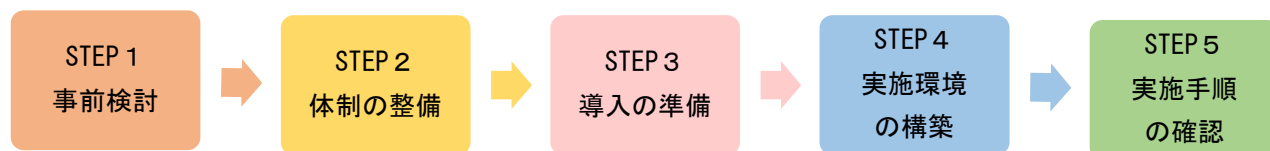
- オンライン診療の基本的理解とオンライン診療に関する諸制度
- オンライン診療の提供に当たって遵守すべき事項
- オンライン診療の提供体制
- オンライン診療とセキュリティ
- 実臨床におけるオンライン診療の事例

(出典) 厚生労働省：オンライン診療研修実施概要

## 2 | オンライン診療の導入手順

オンライン診療の導入に際しては、以下に述べる5つのステップに分けて考えることが必要です。

### ◆オンライン診療の導入の手順



### STEP1 | 事前検討

オンライン診療の導入に向けて、まず当該医療機関における患者ニーズや課題を把握します。そのうえで、対象となる患者の範囲、患者数、実施可能時間等について検討します。

#### ◆事前検討内容

- ① 医療機関における患者ニーズ・課題の把握
- ② オンライン診療の患者の対象範囲・患者数の検討
- ③ 実施可能時間の検討
- ④ 他の医療機関や地域での導入事例の確認

### STEP2 | 体制の整備

#### (1) 診療所における合意形成

オンライン診療の体制を整備するためには、関係者の合意形成が必要となりますが、その実施体制は医療機関によって異なります。

診療所においては、院長による意思決定により導入を決定するケースが多いようですが、いずれにしても、自院における課題、患者ニーズを十分に把握したうえで、オンライン診療の導入を検討することが重要です。

また、実施体制としては、医師一人、または医師・看護師の二人等、少人数の体制となることが想定されることから、オンライン診療に係る看護師、事務スタッフ等に対し、しっかりと説明を行う必要があります。

とりわけ、予約や会計などは事務スタッフ等が担うことが想定されるため、システム導入の打ち合わせ等についてはさせるべきでしょう。

## (2)人材確保及び育成

医師への研修に関しては、オンライン診療指針において、これを実施する医師は、予め厚生労働省が定める研修を受講することが求められ、オンライン診療を実施するために必須となる知識を習得しなければなりません。

オンライン診療は、通常の診療業務の一環として導入することが考えられるため、通常は専任の人材を確保するのではなく、既存の人員からの育成が必要となる場合が多くなりますが、オンライン診療システム事業者から、その導入に際して、レクチャーや勉強会が実施されるケースも見受けられます。

### STEP3 | 導入の準備

導入のための準備として、予算・費用の精査や、どのオンライン診療システムを導入するかなどを検討する必要があります。

#### (1)予算・費用の確認

オンライン診療システムによっては、固定費用が発生せず、診療実績に応じて費用を支払うといったシステムもあるため、様々な支払いモデルのなかから自院に見合ったシステムを選定することが求められます。

#### (2)導入システムの選定

言うまでもなく、自院にとって必要な機能を持つシステムのなかから、最適なシステムを選定する必要があります。

また、診療所内にシステムを導入することになるため、情報セキュリティ対策の面も十分に確認のうえ選定する必要があります。

#### ◆システム選定のポイント

##### ①費用面

- ・システム利用料がかかるかどうか
- ・決済手数料がかかるかどうか
- ・定額制か、あるいは利用者数に応じて変動するのか

##### ②機能面

- ・患者側のアプリのダウンロードが必要かどうか
- ・決済業務や予約管理などがシステムに包含されているか
- ・医師、患者の本人確認が可能であるか
- ・予約管理方法
- ・決済方法（クレジットカード、電子マネーなど）

##### ③サポート面

- ・医療機関または患者からの問い合わせの窓口があるか
- ・システム操作等に関する講習会等があるか

##### ④事業継続性・リスク面

- ・導入するシステムが、システムやサービスの障害・停止などで利用できない場合の対応方針について、契約前には必ず利用規約等を確認し、対応方針について把握しておく必要がある
- ⑤セキュリティ面
- ・利用する際の自施設のセキュリティ要求内容やレベルについて、自施設のセキュリティポリシーに準じたシステムでないとシステムを導入できないため、事前に確認が必要

