

# オンライン診療アンケート調査報告書

2023年（令和5年）6月30日

公益社団法人

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）

消費者提言委員会

## はじめに

デジタル化等による社会環境の変化に対する多様な取組みの一つにオンライン診療の普及があります。オンライン診療は院内感染対策や利用者の来院負担軽減のために活用され、新型コロナウイルス感染拡大により、注目されましたが、利用者は限られているのが実態かと思われます。

デジタル機器に不慣れな高齢者もオンライン診療を利用できるようになれば利便性が高まり、効率の良い医療の提供が図られることにもなります。また、医療へのアクセスは過疎地だけではなく、大都市の周辺都市や地方の中心都市でも交通手段は自家用車が大半です。自分で運転できないと通院は厳しく、高齢化により医療機関へのアクセスが困難となることが懸念されています。

—昨年実施した「AI・IoT 機器に関する意識・実態調査」で一番関心が高かったオンライン診療について調査をしました。

アンケート調査「オンライン診療を身近なものにするためのアンケート」の結果を分析することで、課題を明らかにし、国、自治体、医療業界で長期間にわたり研究や実証実験を行っているにも拘わらず、利用が増えないのは何が原因なのか？オンライン診療を高齢者・障がい者など誰もが安心して利用することが出来る方法を提言していきたいと考えました。

アンケートにご協力くださいました皆さま、選択が難しいものがあってもかかわらず、全てにご回答くださりありがとうございました。

## 目次

I 調査の概要	P 2
II 調査結果	P 2
III 調査全体のまとめ	P23
IV 提言	P27
V 設問	P29
参考資料	P31
1. オンライン診療とは 仕組・受診方法	
2. オンライン診療普及の実際	
3. オンライン診療に関する最近の動き	

## I 調査の概要

### 1. 調査の目的

一昨年私たちは、中高年者を対象に「AI・IoT 機器に関する意識・実態調査」を実施した。その結果では、AI・IoT 機器を使っていずれ利用したいものとして、最も多かったのはオンライン診療（遠隔診療）だった。新型コロナウイルス感染が拡大した際には、院内感染を避け、来院負担軽減のためにオンライン診療は注目された。しかし、実際にどれ程利用され、また、利用しやすいものとなってきているのだろうか。オンライン診療を身近なものにするため、消費者の意識や、普及するためには何が必要かを知り、誰もがより良い医療を受けられるようにするための提言に結び付けていきたい。

### 2. 調査内容

実際にオンライン診療を受けたことがあるか、どんな時に利用したいか、身近なものにするためには何が必要か、などについて質問した。

### 3. 調査期間

2022年（令和4年）11月～12月

### 4. 調査対象

NACS 会員、一般の消費者 回答者数 267人

### 5. 調査方法

WEB アンケート（Google フォームを使用） アンケート用紙に手書き記入

### 6. 調査項目

P29 の設問参照

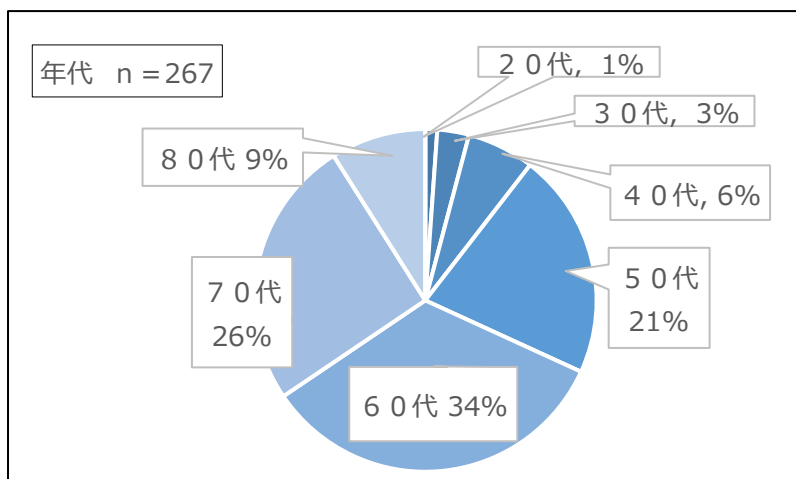
調査結果の概要版はこちら→

<https://drive.google.com/file/d/1d-3x16f6ZveLDPf7lGYMrZuyQd4D-qyu/view?usp=sharing>

## II 調査結果

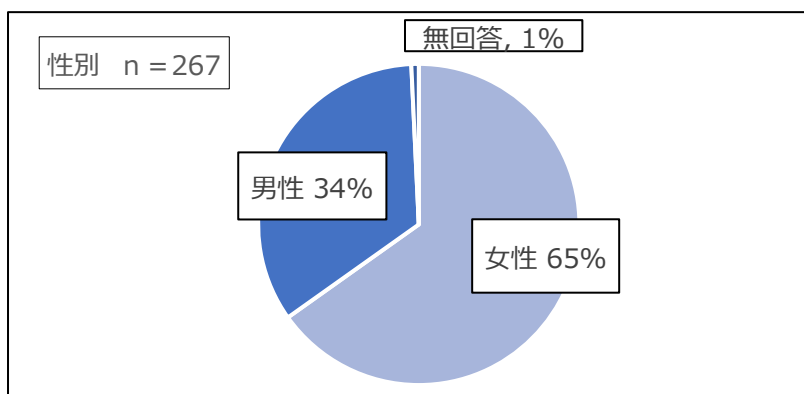
### 〈回答者のプロフィール〉

年代別では、全体総数 267 人に対し、60代が 34%、70代が 26%、50代が 21%で、合計すると全体の 81%を占めた。



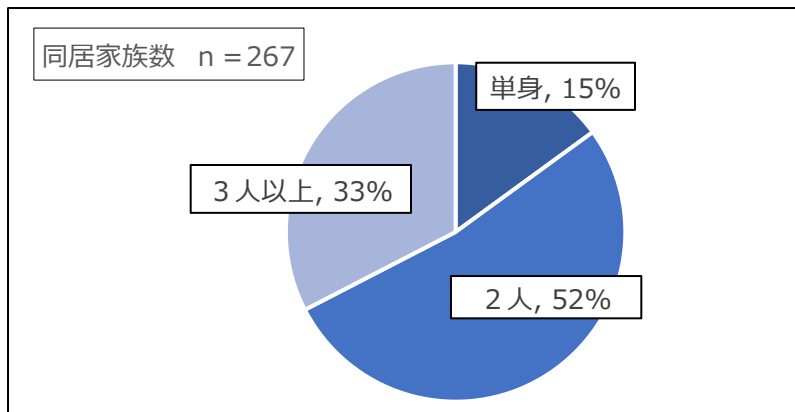
10代以下	0人	0%
20代	3人	1%
30代	8人	3%
40代	17人	6%
50代	57人	21%
60代	90人	34%
70代	68人	26%
80代	24人	9%
90代以上	0人	0%

性別では、女性が 65% 男性が 34%であった。



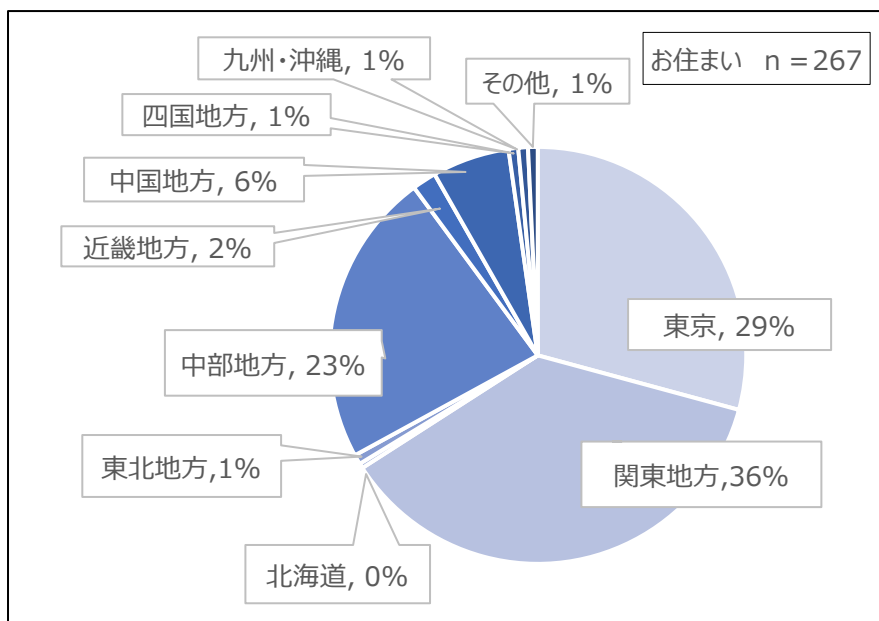
女性	174人	65%
男性	91人	34%
無回答	2人	1%

家族構成を見ると、二人家族が 52%、三人以上の家族は 33%、単身者は 15%であった。



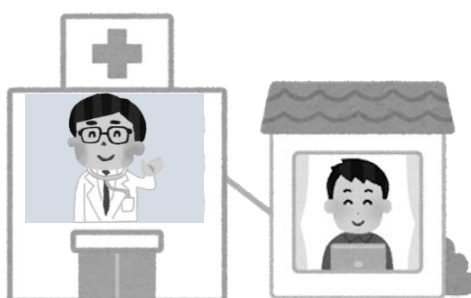
単身	40人	15%
2人	140人	52%
3人以上	87人	33%

アンケート参加者を地方別に見ると、東京と関東地方を併せると全体の 65%で、総数の 3分の2を占めた。関東地方 36%、東京在住者は 29%であった。続いて、中部地方 23% 61人、中国地方 6%16人と続いた。



東京	78人	29%
関東地方	98人	36%
北海道	1人	0%
東北地方	2人	1%
中部地方	61人	23%
近畿地方	5人	2%
中国地方	16人	6%
四国地方	2人	1%
九州・沖縄	2人	1%
その他	2人	1%

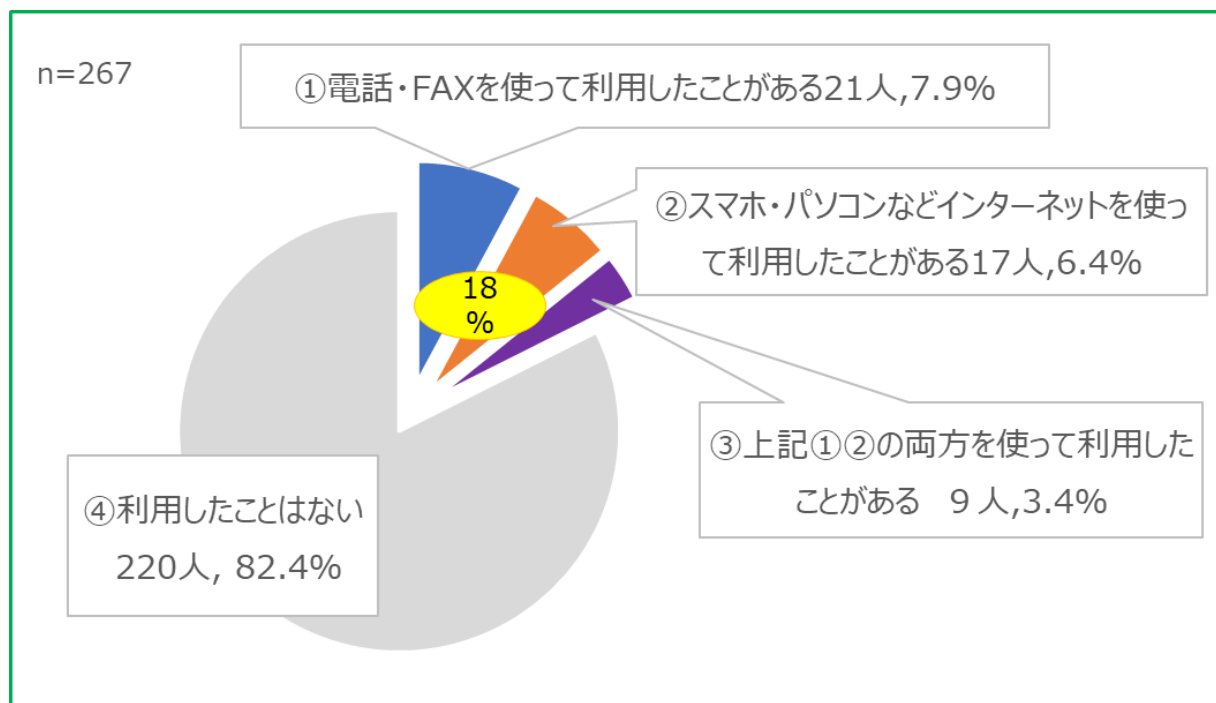
次ページからオンライン診療に関する質問の回答結果です。



## 1. オンライン診療を利用したことがありますか？

(電話相談、服薬指導、処方箋の薬局への送信、オンライン訪問診療、オンライン診療予約を含む)

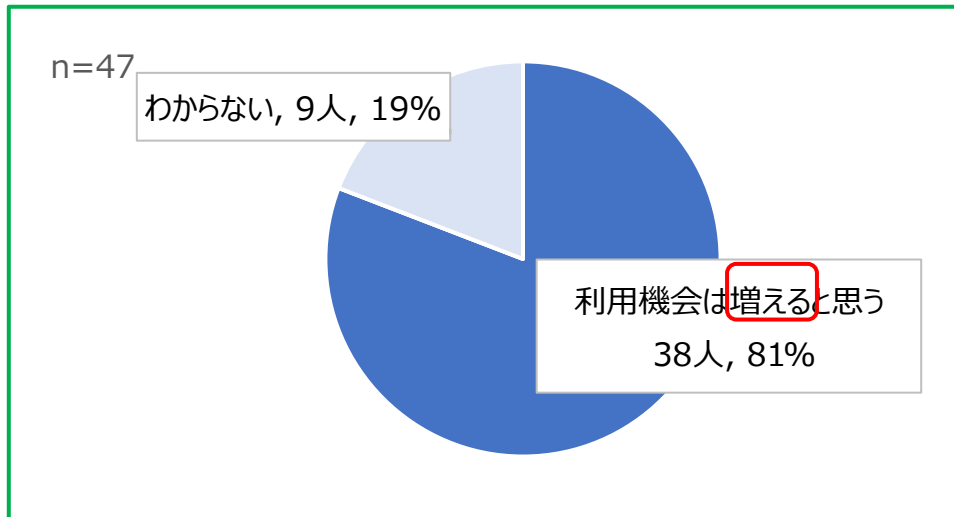
- ◆ オンライン診療を利用したことがある人は (18%)
- ◆ そのうち、①電話・FAXを使って利用したことがあるが (7.9%)、②スマホ・パソコンなどインターネットを使って利用したことがあるが (6.4%)、①②の両方を使って利用したことがあるが (3.4%) となっている。④利用したことはないは (82.4%) であった。
- 厚生労働省のオンライン診療を実施できるとして登録した医療機関数の推移によると、登録機関は全体の16%ということなので、回答者が登録機関の多い地域が多いこともあり登録機関数と利用者の割合に近いものとなっている。



### 1-2. オンライン診療を利用したことがある人への質問

#### A-1 今後利用機会は増えると思いますか？ (1つチェック)

- ◆ オンライン診療を利用したことがある人は今後利用機会が「増えると思う」が (81%)、「増えないと思う」が (0%)、「わからない」が (19%) となっている。
- ◆ 今後増えると回答した人の主な理由と利用しての感想
  - ・自宅に必要なアドバイスしてもらえた。
  - ・診療時間外に利用できるのは、助かる。
  - ・電話相談を利用、分かりやすく説明をもらえて、対面かオンライン診察かの判断ができた。
  - ・通院後は必ず体調が崩れる為、電話診察はありがたい
  - ・薬局から薬が郵送され送料は無料、薬代は後日の受診時に一括で支払うことに、大変便利だった。
- 利用経験のある人のほとんどが、今後は利用機会が増えると感じている。
- コロナ対応でオンライン診療を臨時で行っている医療機関への今後の継続に対する不安の声もあがっていた。

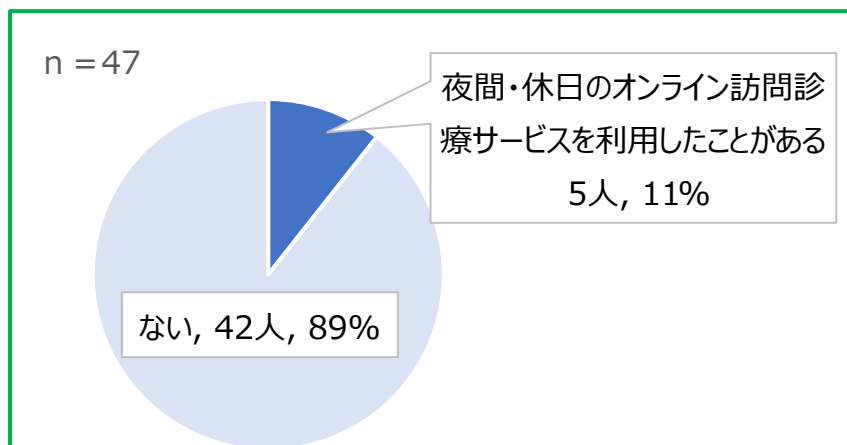


## 1-2. オンライン診療を利用したことがある人への質問

### A-2 夜間・休日のオンライン訪問診療サービスを利用したことがありますか？

(ご家族の利用も可) (コールドクター、ファーストドクターなど)

- ◆ オンライン診療を利用したことがある人で「オンライン訪問診療サービスを利用したことがある人」は5人(11%)であった。
- ◆ 利用してみた感想
  - ・自宅まできてくれて助かった
  - ・おもっていたよりも簡単だった
  - ・夜間や休日に急病になったときに、緊急で受診した方が良いか電話で相談でき安心した。
  - ・自宅で待てるのがとてもありがたい。が夜間の訪問時間がとても遅かった(深夜2時)こともあり、もっと医療側の充実を図って欲しい
- コロナ感染症で医療機関が逼迫した際にTVやマスコミで盛んに取り上げられたシステムだが症状が緊急な場合の利用にとどまっているようである。



