

## 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。

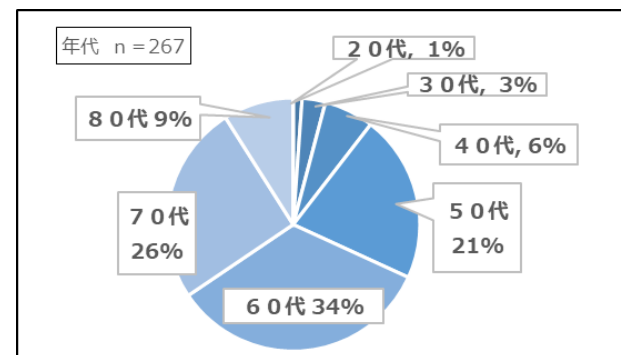
## 2. 調査内容

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5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

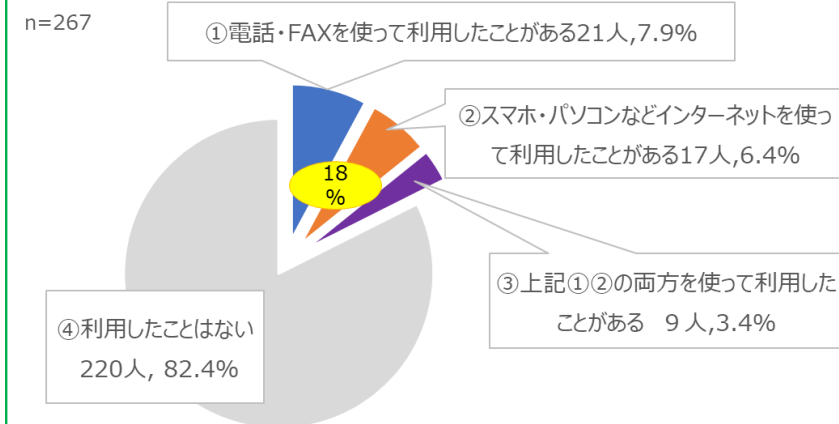


## オンライン診療の利用実態

### 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）

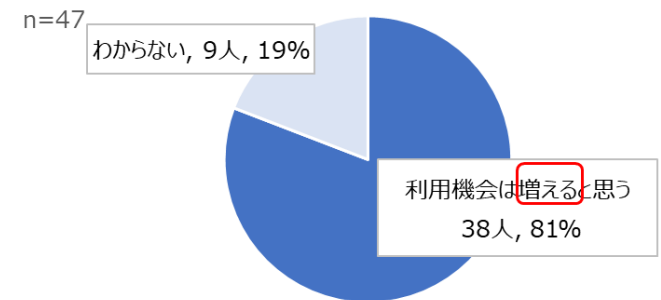
厚生労働省のオンライン診療を実施できるとして登録した医療機関数の推移によると、登録機関は全体の16%ということなので、回答者が登録機関の多い地域が多いこともあり登録機関数と利用者の割合が近いものとなっている。