## STEP4 | 実施環境の構築

実施に向けては当然、オンライン診療で使用する機器を導入する必要があります。

また、業務を担当する職員（医師・看護師・事務職員等）や、訪問看護事業所等の関係機関との連携体制の構築も進めていかなければなりません。

## STEP5 | 実施手順の確認

実施に向けて、必要な届出や資料作成、予約管理体制などの構築を行います。

### ◆実施手順の確認ポイント

- ①各種届出の実施
  - ・保険診療の診療報酬を請求するにあたっては、地方厚生(支)局に対して情報通信機器を用いた診療についての施設基準の届出が必要になる
- ②患者説明資料の作成
  - ・患者向けの説明書、同意書、診療計画書、院内掲示等の作成が必要となる
  - ・患者には使用するオンライン診療システムの説明をした上で、セキュリティ面におけるリスクについて説明し、合意を得る必要がある
- ③予約管理体制の構築（予約管理の方法の決定）
  - ・専用の予約システムで管理するのか
  - ・電子カルテで管理するのか
  - ・オンライン診療システムで管理するのか
- ④保険証・医療証等の確認方法の構築
  - ・患者が保険証、医療証等の写真を撮影しアプリ等にアップロード

※2024年12月2日に健康保険証の新規発行が終了し、マイナ保険証を基本とする仕組みに移行していくことも踏まえ、今後、オンライン診療においてもマイナンバーカードによるオンライン資格確認の運用が開始される
- ⑤決済方法、処方箋・医薬品提供体制の構築
  - ・汎用サービスを用いる場合は医療機関独自の決済システムの構築が必要となる。クレジットカードによる決済や、医療機関の銀行口座への振り込みなども考えられるが、通院している患者で、次回来院時まで待てるのであれば、その際の支払いとすることなども考えられる
  - ・処方箋の交付の流れや、院内処方の場合は医薬品の提供体制を構築する必要がある
- ⑥業務手順の構築
  - ・関係者及びシステム提供事業者と業務手順についての調整が必要

## 3 | オンライン診療実施の流れと関係するガイドライン等

### 1 | オンライン診療を実施するまでの流れ

初診かそれ以外かによって、オンライン診療実施までの流れが異なります。

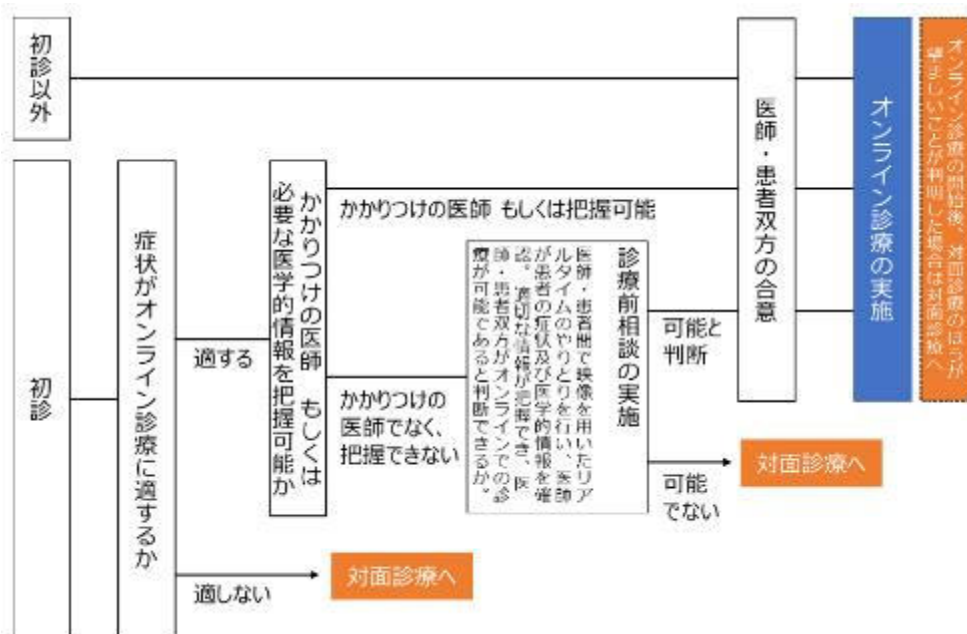
オンライン診療指針における「初診」も、初めて診察を行うことをいいますが、継続的に診療している場合において、新たな症状等（ただし、既に診断されている疾患から予測された症状等を除く）に対する診察を行う場合や、疾患が治癒した後または治療が長期間中断した後に再度同一疾患について診察する場合も「初診」に含むことになります。