## 利用したことがある人で今後増えると回答した人の理由・利用後の感想

電話相談を利用したが、診察を受ける前に今の症状について分かりやすく説明をしてもらえて、実際に対面かオンライン診察をうけるかどうかの判断ができた。
感染対策の為有効だったから
医療機関でも滞在時間短縮できるし、必要なフォローを自宅でアドバイスもらえる。
具合の悪い時に外出し、待合室で待つのは難しいため。薬の受け取りが、代引きだったので医療費以外の費用がかかった。
体調が悪いとき通院しなくて済む、急に体調が悪くなった時に助かりました。病気の時の通院はつらいです。特に、急に病状が悪化した時にはオンライン診察は助かりました。(主治医による診断)
コロナが取まらないため
自宅で診療できると便利、病院での罹患などが防げるから
簡単だから
医療機関に出向かなくても処方箋を出してもらえるので便利
具合が悪い時に待ち時間を少なくできる効果は大きい。
具合が悪いのに、わざわざ病院に出向かなくてもすむため。また、病院で他の患者さんから病気を移されたり、自分が移すリスクをなくするため。面倒見がよかった
時間・経費の削減
在宅で第一段階の診察などを受けられるのは、患者にとって負担がかなり軽減されると思います。ただし、オンライン診療を受けるために数百円のシステム利用料を負担しなければならない点は、普及の足かせになる可能性も考えられます。
自宅にいながら連絡できるのは便利。
便利だから。
移動の困難な高齢者の増加が見込まれるため
症状の状況にもよりますが、小さいお子さんがいたり、病院まで行く時間なやいく事でのインフル・コロナの感染リスクを考えた時に一時診療としては効果があると思います。
継続して同じ薬を処方してもらおうときなど、待ち時間の短縮に努めるべき
私の場合、通院に時間がかかり、身体的負担が大きく、通院後は必ず体調が崩れる為、電話診療はありがたい。そのような患者さんは多いのではないかと思います。
利用したのは予約のみですが、24時間対応なため便利です
受付時間締め切りを気にしなくてよい。待合室での時間がない。など便利だと思った。
高齢者が病院まで足を運んで通院できない場合や、感染力の高い病気の可能性がある際には先ずはオンラインでの問診を受けられたら便利だと思います。また、最近では、医者にかかっても「患者の顔を見ない」「患者の身体に触らない」「聴診器で心音も聞かない」で問診だけで診察されることも多くなりました。それならわざわざ、「しんどいこの身」を医者に運んでみてもらう必要なんかないじゃないか〜！と感じた次第です。
薬の処方に使ったが、薬局での待ち時間がなく、便利だから
便利だから
診療までの時間短縮に寄与すると思う。
診察予約は、待ち時間等の削減になる
街中まで通院する場合、コロナ感染を気にすることがない、また、通院までの時間、交通費も節約できる。
オンライン予約は時間の節約になり、便利だと思う。
診療までの待ち時間の短縮になる。他の患者さんと接する機会が減ることによりプライバシーの保護になり、感染の危険性が減る。
定期受診で症状が固定している場合、薬だけの受け渡しが良い場合が多く、そのような場合は病院での待ち時間がないオンライン受信で充分と思った。また、医療機関から振込用紙が届き振り込んだ。薬局から薬が郵送されたが送料は無料で、薬代は後日の受診時に一括で支払うことになり、手間がかからず大変便利だった。たまたま利用している薬局は、地域連携薬局だった。このような薬局が増えることを期待する。
移動しなくてもよい(時間・手段を考えなく絵良い)ので必要な時に診察を受けやすい。
とにかく便利だから
便利なので
病院に行くまでの時間や身体的負担が軽減される。社会全体がDX化しているから。
診療時間外に利用できるのは、助かる。
診療予約については時間外でも受付していて、便利であると思う。

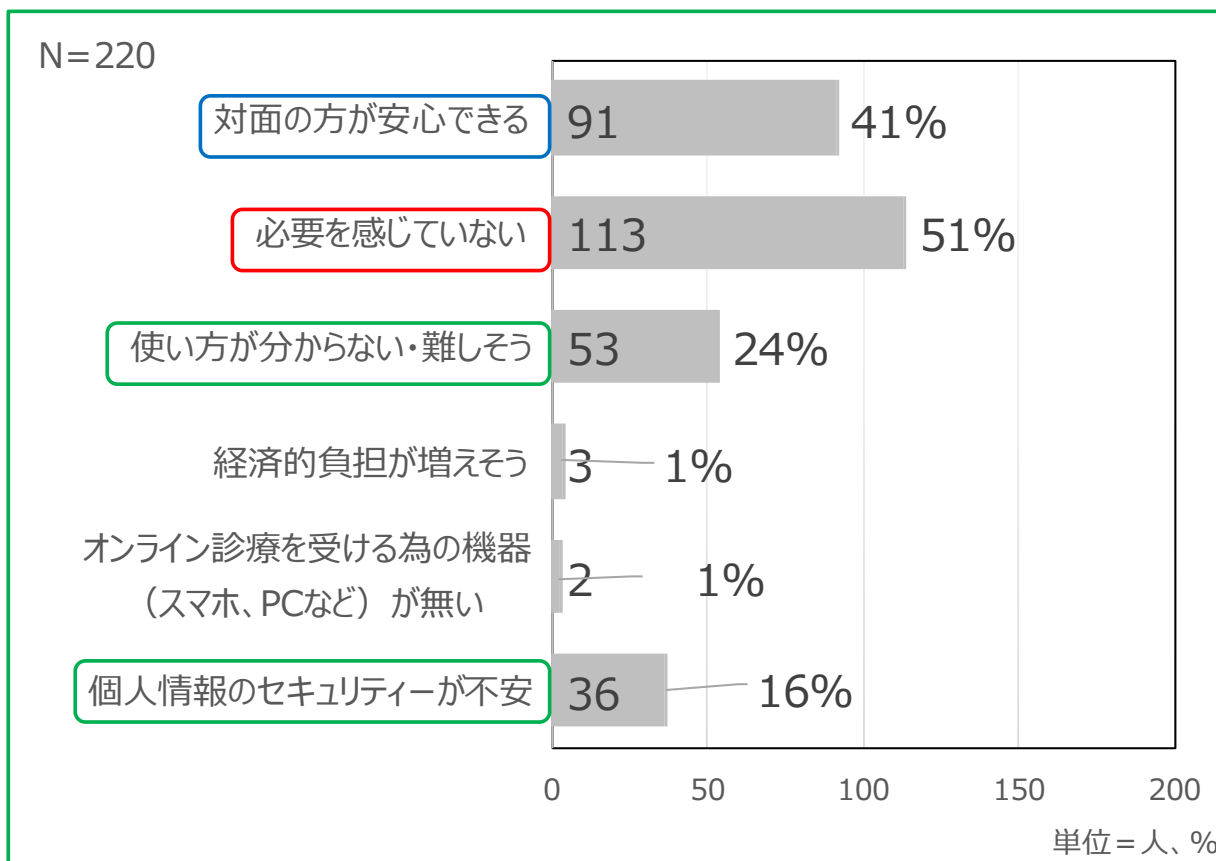
## 利用したことがある人で今後利用機会が増えるかどうかわからないと回答した人の理由・利用後の感想

オンライン予約では一方的に書き込むだけなので、不安や不満が残るから。
直接会って、診察を受けることが正確な診断になると考えます。
症状が安定している時はオンライン診察は良い。
今回コロナの診察でオンライン診療を受けたが、今後通常の診察でかかりつけのクリニックがオンライン診療対応するのかわからない。
オンラインで完結しないので、対面とあまり変わらないのでは？

### 1-3. オンライン診療を利用したことがない人への質問

#### B-1 オンライン診療を利用したことはない理由は？（複数回答）

- ◆ オンライン診療を利用したことがない理由はシニア世代のスマホ普及率が上がっていることもあり、「機器がない」（1%）からというより、「必要を感じていない」（51%）、「対面が安心」（41%）、という方がほとんどである。「操作が難しそう」（24%）、「セキュリティが不安」（16%）という声もあった。
- ◆ 自由記述では身近に実施している機関がない、情報がないからという意見が多く見られた。
- シニア世代のスマホ普及率が上がっていることもあり、機器がないからというより、必要を感じていない、対面が安心、という方がほとんどである。



#### その他自由回答 43人46件

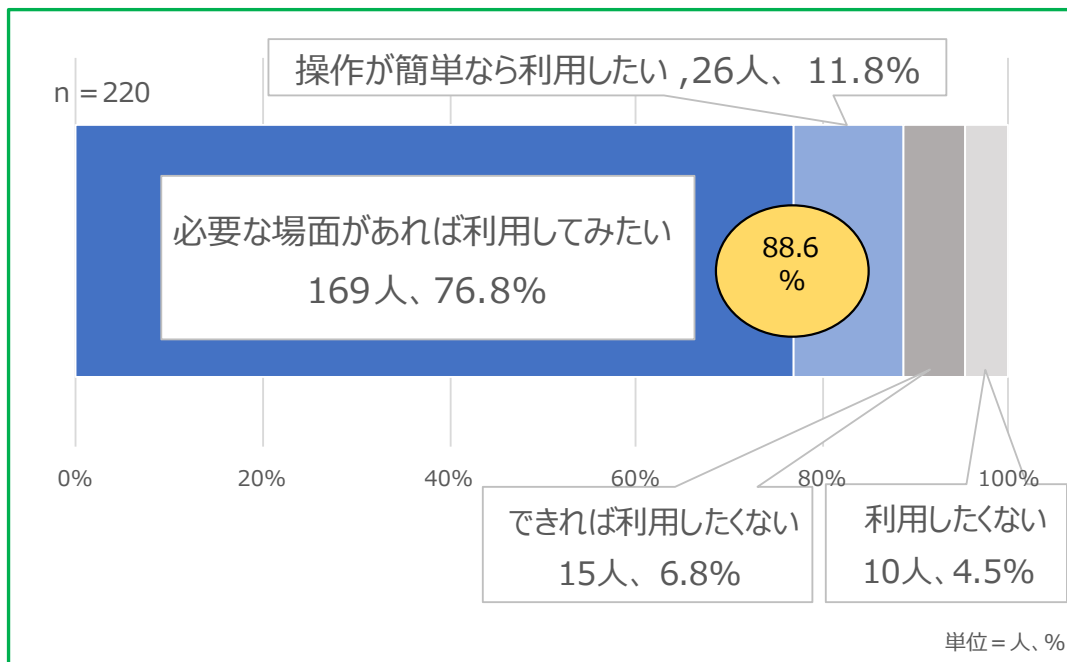
オンライン診療を受ける機会がない 今まで必要がなかった	17件
かかりつけ医がオンライン診療をやっていない 身近にオンライン診療をやっている医療機関がない オンライン診療を実施している医療機関を知らない どの医療機関ができるのか情報がないなど	15件
健康である 診療を受ける病気になっていない	6件
オンライン診療に対する知見がない どのようなサイトから利用したらよいか分からない やり方が分からない	3件
（その他） 関心がない訪問診療を受けているので必要ないなど	4件



### 1-3. オンライン診療を利用したことがない人への質問

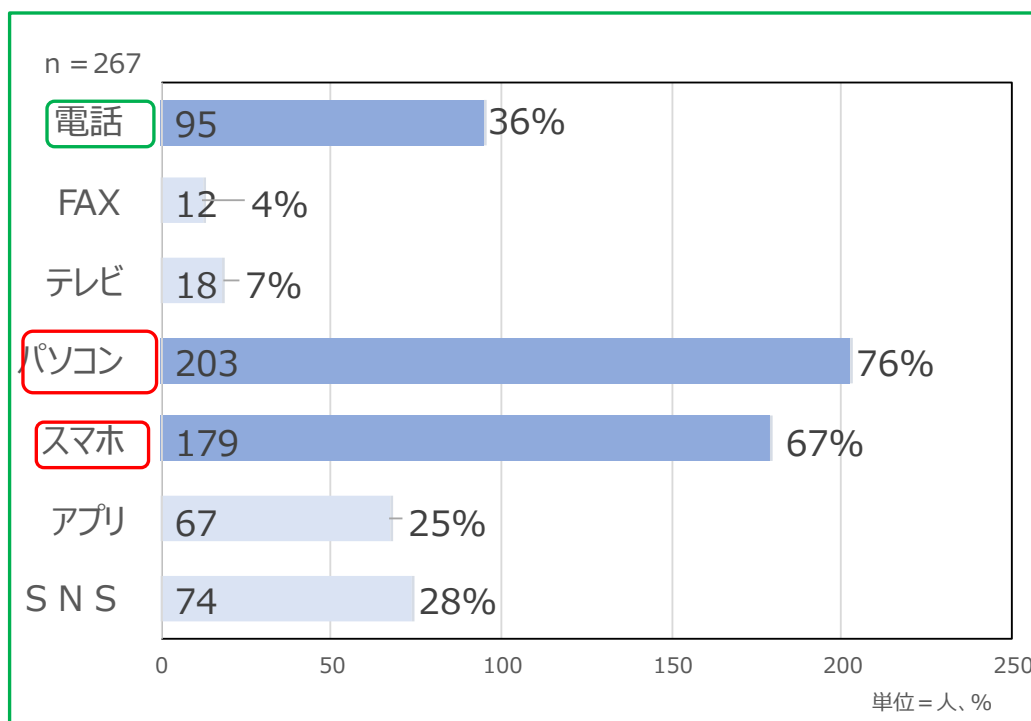
#### B-2 あなたは今後オンライン診療を利用してみたいですか？（複数回答）

- ◆ 今後利用してみたいと回答した人は、「必要な場面があれば」（76.8%）、と「操作が簡単なら」（11.8%）を合わせ88.6%と高い割合であった。
- ◆ 「できれば利用したくない」（6.8%）、「利用したくない」（4.5%）であった。
- オンライン診療の普及には、必要な場面で簡単な操作で利用できる環境の整備が必要である。



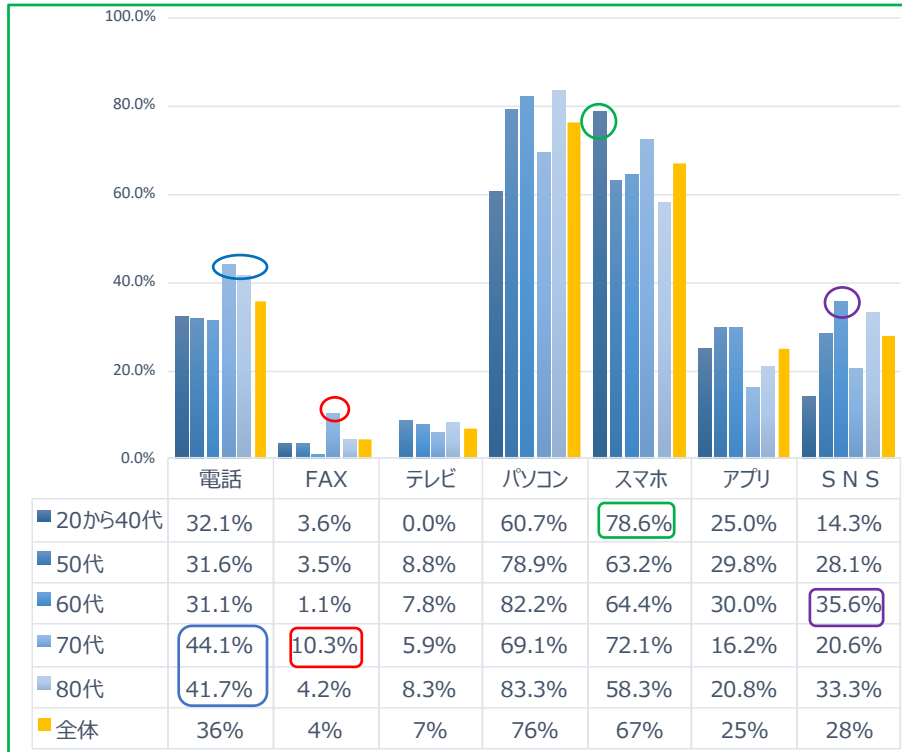
### 2 オンライン診療の利用には、どんな機器やシステムが良いですか？（複数回答）

- ◆ 一番多かったのが「パソコン」（76%）、「スマホ」（67%）、次に「電話」（36%）、「テレビ」（7%）、「FAX」（4%）であった。システムの利用は「SNS」（28%）、「アプリ」（25%）であった。
- ◆ 年代別では他の年代と比べて70代が電話、FAXを選んだ人が多かった。どの年代でも電話を選んだ人が一定割合いた。
- オンライン診療ということでやはりパソコンやスマホを選んだ人が多い。しかし操作の手軽さ、コミュニケーションの確かさもあり、電話を選んだ人も一定割合いた。
- SNS、やアプリが他と比べて少なかったのはまだ広く認知がされていないためと思われる。



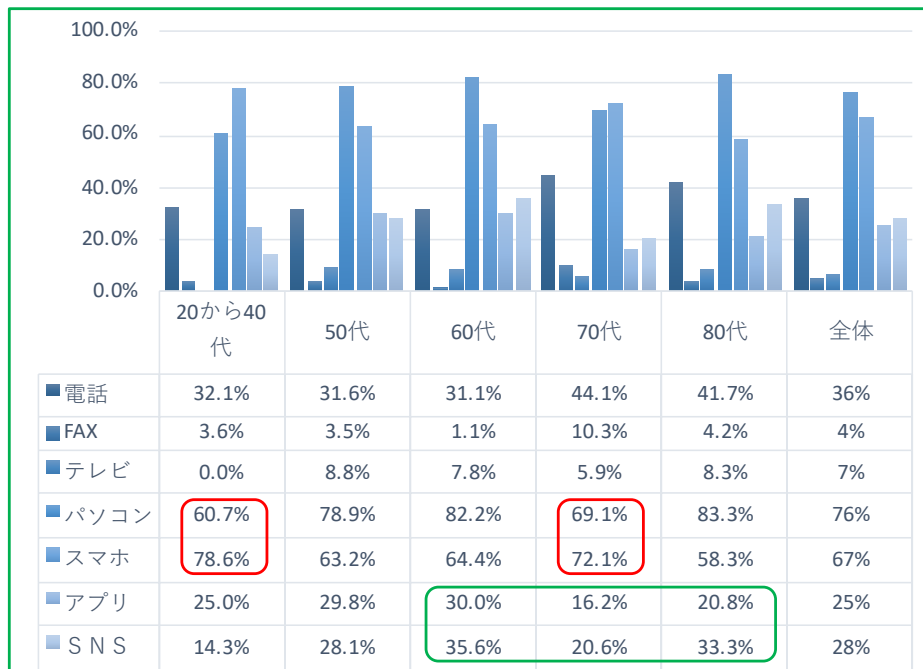
## 2 年代別グラフ

- ◆ 70代ではFAXを選択した人が他の年代に比べて多かった。
- ◆ 電話を40%以上選択したのは70代以上であった。
- ◆ スマホを選んだ人が多かったのは40代以下。SNSを選んだ人が多かったのは60代。
- どの年代でもオンライン診療の利用ではパソコン、スマホ、電話での利用が可能であって欲しいということである。
- FAXを選択した人は処方箋の受け取りなどを想定しているのではないか。
- 60代・80代でSNSを選んだ人が他の年代より多かったのはLINEを日常で使用しているからではないか。



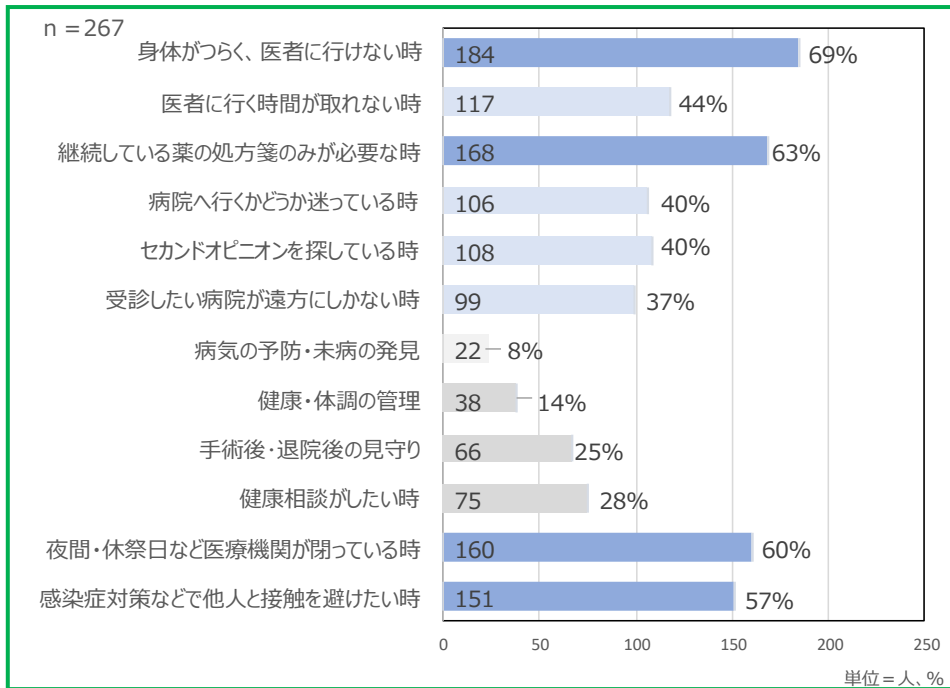
## 2 年代別グラフ

- ◆ PCよりスマホを選んだ人が多かったのは70代と40代以下。
- ◆ 60代以上ではアプリよりSNSを選択した人が多い。



### 3 オンライン診療はどんな時に利用したいですか？（複数回答）

- ◆ 約60%以上の方が「身体がつかなく、医者に行けない時」(69%)、「継続している薬の処方箋のみが必要な時」(63%)、「夜間・休祭日など医療機関が閉まっている時」(60%)、「感染症対策などで他人と接触を避けたい時」(57%)を選択した。
- ◆ 40%前後の人が「医者に行く時間が取れない時」(44%)、「病院へ行くかどうか迷っている時」(40%)、「セカンドオピニオンを探している時」(40%)、「受診したい病院が遠方にしかない時」(37%)を選択した。
- ◆ 後、「健康相談がしたい時」(28%)、「手術後・退院後の見守り」(25%)、「健康・体調の管理」(14%)、「病気の予防・未病の発見」(8%)、と続いた。
- ◆ その他の回答・通院に要する時間を減らしたいから・多くの診察が、対面の必要を感じないから
- 年代別に利用シーンの選択に差が見られる。複数のシーンで利用してみたいという気持ちが表れているのではないか。