### 1-2. オンライン診療を利用したことがある人への質問

●今後利用機会は増えると思いますか？（1つチェック）

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。

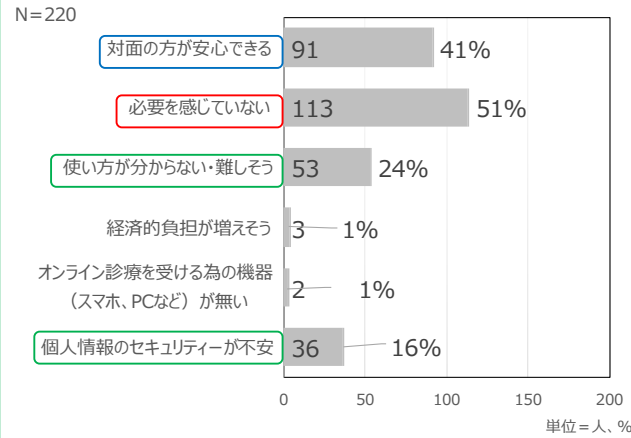


その理由や感想は、体調が悪いとき病院に出向かなくて済む、通院の身体的負担がない。待ち時間がなく、診療時間外でも利用でき、他の患者から感染するリスクもない。分かりやすく説明をしてもらえて、対面かオンライン診察かの判断ができた。薬局から薬が郵送されることが大変便利。などである。一方、症状が安定している時は、オンライン診察は良いが、直接会って診察を受けることが正確な診断になるとの考えもあり、オンライン診療を臨時で行っている医療機関への今後の継続に対する不安の声もあった。

## 1-3. オンライン診療を利用したことがない人への質問

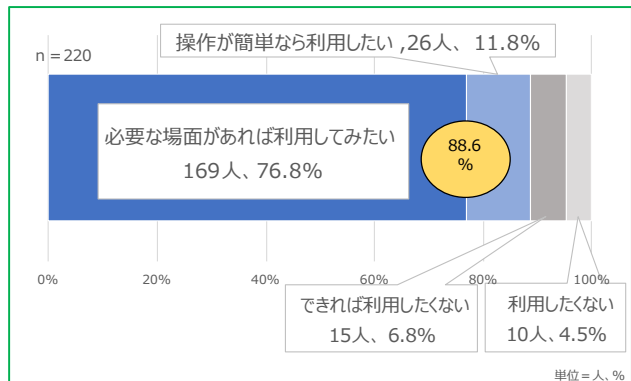
### ●オンライン診療を利用したことはない理由は？（複数回答）

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。



### ●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）

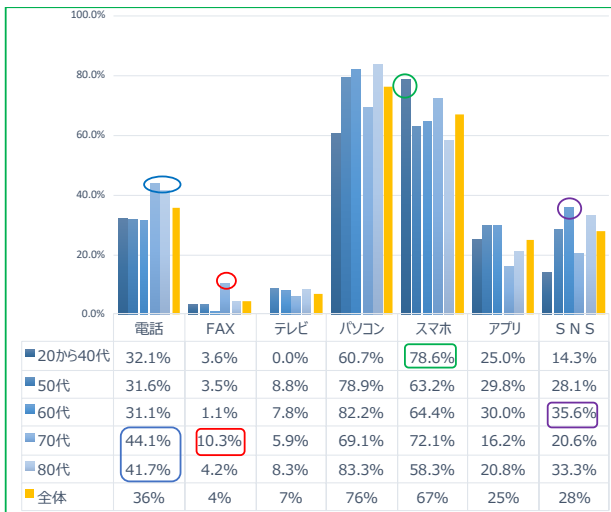
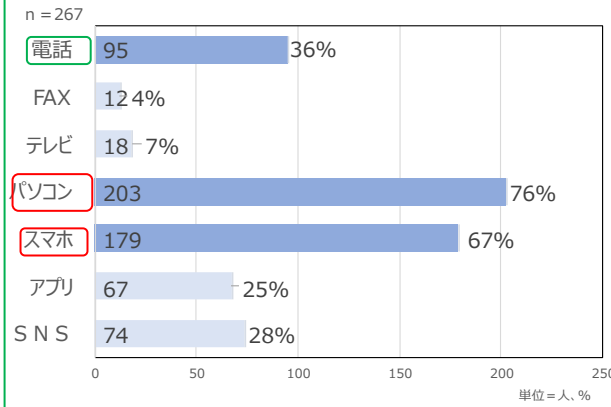
オンライン診療の普及には、必要な場面で簡単な操作で利用できる環境の整備が必要である。