また、オンライン診療指針において、初診の場合は以下の処方が禁止されています。

#### ◆オンライン診療指針における初診の場合に禁止されている処方

- 麻薬及び向精神薬の処方
- 基礎疾患等の情報が把握できていない患者に対する、特に安全管理が必要な薬品（診療報酬における薬剤管理指導料の「1」の対象となる薬剤）の処方
- 基礎疾患等の情報が把握できていない患者に対する8日分以上の処方

#### ◆オンライン診療実施のフロー



(出典) 厚生労働省：オンライン診療の利用手順の手引き書



## 2 | オンライン診療に関する業務の一般的なフロー

オンライン診療に関する業務の一般的なフローは以下に示したとおりです。医療機関内での対応については、事務職員等が主に実施するもの、医師による実施が求められるものに分けて記載しています。

### ◆オンライン診療に関する業務の一般的なフロー図



### ◆オンライン診療に関する業務の一般的なフロー(一覧表)

| フロー                     | 医療機関                               |  | 患者   |
|-------------------------|------------------------------------|--|--|
|                         | 事務職員等                              | 医師   |  |
| STEP 1<br>予約            | ・ 予約登録等を実施                         |  | ・ アプリケーションまたは電話等で診察予約  |
| STEP 2<br>診療前<br>(事前準備) | ・ 保険証、医療証の確認<br>・ 事前問診票がある場合は内容の確認 | ・ 診療計画を定める<br>※かかりつけの医師以外による初診の場合には診療前相談を実施or必要な医学的情報を過去の診療録等から把握  | ・ 保険証・医療証の登録、提示<br>・ 事前問診票がある場合は記入<br>・ 通信に問題がないか、音声や動画の接続テスト              |
| STEP 3<br>診療開始時         | ・ 医療機関から患者に連絡                      | ・ 相互に本人確認（原則として顔写真付きの身分証明書をを用いて医師本人の氏名を示す。）  | ・ 診療の予約時間には、プライバシーの確保できる場所で待機<br>・ 相互に本人確認<br>※初診の場合、原則として顔写真付きの身分証明書をを用いる |
| STEP 4<br>診療            |                                    | ・ 診断結果や予想される変化等を説明し、急変時の対応や受診先を指示<br>・ ビデオ通話により生じるおそれのある不利益、処方する薬について説明<br>・ 院外処方の場合は処方箋の発送先（患者/患者の希望する薬局）の確認<br>・ 次回の診察日の希望を確認して予約登録<br>・ 処方箋発行<br>※医薬品の転売や不適正使用が疑われる場合は処方しない（向精神薬・睡眠薬、体重減少目的の利尿薬や糖尿病治療薬、美容目的の保湿剤など）<br>※初診の場合、診療の開始後に症状など確認しながら診療計画を作成して説明する |  |
| STEP 5<br>会計            | ・ 診療報酬点数を計算し、患者へ請求                 |  | ・ 請求額を確認し、クレジットカード等により支払い  |

| フロー             | 医療機関   |    | 患者 |
|-----------------|--|----|----|
|                 | 事務職員等  | 医師 |    |
| STEP 6<br>処方箋発行 | <b>【処方箋発送（院外処方）】</b><br>・患者の希望する薬局の確認<br>・処方箋を患者又は患者が指定する薬局に発送（FAX・メール等、後ほど原本郵送）<br>※FAX等での送付の場合、誤送等に十分注意すること<br>・電子処方箋の場合は患者に処方内容・引換番号を伝達<br><b>【処方薬発送（院内処方）】</b><br>・患者支払いが完了したことを確認し、患者の自宅に薬を発送 |    |    |