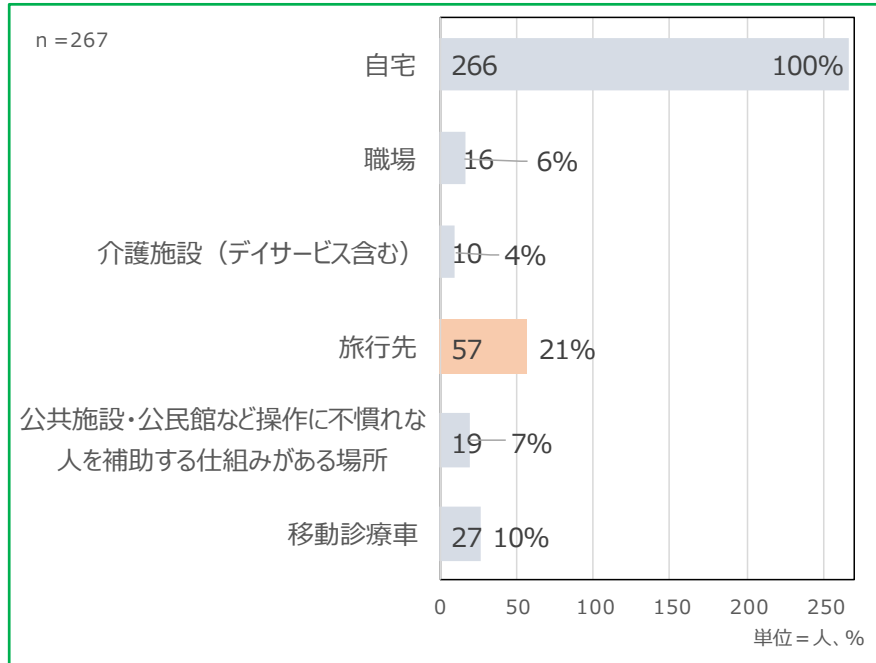
### 3 年代別グラフ

- ◆ 20代～40代の子育て世代は忙しいためか、「医者に行く時間が取れない時」、「薬の処方箋のみが必要な時」が他の世代よりずっと多い。
- ◆ 80代では見守りと体調管理が他の世代より多い。
- ◆ 70代は「感染対策」を他の世代より気にしているようだ。



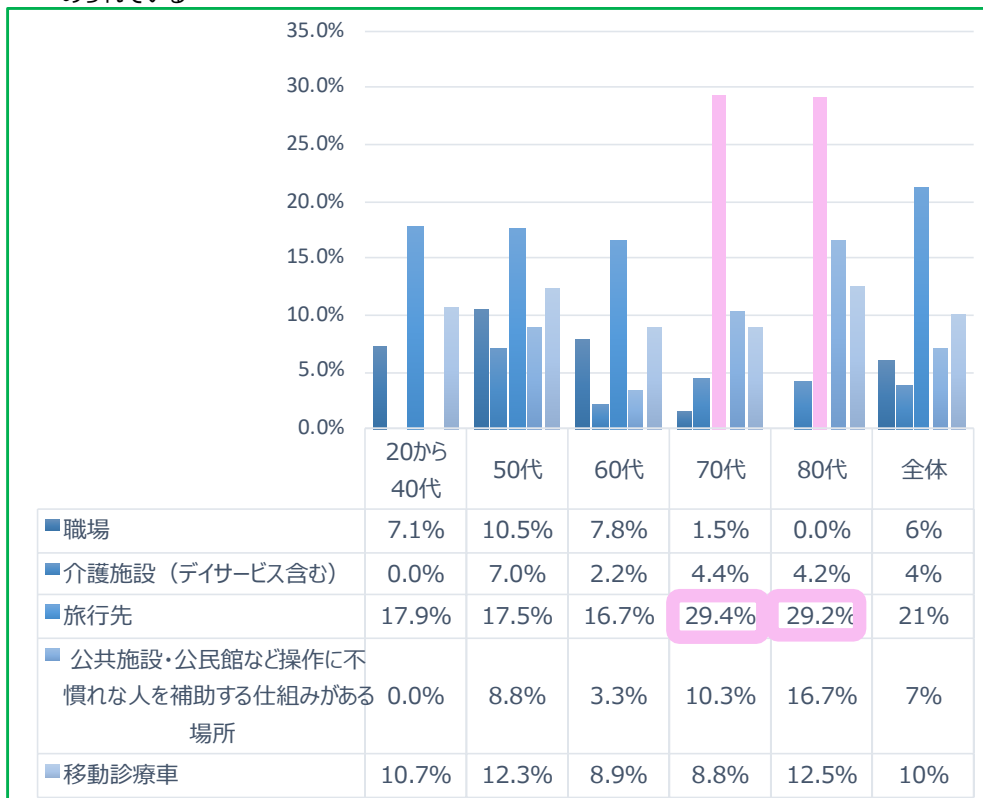
#### 4 どこでオンライン診療を受けたいですか？（複数回答）

- ◆ ほぼ全ての人々が「自宅」を診療場所を選んでいる。
- ◆ 自宅以外で一番多かったのが「旅行先」（21%）
- ◆ 次に「移動診療車」（10%）、「公共施設・公民館など」（7%）、「職場」（6%）、  
「介護施設」（4%）であった。
- 全世代でいつでもどこでも医療機関とつながることが出来る安心感を求めているようだ。
- 移動診療車、公共施設、職場、介護施設で利用できれば看護師など補助する人がいることで、  
血圧・心拍などのデータをもとに医師とつながることができると思う。
- 介護施設の回答は少ないが、入所者のオンライン診療が可能になると、通院のための職員または  
家族の負担が軽減されることも期待されるのではないだろうか。



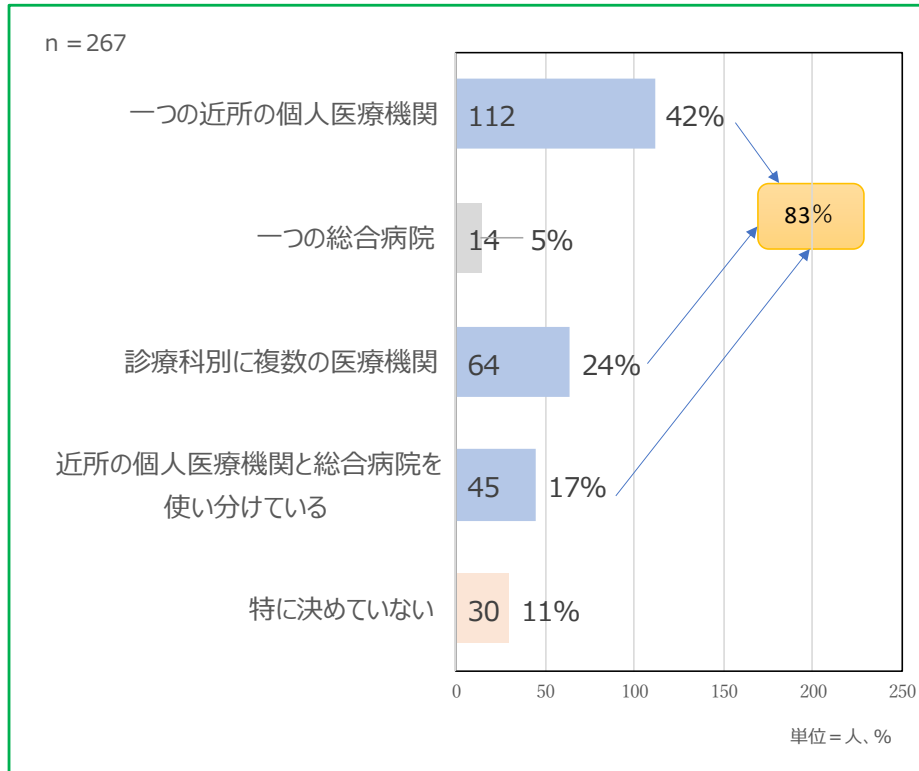
#### 4 オンライン診療を受けたい場所年代別グラフ（自宅以外）

- ◆ 旅行先が70代～80代では3割となっていて、旅行先での急な病気に対する安心感が求められている



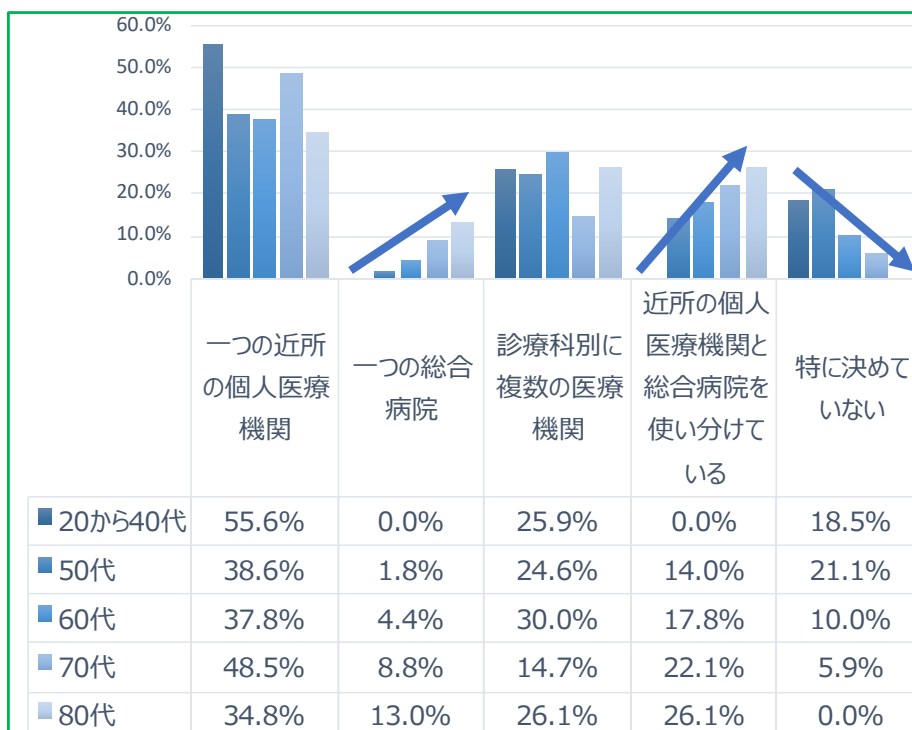
## 5 体調が悪い時に行く診療先（かかりつけ）（1つ選択）

- ◆ 「一つの近所の個人医療機関」が最も多く（42%）、次に「診療科別に複数の医療機関」（24%）、「近所の個人医療機関と総合病院を使い分けしている」（17%）となっている。
- ◆ 3つを合わせると83%となり、8割程度の人がかかりつけ医療機関を持っている。
- 体調が悪い時に行く診療先は、やはり近いということが要因になっているようだ。
- 総合病院は5%と少ない。予約や紹介状が必要な場合もあり、具合が悪くなった時にすぐに診てもらえる所として考えている人は少ないのだろう。



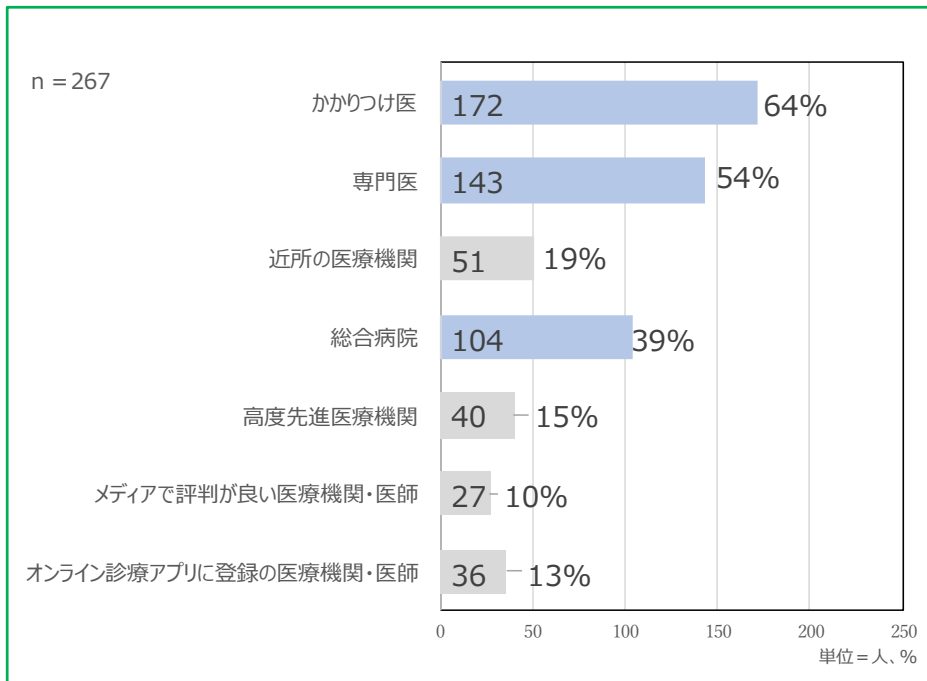
## 5 かかりつけ医療機関年代別グラフ

- ◆ 特に決めていないと回答した年代年齢が上がるにつれて下がり 80代では0であった。
- ◆ 総合病院のみと回答した人は年代が上がるにつれて多くなっている
- ◆ どの世代も近所の医療機関が一番多かった。
- ◆ 年代が上がるにつれて診療先を使い分けしているようだ。



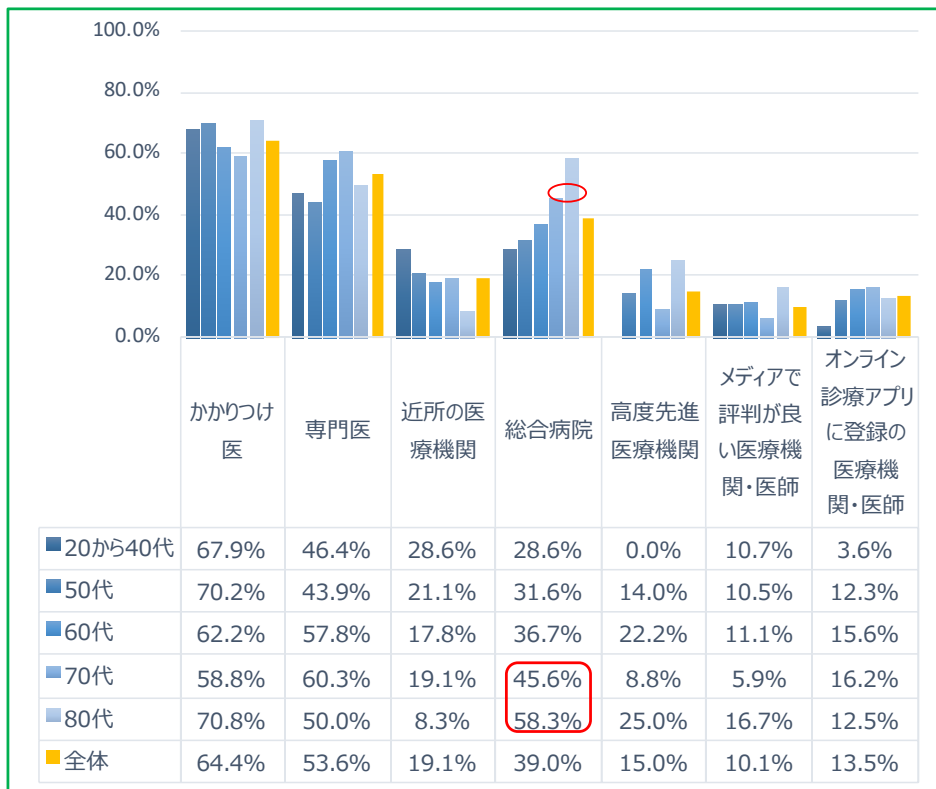
## 6 オンライン診療の診療先はどこがよい？（複数回答）

- ◆ 「かかりつけ医」(64%)、「専門医」(54%)、「総合病院」(39%)の順に多い。
- ◆ その他の記述
  - ・その時の病状により異なる・訪問医療診療所・信頼できる医師がいる病院
  - ・漢方、中医、ホメオパシーなど、近隣で専門医が探しにくい領域
- 近所の医療機関 19%は、問 5 の結果とも合わせると、かかりつけ医 64%と重複するとも考えられる。
- 高度先進医療機関 (15%)、オンライン診療アプリに登録の医療機関・医師 (13%)、メディアで評判が良い医療機関・医師 (10%)は、セカンドオピニオンを意識して専門性・信頼性の高い診察を受けたいという希望が含まれるのかもしれない。



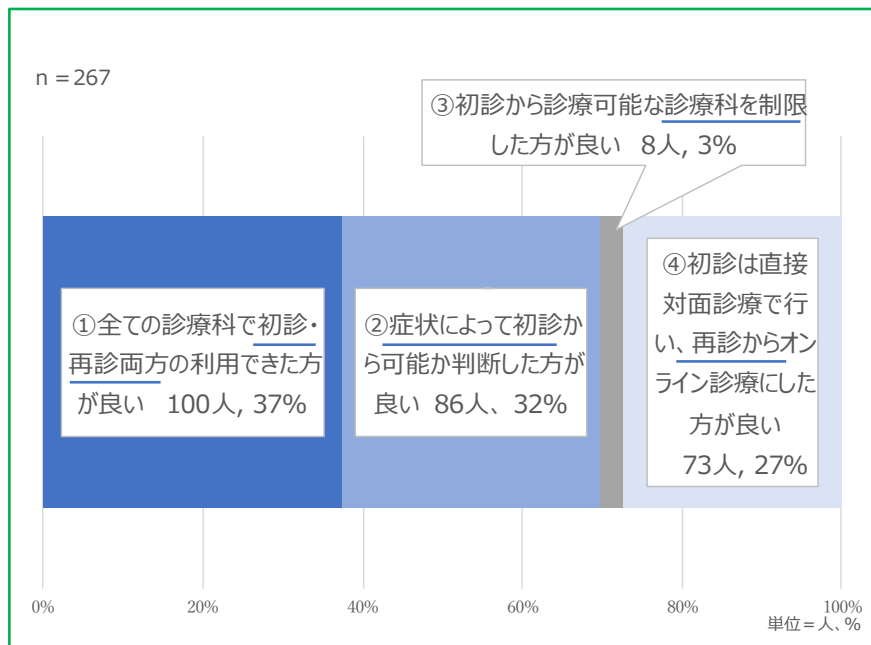
## 6 オンライン診療の診療先はどこがよい？年代別グラフ（複数回答）

- ◆ 70代80代は他の年代と比べて近所の医療機関というより、総合病院でより専門的な診療医を受けてみたい気持ちが大い。また、診療の待ち時間など、通院による負担を軽減したい思いも考えられる。