## オンライン診療をどのように利用したいか？

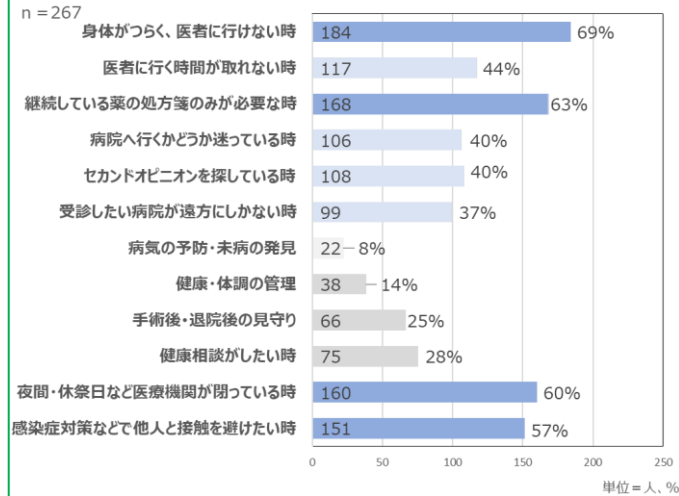
### 2 オンライン診療の利用には、どんな機器やシステムが良いですか？（複数回答）

オンライン診療ということでは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。



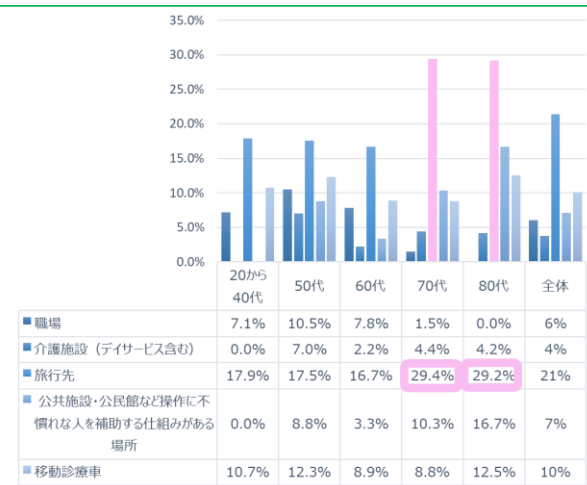
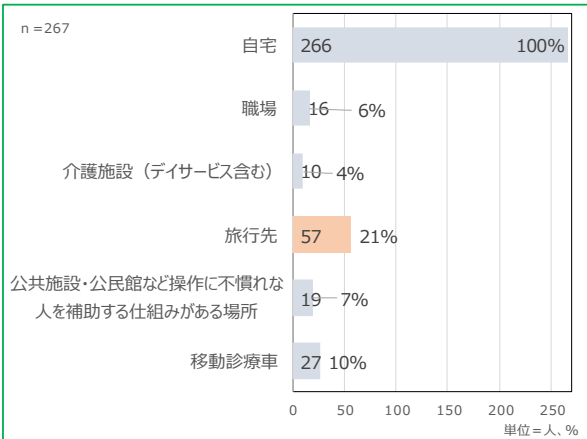
### 3 オンライン診療はどんな時に利用したいですか？（複数回答）