### 3 | オンライン診療に関する通知・ガイドライン等

以下、オンライン診療指針など、遵守すべき資料やガイドライン等に関する参考資料を紹介します。

#### ◆オンライン診療全般にかかわるもの(一部抜粋)

| 資料名等                               | 作成元   | 概要   |
|------------------------------------|-------|--|
| オンライン診療の適切な実施に関する指針                | 厚生労働省 | オンライン診療に関して、最低限遵守する事項及び推奨される事項並びにその考え方を示し、安全性・必要性・有効性の観点から、医師、患者及び関係者が安心できる適切なオンライン診療の普及を推進するために策定 |
| オンライン診療その他の遠隔医療の推進に向けた基本方針         | 厚生労働省 | 遠隔医療の導入のための環境の整備を進め、オンライン診療その他の遠隔医療の適正かつ幅広い普及に資することを目的   |
| オンライン診療その他の遠隔医療に関する事例集             | 厚生労働省 | 遠隔医療を導入することを検討している医療機関やその支援を進めようとしている自治体にとって有効に活用され、普及促進につながることを期待して策定                             |
| 「遠隔医療モデル参考書 -オンライン診療版-」            | 総務省   | オンライン診療の導入を望む医療機関や地域が事前の協議・検討を行い、実際の導入・整備を進めることができるような参考書  |
| 「遠隔医療モデル参考書 -医師対医師（D to D）の遠隔医療版-」 | 総務省   | 遠隔医療の普及促進に向け、遠隔医療の導入を検討する自治体・医療機関等を対象として2011年に公表した「遠隔医療モデル参考書」のうち、医師対医師の遠隔医療（D to D）について改訂したもの     |

## 4 | 患者説明チェックリスト内容とオンライン診療事例

### 1 | 患者説明チェックリスト内容

オンライン診療を安全に実施するためには、厚生労働省が示すオンライン診療指針を遵守して実施することが求められます。そして、実施に際しては、その内容について患者に説明し、同意を得る必要があります。

以下のチェックリストは、オンライン診療を実施する際の患者への説明と同意を得る仕組み・流れについて点検を行う際に活用できます。

#### ◆オンライン診療の提供について

| オンライン診療の提供について  |  | 説明事項<br>にあれば<br>チェック<br>☑ |
|---|--|---------------------------|
| 1   | オンライン診療は、触診等を行うことができない等の理由により、得られる情報が限られているため、対面診療を適切に組み合わせて実施します。   | <input type="checkbox"/>  |
| 2   | オンライン診療を実施する都度、医師がその実施の可否を判断し、オンライン診療による診療が適切でないと判断した場合は、オンライン診療を中断し、対面診療に切り替えます。  | <input type="checkbox"/>  |
| 3   | オンライン診療における医薬品の処方は、医師の判断に基づいて実施されます。安全のためにも、患者においては、現在服薬している医薬品を医師に正確に申告することが求められます。   | <input type="checkbox"/>  |
| 4   | オンライン診療はリアルタイムの視覚及び聴覚の情報を含む情報通信手段を用いる必要があります。メールやチャットなどのみによって診療を実施することはできません。<br>※チャット機能を活用する場合は、当該機能を活用して伝達しあう事項・範囲について医師の指示に従ってください。 | <input type="checkbox"/>  |
| 5   | オンライン診療は患者のプライバシーが保たれるよう、患者は物理的に外部から隔離される空間で実施する必要があります。<br>医師と患者のいずれにおいても、第三者を同席させる場合には、都度相手方に説明し、同意を得る必要があります。                       | <input type="checkbox"/>  |
| 6   | 以下の事項を含む 診療計画について説明します。<br>※初診からのオンライン診療を行う場合については、診察の後にその後の方針（例えば、次回の診察の日時及び方法並びに症状の増悪があった場合の対面診療の受診先等）を患者に説明します。                     | <input type="checkbox"/>  |
|   | ①オンライン診療で行う具体的な診療内容（疾病名、治療内容等）   | <input type="checkbox"/>  |
|   | ②オンライン診療と直接の対面診療、検査の組み合わせに関する事項（頻度やタイミング等）   | <input type="checkbox"/>  |
|   | ③診療時間に関する事項（予約制等）  | <input type="checkbox"/>  |
|   | ④オンライン診療を行わないと判断する条件と、条件に該当した場合に直接の対面診療に切り替える旨（情報通信環境の障害等によりオンライン診療を行うことができなくなる場合を含む）  | <input type="checkbox"/>  |
|   | ⑤触診等できないこと等により得られる情報が限られることを踏まえ、患者が診察に対して積極的に協力する必要がある旨  | <input type="checkbox"/>  |
|   | ⑥急病急変時の対応方針（自らが対応できない疾患等の場合は、対応できる医療機関の明示）   | <input type="checkbox"/>  |
|   | ⑦複数の医師がオンライン診療を実施する予定がある場合は、その医師の氏名及びどのような場合にどの医師がオンライン診療を行うかの明示   | <input type="checkbox"/>  |
| ⑧情報漏洩等のリスクに備えて、セキュリティリスクに関する責任の範囲（責任分岐点）及びそのとぎれがないこと等の明示<br>(例)<br>【セキュリティリスク】<br>・医療機関・オンラインシステム提供事業者に対するサイバー攻撃等による患者の個人情報の漏洩・改ざん等 | <input type="checkbox"/>   |                           |