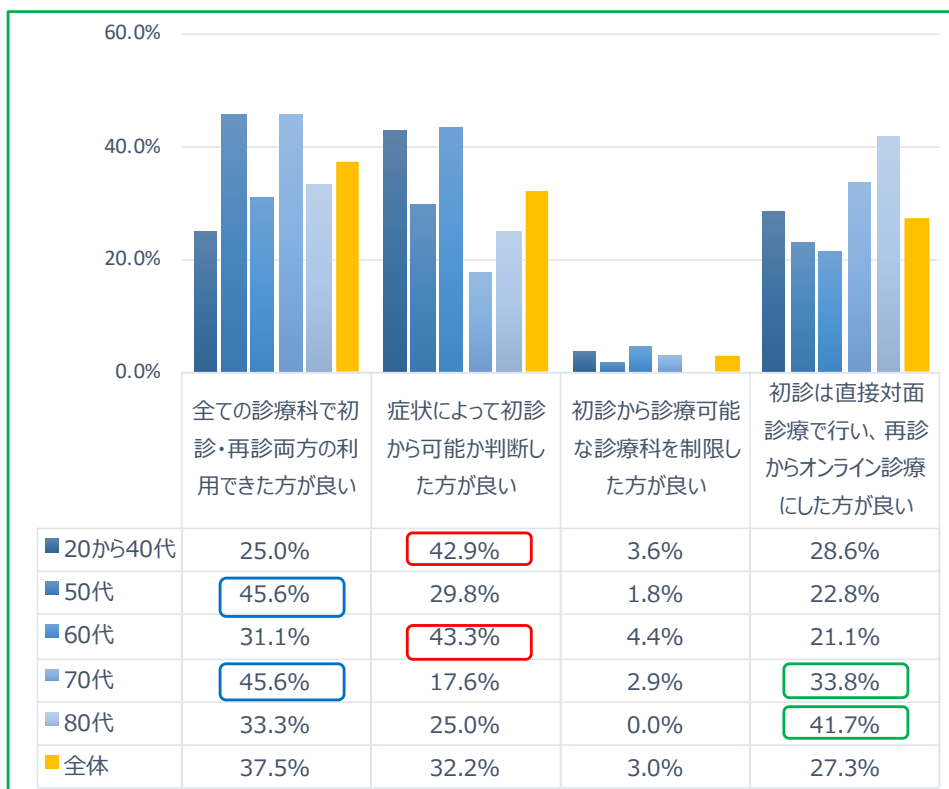
## 7 オンライン診療の利用は初診から利用できたほうが良いですか？（1つ選択）

- ◆ 「全ての診療科で初診・再診両方の利用できた方が良い」が最も多い (37%)
- ◆ 「症状によって初診から可能か判断した方が良い」(32%)
- ◆ 「初診は直接対面診療で行い、再診からオンライン診療にした方が良い」(27%)となっている。
- ◆ 「初診から診療可能な診療科を制限した方が良い」は非常に少ない(3%)。
- ①②④は大差なくそれぞれ3割位となっていて、③が非常に少ない。
- どんな症状でも初診からオンラインで出来るなら利便性は高いが、その時の症状で初診は対面かオンラインかを判断することも必要とされるのではないだろうか。



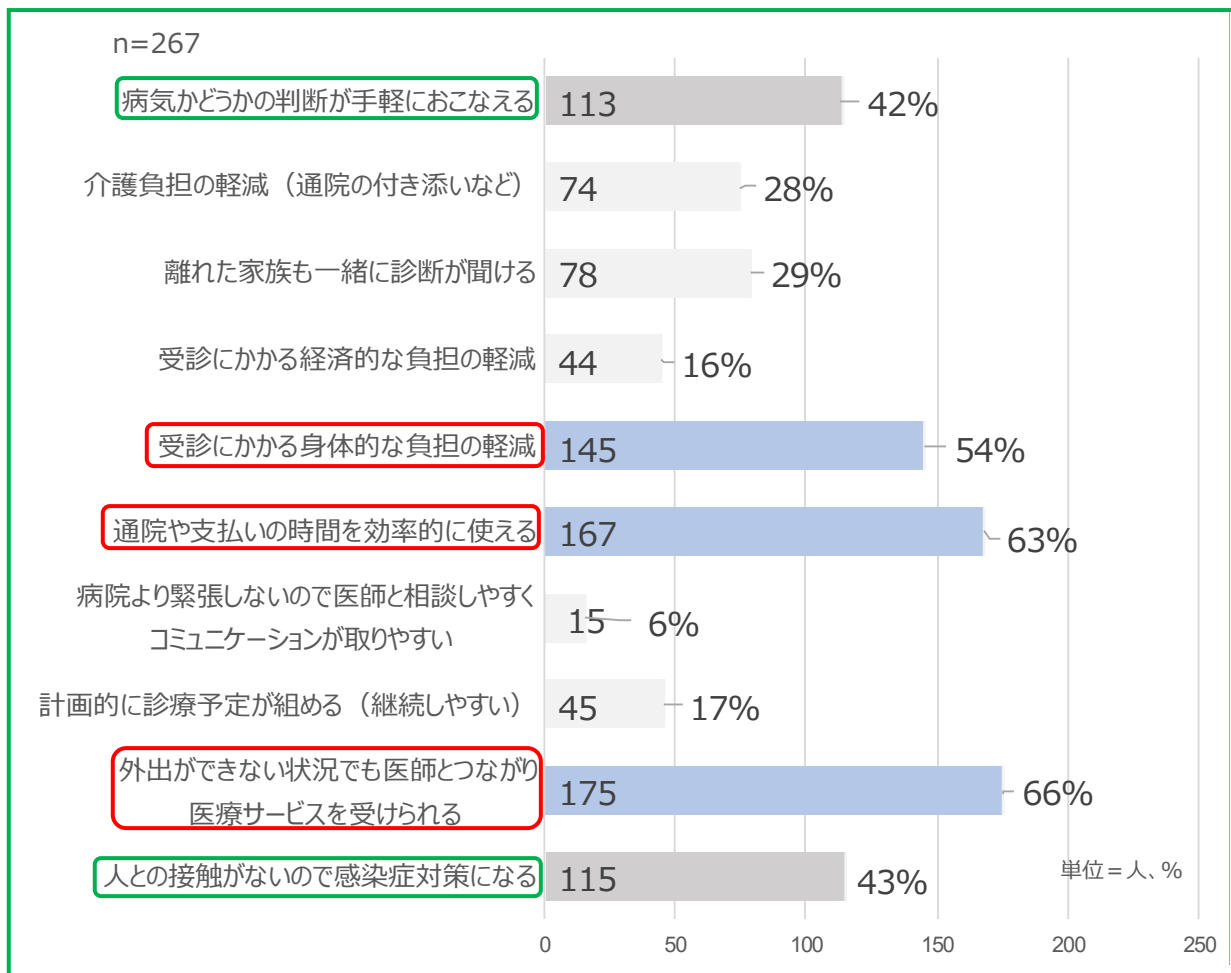
## 7 オンライン診療の利用は初診から利用できたほうが良いですか？年代別（1つ選択）

- ◆ 症状によって判断は40代以下と60代が多い。
- ◆ 初診は対面を選択したのは70代80代が他の年代より多い。
- ◆ 全てで初診再診を選択したのは50代と代70代が他の年代より多い。



## 8 直接対面と比べてオンライン診療の良い点は？（複数回答）

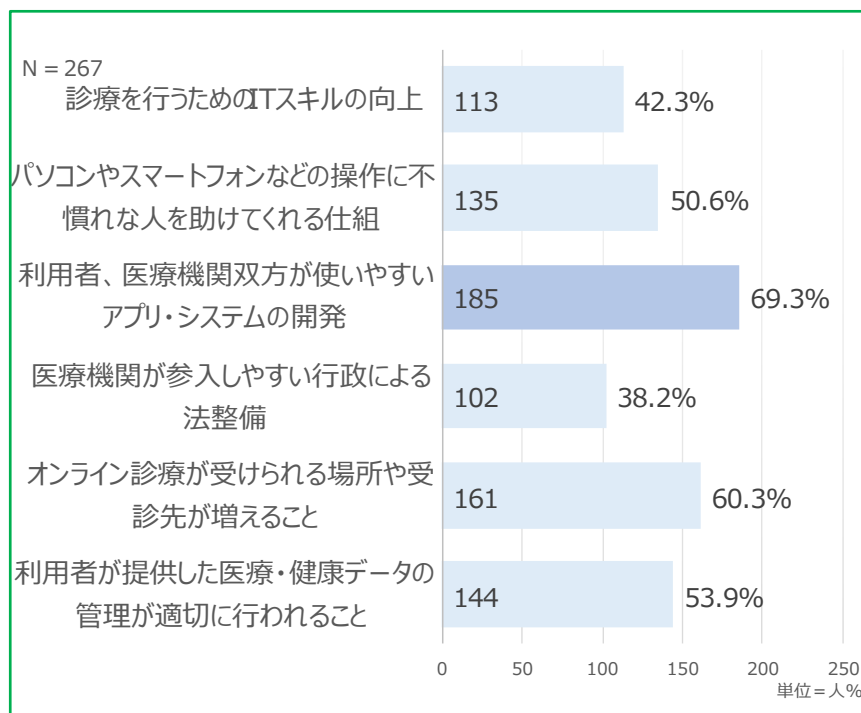
- ◆ 半数以上の人々が、「外出ができない状況でも医師とつながり医療サービスを受けられる」（66%）、「通院や支払いの時間を効率的に使える」（63%）、「受信にかかる身体的な負担の軽減」（54%）を選択。
- ◆ コロナ禍ならではの「人との接触がないので感染症対策になる」（43%）「病気かどうかの判断が手軽に行える」（42%）と続いた。
- ◆ その他の記述・訪問診療とオンライン診療の連携は患者にも医療者も良い  
・良い点が思い浮かばないであった。
- コロナ禍ならではのオンライン診療の利便性、対面診療と比べて、時間や身体の負担の軽減など、をかなりの割合の人が、オンライン診療の優位性と考えていることがうかがえる。
- 「病気かどうかの判断が手軽に行える」利点も大きい。
- 通院の付き添い負担の軽減や、家族も一緒に診断が聞けるなど、オンライン診療の優位な点は多岐にわたると考えられている。





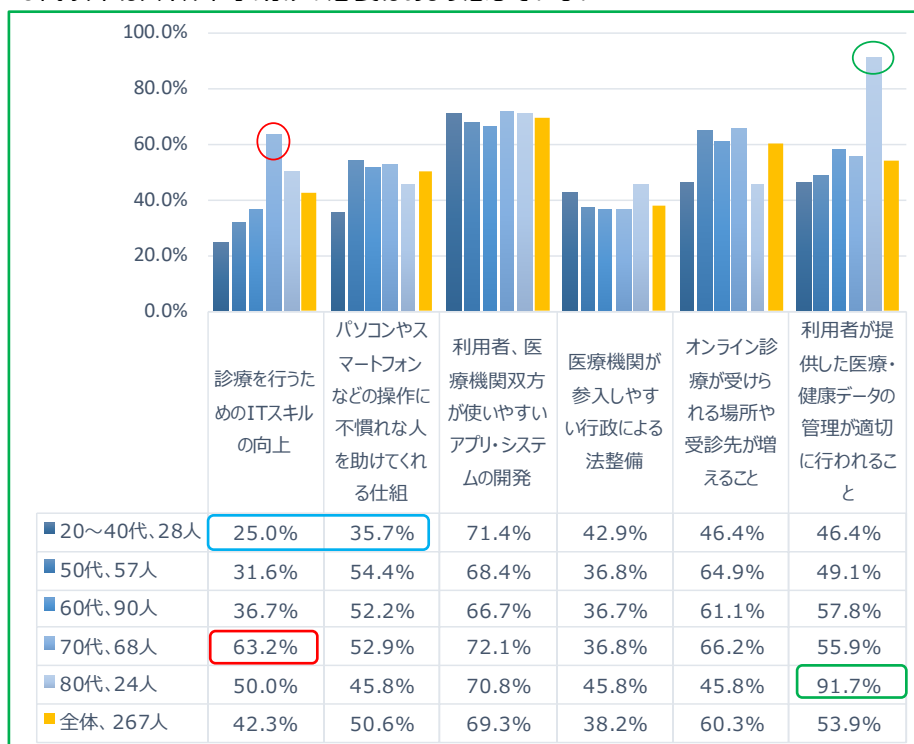
## 9 オンライン診療が身近なものになるには何が必要？（複数回答）

- ◆ 「利用者、医療機関双方が使いやすいアプリ・システムの開発」が（69.3%）最も多い。
- ◆ ついで「オンライン診療が受けられる場所や受診先が増えること」（60.3%）、「利用者が提供した医療・健康データの管理が適切に行われること」（53.9%）、「パソコンやスマートフォンなどの操作に不慣れな人を助けてくれる仕組」（50.6%）、「診療を行うためのITスキルの向上」（42.3%）、「医療機関が参入しやすい行政による法整備」（38.2%）となっている。
- オンライン診療がごく普通に利用できるようにするには、法整備も含めた診療体制の充実と、診療を提供する医療機関、利用者双方のITスキルの向上が必要条件であると、多くの人が考えていると思われる。



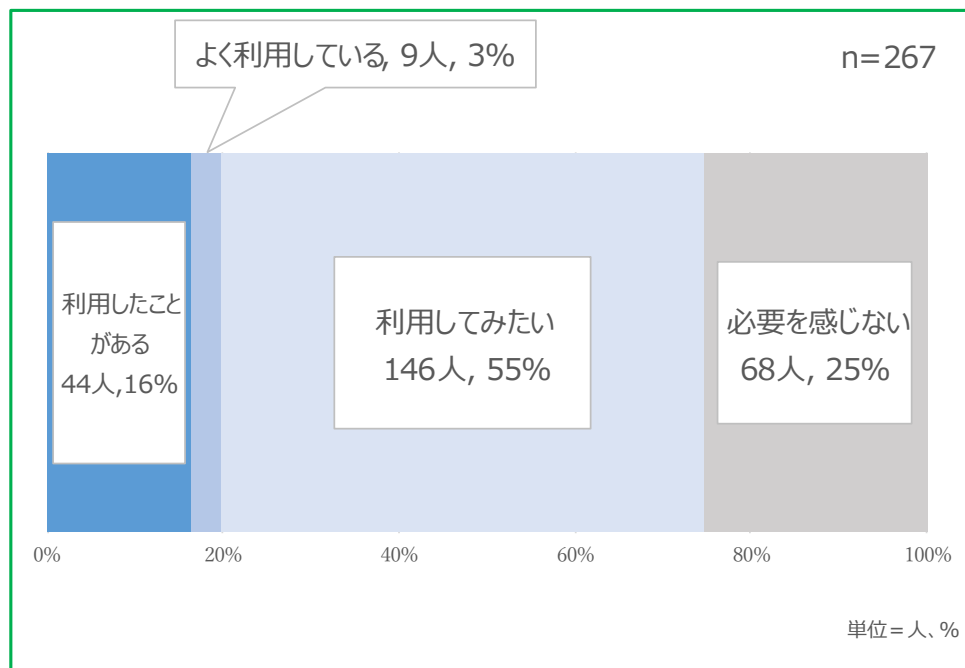
## 9 オンライン診療が身近なものになるには年齢別グラフ

- ◆ ITスキルの必要性を感じているのは 70代
- ◆ セキュリティに敏感なのは 80代
- ◆ 40代以下はスキルや手助けの必要はあまり感じていない



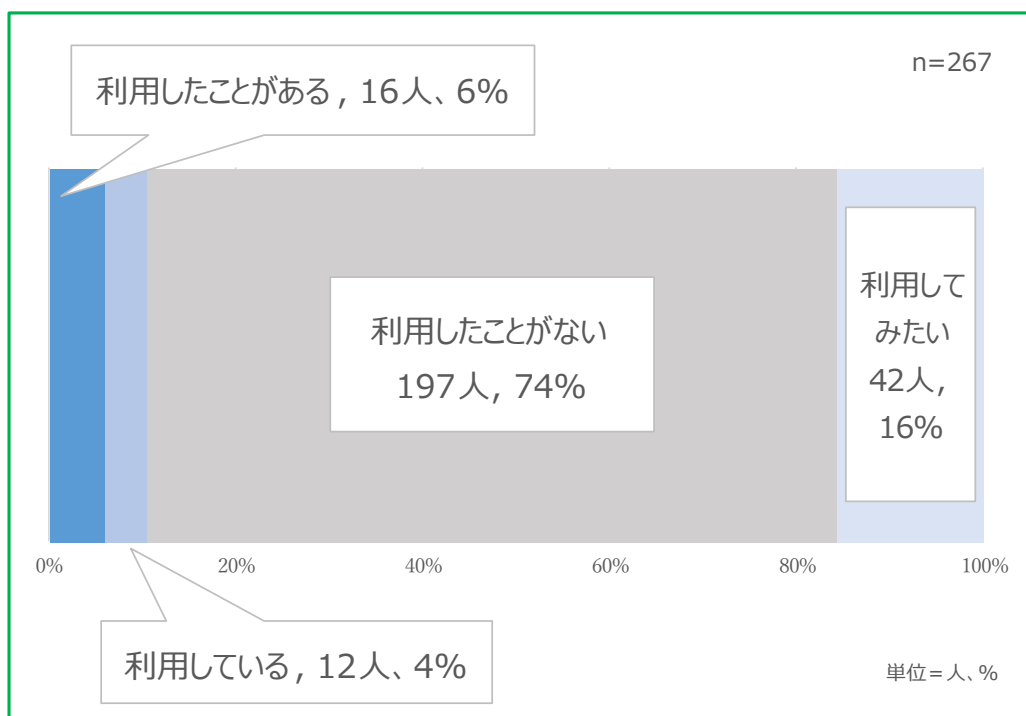
## 10 お薬の処方箋を薬局へ送信し、薬を都合の良い時間に取に行くか自宅へ配達してもらったり、指定場所で受け取るシステムを利用したことがある

- ◆ 「利用したことがある」(16%) 「よく利用している」(3%) とまだ割合は少ない。
- ◆ 「利用してみたい」と思っている人が55%となっている。
- ◆ 一方、「必要を感じない」との回答も 25%あった。
- 現状ではまだ便利なお薬の受け取りを利用している割合は少ないものの、今後は ITを活用したお薬の受け取りが増えていくことも予想される。電子処方箋、リフィル処方箋の利用も可能となっている今、患者への丁寧な説明で利便性が高まることを期待する。