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。



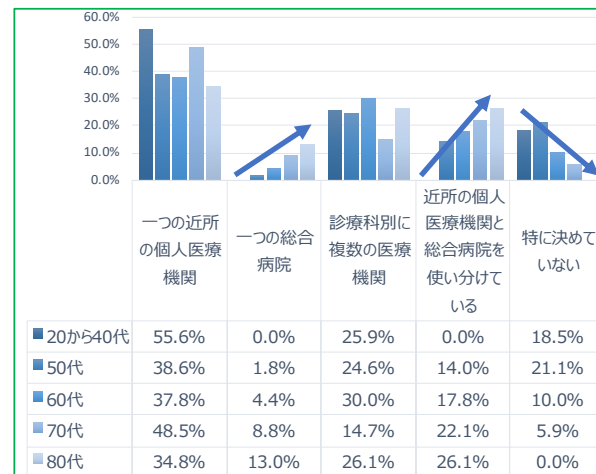
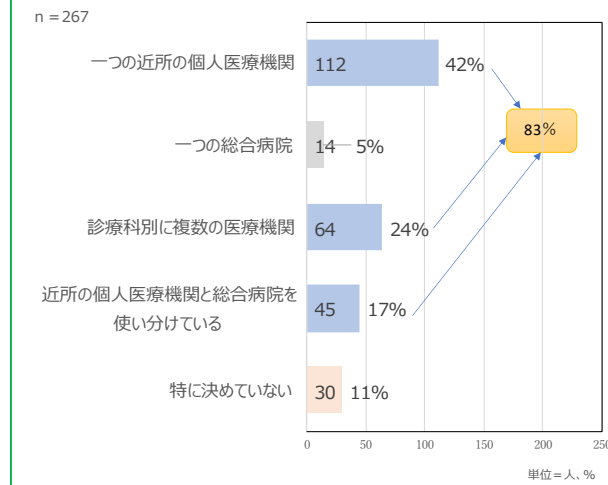
## 4 どこでオンライン診療を受けたいですか？（複数回答）

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で、年代別でも特に70代～80代では多くなっていて、旅行先での急な病気に対する安心感が求められている。



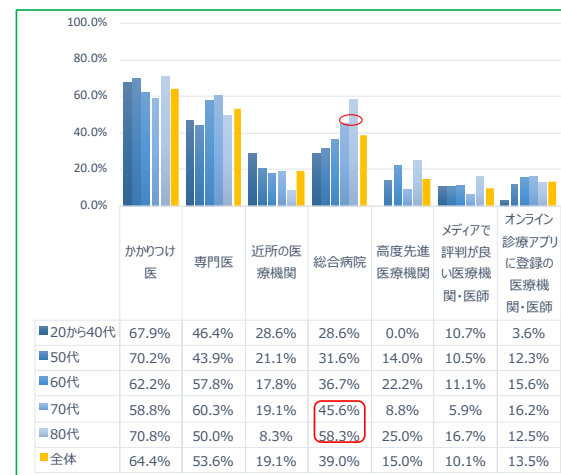
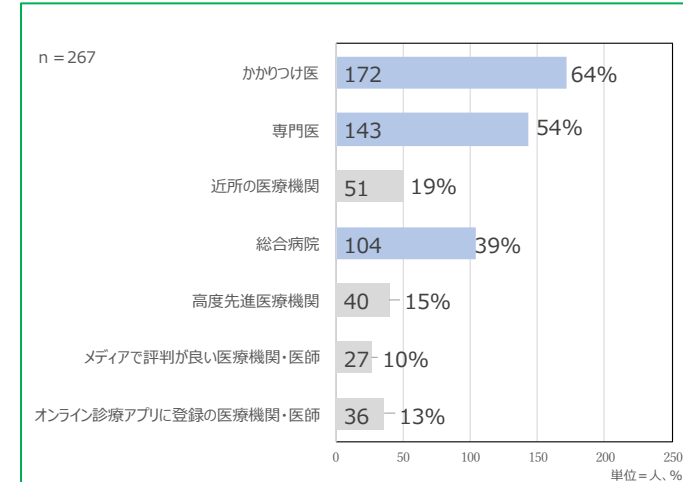
## 5 体調が悪い時に行く診療先（かかりつけ）（1つ選択）