|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・非意図的要因（操作ミス等）や災害によるIT障害等</li> <li>・第三者による画面の覗き見による個人情報の漏洩等</li> </ul> <p>【医療機関及びオンライン診療システム提供事業者に課される事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関は、患者に対してオンライン診療の実施に伴うセキュリティリスクを説明し、オンライン診療に用いるシステムを利用することについての合意を得た上で、双方が合意した旨を診療録に記載し、オンライン診療を実施すること。</li> <li>・医師は、患者に対しあらかじめ情報通信機器の使用法、医療情報のセキュリティ上安全な取扱い等について説明すること。</li> <li>・オンライン診療の際、医療情報システムに影響を及ぼす可能性があるオンライン診療システムを使用する際は医療情報安全管理ガイドライン等に沿った対策を講ずること。</li> <li>・オンライン診療の際、医療情報を取得する目的で外部のPHR等の情報を取り扱うことが、医療情報システムに影響を及ぼす可能性がある場合には医療情報安全管理ガイドライン等に沿った対策を講ずること。</li> <li>・汎用サービスSkype、LINE等）を使用する際は、汎用サービスが医療情報システムに影響を与えない設定とすること。また、意図しない三者通信を防ぐために、医療機関から患者に繋げること。</li> </ul> |                                     |
| <p>オンライン診療の提供体制について</p> |   | <p>説明事項<br/>にあれば<br/>チェック<br/>☑</p> |
| 7                       | <p>オンライン診療に伴うセキュリティおよびプライバシーのリスクに関連して、患者様には以下の注意事項を守っていただくようお願いいたします。</p>   | ☐                                   |
|                         | <p>①オンライン診療に使用するシステムに伴うリスクを把握した上で、オンライン診療を受診してください。<br/>(例) リスク：スマートフォンの紛失や、パソコン上のウイルス感染に伴う医療情報の漏洩等、取りうる対策パスワード設定、生体認証設定、ウイルスソフトのインストール等</p>  | ☐                                   |
|                         | <p>②オンライン診療を行う際は、使用するアプリケーション、OSが適宜アップデートされていることを確認してください。</p>  | ☐                                   |
|                         | <p>③医師側の了解なく、ビデオ通話を録音、録画、撮影しないでください。</p>  | ☐                                   |
|                         | <p>④医師のアカウント情報等を診療に関わりのない第三者に提供しないでください。</p>  | ☐                                   |
|                         | <p>⑤医師との通信中は、医師との同意がない限り第三者を参加させないでください。</p>  | ☐                                   |
|                         | <p>⑦原則、医療機関側が求めない限り、あるいは指示に反して、チャット機能の利用やファイルの送付などは行わないでください。特に外部URLへの誘導を含むチャットはセキュリティリスクが高いため行わないでください。</p>  | ☐                                   |

(出典) 厚生労働省：オンライン診療の実施に際し患者に対して説明すべき内容のチェックリスト

## 2 | 遠隔医療に関する事例

厚生労働省では、令和5年8月に「オンライン診療その他の遠隔医療に関する事例集」を公表しています。この事例集は、これから遠隔医療の導入を検討している医療機関にとって参考になるものですので、本稿では、この中から2事例を、一部抜粋して紹介します。

### 【事例1】A内科診療所

#### <基本情報>

- 所在地：東京都杉並区にある個人立の診療所
- 主な診療科：脳神経内科
- 勤務医師数：常勤医1名、非常勤医2名

#### <導入経緯>

当該医療機関で投稿したパーキンソン病のブログを閲覧した遠方に居住する患者から神経難病に関する問合せが届くことがあるため、そうした遠方の患者の受診機会を増やすことを目的に、2020年12月にオンライン診療を導入した。