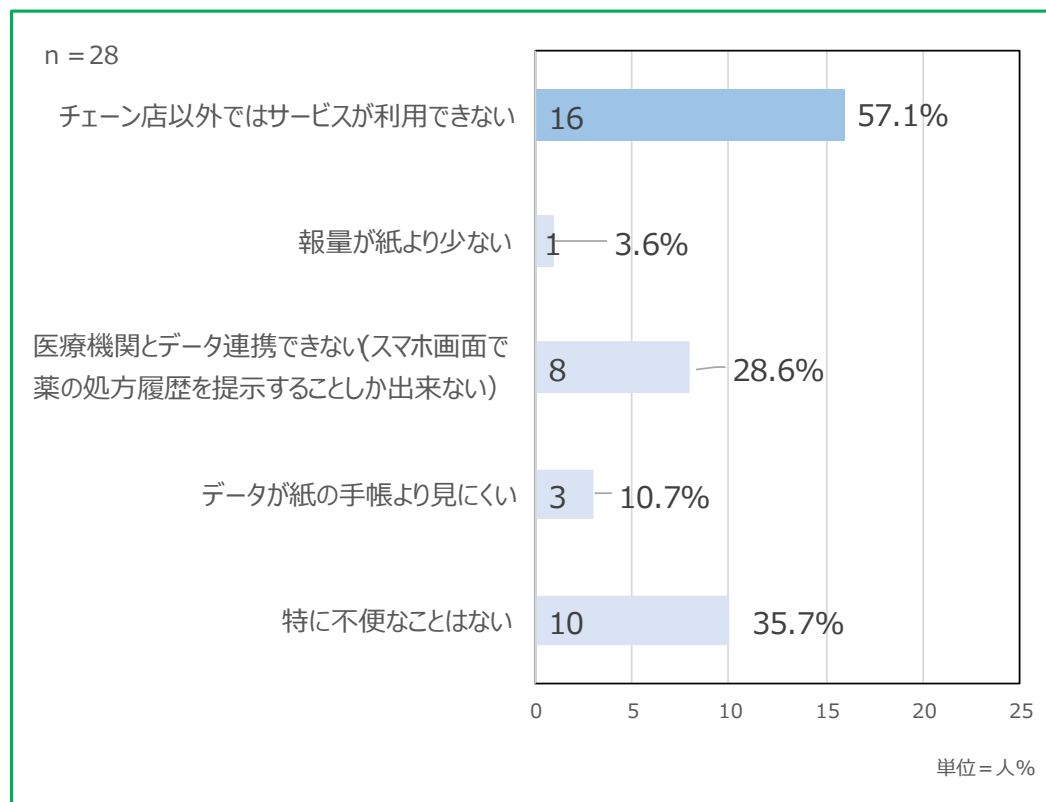
## 11 紙のお薬手帳の代わりになるお薬手帳アプリを利用したことがある

- ◆ 「利用したことがない」(74%)、「利用したことがある」(6%)、「利用している」(4%)、「利用してみたい」(16%)であった。
- 冊子のお薬手帳を利用している人がほとんどで、今後アプリを利用したい人は少ない。
- マイナポータルを使った電子版お薬手帳の取組が検討されているが、利便性が理解されなければ冊子のお薬手帳から変更する人は少ないのではないか。



## 11 – 2 お薬アプリ利用上の不便なことは何ですか？（複数回答）

- ◆ 利用経験者の半数以上が「チェーン店以外で利用できない」(57.1%)を選択していた。
- ◆ 「医療機関と連携できない」(28.6%)、「紙より見にくい」(10.7%)、「紙より情報量が少ない」(3.6%)であった。
- ◆ 「特に不便なことはない」が35.7%であった。
- ◆ その他記述は・薬局の経営が変わり、以前のアプリが使えなくなった。・新アプリがタブレット仕様ではなく、使えなくなった。
- 利用経験者が一番不便だと感じているのは利用できる薬局がシステムごとに限られていることである。転居や薬局が休みなどで、かかりつけ薬局が変更となっても、機能することが利用者の利便性を高めると思う。
- さらに、医療機関とデータ連携できることも利便性につながると考える。
- 特に不便を感じていない人はかかりつけ薬局をのみを利用しているのではと思われる。



## 12 オンライン診療に望むことは何ですか？その他ご意見などご自由にご記入ください。

- ◆ 149件の回答をいただいた。
  - 内訳：オンライン診療に賛成・期待する 57件
  - オンライン診療に条件付きで賛成 71件
  - オンライン診療は時期尚早 8件
  - オンライン診療に反対 9件
  - わからない・特になし 4件

## <主な生の声>

### オンライン診療に賛成・期待する

- \* オンライン診療では対応不可な場合もあるが、そうでない診療については、オンライン診療を受けられる医療機関がもっと増えれば、長時間の受診待ち時間が解消され、じっくり医師と相談できると思う。
- \* 国策としてオンライン診療を推進してほしい。これだけリモート会議、オンラインイベント、テレワークが進んでいる中、医療も相応の変化が求められる。医療に関する地域格差を減らすことにもつながると思う。

### オンライン診療に条件付きで賛成

- \* 個人情報の確保。希望する同一医師による診察。かかりつけ医療機関との情報共有。
- \* 自分が経験したのは電話診療だったが、Zoom や LINE のテレビ電話のような対面に近い診療が望ましいと思った。

### オンライン診療は時期尚早

- \* 医療機関がお休みの時や体の症状によっては動くことが困難な場合、感染症と思われる場合などには、オンライン診療は有効だと思う。ただ、対面していないだけに誤診も発生するのではないかと、不安。また、セキュリティ面でも不安である。
- \* 病気に対する主治医が決まっている場合の経過観察には活用できそうだが、病気の原因が特定できない場合は、まずは対面での診察が必要ではないでしょうか。

### オンライン診療に反対

- \* 高齢者にはまだまだほど遠い。やはり手当とって目の前に医者がいて、その手で診療をするのが一番だ。
- \* アンケートに回答して、初めてオンライン診療について考えることができた。オンライン診療では、完全に病状を早く知ることができないように思いました。

## その他ご意見自由記述の内容

簡単な病気（風邪など）であればオンラインでもよいかもしれませんが重篤な症状等はオンラインでは難しい。
また、そういう状況の診察は個人情報の漏えいなども心配になるのでオンライン診療はかなり限定的になるのではないのでしょうか
体力や時間などに余裕ない人達にとっては有り難いシステムになるのでは？
対面診療と同じ位、信頼感安心感を持つこと出来ればの話ですが。
オンライン診療では対応不可な場合もあるが、そうでない診療については、オンライン診療を受けられる医療機関がもっと増えれば、長時間の受診待ち時間が解消され、じっくり医師と相談ができると思う。
信頼できる医療機関かどうかが大事。簡単に操作できる手順になれば利用しやすいし利用してもいいかと思える。
気軽に受診出来る仕組み
回答したように個人情報の管理と医師とのコミュニケーションは充分に取れることを望みます。
最初にアクセスする場所(病院の受付の様)がわかりやすい事。個人のデータが漏れる心配の無い事。
受診のしやすさ。正確な診断。
高齢者でも手軽に、安心、安全に相談できるように環境を整えてほしい。
慣れないデジタル機器でも、間違いなく、情報を、得られること、
情報の適切な管理
ややもすると事務的診療傾向になりはしないかと心配
完璧なシステムなどはないので、まずは実行して、不都合があれば改善してゆく。スピードが大切。失敗を恐れ、責任回避を優先するのでは前に進まない。
必要に迫られていないため、うまくイメージできないが、現状、相当テコ入れしないと、利用が予想される一人住まいの高齢者には受け入れられにくいと思う。
医療システムの閉鎖性の打破
セキュリティ
国策としてオンライン診療を推進してほしい。これだけリモート会議、オンラインイベント、テレワークが進んでいる中、医療も相応の変化が求められる。医療に関する地域格差を減らすことにもつながると思う。
オンライン診療では、患者自身が伝えたいことだけを伝えて、患者が見落としている症状や伝えきれていない症状がある可能性が出ると思うので、初診時と何回に一度は直接診療する、など決まりがあればよいと思います。
医療機関によって、熱心な医師と、消極的な医師にはっきり分かれている気がします。熱心な医師の取り組み状況を、どんどん情報発信するこ

とも有用ではないでしょうか。
不正に薬を入手することの防止策。
最近のニュースで、サイバー攻撃を受けて病院のシステムが使用できなくなる等、医療業界のDX化が前途多難でも推し進めるべきことは進めて欲しい。
顔や表情をきちんと読み取れるしくみが整い、患者側が安心して受診できるようにしてほしい。
風邪や薬を受け取る様な簡易な診療ができる。
いつでも気軽に診察が受けられる環境であればと思います。
手軽だけど確かな診療。
かかりつけ医、または専門医による診察が望ましい。
地域の隔たりなく受診できるようになることで、日本中のどこにでも住めるようになることを期待している。(今、都市に住んでいるので地方移住に不安がある)
現在は必要ないですが将来体が動かなくなれば必要となるでしょう。これまで対面での診察に慣れているのでオンラインではどこまで医師に体調の説明ができるか疑問です。薬の内容も正確に把握できるかと思っています。
患者側の意見を素直に聞いてくれる人がいい。
診断を受ける側の意思が正確に伝えられることが重要である
信頼できる医師の充実
診察までの待ち時間解消や、遠方での診察、時間外の診察など、オンライン診療は便利なツールだと思います。
特にありません。
医療側と患者側が簡単に利用できる環境整備が必要。
個人情報の確保。希望する同一医師による診察。かかりつけ医療機関との情報共有。
実際には顔を合わせる事ができないため、知りたいこと聞きたいこと不安に思うことなど、細心の注意をしながら診察を受けたい
どちらかと言うと身近な診療期機関を受けたいが、急に流行っているのならどちらでもいいと思う。
一日も早い実現を希望します。
選択肢が増えるのは良いことですが、医療の中身より利便性が優先されたり、直接診療をメインにおこなう医療機関への負荷が増えないような進め方をのぞみます。
一度も診療していないので、身近には必要ない
システムが簡単で、個人情報がしっかり守れるのであれば利用したいと思う。マイナンバーカードと保険証が紐着いた時に、その管理を医療機関が管理できるのか不安がある。
アクセスのしやすさと、負担する医療費を対面とあまり差をつけずに利用できる設定にすること
患者、医師双方の負担が軽くなること。医療崩壊を防ぐことができるかもしれないと期待しています。
一気通貫の支援。予約、診療、会計、お薬の購入など。
医療機関が積極的に参加することとセキュリティなど品質の確保を行政が責任を持って整備・提供すること
何よりも自分が求める医療機関か、速やかに的確に分かる情報が欲しいと思います。
その上で、オンライン診療の医療機関が継続したかかりつけ医になることを望みます。
どこに住んでいても、望む診療が平等に受けられるサービスになってほしい。
病院へ行くべきかどうか悩むときがあり、そのような場合でも手軽にオンラインで相談できると良い。オンライン診療のプラットフォームがあると消費者も医療機関も安心して利用、実施できると思う。情報管理がどのように行われるか課題
対面と変わらない、診断の正確さ 情報の漏洩
顔色など、細かい症状を、医師が診てくれるのか心配だ
オンライン診療の知名度を上げること。
簡便さ 時間の簡便さ 経費の減少など、一方で不慣れな人たちにとっては難しいこともある。両立が望ましい
使いやすいアプリの提供
対面診療以上に懇切丁寧率直な対応を望む。
わかりやすい仕組みと、利用価値・品質向上。
余分な手続きなしに簡単に利用できること
オンライン診療で、どこまで適格に病気の内容が判断できるのかが分からない。
複数の医療機関の総合的な判断ができること。
利用可能な診療所が増えること
医者側の「実力」「時間の確保」が出来なければ絵に描いた餅になる。
信頼関係の構築ができたうえで使いたいと思うが、今現在の健康状態ではあまり必要性を感じないので、ピンとこない。
的確な診断
オンライン診療をしてくれる病医院が増え、かつ受診時間の自由度がかなりあって、急な受診にも柔軟に対応してもらえるようになることが望まれます。
繰り返し同じ内容で処方される処方箋などは、電話だけで対応してもらえて、病医院から薬局に直接送信、受け取りも場合によっては配達してもらえるような仕組みは今すぐにも実現可能と考えられます。
出来るところから早く実現してほしいと考えます。

遠隔診断に必要なソフト・ハードと法の整備、緊急課題としての取り組みを希望
直近の日曜日の朝に結石となり、妻がコロナに感染中でしたので私は濃厚接触者でした。結局救急車（防護服を着てもらって）で、朝1回、夕方また激痛となったのもう1回、さらに翌日月曜日に駐車場に車を止めたまま正式な受診となりました。症状はわかっているので、痛み止めの薬があれば急ぐ必要もないわけですが、いろいろたいへんでした。濃厚接触者なので、どこの医療機関に運ばれるかによっても、帰り方も違って来るわけです（結局、想定した病院には行けず、1時間かけて歩いて帰りましたけど）。患者（私）にとっても医療機関にとっても、ストレスなく辿り着ける（解決できる）方法があるように感じました。オンラインでも可能な軽いものや、処置が明確なものは、オンラインで良いのではないかと思います。
このアンケートに回答することで、さまざまな場面で必要であることを認識しました。早く仕組みが作れたらいいと思いました。
特に思い浮かばない
デジタル機器操作に疎い高齢者が、とにかく簡単に診療が受けられること
オンライン診療自体の認知度を高め、誰もが使えるようなシステムを構築してほしい。マイナンバーカードの利点として使えるように行政が動いてほしい。
無医村であるとか、過疎の地域等ではオンライン診療は喫緊の課題と思いますが、その際は機微情報に特に注意が肝要と思います。
初診は、対面での診察が誤診を防止する為にも、安心する。オンライン診療は、システムを利用出来れば、便利であるが、高齢者等の場合、ハードルが高いのではないかと懸念があるので、利用しやすい方法での整備を望んでいる。
地方などの交通手段が限られている地域や、高齢者こそオンライン診療が必要とされていると思う。
今のところなし
まだ、必要ないが、病院に行けない状態になったら利用したいが、とにかく現在、パソコン～携帯の操作が出来ないので、今後出来るようになったら、必要になったら、考えたいと思います。
定期的に通院している病院(2時間かかる場所)から、厚労省の通達で今後はなるべく電話診察ではなく、通院するようとの旨を伝えられました。今までは、「コロナ感染を避けたいので電話診察を希望する」と言えば、電話で診察してもらえましたが、それも難しくなりそうです。厚労省に再考を要請したいです。
パソコン、携帯操作が出来るようになり必要になった時には、利用したい。
スキルの高い医師の確保を前提にした、医療サービスと情報管理や他の医療機関との連携ができるための環境整備
規制緩和を進めてほしい。
直ぐに繋がって欲しいと思います。
オンラインでの診療が可能な病院が増えること
対応できる病院、診療所が増えることが必要である。また利用しやすいシステムも大切。
医師や看護師の手が足りていないのでは。通院でも同じことだが、医師のレベルもまちまちであり、信頼関係をきづくのに時間がかかる。オンラインでは特に医師のコミュニケーション能力を要されるだろう
多くの機関とつながるとセキュリティが心配です。
望むことは 訪問診療とオンライン診療の連携という新しいシステムは高齢社会の医療 において医療者の負担軽減となり、患者の身体の負担をやわらげると思います。
体の具合が悪い時に病院に向かうことは苦痛でもあり、まずは手軽に診療を受けられるオンライン診療が充実するように希望します。
医療機関がお休みのときや体の症状によっては動くことが困難な場合、感染症と思われる場合などには、オンライン診療は有効だと思う。ただ、対面していないだけに誤診も発生するのではないかと、不安。また、セキュリティ面でも不安である。
オンラインで顔が見えても実際に対面して表情を体全体で判断出来るのとは差があると思うので可能である場合は直接対面での診断が好ましいと感じる。
正確な診断、判定が出来るよう精度を高めて欲しい。
仕組みが分かりやすく、利用しやすくなること
高齢者でも使いやすいくこと。システムトラブルが生じない事。万が一生じた場合の連絡先を設けて対応が速やかにできるように。
その症状について詳しい医師かどうか（その医師の守備範囲に一致しているか）がわからないと妥当な対応をしてもらえるのかがわからないと思った
病気に対する主治医が決まっている場合の経過観察には活用できそうだが、病気の原因が特定できない場合は、まずは対面での診察が必要ではないでしょうか。
オンライン診療をやっている所がわからない。
現状、必要性を感じていないが、高齢者が活用できればより良いサービスになるのではないかと
専門性を発揮しつつ、判りやすい説明と具体的なアドバイス。
基本的に、診療はオンラインではなく直接先生に診ていただきたいと思っています。触診をしたり、実際に肌の状態を見ていただいたりすることで、信頼できる診察結果が得られると思うからです。オンラインでも診療できる場合は、限られるのではないのでしょうか。
今後、オンライン診療の機会が増える時には、受診者がきちんと自分の病状を伝えることができる能力や、オンラインのできる限界を認識することが必要だと思います。また、それができるような情報提供や教育が不可欠だと思います。
オンライン診療のデメリットもしっかり発信すること
手軽に利用できそうで魅力を感じるが、課題も多いのではないかと感じる。
もっと手軽にインライン診療を受けられるようにしてほしい。
AIの医者もありだと思ふ
診療時間の拡大と診療料金の減額、医療機関同士の情報ネットワーク構築
アンケートに回答して、初めてオンライン診療について考えることができました。オンライン診療では、完全に病状を早くすることができないように思いました。

医療費の支払いもセットにしないと意味が無いと思います。
手軽さと時間に縛られない形を作れば良いと感じる
使いやすいアプリやシステムの開発
受け入れ先が沢山あること、簡単な手順でできることを望みます
選択肢を増やすという観点で推進していただきたい
何処の医療機関で可能か、受診の仕方等行政のサポートが欲しい。
オンライン診療に係る情報開示を進めて欲しい。
診察情報の管理
マイナンバーカードを登録して、オンラインカルテの有効活用を図って、どこでもドアのように、オンライン診療を受けられことを望みます！
一度利用してみたい
医師との信頼関係ができていないこと。
誰もが気楽に相談できるシステムの開発と、且つ正しい判断のできる医師の存在が不可欠だと思います。
個人の診療所も含め、普及率100%にして下さい。
受信マナー、診察マナーを含めた利用ガイドの整備。
機器を持っていない人には、顔色がよくわかる質の高いモニターやカメラを貸し出すなどするとよいと思う。
問診などが簡単になって誤診が増えないためや、安易に薬を処方して薬が売買されたりしないような工夫が必要だと思う。
特にありません。
操作のし易さ
対面でないための不安もあるので、よりじっくりと症状を聞き取ってほしい。判断が難しいと思うので、お医者さん側の技量？もより問われるのではないかと思います。
丁寧な診察
医師の顔が見える診察であること。安易に薬の処方をしないこと。
経過観察等の場合はオンライン診療は便利だと思います。先生に病状等を正確に伝え、適切な治療と投薬が受けられるか不安な部分はあります。
できれば病院よりオンライン診療を進めていただきたい。こちらから言い出しにくい
オンラインと通院を適宜併用するハイブリッドな運用が好ましいかと思っています。
誰でも簡単に利用できる環境整備が必要だと思います。多忙な医師の負担にならないような受診時間の設定なども課題だと思います。
オンライン診療に関する知識、行政の環境設備の整備、セキュリティ対策、専門医の確保等
高齢者でも作業が出来る、使いやすいオンライン診療であって欲しいです。
診察の時間を十分に確保してほしい
通信事故やサイバー攻撃に対し適切かつ迅速に対応がなされること。
今後普及していけばよい。
プライバシーの保護。
自分が経験したのは電話診療だったが、Zoom や Line のテレビ電話のような対面に近い診療が望ましいと思った。
気軽に診療受けられること
移動コストを減らせるのはありがたいが、診療できる時間帯も幅広くしてほしい。
アプリなどをインストールしなくても web 上でできること。zoom みたいに URL をタップするだけで診療が受けられること。
オンラインでもじっくりしっかり受信したい。相談がしやすいシステムを作ってほしい。
診療データが流出しないように、セキュリティの徹底。
誰でもどこでも利用可能なシステムにすること
デジタル弱者への配慮とインフラ整備。環境が整っても出来ない人がいる。労働人口が少なくなるので、デジタル化推進は仕方のないことだが、誰一人取り残さない為の施策がいつもかけている。診療は命にかかわることなので、広める際にはその点に注意してほしい。
セキュリティ対策と医師の確実な資格確認
簡単な方法は必ず必要です
患者のきびな情報を扱うため、セキュリティ対策をしっかりとしてほしい。
方法がわかりやすいこと。
抗生物質の処方箋を出して欲しい
高齢者にはまだまだ程遠い。やはり手当てとって目の前に医者がいて、その手で診療するのが一番だ。
未来対応のため、これから必要になるオンライン診療だと思いました。通院、長時間の待ち、きちんと受信が今までの様に出来ます事を願いますが、長期高齢化でのこれからの不安です。
外出がしにくい障害者や高齢者には、便利なシステムになっていくと思いますが、新しいシステムへのアクセスが気楽に行えない方々が多い層と思われれます。その辺の援助がスムーズに行える支援が欠かせないと思います。
興味がある医師とそうでない医師と、両極端な気がする。