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。



## 6 オンライン診療の診療先はどこがよい？（複数回答）

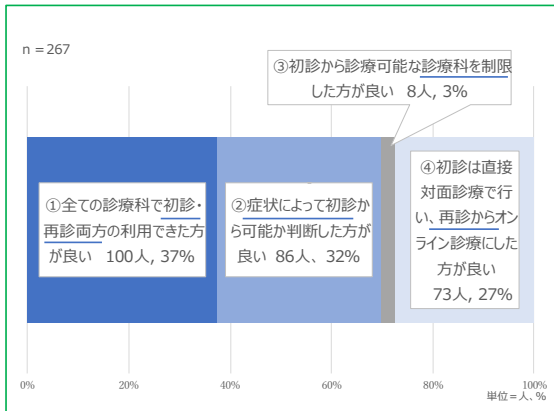
慣れている安心感からか、かかりつけ医や専門医、近所の医療機関を望む人が多い。高度先進医療機関、オンライン診療アプリに登録の医療機関・医師、メディアで評判が良い医療機関・医師なども一定の割合であるのは、セカンドオピニオンを求めたり専門性・信頼性の高い診察を受けたいという希望の現れと考えられる。年代が上がるにつれ、総合病院を望む人の割合が高くなっている。



## オンライン診療を利用しやすくするためには？

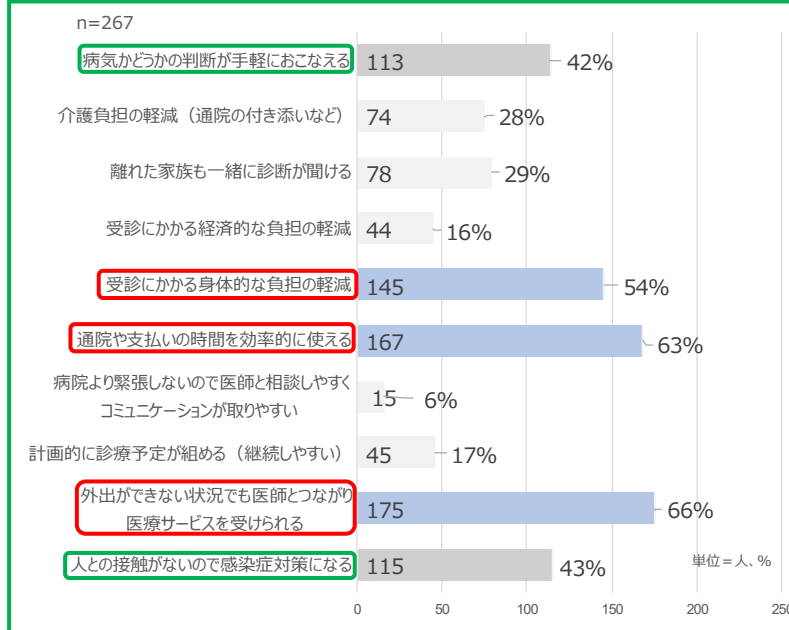
### 7 オンライン診療の利用は初診から利用できたほうが良いですか？（1つ選択）

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。



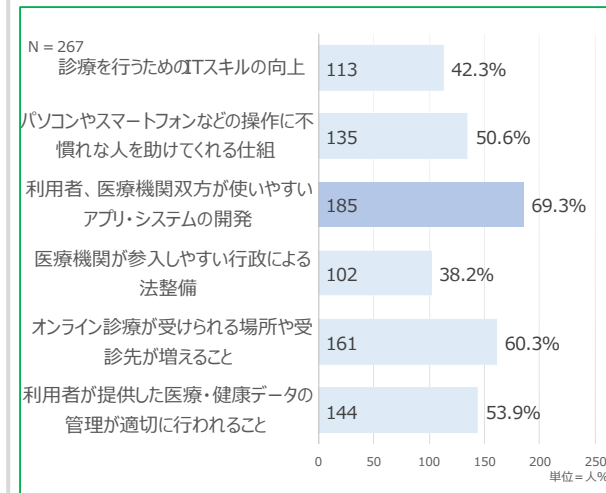
### 8 直接対面と比べてオンライン診療の良い点は？（複数回答）

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）

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。



### 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。



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、必要な人が必要なとき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お願いします。
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。

問合せ先：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) [NACS事務局nacs-jimukyoku@nacs.or.jp](mailto:NACS事務局nacs-jimukyoku@nacs.or.jp) <http://www.nacs.or.jp>

〒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 NACS事務局