#### <実施しているオンライン診療の特徴>

急変時や緊急ではない定期処方薬の処方、当該医療機関から離れた遠方に居住する神経難病の患者の相談対応、新型コロナウイルス感染症で自宅療養中の患者への対応の3つのパターンでオンライン診療を利用している。対面診療

と訪問診療が中心であり、オンライン診療は通常診療時間内の枠を活用して実施している。

初診からのオンライン診療も受け付けているが、具体的なケースとしては、主治医の診断に対する第三者意見を求められ、今後の治療方針について助言を行うケースが多い。

#### <課題と解決策>

課題①：オンライン診療指針で、処方できない薬や処方期間が制限されていることを患者が理解しておらず、期待に沿えないことがある。

解決策：予約時にホームページ上で、処方できない薬があることが分かるようにする工夫をしている。それでも処方を求められた場合は、診療時に改めて説明している。

課題②：オンライン診療の受診時間になっても患者が診療室に接続してこない場合がある。

解決策：患者を呼び出すコール機能が実装されている専用システムを利用している。

#### <導入効果>

医療機関：オンライン診療は予約枠を確保して実施している。患者の診療時間の上限を決めていることから、対面診療に比べてメリハリよく診療することができるようになった。

患者：通院の負担や院内での診察までの待ち時間を解消できた。

遠方の医療機関の専門医と直接会話できるようになり、診療機会が拡大するとともに疾患に対する不安が解消された。

## 【事例2】B小児科診療所

#### <基本情報>

○所在地：千葉県いすみ市にある医療法人診療所

○主な診療科：小児科

○勤務医師数：常勤医3名、非常勤医3名

#### <導入経緯>

外来、入院、在宅医療に並び立つ地域医療における新しい診療概念として、患者が自宅にいながら診療を受けられるという更なる患者本位の医療の実現を目指して、2016年6月にオンライン診療を導入した。

#### <実施しているオンライン診療の特徴>

近隣に医療機関が少なく、車で30分以上かけて通院する患者が多い地域であるため、子連れでの通院を控えてしまう患者等への診療機会の確保のためにオンライン診療を利用している。

重度心身障害により全介助が必要な患者は、訪問看護師の支援の下、D to P with N<sup>\*</sup>の形で実施することもある。訪問看護師は、尿の色やバイタル値の測定結果のほか、患者の訴えを整理して医師に伝える支援を行っている。

ヘルパーの同席の下、患者との会話や通信機器の利用のサポートを受けるD to P with オンライン診療支援者（ヘルパー）の形で実施することもある。

初診からのオンライン診療は、新型コロナウイルス感染症の患者に限って適用しており、その際には、体調急変時にどの医療機関を受診すべきかなどを丁寧に助言している。

#### <課題と解決策>

課題：導入当時、スタッフの中にもオンライン診療への抵抗感を持っている者がいた。

解決策：オンライン診療を実践に実践する中で、患者からの肯定的な意見を聞くことができ、抵抗感を払拭していった。

#### <導入効果>

医療機関：院内の診察室では見ることができない、患者の自宅での日常生活の様子を観察できるようになり、より多くの医療情報を収集することができた。

新型コロナウイルス感染症の患者への対応を踏まえると、オンライン診療指針や日本医学会連合作成の「オンライン診療の初診に適さない症状」等の範囲で急性期患者を初診からオンライン診療で対応することが可能だと考えるようになった。

患者：通院の負担が軽減され、遠方に居住するもしくは、物理的に通院困難な場合でも継続的に受診できるようになった。

日常生活する環境で診療できるため、リラックスした状態で受診できた。

精神疾患の患者が遠方に転居することになっても、担当医を変更せずに診療を継続できた。

※：Doctor to Patient with Nurseの略。患者の同意の下、オンライン診療時に、患者は看護師等が側にいる状態で診療を受け、医師は診療の補助行為をその場で看護師等に指示することで、薬剤の処方にとどまらない治療行為等が看護師等を介して可能となるもの。

## ■参考資料

総務省：令和3年情報通信白書第1部第2節コロナ禍における公的分野のデジタル活用

厚生労働省：オンライン診療の適切な実施に関する指針

第15回オンライン診療の適切な実施に関する指針の見直しに関する検討会資料

オンライン診療研修実施概要

オンライン診療の利用手順の手引き書

オンライン診療の実施に際し患者に対して説明すべき内容のチェックリスト

オンライン診療その他の遠隔医療に関する事例集