### Ⅲまとめ

#### オンライン診療の利用実態 (問1 A・B)

##### 1 オンライン診療を利用したことがありますか？

診療予約を含め、実際にオンライン診療を利用したことがある人は2割弱で、利用したことがない人は8割だった。

厚生労働省のオンライン診療を実施できるとして登録した医療機関数の推移によると、登録機関は全体の16%ということである。登録機関の多い地域の回答者が多いこともあり、登録機関数と利用者の数字がほぼ同じとなっている。

##### 1-2 オンライン診療を利用したことがある人

###### A-1 今後利用は増えると思いますか？ またその理由、利用した感想など

利用したことがある人のうち、8割の人が、今後利用機会が増えると思っている。

その理由や感想は、体調が悪いとき病院に出向かなくて済む、通院の身体的負担がない。待ち時間がなく、診療時間外でも利用でき、他の患者から感染するリスクもない。分かりやすく説明をしてもらえて、対面かオンライン診察かの判断ができた。薬局から薬が郵送されることが大変便利。などである。

一方、症状が安定している時は、オンライン診察は良いが、直接会って診察を受けることが正確な診断になるとの考えもあり、オンライン診療を臨時で行っている医療機関への今後の継続に対する不安の声もあった。

###### A-2 夜間・休日のオンライン訪問診療サービスを利用したことがありますか？

夜間・休日のオンライン訪問診療サービスについて、利用したことがあるのは約1割だった。

利用した感想は、夜間や休日に急病になったときの対応に安心感を持ったとのこと。自宅で待てるのは有難いが、訪問時間が深夜になってしまうこともあるようで、緊急な場合の利用にとどまっているようだ。

##### 1-3. オンライン診療を利用したことがない人 (8割以上、220人)

###### B-1 利用したことがない理由は？ (複数回答)

「必要を感じていない」5割、「対面の方が安心できる」4割と多く、「使い方が分からない・難しそう」が2割以上あった。個人情報のセキュリティが不安との意見も1.6割あった。自由記述では、実施している機関がない(知らない)、利用の仕方が分からないなどの情報不足が目立った。

###### B-2 今後オンライン診療を利用してみたいですか？

「必要な場面があれば」と、「操作が簡単なら」を合わせると9割の人が今後利用してみたいと回答している。簡単な操作で利用できる環境の整備が求められる。

#### オンライン診療をどのように利用したいですか？ (問2～6)

##### 2 オンライン診療の利用には、どんな機器やシステムが良いですか？ (複数回答)

PC やスマホの保有率が高いため、オンライン診療はパソコンやスマホを選んだ人がどの年代でも多い。しかし操作の手軽さ、コミュニケーションの確かさもあり、電話を選んだ人も一定割合いた。画面が大きく見やすい利点があるためか、インターネットに接続されているテレビを望む人もいる。

オンライン診療を受けるシステムとしては、SNS やアプリは、まだ広く認知されていないようだ。

70代では電話・FAX を選択した人が他の年代に比べて多く、FAX は処方箋の受け取りなどが想定される。20～40代と70代では、パソコンよりスマホの利用を望む人が多かった。



### 3 オンライン診療はどんな時に利用したいですか？（複数回答）

「身体がつらく、医者に行けない時」、「継続している薬の処方箋のみが必要な時」、「夜間・休祭日など医療機関がしまっている時」、がいずれも6割以上で、緊急時の必要性が高いことがうかがわれる。コロナ禍の事情の反映で、「感染症対策などで他人と接触を避けたい時」も5割を超えている。

「医者に行く時間が取れない時」、「病院へ行くかどうか迷っている時」、「セカンドオピニオンを探している時」、「受診したい病院が遠方」、などいずれも4割程度あり、様々な状況での利用が求められていることが分かる。年代別では、20代～40代の子育て世代は忙しいためか、「医者に行く時間が取れない時」、「薬の処方箋のみが必要な時」が他の世代よりずっと多い。

80代では、「健康・体調の管理」、「手術後・退院後の見守り」が他の年代より多いのが目立った。

### 4 どこでオンライン診療を受けたいですか？（複数回答）

ほぼ全員が自宅を希望していて、自宅では家族も付き添って受診でき、プライバシーも守られて安心度が高いと言える。自宅外で一番多かったのが旅行先（2割）で、年代別でも特に70代～80代では3割となっていて、旅行先での急な病気に対する安心感が求められている。

全世代でいつでもどこでも医療機関とつながることが出来る安心感を求めているようだ。移動診療車、公共施設、職場、介護施設で利用できれば看護師など補助する人がいることで、血圧・心拍などのデータをもとに医師とつながることができると思う。

介護施設の回答は少ない（4%）が、入所者のオンライン診療が可能になると、通院のための職員または家族の負担が軽減されることも期待されるのではないだろうか。

### 5 体調が悪い時に行く診療先（かかりつけ）は次のどれですか？（1つ選択）

体調が悪い時に行く診療先は、やはり近いということが要因になっているようだ。「一つの近所の医療機関」、「診療科別に複数の医療機関」、「近所の個人医療機関と総合病院を使い分けている」、の3つを合わせると8割を超える。かなり多くの人がかかりつけ医を持っているのは好ましいことと言える。

年齢別ではある傾向が見られる。「一つの総合病院」、「近所の医療機関と総合病院を使い分けて」かかりつけ医とする人は、年代が上がるにつれて多くなっている。年齢が高いほど、緊急で重大な病気に備える気持ちが強くなるということだろうか。

特に決めていないと回答した人は、年代が上がるにつれて少なくなっている。

総合病院は、予約や紹介状が必要な場合もあり、具合が悪くなった時にすぐに診てもらえる所として考えている人は、全体から見ると少ないようだ。

### 6 オンライン診療の診療先はどこがよいですか？（複数回答）

慣れている安心感からか、かかりつけ医や専門医、近所の医療機関にオンラインでの診療を望む人が多い。高度先進医療機関、オンライン診療アプリに登録の医療機関・医師、メディアで評判が良い医療機関・医師なども一定の割合で（それぞれ1割以上）あるのは、セカンドオピニオンを求めたり専門性・信頼性の高い診察を受けたいという希望の現れと考えられる。年代が上がるにつれ、総合病院を望む人の割合が高くなっている。

## オンライン診療を利用しやすくするためには？（問7～9）

### 7 オンライン診療の利用は初診から利用できたほうが良いですか？（1つ選択）

「全ての診療科で初診・再診両方の利用できた方が良い」が最も多く4割近い。「症状によって初診から可能か判断した方が良い」、「初診は直接対面診療で行い、再診からオンライン診療にした方が良い」は3割前後である。「初診から診療可能な診療科を制限した方が良い」は3%で少ない。

年代別には多少のばらつきはあるが、同じような傾向である。

どの診療科でも初診からオンラインで出来るなら利便性は高いが、その時の症状で初診は対面かオンラインかを判断することも必要とされるのではないだろうか。

### 8 直接対面と比べてオンライン診療の良い点は何だと思いますか？（複数回答）

半数以上の人、「外出ができない状況でも医師とつながり医療サービスを受けられる」、「通院や支払いの時間を効率的に使える」、「受診にかかる身体的な負担の軽減」などを挙げていて、これらの利点は、問1. A-1で、利用したことがある人（18%）の利用後の感想や今後増えると思う理由にかなり一致する。

「人との接触がないので感染症対策になる」との回答も多く、コロナに限らず他の感染にも注意が必要な患者にとってはメリットであり、「病気かどうかの判断が手軽に行える」利点も大きい。

通院の付き添い負担の軽減や、家族も一緒に診断が聞けるなど、オンライン診療の優位な点は多岐にわたると考えられている。

### 9 オンライン診療が日常的に利用できる、身近なものになるには何が必要ですか？（複数回答）

「利用者、医療機関双方が使いやすいアプリ・システムの開発」（7割）、「PC やスマートフォンなどの操作に不慣れな人を助けてくれる仕組」（5割）が必要と半数以上の人答えている。「オンライン診療が受けられる場所や受診先が増えること」も6割の人が必要と答えており、医療機関の参入がしやすくなると同時に、利用者の医療・健康の個人情報適切に管理される法整備が必要である。利用者自身もITスキルの向上が必要と考えていて、手軽に誰でも利用できるようになることが、利用者の利益と医療全体の向上につながるものであり、回答にもそのことが感じられる。

## 電子処方箋やお薬手帳について（問10～11）

### 10 お薬の処方箋を薬局へ送信し、薬を都合の良い時間に取に行くか、自宅へ配達してもらったり、指定場所で受け取るシステムを利用したことがありますか？

利用したことがある人と、利用してみたいと思っている人を合わせると7割を超えることから、今後はITを活用したお薬の受け取りが増えていくことが予想される。

電子処方箋、リフィル処方箋の利用も可能となっている今、患者への丁寧な説明で利便性が高まることを期待する。

### 11 紙のお薬手帳の代わりになるお薬手帳アプリを利用したことがありますか？（1つ選択）

利用したことがあると、利用している、を合わせても1割であり、メリットをあまり感じていないのではないだろうか。今後お薬手帳アプリを利用してみたい人も16%である。

マイナポータルを使った電子版お薬手帳の取組が検討されているが、災害等の停電時に備えて持病のある患者にとっては、冊子のお薬手帳も必要ではないか。オンライン診療の結果と連携するような電子版お薬手帳の使い勝手が良くなれば、冊子のお薬手帳から変更する人も増えると思われる。

## 11-2 お薬アプリ利用上の不便なことは何ですか？（複数回答）

お薬手帳アプリの不便なところとして、利用経験者の半数以上がチェーン店以外で利用出来ない、医療機関と連携できないなどがあげられている。

お薬手帳アプリのメリットは、薬局での待ち時間短縮、薬の宅配などで、まずは薬の受け取りが容易になることである。医療機関と連携し、どの薬局からでも受け取れるようなシステムに改善されることにより、利便性が高まることが期待される。

情報量を増し、見やすくすることで利用しやすいお薬手帳に変えていくことは、薬品会社や薬局、処方する医療機関などの工夫次第で可能ではないかと考える。

## 自由意見（問12）

### 12. オンライン診療に望むこと、その他の意見（自由記述 生の声）

●「オンライン診療に賛成・期待する」と「条件付きで賛成」を合わせると（149件中）128件となり、自由意見のなかでは大勢を占めた。

気軽に受診できるオンライン診療のシステム、高齢者でも手軽に安心・安全に相談できるように環境を整えてほしいという声が多い。体の具合が悪い時に病院に出向くことは苦痛であり、医療機関が休みのときや、感染症と思われる場合などには、オンライン診療は有効だと思う。

一方、実際には顔を合わせていないため、知りたいこと聞きたいこと不安に思うことなど、慣れないデジタル機器を使って細心の注意をしながら受診しなければならず、また、重篤な症状等はオンラインでは難しく、症状によって限定的になるのでは、という意見もあった。

個人情報漏れる心配があり、情報管理がどのように行われるか課題である。オンライン診療のプラットフォームがあるとアクセスが容易になり、消費者も医療機関も安心して利用、実施できるのではないかと。

これだけリモート会議、オンラインイベント、テレワークが進んでいる中、医療も相応の変化が求められる。医療に関する地域格差を減らすことにもつながるので、国策として推進して欲しい。

●「オンライン診療は時期尚早」、「オンライン診療に反対」の意見（21件）

情報のセキュリティ面で不安である。病気の原因を特定できない場合は、まず対面での診療が必要で、病状を完全に早く知ることはできないのではないかと。などの意見だった。

次ページは調査結果をもとにした、私どもの提言です。



## IV提言

健康で安心して暮らすために、必要な時に必要なサービスを利用できる仕組みが求められています。オンライン診療の普及と利用者の安心・利便性の向上に向けて、以下の提言をさせていただきます。

### 【全体】

1. 現在のオンライン診療の普及範囲は限られています。健康診断や検査結果の説明など、オンラインで対応できることから始め、徐々に利用を広げることが普及に向けた第一歩となるでしょう。
2. 私たちは、より便利で安心な医療サービスを求めています。行政、事業者、利用者が連携し、オンライン診療の普及と利用者の安心・利便性の向上に向けた取り組みを進めていただくことを期待しています。
3. オンライン診療は予防や重症化を防ぐ効用、医療費の抑制、少子高齢化、人口減少、医療資源の乏しい地方医療に寄与すると考えます。誰もが利用しやすいシステムの構築をお願いします。

### 【行政への提言】

#### I. 必要な人が必要なときに利用できる仕組み作り

1. 要介護高齢者・医療過疎地・子育て世帯など、必要な人が必要な時に利用できる仕組みを整備してください。
2. オンライン診療が受けられる場所や受診先を広げ、診療場所の開示を利用者に分かりやすく広報してください。
3. 旅行先などでもかかりつけ医とつながることができる自宅以外でのオンライン診療の体制を整えてください。
4. 高齢者にIT面でのサポートが必要な場合には、公民館や役場の駐車場にオンライン診療機器搭載車を導入し、高齢者が看護師や医療関係者のサポートを受けながらオンライン診察を利用できるようにしてください。
5. 介護施設でのオンライン診療の積極的な活用が行える施策の実施を希望します。
6. 医療機関・患者双方の声を聴く窓口を設置し、相談体制・意見を組み上げる仕組みを整備してください。

#### II. 患者の健康・医療情報などプライバシー情報のセキュリティ確保

1. 患者の健康・医療情報は個人のものであることを尊重し、データ利活用に際してはオプトイン方式の徹底を実施してください。また、活用目的と利活用先を明確にし、丁寧な説明による信頼関係を築くよう努めてください。
2. 自分のデータにアクセスした記録や確認できるシステムを構築し、患者が自身の情報について適切な管理を行えるようにしてください。
3. 患者の医療情報（電子カルテ、投薬データなど）はいずれマイナンバーカードとの連携がなされ、利活用される見込みです。オンライン診療において、医療の個人情報があるように活用されるような仕組みが求められます。また、個人が自分の情報を管理できるようにし、リスクがあることも理解しておく必要があります。医療機関と個人の双方が安心して健康に関する情報を扱えるようセキュリティを確保してください。

#### III. 医療機関の参入障壁の削減

1. 時間的・人的手間を考慮したオンライン診療に特化した報酬体系の構築を検討してください。
2. オンライン診療・電子カルテの普及に向けて、システムの導入費、更新費、設備費、支払いシステムの

手数料などのランニングコストの負担軽減策を実施してください。特に個人病院の参入障壁を低減することを願います。

3. 医師および患者のなりすましを防ぐ対策を講じてください。
4. 医療機関における行政への報告の簡素化を図り、時間的・人的手間を軽減してください。

### 【対象事業者に対する提言】

1. システム提供事業者には、患者・医療機関など利用者が簡単に利用できるシステムや機器の開発と環境整備を求めます。SNS やアプリの利用も含め、高齢者や IT 機器の扱いに不慣れな人など広い層に対応できるようにしてください。
2. システム提供事業者は医師との信頼関係を築き、オンライン診療の普及を積極的に推進してください。
3. アプリ提供事業者・医療機関は患者の安心感を重視し、オンライン診療について丁寧な説明と対面診療との違い、費用についての情報提供を心掛けてください。
4. 電気通信事業者には、オンライン診療における通信環境の安定化に向けて努力し、診療の品質に影響を及ぼさないようにしてください。
5. 医師会・医療機関は少子高齢化社会に向けて、地元の患者中心の診療に留まらず、多くの国民が多様な手段で医療を受けられるように、医療 DX に対応できる人材を活用し、不足する医療資源の有効活用という観点からも、オンライン診療のあるべき姿を模索し積極的にオンライン診療に取り組んでください。
6. 医師会はオンライン診療の普及に対応し、医師の IT 操作不安の解消・援助を行ってください。さらに、オンライン診療による訴訟リスクに対する医師の不安解消への対策を検討してください。
7. 医師会はオンライン診療と通常の外来診療の両立の手立てを提案することを検討してください。
8. 患者の意見を汲み上げる仕組みを構築し、患者の声を反映するための努力を行ってください。
9. 電子カルテ等を扱っている事業者には、患者個人の健康データの適切な管理を徹底してください。

### 【消費者への提言】

1. オンライン診療の特性を理解し、選択肢の一つとして、必要な場合に利用しましょう。
2. 自分の病気や症状がオンライン診療に向いているか医師に相談してみましょう。
3. オンライン診療を利用する際には、丁寧に説明してくれる医療機関を選ぶようにしましょう。
4. お薬の宅配システムなど便利なシステムは積極的に利用しましょう。
5. 将来、対面での治療（通院）が必要になる可能性も考えて、オンライン診療を受ける医療機関を選ぶようにしましょう。



## V 設問

### オンライン診療を身近なものにするためのアンケート

年 代 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代 90代以上

性 別 男 女

お住まい 都内23区 都内市町村 北海道 東北 関東 中部 近畿 四国  
九州・沖縄 その他(海外など) ( )

同居家族人数(本人含む) 1人 2人 3人以上

このアンケートでのオンライン診療とは電話、FAX、パソコン、スマホ、アプリ、SNS などを使って診療予約、事前問診、診察、診断、薬の処方、薬の受取、支払い等の一部または全てを直接対面しなくても行える受診の仕組みのことです。

#### ★オンライン診療(遠隔診療)についてお聞きします。

問1 あなたはオンライン診療(電話相談、服薬指導、処方箋の薬局への送信、オンライン訪問診療、オンライン診療予約を含む)を利用したことがありますか?(1つチェック)

①電話・FAXを使って利用したことがある 問Aへ

②スマホ・パソコンなどインターネットを使って利用したことがある 問Aへ

③上記①②の両方を使って利用したことがある 問Aへ

④利用したことはない 問Bへ

#### ●利用したことがある方へお聞きします。

問A-1 今後利用機会は増えると思いますか?(1つチェック)

①増えると思う ②増えないと思う ③わからない

その理由は何ですか?利用してみての感想がありましたらお書きください。

問A-2 夜間・休日のオンライン訪問診療サービスを利用したことがありますか?(ご家族の利用も可)  
(コールドクター、ファーストドクターなど)

①ある ②ない

利用してみての感想などありましたらお書きください。

#### ●オンライン診療を利用したことがない方へお聞きします。

問B-1 オンライン診療を利用したことはない理由は?(複数回答可)

①対面の方が安心できる ②必要を感じていない

③使い方が分からない・難しそう ④経済的負担が増えそう

⑤オンライン診療を受ける為の機器(スマホ、PCなど)が無い

⑥個人情報のセキュリティーが不安

⑦その他

問B-2 あなたは今後オンライン診療を利用してみたいですか?

①必要な場面があれば利用してみたい ②操作が簡単なら利用したい

③できれば利用したくない ④利用したくない

オンライン診療を利用したくないと回答した方はこれからの問には利用するとしたらということでご回答ください。

問2 オンライン診療の利用には、どんな機器やシステムが良いですか?(複数回答可)

①電話 ②FAX ③テレビ ④パソコン ⑤スマホ

⑥アプリ(CLINICS、CURON、アスクドクターズなど)

⑦SNS(LINEなど)

⑧その他(AIロボットなど自由記入)

問3 オンライン診療はどんな時に利用したいですか?(複数回答可)

①身体がつからく、医者に行けない時

②医者に行く時間が取れない時

③継続している薬の処方箋のみが必要な時

④病院へ行くかどうか迷っている時

⑤セカンドオピニオンを探している時

⑥受診したい病院が遠方にしかない時

⑦病気の予防・未病の発見

⑧健康・体調の管理

⑨手術後・退院後の見守り

⑩健康相談がしたい時

⑪夜間・休祭日など医療機関が閉っている時

⑫感染症対策などで他人と接触を避けたい時

⑬その他(自由記入)

問4 どこでオンライン診療を受けたいですか?(複数回答可)

①自宅 ②職場 ③介護施設(デイサービス含む) ④旅行先

⑤公共施設・公民館など操作に不慣れな人を補助する仕組みがある場所

⑥移動診療車（過疎地などでオンライン診療用のディスプレイ、心電図モニター、血糖値・血圧測定器、などを搭載し看護師が乗車し、患者宅へ出向いて、医療機関の医師とオンライン診療を行う）

⑦その他（自由記入）

**問5 体調が悪い時に行く診療先（かかりつけ）は次のどれですか？（1つチェック）**

①一つの近所の個人医療機関

②一つの総合病院

③診療科別に複数の医療機関

④近所の個人医療機関と総合病院を使い分けている

⑤特に決めていない

⑥その他（自由記入）

**問6 オンライン診療の診療先はどこがよいですか？（複数回答可）**

①かかりつけ医

②専門医

③近所の医療機関

④総合病院

⑤高度先進医療機関

⑥メディアで評判が良い医療機関・医師

⑦オンライン診療アプリに登録の医療機関・医師

⑧その他（自由記入）

**問7 オンライン診療の利用は初診から利用できたほうが良いですか？（1つチェック）**

（現在は医療機関や症状によって初診診療への対応が異なります）

①全ての診療科で初診・再診両方の利用できた方が良い

②症状によって初診から可能か判断した方が良い

③初診から診療可能な診療科を制限した方が良い

④初診は直接対面診療で行い、再診からオンライン診療にした方が良い

⑤その他（自由記入）

**問8 直接対面と比べてオンライン診療の良い点は何だと思いますか？（複数回答可）**

①病気かどうかの判断が手軽におこなえる

②介護負担の軽減（通院の付き添いなど）

③離れた家族も一緒に診断が聞ける

④受診にかかる経済的な負担の軽減

⑤受診にかかる身体的な負担の軽減

⑥通院や支払いの時間を効率的に使える

⑦病院より緊張しないので医師と相談しやすくコミュニケーションが取りやすい

⑧計画的に診療予定が組める（継続しやすい）

⑨外出ができない状況でも医師とつながり医療サービスを受けられる

⑩人との接触がないので感染症対策になる

⑪その他（自由記入）

**問9 オンライン診療が日常的に利用できる、身近なものになるには何が必要ですか？（複数回答可）**

①診療を行うためのITスキルの向上

②パソコンやスマートフォンなどの操作に不慣れな人を助けてくれる仕組み

③利用者、医療機関双方が使いやすいアプリ・システムの開発

④医療機関が参入しやすい行政による法整備

⑤オンライン診療が受けられる場所や受診先が増えること

⑥利用者が提供した医療・健康データの管理が適切に行われること

⑦その他（自由記入）

**★ここからは病院で処方してもらうお薬についてお聞きします。（1つチェック）**

**問10 お薬の処方箋を薬局へ送信し、薬を都合の良い時間に取に行くか自宅へ配達してもらったり、指定場所で受け取るシステムを利用したことがありますか？**

①利用したことがある ②よく利用している

③利用してみたい ④必要を感じない

**問11 紙のお薬手帳の代わりになるお薬手帳アプリを利用したことがありますか？（1つチェック）**

①利用したことがある 11-2へ ②利用している 11-2へ

③利用したことがない ④利用してみたい

**問11-2 お薬アプリ利用上の不便なことは何ですか？（複数回答可）**

①チェーン店以外ではサービスが利用できない

②情報量が紙より少ない

③医療機関とデータ連携できない（スマホ画面で薬の処方履歴を提示することしか出来ない）

④データが紙の手帳より見にくい

⑤特に不便なことはない

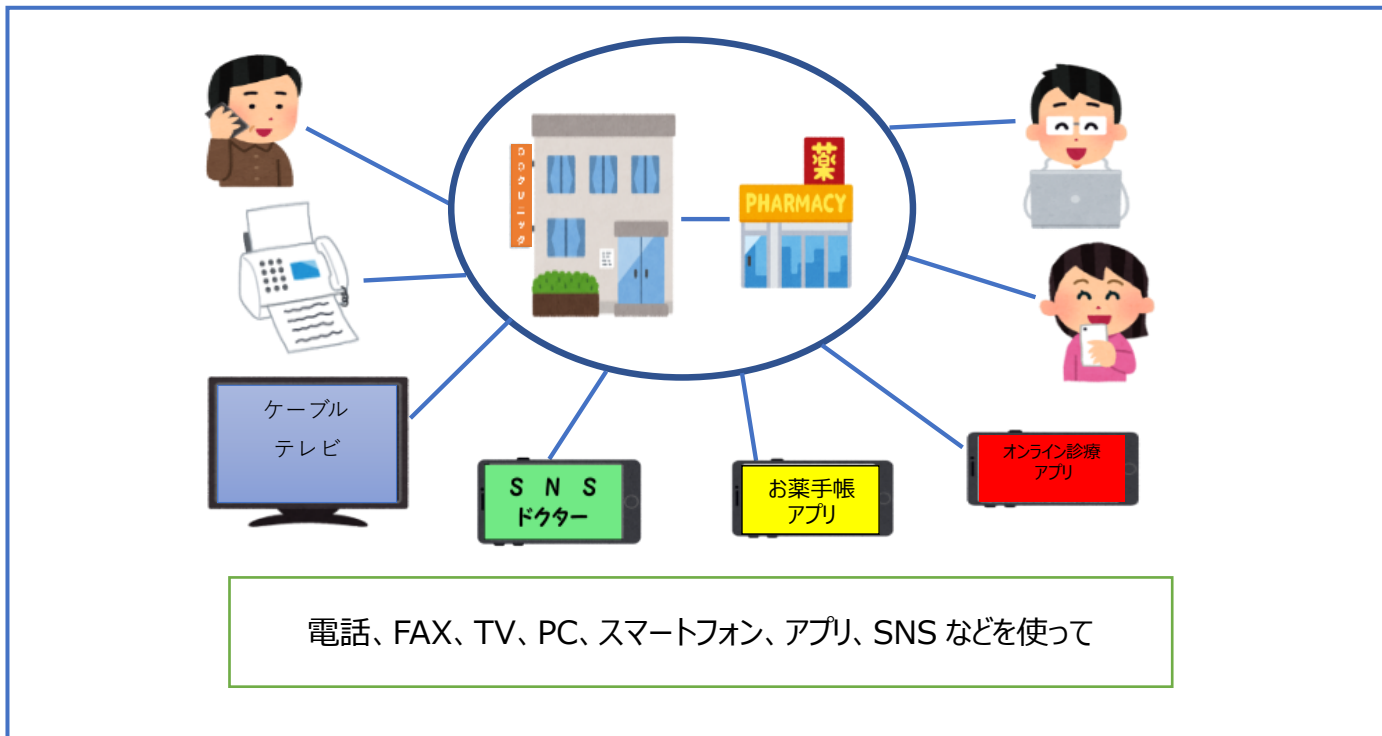
⑥その他（自由記入）

**問12 最後に、オンライン診療に望むことは何ですか？**

その他ご意見などご自由にご記入ください。

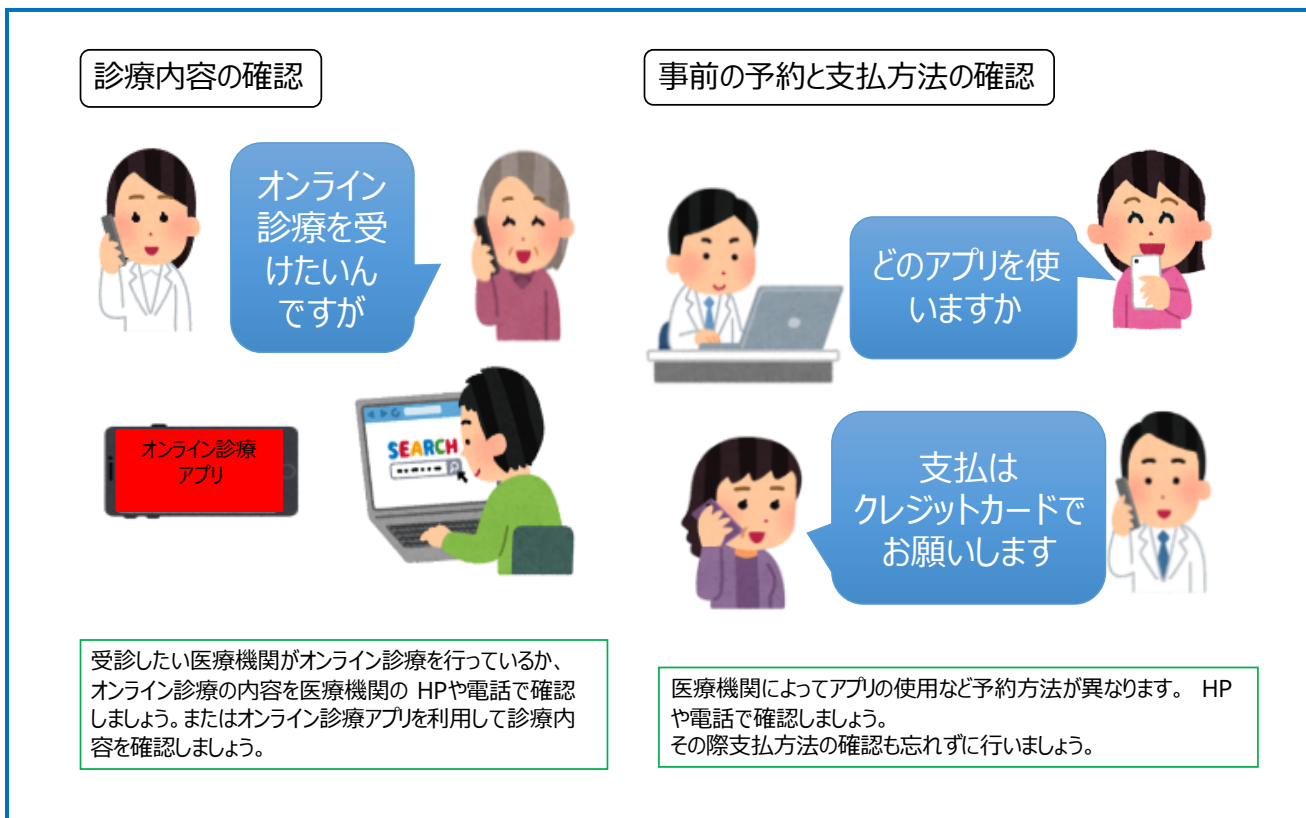
# 1. オンライン診療とは 仕組・受診方法

## 1-1.オンライン診療って何？





## 1-2.オンライン診療の受診方法



### 1-3.オンライン診療 できること向くこと

- 通院に係る移動時間や交通費の負担、介護者の負担を減らすことができます。
- 子どもが周りに迷惑をかけないかなど、診療に伴う不安やストレスの軽減になります。
- 支払の手間と時間の軽減になります。
- 薬を指定した時間や場所または家で受け取ることができます。
- 病院で感染症に罹患するリスクを防げます。
- 自宅以外の場所で診療を受けることもできます。
- 体調の悪い時、病院へ行くかどうか迷っている時の助けになります。
- 外出ができない状況でも医師とつながり医療サービスを受けることができます。
- 家族でオンライン診療を受けることで情報を共有することができます。
- セカンドオピニオンを探している時など、複数の医師への相談ができます。
- 遠方の病院でも診療を受けることができます。
- 医療機関や直接対面で緊張する人はリラックスして診療を受けることができます。
- 呼吸数、心拍数、血圧、血糖値など長期間のデータ管理で状態を観察・分析することができます。



### 1-4.オンライン診療利用上のポイント

- オンライン診療後、**直接対面診療になる可能性**を考慮して医療機関を選択しましょう。
- どのような症状なら**オンライン受診が可能か**、初診対応可能か医療機関に**確認**することが大切です。
- 薬の宅配費用、予約料、オンラインサービス手数料等、**医療費以外の、費用を確認**しましょう。
- **支払方法を確認**することも重要です。
- インターネット環境とスマホなどの**機器が必要**です。
- オンライン診療のみで**完結しない場合**があります。
- 全ての診療科目、診療内容が**受診できるわけではありません**。
- 微妙な声色、視線の動き、肌色などの変化がとらえにくいです。
- オンライン診療で**許可されていない疾患・処方薬**があります。
- ケガなど**手当や検査が必要な症状**には向きません。



## 1-5.お薬手帳アプリ利用上の注意点

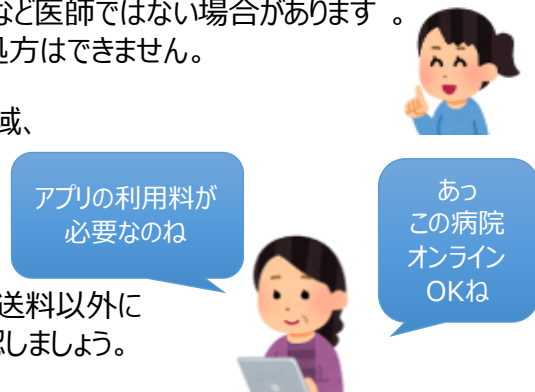
- 紙の手帳に比べ情報量が少ないことがあるため、薬局でもらう紙のデータも保管しておきましょう。
- 紙の手帳のように情報を書き込んだり、注意点をメモすることが難しいです。
- 災害時に、「サーバーに繋がらない」、「スマホが電池切れとなる」、「パスワードがかかっていて本人以外見られない」などの問題があります。
- アプリを削除した場合、お薬手帳データも見られなくなります。
- 災害やデータ損失の備えとして、紙のデータを保管する。または紙のお薬手帳も作っておくと安心です。



薬局指定のアプリを使用して処方箋の写しを送付し、お薬を指定時間や指定場所や自宅で受け取れる便利なサービスがありますがアプリの利用には注意しなくてはならないこともあります

## 1-6.オンライン診療アプリ利用上の注意点

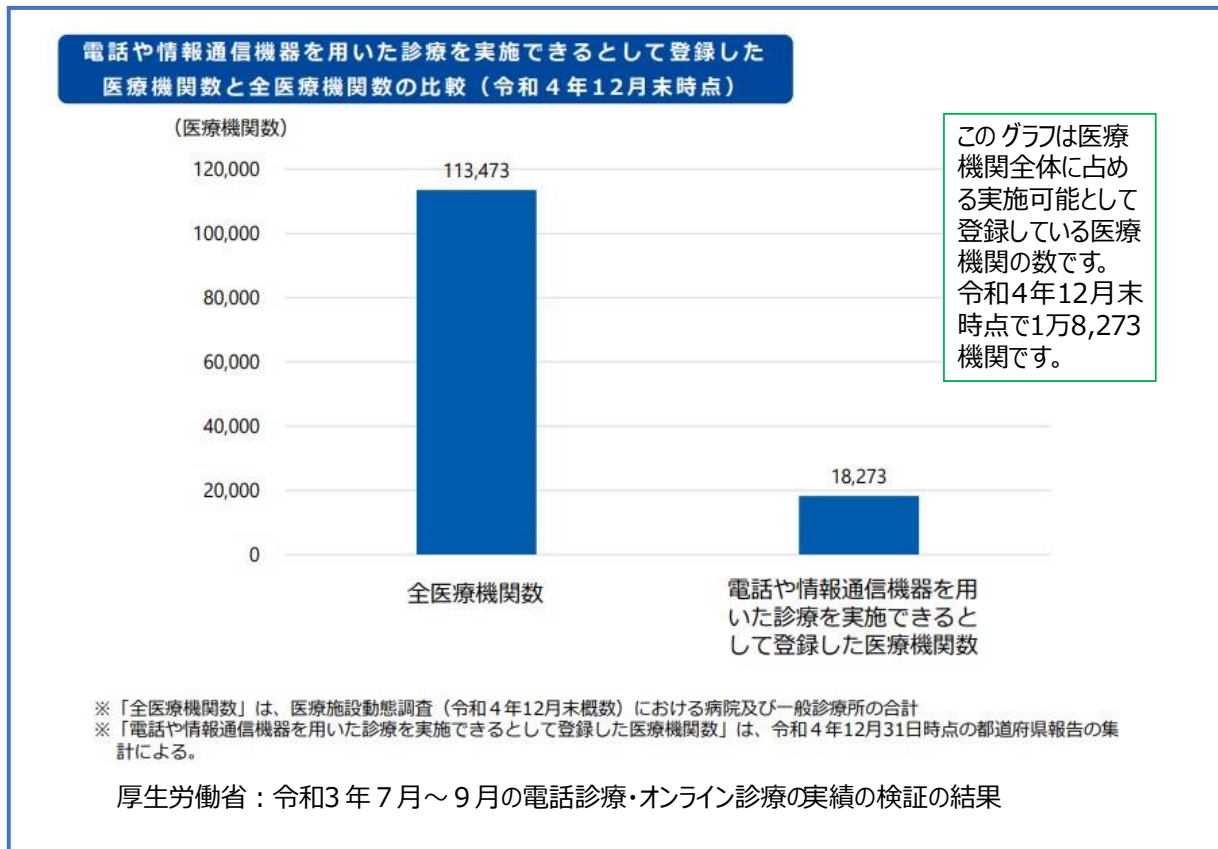
- 対応する医療従事者が、薬剤師やカウンセラーなど医師ではない場合があります。その場合は、健康相談のみとなり、診断や薬の処方はできません。
- アプリが対応している医療機関の受診可能な地域、診療科目、薬の郵送範囲、を確認しましょう。
- 支払方法を確認しましょう。
- アプリ利用料など、医療費（診察・薬）や薬の送料以外にかかる費用が、わかりやすく明記されているか確認しましょう。
- アプリの操作に関するサポート体制の有無とその内容を確認しましょう。



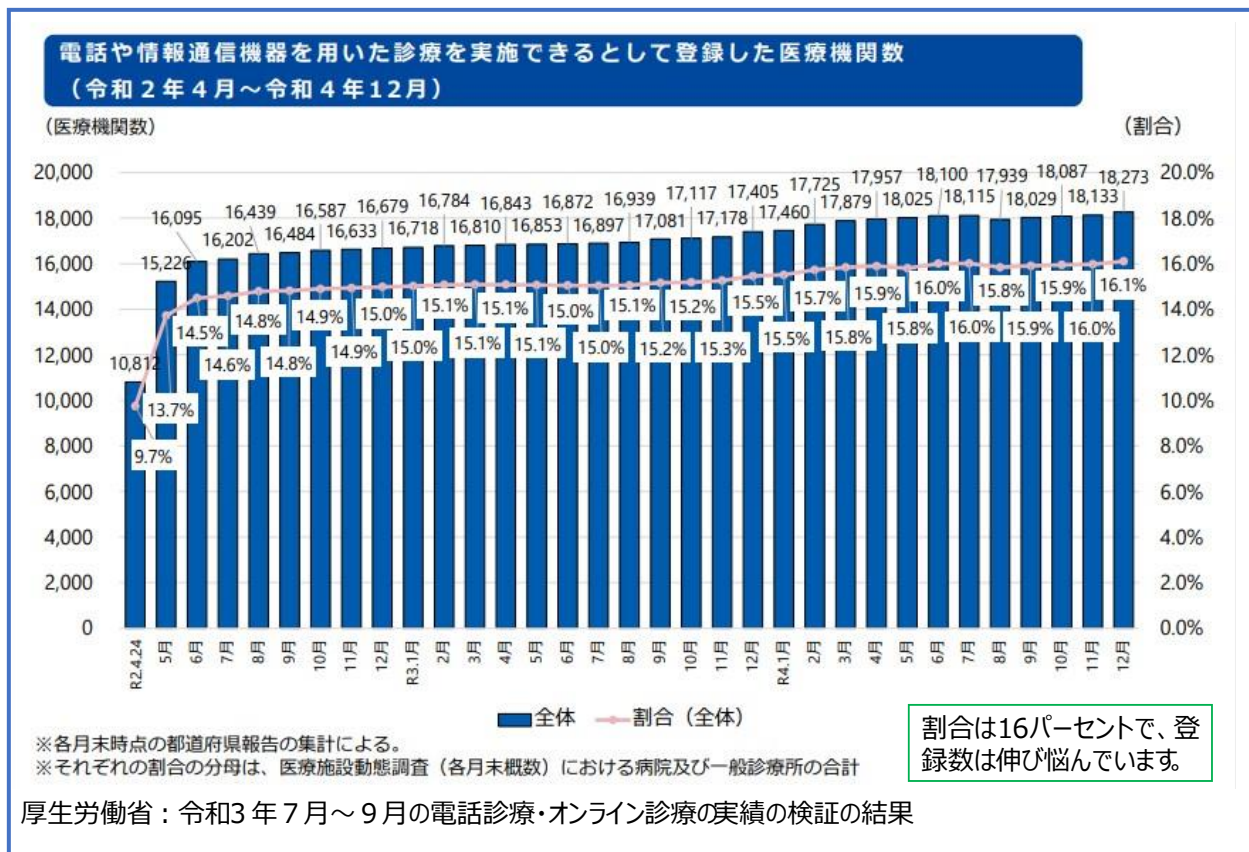
オンライン診療アプリはオンライン診療には大変便利なツールですが、次の注意点をふまえて、利用するようにしましょう。

## 2.オンライン診療普及の実際

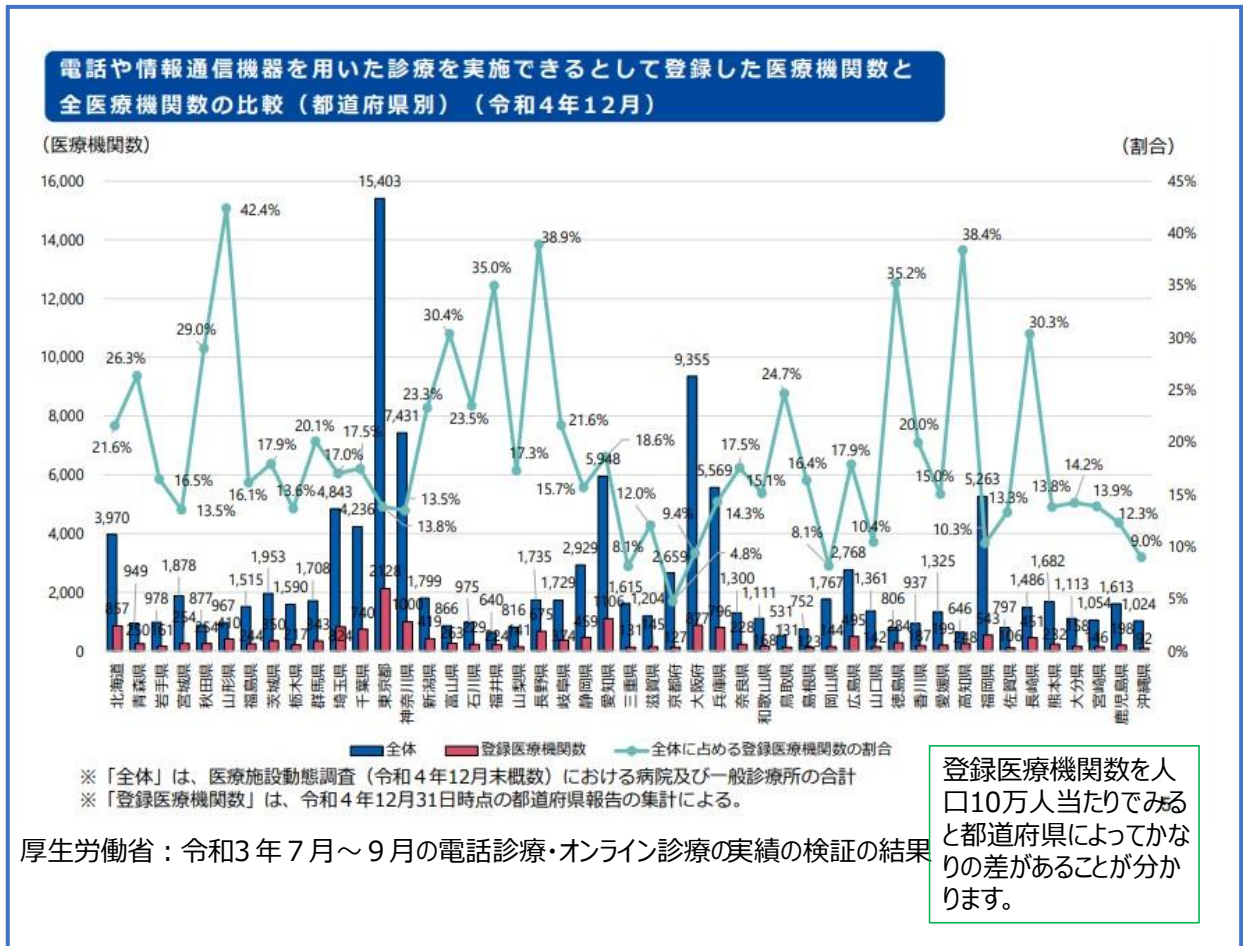
### 2-1.全医療機関数と登録医療機関数の比較



### 2-2.登録医療機関数の推移



## 2-3.各都道府県人口 10 万人あたりの登録医療機関数



## 2-4.医療機関の電子カルテ普及率の推移

電子カルテシステム等の普及状況の推移					
電子カルテシステム	一般病院 （※1）	病床規模別			一般診療所 （※2）
		400床以上	200～399床	200床未満	
平成 20年	14.2 % (1,092/7,714)	38.8 % (279/720)	22.7 % (313/1,380)	8.9 % (500/5,614)	14.7 % (14,602/99,083)
平成 23年 （※3）	21.9 % (1,620/7,410)	57.3 % (401/700)	33.4 % (440/1,317)	14.4 % (779/5,393)	21.2 % (20,797/98,004)
平成26年	34.2 % (2,542/7,426)	77.5 % (550/710)	50.9 % (682/1,340)	24.4 % (1,310/5,376)	35.0 % (35,178/100,461)
平成 29年	46.7 % (3,432/7,353)	85.4 % (603/706)	64.9 % (864/1,332)	37.0 % (1,965/5,315)	41.6 % (42,167/101,471)
令和 2年	<b>57.2 %</b> (4,109/7,179)	<b>91.2 %</b> (609/668)	<b>74.8 %</b> (928/1,241)	<b>48.8 %</b> (2,572/5,270)	<b>49.9 %</b> (51,199/102,612)

オーダリングシステム	一般病院 （※1）	病床規模別		
		400床以上	200～399床	200床未満
平成 20年	31.7 % (2,448/7,714)	82.4 % (593/720)	54.0 % (745/1,380)	19.8 % (1,110/5,614)
平成 23年 （※3）	39.3 % (2,913/7,410)	86.8 % (401/700)	62.8 % (827/1,317)	27.4 % (1,480/5,393)
平成26年	47.7 % (3,539/7,426)	89.7 % (637/710)	70.6 % (946/1,340)	36.4 % (1,956/5,376)
平成 29年	55.6 % (4,088/7,353)	91.4 % (645/706)	76.7 % (1,021/1,332)	45.6 % (2,422/5,315)
令和 2年	<b>62.0 %</b> (4,449/7,179)	<b>93.1 %</b> (622/668)	<b>82.0 %</b> (1,018/1,241)	<b>53.3 %</b> (2,809/5,270)

【注 釈】  
 (※1) 一般病院とは、病院のうち、精神科病床のみを有する病院及び結核病床のみを有する病院を除いたものをいう。  
 (※2) 一般診療所とは、診療所のうち歯科医療のみを行う診療所を除いたものをいう。  
 (※3) 平成23年は、宮城県の石巻医療圏、気仙沼医療圏及び福島県の全域を除いた数値である。

出典：医療施設調査（厚生労働省）

## 2-5.私のプライバシー情報は守られているの？

「オンライン診療の適切な実施に関する指針」[000889114.pdf \(mhlw.go.jp\)](https://www.mhlw.go.jp)

厚生労働省(平成 30 年 3 月、令和 5 年 3 月一部改訂)

P3 に各省庁の関連法令等の紹介

P24 に(5) 通信環境 (情報セキュリティ・プライバシー・利用端末)について記載がある。

考え方として、個人情報及びプライバシーの保護に配慮するとともに、使用するシステムに伴うリスクを踏まえた対策を講じた上で、オンライン診療を実施することが重要であるとしている。具体的に医師が行うべき対策、オンライン診療 システム事業者が行うべき対策が記載されている。

## 2-6. 診療報酬について

▶ 「オンライン診療の適切な実施に関する指針」の見直しを踏まえ、情報通信機器を用いた場合の初診について、新たな評価を行う。  
 ▶ 再診料について、情報通信機器を用いて再診を行った場合の評価を新設するとともに、オンライン診療料を廃止する。

(新) 初診料 (情報通信機器を用いた場合)	251点
(新) 再診料 (情報通信機器を用いた場合)	73点
(新) 外来診療料 (情報通信機器を用いた場合)	73点

【算定要件】(初診の場合)  
 (1) 保険医療機関において初診を行った場合に算定する。ただし、別に厚生労働大臣が定める施設基準に適合しているものとして地方厚生局長等に届け出た保険医療機関において、情報通信機器を用いた初診を行った場合には、251点を算定する。  
 (2) 情報通信機器を用いた診療については、厚生労働省「オンライン診療の適切な実施に関する指針」に沿って診療を行った場合に算定する。なお、この場合において、診療内容、診療日及び診療時間等の要点を診療録に記載すること。  
 (3) 情報通信機器を用いた診療は、原則として、保険医療機関に所属する医師が保険医療機関内で実施すること。なお、保険医療機関外で情報通信機器を用いた診療を実施する場合であっても、当該指針に沿った適切な診療が行われるものであり、情報通信機器を用いた診療を実施した場所については、事後的に確認可能な場所であること。  
 (4) 情報通信機器を用いた診療を行う保険医療機関について、患者の急変時等の緊急時には、原則として、当該保険医療機関が必要な対応を行うこと。ただし、夜間や休日など、当該保険医療機関がやむを得ず対応できない場合には、患者が速やかに受診できる医療機関において対面診療を行えるよう、事前に受診可能な医療機関を患者に説明した上で、以下の内容について、診療録に記載しておくこと。  
 ア 当該患者に「かかりつけの医師」がいる場合には、当該医師が所属する医療機関名  
 イ 当該患者に「かかりつけの医師」がいない場合には、対面診療により診療できない理由、適切な医療機関としての紹介先の医療機関名、紹介方法及び患者の問題  
 (5) 指針において、「対面診療を適切に組み合わせて行うことが求められる」とされていることから、保険医療機関においては、対面診療を提供できる体制を有すること。また、「オンライン診療を行った医師自身では対応困難な疾患・病態の患者や緊急性がある場合については、オンライン診療を行った医師がより適切な医療機関に自ら連絡して紹介することが求められる」とされていることから、患者の状況によって対応することが困難な場合には、ほかの医療機関と連携して対応できる体制を有すること。  
 (6) 情報通信機器を用いた診療を行う際には、厚生労働省「オンライン診療の適切な実施に関する指針」に沿って診療を行い、当該指針において示されている一般社団法人日本医学会連合が作成した「オンライン診療の初診に過ぎない症状」等を踏まえ、当該診療が指針に沿った適切な診療であったことを診療録及び診療報酬明細書の診療欄に記載すること。また、処方を行う際には、当該指針に沿って処方を行い、一般社団法人日本医学会連合が作成した「オンライン診療の初診での処方について十分な検討が必要薬剤」等の関係学会が定める診療ガイドラインを踏まえ、当該処方指針に沿った適切な処方であったことを診療録及び診療報酬明細書の診療欄に記載すること。  
 (7) (8) 略  
 【施設基準】  
 (1) 情報通信機器を用いた診療を行うにつき十分な体制が整備されていること。  
 (2) 厚生労働省「オンライン診療の適切な実施に関する指針」に沿って診療を行う体制を有する保険医療機関であること。

オンライン診療に係る算定要件 施設基準及び点数水準に係る公益裁定

[PowerPoint プレゼンテーション \(mhlw.go.jp\)](https://www.mhlw.go.jp)

□ 新型コロナウイルスを防ぐ目的から 2020年4月の特例から初診が緩和され「かかりつけ医による診察を原則としてオンラインで初診が可能」指針を改めた。

□ 初診料(情報通信機器を用いる場合)251点<sup>1)</sup>は対面の場合の87%と引き上げられた。

□ 施設基準の届出を求めるが「オンライン診療量の算定数を割以下」(医療機関と患者との距離が概ね30分以内)といった

条件はなし令和4年度診療報酬改定について(厚生労働省)P35、P50から

[PowerPoint プレゼンテーション \(mhlw.go.jp\)](https://www.mhlw.go.jp)

初診料がオンライン診療ですと多少低くなっていますが、再診料は同じです。

診療報酬料は受診する医療機関の規模や受診内容によって異なります。

また、直接対面は交通費や待ち時間のコストもかかりますので、直接対面、オンラインの費用はどちらがどれくらい多くなるとは受診内容によって異なるということになります。

初診料の差は安易なオンライン診療の利用を避けるためのものと思われます。

そもそも、オンライン診療が患者にとって適当かどうか判断するのは医師ですので、患者もオンラインが可能かどうか先ずは医師に相談することから始めるとよいでしょう。

## 2-7. 電子処方箋運用開始 (2023年1月26日)

電子処方箋の運用が 2023 年 1 月 26 日から開始されました。

紙の処方箋が電子化され患者のお薬情報の管理や複数の医療機関での閲覧が可能となるシステムです。取り扱いに必要な資格を取得した医師・薬剤師の元での利用が可能となっています。

マイナカード、保険証の両方で利用ができます。自分の情報はマイナポータルで確認できます。

詳しくは厚労省の HP をご覧ください。

FAX やお薬手帳アプリなどで処方箋を薬局へ送ることはありましたが処方箋の番号だけを伝えれば良いこととなります。災害や通信障害に備えて、必要な薬の情報は紙でも保存しておく安心です。

[電子処方箋 \(mhlw.go.jp\)](https://www.mhlw.go.jp) 厚生労働省

## 2-8. 健康相談・栄養相談について

医師以外も行うことが可能な健康医療相談は厚生労働省の指針の対象外となっています。  
なにも資格がない者でも、自由にオンラインで相談事業を行うことが可能となっています。  
スポーツジム、ダイエット、美容、ストレス、不眠など健康に関するデータを利活用した市場は拡大しています。  
健康データを利活用する事業者団体ではガイドラインの作成など環境の整備を進めています。  
経産省でもガイドライン作成に関する提言を作成しています。  
一般社団法人遠隔健康医療相談適正推進機構  
遠隔健康医療相談サービス事業者が遵守すべき自主基準 2022.7 適正な情報の取扱（個人情報やセキュリティの基本的ルール）  
[000205.pdf \(meti.go.jp\)](#)  
経済産業省：遠隔健康医療相談等の市場調査及びガイドライン作成等に関する提言に係る事業調査報告

## 2-9. オンライン診療提供場所について

オンライン診療を受診できる場所は自宅や高齢者施設などと限られています。

医療提供場所 医療法（昭和 23 年法律第 205 号）（抄）第 1 条の 2（略）2 医療は、国民自らの健康の保持増進のための努力を基礎として、医療を受ける者の意向を十分に尊重し、病院、診療所、介護老人保健施設、調剤を実施する薬局その他の医療を提供する施設（以下「医療提供施設」という。）、医療を受ける者の居宅等（居宅その他厚生労働省令で定める場所をいう。以下同じ。）において、医療提供施設の機能に応じ効率的に、かつ、福祉サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図りつつ提供されなければならない。

実施したアンケートでオンライン診療の希望受診場所は自宅に次いで旅行先が多かったことを考えると、高齢者や子育て世代にとってかかりつけのお医者さんと、どこにいてもつながれる安心感を求めているように思います。旅先で体調が悪くなった際、いつものお医者さんとなることができ、旅先の医療機関との連携が可能となればとても良いことだと考えます。まずは、健康診断など検査結果を説明する、医者に行くかの判断を仰ぐことなどオンラインで済ませられることから初めて行くことが重要ではないでしょうか。

## 3. オンライン診療に関する最近の動き

令和 5 年 6 月 1 日「規制改革推進に関する答申」発表（規制改革推進会議）オンライン診療に関連する答申

- 医療等データの利活用法制等の整備
  - ・ 適切な診療・ケアや医学研究、創薬等のため、必ずしも同意に依存しない医療等データ利活用法制等の検討
- 通所介護事業所や公民館等の身近な場所におけるオンライン診療の受診の円滑化
- 要指導医薬品についてのオンライン服薬指導の実現
- 在宅医療を提供する環境の整備
- 身近な場所におけるオンライン診療の受診の円滑化等
  - ・ デジタルデバイスに明るくない高齢者等の医療の確保の観点から、都市部 を含め、医師非常駐の診療所を開設可能とすることを検討

令和 5 年 6 月 2 日「医療 DX の推進に関する工程表」発表（医療 DX 推進本部）

- [医療 DX の推進に関する工程表 \(PDF/454KB\)](#)
- [医療 DX の推進に関する工程表 概要 \(PDF/575KB\)](#)
- [医療 DX の推進に関する工程表 \(全体像\) \(PDF/600KB\)](#)

新たに創設する「全国医療情報プラットフォーム」で、地方自治体の健診情報や医療機関の電子カルテなどの医療情報を共有できるようにする時期や内容を明記した。2024 年度に医療機関同士などで電子カルテ情報の共有を始めるほか、政府が主導しクラウドベースの電子カルテ整備を進め、2030 年までにはおおむね全ての医療機関への導入を目指すとした。

令和 5 年 6 月 30 日「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」発表（厚労省）  
[001116016.pdf \(mhlw.go.jp\)](#)

発行 2023年6月30日

公益社団法人

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

消費者提言委員会

調査メンバー

相島宏美 大石美奈子 熊谷由美子

田所春子 棚橋節子 谷本広美

永沢裕美子 野上若葉

〒102-0071 東京都千代田区富士見 2-4-6 宝 5 号館 2F

TEL 03-6434-1125

FAX 03-6434-1161

<http://www.nacs.or.jp>

[nacs-teigen@nacs.or.jp](mailto:nacs-teigen@nacs.or.jp)

**NACS**

NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTS