

## 1. 患者への適切な医療の提供

### ① オンライン診療ができない症状等

- 内科医会では、感染症や胸痛、腹痛、神経系疾患などの検査診断に関しては、オンライン診療では一切できないと考えている。緊急を要する診療が一切できない結果、逆に仙台市民の不利益になるのではないかという立場で、対面診療の維持が必要であると思われる。そのためには、診療する医師を増やしていく努力を継続していく。
- コロナ禍におけるオンライン診療のデメリットが見え、対面診療に勝るものはないと考えている。

### ② 事前の振り分けの必要性

- 患者の状態によって事前に振り分けしていただけるようなものがあれば、診療方法の選択肢があるのはよい。
- 実際に全部がオンライン診療になるというわけではないということであればよいと思う。

### ③ 精度の確保・フィードバック

- 事後の調査もして、診断がどうだったか、カルテを全部チェックしてフィードバックするシステムがあるので、そういうことを含めて、選択肢としては、切り捨てるべきものではないのではと思う。

## 2. 患者の利便性・選択肢の拡大

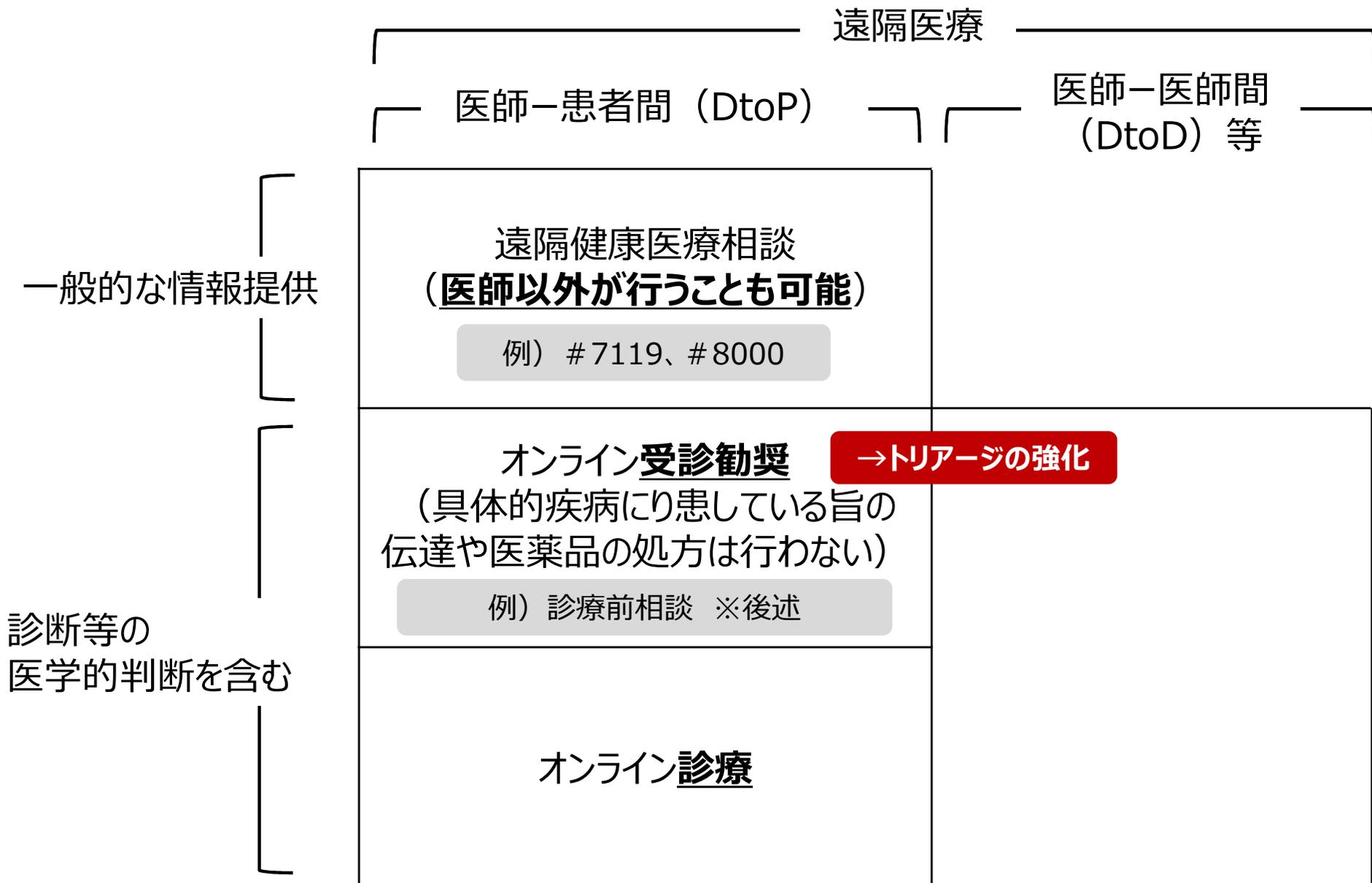
- 寒い中、1～2時間周りがゴホゴホ言っている中で待って、インフルエンザの検査をして、診療は3分みたいなことは避けられる。翌日かかりつけに行ってくださいであれば、そういう利便性を含め、患者の選択肢を増やすということも大事かと思う。

## 3. 救急医療の現場の負担軽減

- もちろん対面の方がいいのだが、(中略) できることもあると思うので、その一部分をお願いすることによって、急患センターで大変だとおっしゃっている先生たちの負担も減る。
- オンライン相談とオンライン診療は分けておいた方がよい。オンライン相談というのは、市民がどうするかというスクリーニングの場だと思っている。(中略) 「夜だからとりあえず救急車」というのを減らすためには、まずは一回電話をしてということ、その時にうまく相談ができないという人には、(中略) スマホで写真を撮って送れるだとか (中略) そのあと、例えばオンライン診療も仙台市でやっているというような形で紹介していただく、次の段階としてしっかり確立しておけばよいと思う。

## 2. 遠隔医療について

### 遠隔健康医療相談・オンライン受診勧奨・オンライン診療の関係図



## 2. 遠隔医療について

### 遠隔健康医療相談・オンライン受診勧奨・オンライン診療の違い

		用語の定義	具体例
遠隔健康医療相談	一般的な情報提供	(医師) 医師－相談者間において、情報通信機器を活用して得られた情報のやりとりを行い、患者個人の心身の状態に応じた必要な医学的助言を行う行為。 <b>相談者の個別的な状態を踏まえた診断など具体的判断は伴わない</b> もの。	<ul style="list-style-type: none"> <li>子ども医療電話相談事業（<b>#8000事業</b>）：<b>応答マニュアルに沿って</b>小児科医師・看護師等が電話により相談対応・相談者個別の状態に応じた医師の判断を伴わない、医療に関する一般的な情報提供や受診勧奨（「発疹がある場合は皮膚科を受診してください」と勧奨する等）</li> <li>労働安全衛生法に基づき産業医が行う業務（面接指導、保健指導、健康相談等）</li> <li>教員が学校医に複数生徒が嘔吐した場合の一般的な対処方法を相談</li> </ul>
		(医師以外) 医師又は医師以外の者－相談者間において、情報通信機器を活用して得られた情報のやりとりを行うが、 <b>一般的な医学的な情報の提供や、一般的な受診勧奨に留まり</b> 、相談者の個別的な状態を踏まえた疾患の患可能性の提示・診断等の <b>医学的判断を伴わない行為</b> 。	
オンライン受診勧奨	診断等の医学的判断を含む	<p>遠隔医療のうち、医師－患者間において、情報通信機器を通して<b>患者の診察を行い、医療機関への受診勧奨をリアルタイムにより行う行為</b>であり、患者からの症状の訴えや、問診などの心身の状態の情報収集に基づき、<b>疑われる疾患等を判断して、疾患名を列挙し受診すべき適切な診療科を選択するなど、患者個人の心身の状態に応じた必要な最低限の医学的判断を伴う受診勧奨</b>。一般用医薬品を用いた自宅療養を含む経過観察や非受診の勧奨も可能である。</p> <p><b>具体的な疾患名を挙げて</b>、これに患している旨や医学的判断に基づく疾患の<b>治療方針を伝達すること</b>、一般用医薬品の具体的な使用を指示すること、処方等を行うことなどは<b>オンライン診療に分類されるため、これらの行為はオンライン受診勧奨により行ってはならない</b>。なお、社会通念上明らかに医療機関を受診するほどではない症状の者に対して経過観察や非受診の指示を行うような場合や、患者の個別的な状態に応じた医学的な判断を伴わない一般的な受診勧奨については遠隔健康医療相談として実施することができる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>医師が患者に対し詳しく問診を行い、医師が患者個人の心身の状態に応じた医学的な判断を行った上で、適切な診療科への受診勧奨を実施（<b>発疹に対し問診を行い、「あなたはこの発疹の形状や色ですと尋麻疹が疑われるので、皮膚科を受診してください」と勧奨する等</b>）</li> </ul>
診療	オンライン	遠隔医療のうち、医師－患者間において、情報通信機器を通して、患者の診察及び診断を行い診断結果の伝達や処方等の診療行為を、リアルタイムにより行う行為。	<ul style="list-style-type: none"> <li>高血圧患者の血圧コントロールの確認</li> <li>離島の患者を骨折疑いと診断し、ギプス固定などの処置の説明等を実施</li> </ul>

### 3. オンライン診療の適切な実施について（国の指針等）

#### 厚労省「オンライン診療の適切な実施に関する指針」（平成30年3月(令和5年3月一部改訂)）

##### 1. 目的と対象

- オンライン診療に関して、最低限遵守すべき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。

##### 2. オンライン診療の目的

- ① 患者の日常生活の情報も得ることにより、医療の質のさらなる向上に結び付けていくこと
- ② 医療を必要とする患者に対して、医療に対するアクセシビリティ（アクセスの容易性）を確保し、よりよい医療を得られる機会を増やすこと
- ③ 患者が治療に能動的に参画することにより、治療の効果を最大化すること
  - 医療法第1条の「医療を受ける者の利益の保護及び良質かつ適切な医療を効率的に提供する体制の確保を図り、もって国民の健康の保持に寄与すること」に資する。

##### 3. オンライン診療の実施にあたっての基本理念（一部抜粋）

- 医師－患者間の関係において（中略）相互の信頼が必要となる。このため、「かかりつけの医師」にて行われることが基本であり、対面診療を適切に組み合わせて行うことが求められる。
- 医師はオンライン診療（中略）で適切な診断ができるか等について、慎重に判断し、オンライン診療による診療が適切でない場合には、速やかに（中略）中断し、対面による診療に切り替えることが求められる。
- 医師は自らが行った診療について、対面診療の場合と同様に治療成績等の有効性の評価を定性的に行わなければならない。

### 3. オンライン診療の適切な実施について（国の指針等）

## 厚労省「オンライン診療の適切な実施に関する指針」（平成30年3月(令和5年3月一部改訂)）

#### 4. 指針の具体的適用

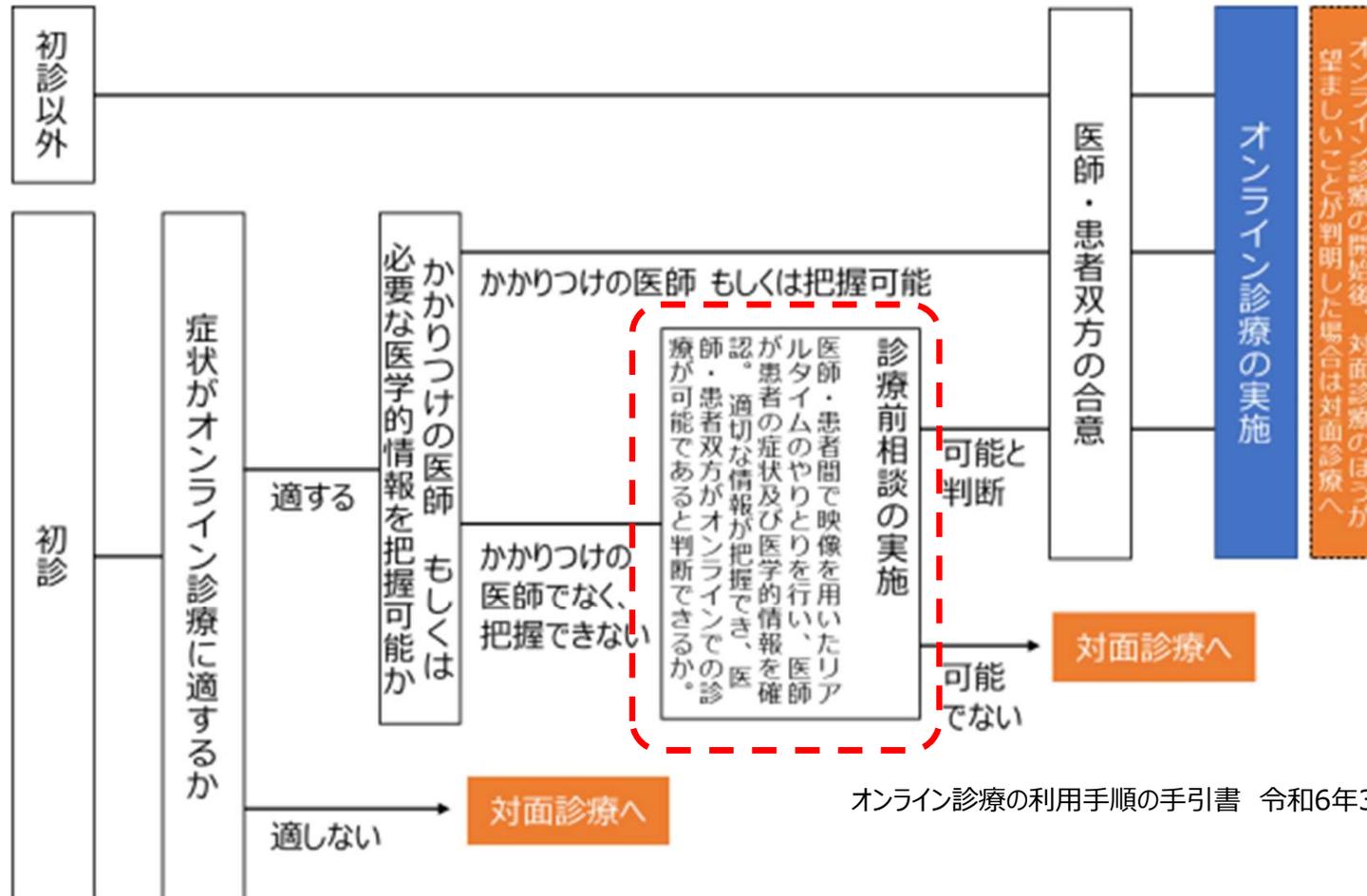
	考え方	最低限遵守する事項
オンライン診療の提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>初診については「かかりつけの医師」が行うことが原則である。</li> <li>上記以外の場合であって、初診からのオンライン診療を行おうとするときは、診療前相談を行う。</li> <li>オンライン診療後に対面診療が必要な場合については、「かかりつけの医師」が実施することが望ましい。</li> <li>「かかりつけの医師」がいない場合等には、オンライン診療を行った医師が対面診療を行うことが望ましいが、患者の近隣の対面診療が可能な医療機関に紹介することも想定される。</li> <li>得られる情報が視覚及び聴覚に限られる中で、可能な限り、疾病の見落としや誤診を防ぐ必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「かかりつけの医師」以外がオンライン診療を行うのは、（中略）休日夜間等で「かかりつけの医師」がいない場（中略）が想定されるが、実施後、対面診療につなげられるようにしておくことが求められる。</li> <li>オンライン診療を実施する医師自らが対応できないことが想定される場合、そのような急変に対応できる医療機関に対して当該患者の診療録等必要な医療情報が事前に伝達されるよう適切な体制を整えておかなければならない</li> </ul>
質評価／フィードバック	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン診療では、質評価やフィードバックの体制の整備が必要である。</li> <li>医学的・医学経済的・社会的観点など、多角的な観点から評価を行うことが望ましい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>医師が医学的な観点から実施の可否を判断し、オンライン診療を行うことが適切でないと判断した場合はオンライン診療を中止し、速やかに適切な対面診療につなげること。</li> <li>オンライン診療の実施の可否については、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適さない症状」等を踏まえて、医師が判断すること。</li> </ul>

### 3. オンライン診療の適切な実施について（国の指針等）

#### 診療前相談

- 診療前相談は、日頃より直接の対面診療を重ねている等、患者と直接的な関係が既に存在する医師(以下、本指針において「かかりつけの医師」という。)以外の医師が初診からのオンライン診療を行おうとする場合（医師が患者の医学的情報を十分に把握できる場合を除く。）に、医師－患者間で映像を用いたリアルタイムのやりとりを行い、医師が患者の症状及び医学的情報を確認する行為。適切な情報が把握でき、医師・患者双方がオンラインでの診療が可能であると判断し、相互に合意した場合にオンライン診療を実施することが可能である。
- なお、診療前相談は、診断、処方その他の診療行為は含まない行為である。

引用：オンライン診療の適切な実施に関する指針 平成30年3月（令和5年3月一部改訂）厚生労働省



オンライン診療の利用手順の手引書 令和6年3月 厚生労働省 を加工

### 3. オンライン診療の適切な実施について（国の指針等）

#### （一社）日本医学会連合「オンライン診療の初診に適さない症状」（令和3年6月1日版）

##### 1. 原則

- 初診からのオンライン診療は、かかりつけの医師が、背景の分かっている患者に対して行うことが原則。
- 問診と動画のみで診断を確定することのできる疾患はほとんどない。
- 現状のオンライン診療の限界を十分御理解頂いた上で、その利点としての受診の容易さを活用して頂きたい。
- 初診からのオンライン診療は、オンライン診療に習熟した医師が、対面診療に切り替えることが可能な状況（地理的、時間的にも）で行うことが適切。

##### 2. 適さない症状（一部抜粋）

症状	緊急性によるもの	情報量や対応手段の問題によるもの
内科系	急性・亜急性に生じた息苦しさまたは呼吸困難、安静時の呼吸困難、喀血（大量の血痰）、急性の激しい咳、 <b>強いあるいは悪化する胸痛</b> ・胸部圧迫感、突然始まる動悸、症状を伴う血圧上昇、 <b>強い腹痛</b> 、強い悪心・嘔吐、吐血、発熱を伴う腰痛、排便障害	発熱、喀嗽、咽頭痛等のいわゆる「 <b>かぜ症状</b> 」のうち、 <b>下記の重症化のリスク要因に該当するもの【重症化のリスク要因】</b> <b>高齢者、慢性閉塞性肺疾患、慢性腎臓病、糖尿病、高血圧、心血管疾患、肥満など</b>
<b>神経系</b>	めまい、失神、意識障害、けいれん、筋力低下、12時間以内のてんかん発作様運動、感覚脱失・異常感覚・身体の麻痺、顔面麻痺・眼瞼下垂、発語又は嚥下困難、過去最悪の頭痛、突然の視力低下、歩行困難等	—
外科系	術後の高度発熱、外傷創（出血、排膿、疼痛、深部に達するもの）、めまいや呼吸苦を伴う虫刺症、突然の下肢の腫れ	出血・排膿・疼痛などがある体表のしこり、人工肛門の異常、乳房の異常
泌尿器系	疼痛あるいは発熱を伴う尿路症状、急性発症の排尿困難	肉眼的血尿、尿量減少
小児科系	けいれん、意識が悪い、呼吸が悪い、脱水、熱中症、外傷全般	飲めない、食べない、発熱3日目以降の発熱、多呼吸に該当する咳嗽、持続する胸痛

## 4. 初期救急におけるオンライン受診勧奨・オンライン診療の活用状況

導入自治体 (R2国勢調査)	福島県福島市 (人口 約28万人)	山口県防府市 (人口 約11万人)	那覇市立病院 (沖縄県那覇市) (人口 約14万人)
概要	<a href="#">小児科休日当番医</a> におけるオンライン診療の活用	<a href="#">初期救急提供体制の強化</a> を目的としたオンライン診療の活用	<a href="#">地域の夜間・深夜帯の小児救急体制の補完</a> を目的としたオンライン診療の活用
提供時期	R5.10月以降、 <a href="#">大型連休や年末年始にスポットで実施中</a>	R6.10月から <a href="#">毎週木・土の夜間</a> (R7年度は週4回、R8年度は週7回の運用を目指している)	R6.11.1～R7.3.31の実証
導入の背景	小児科診療所が年々減少。R5.10月より休日当番医に空白が発生。休日当番医の受診者は100名/日と大変混雑。※現在は空白日は解消	医師の高齢化等の影響により、これまで夜間救急医療体制は二次・三次救急で対応を行っていたが、初期救急の体制を強化する必要があった。	医師不足により診療体制の維持が難しく、R6.3より小児科深夜診療の一部を制限。
期待する効果 (一部抜粋)	【提供側】 医療のパンク回避、 <a href="#">医師の負担軽減</a> 【患者側】 <a href="#">混雑・待ち時間の短縮</a>	【提供側】 <a href="#">初期救急の体制強化</a> 、救急医療の役割分担、医師不足対策 【患者側】 待ち時間の短縮	【提供側】 沖縄県内全体の小児科医師不足対策、医療現場ひっ迫への対策、医師の負担軽減 【患者側】 <a href="#">移動の負担軽減</a> 、待ち時間の短縮
診療科	<a href="#">小児科</a>	<a href="#">内科</a> (高校生以上)	<a href="#">小児科</a> (風邪症状、消化器症状、アレルギー、発疹等)
診療対象	—	内科の受診を希望する高校生以上	県内全域の中学生以下 (観光客含む)
診療時間	※大型連休や年末年始のみ (例) 9:00～17:00	木曜・土曜 19:00～22:00 ※年末年始や大型連休の一部は対面診療と並行稼働 9:00～12:00	平日 17:15～翌8:30 土日祝 19:30～翌8:30 年末年始 24時間対応
支払い	クレジットカード、コンビニ後払い	休日診療所で現金支払い	クレジットカード、コンビニ後払い
処方箋	市内の薬局で当日受け取りが可能	本人や家族が、開設時間内に休日診療所内で受け取り	近くの薬局か宅配で受け取り
診察 (連携事業者)	ファストドクター株式会社の提携クリニックが診察 (ファストドクター株式会社)	地域の医師会員医師や、防府市や山口県にゆかりのある医師が診察 (株式会社ジェイエムインテグラル)	ファストドクター株式会社の提携クリニックが診察 (ファストドクター株式会社)
利用実績	<a href="#">R5年度 計7日間で222人</a> ・年末年始4日間 (休日当番医とは別に用意) <a href="#">受診者合計439人中86人 (全体の約2割) がオンライン診療を利用</a> ・休日当番空白日3日間 計136人 ※患者のキャンセル分を除き全体で232件の申込があったが、そのうち <a href="#">対面診療を指示した事例は10件 (4%)</a>	開始から間もなく、公表している実績なし  → <b>繁忙期の医師の負担軽減に寄与</b>  ※R6年度の年末年始は、全体の27%がオンライン診療を利用 (266/983件)	開始から間もなく、公表している実績なし

## 5. オンライン受診勧奨・オンライン診療の実施スキーム

### (1) 福島県福島市の例

#### 相談申込 (WEB)

行政や病院のホームページに設置された[申込ボタン]から、オンライン診療を申し込む。

※アプリ等のインストールは不要。

- ➔ 専用ページへ移動し、簡単な問診と、提携医療機関による診療への同意にチェック。
- ➔ 診療までのおおよその待ち時間が表示される。



#### 必要情報 登録

患者に届くSMS（ショートメッセージ）に記載されたURLにアクセスし、保険証のアップロード、支払い方法の選択などを行う。



#### 診療前相談 [オンライン受診勧奨]

トライアージ、  
オンライン診療適否の判断

2通目のSMS（ショートメッセージ）に記載されたURLにアクセスすると、ビデオ通話にて、オンライン診療を行う医師による診療前相談が開始される。

- ※ 医師・患者双方がオンラインでの診療が可能であると判断し、相互に合意した場合にオンライン診療を実施することが可能。
- ※ 診療前相談の結果、対面診療が必要となった場合には、看護師が、あらかじめ行政から共有されている輪番表等に沿って、近隣の医療機関を案内。

#### オンライン 診療

オンラインでの診療が可能であると判断された場合には、オンライン診療を実施。



#### 診療結果の 送信

翌日以降にかかりつけ医等を受診する場合などは、オンライン診療を利用した際の結果をかかりつけ医に伝達可能。

#### 薬の処方

※必要と医師が判断した場合

休日当番調剤薬局（※福島市では薬局も休日当番制）で受け取り。  
薬剤師会の協力で臨時営業する薬局も。

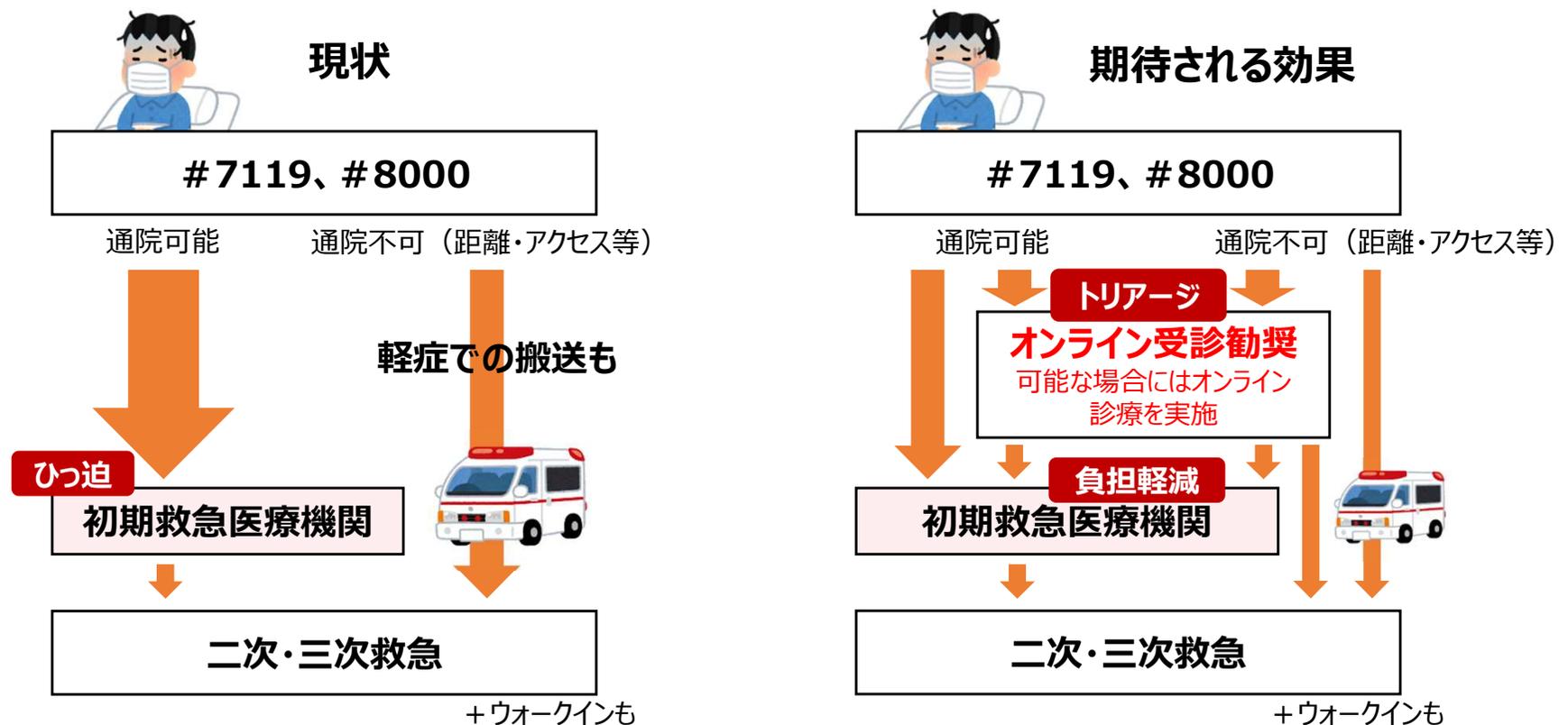
※導入地域によっては宅配可能。宅配の場合にはオンライン服薬指導を受ける。



## 5. オンライン受診勧奨・オンライン診療の実施スキーム

### (2) オンライン受診勧奨・オンライン診療の導入により期待される効果（他地域事例を参考に）

1. 不足する休日夜間等の医療提供体制の補助
  - 外部リソースの活用による、**休日当番医等の負担軽減**を期待。
2. 救急搬送や高次の救急医療機関の負担軽減
  - 選択肢が増え、適切なトリアージ機能が発揮されることで、休日夜間における**不要不急な救急要請の減少、高次の救急医療機関の負担軽減**を期待。

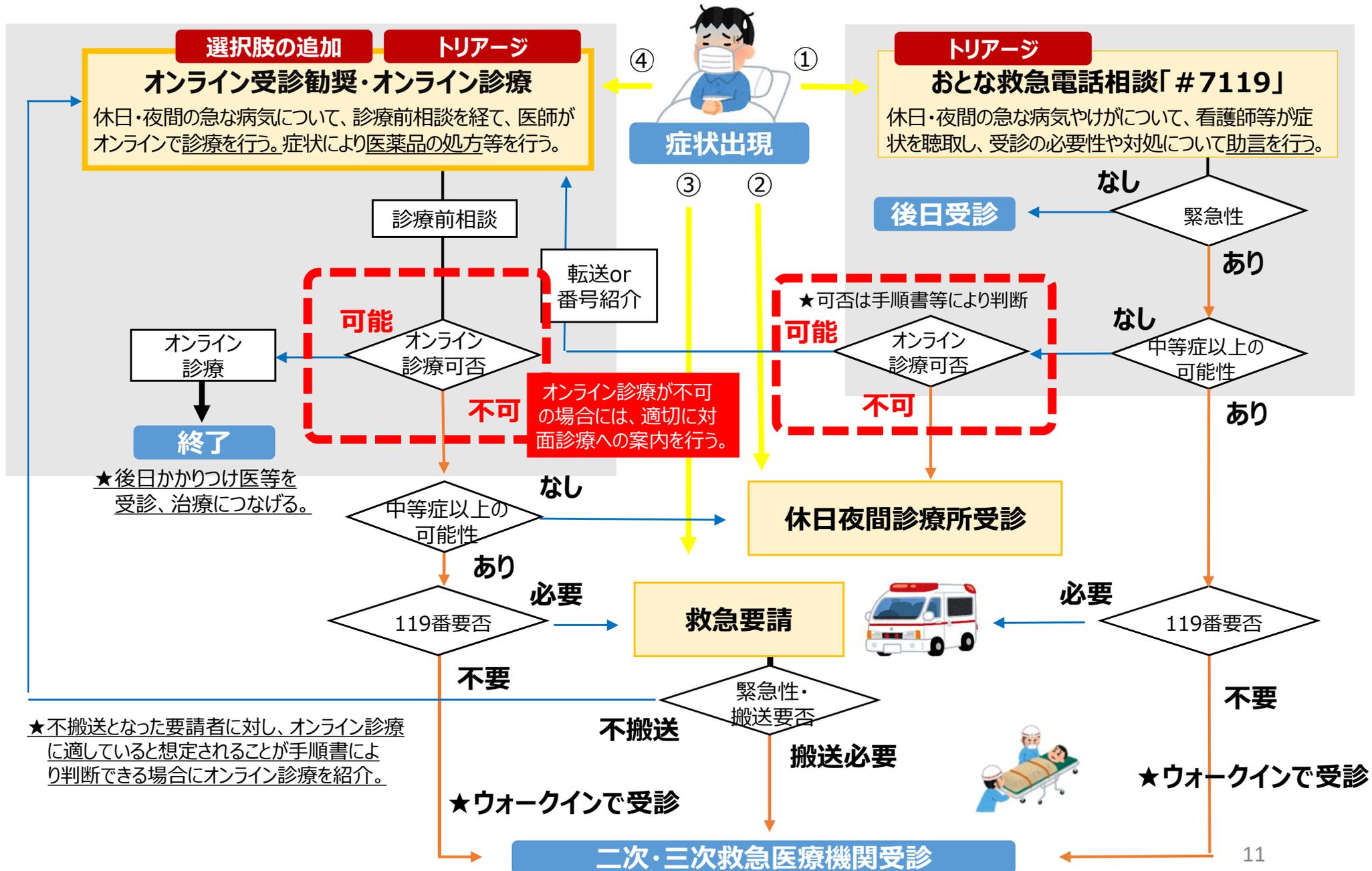


### 3. 患者の利便性向上

- 自宅から医師と相談できたり、診察を受けられることで、**医療機関での混雑・待ち時間の緩和**が図られるほか、医療機関への**移動に係る負担軽減**を期待。

## 5. オンライン受診勧奨・オンライン診療の実施スキーム

### (3) 救急医療提供体制にオンライン受診勧奨・オンライン診療を組み込む場合の想定スキーム



## 5. オンライン受診勧奨・オンライン診療の実施スキーム

### (4) [参考]時間帯別の初期救急医療提供体制

	平日		土曜日		日曜日・祝日	
	日中	夜間	日中	夜間	日中	夜間
かかりつけ医 ※日中にかかりつけ医を受診 することが原則						
電話相談 [#7119・#8000]						
休日当番医						
休日夜間診療所						

休日夜間オンライン診療						
-------------	--	--	--	--	--	--

休日夜間の初期救急医療提供体制を補完  
(診療前相談によるトリアージ機能の強化、  
オンライン診療による軽症者対応)

## 6. 他地域事例

### 遠隔健康医療相談・オンライン受診勧奨・オンライン診療を組み合わせ実施している例 (R5年度内閣府調査事業)

内閣府調査事業として、茨城県つくば市、長野県茅野市において、テキストチャットでの医療相談と、オンライン診療を組み合わせ、小児科における休日・夜間救急医療施設への受診適正化に向けた実証に取り組んだ。

#### 1. 取り組みの概要

- 茨城県つくば市と長野県茅野市の小児科を対象として、遠隔健康医療相談である「いつでもドクター」と、診療時間外に地域内外の医師（診療所と非常勤雇用契約）が、診療前相談とオンライン診療で対応する体制を組み合わせ用意。

#### 2. 実施期間・体制

- 実施期間：R5.11～R6.3



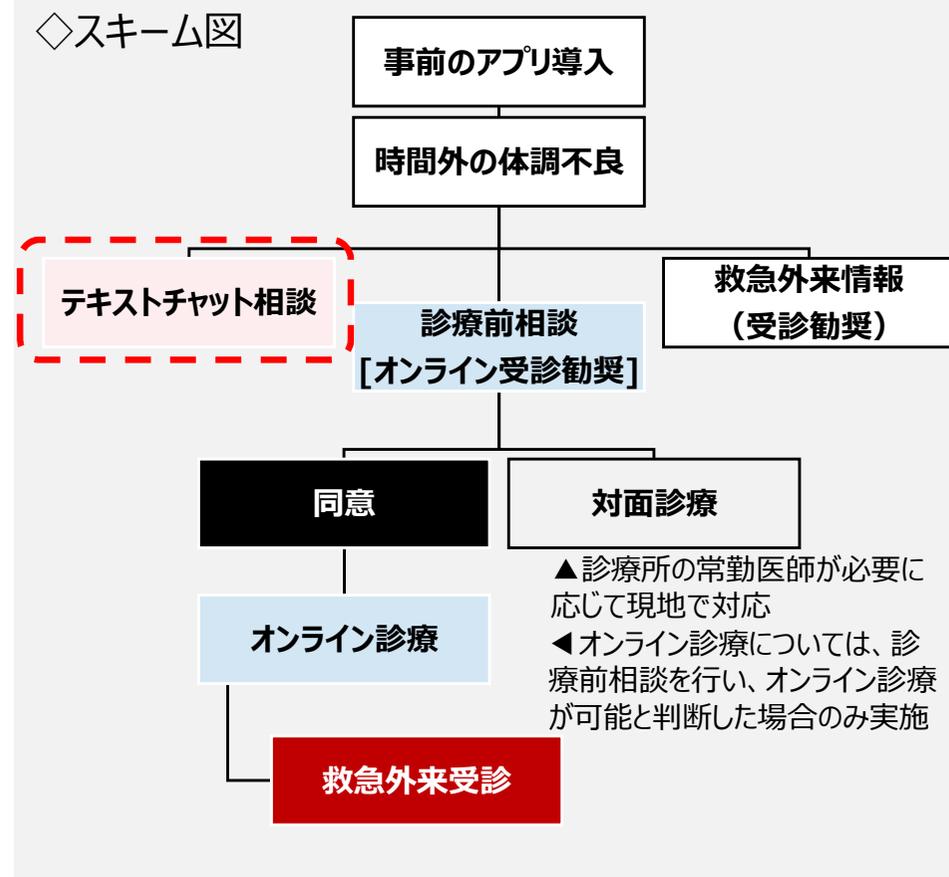
平日18～翌9時、土日祝 24時間 小児科の相談可能

いつでもドクター  
保険診療ではない＝厳密には医療行為ではない

オンライン1次救急  
保険診療：処方、診察・診断、紹介状の作成が可能  
診療時間は18-22時、小児科

(出典) 株式会社リーバー資料を加筆

#### ◇スキーム図



(出典) 内閣府地方創生推進事務局 令和5年度先端的サービスの開発・構築や先端的サービス実装のためのデータ連携等に関する調査事業 結果概要 より仙台市作成

## 6. 他地域事例

### 遠隔健康医療相談・オンライン受診勧奨・オンライン診療を組み合わせ実施している例 (R5年度内閣府調査事業)

#### 3. 導入サービス①「いつでもドクター」(遠隔健康医療相談)

##### (1) サービス概要

- スマートフォンのアプリを通じて、24時間365日、チャット(テキスト+写真)で医師に相談が可能。
- 基本的には小児対象だが、56診療科、400名の医師と連携しており、同居家族に関する相談も可能。
- 薬については、市販薬のおすすめのみ可能。
- 回答の約8割が15分以内に行われている。

※ R5内閣府調査事業は、小児のかかりつけ医機能の促進と強化を目的としていたため、相談対象を小児科に限定し、対応時間も地域の医療機関の診療時間外である平日18～翌9時、土日祝24時間に設定。



(出典) 株式会社リーバー

## 6. 他地域事例

### 遠隔健康医療相談・オンライン受診勧奨・オンライン診療を組み合わせ実施している例 (R5年度内閣府調査事業)

#### 3. 導入サービス①「いつでもドクター」(遠隔健康医療相談) (2) 参考: R5年度内閣府調査事業以外での導入実績

##### ○R4年度

- 4つの県庁(群馬・茨城・千葉・岡山)がコロナ自宅療養者の医療相談窓口として活用。

##### ○R6年度

- 子育て世帯が医師に相談できる母子保健サービスとして、18自治体(※1)が活用中。
- 利用者の声「[携帯から気軽にというのはすぐに相談しやすかった](#)」、「[お医者さんから回答をもらえるというのがすごく安心できた](#)」(静岡放送-伊豆市の取り組みに関する報道より)

(※1)【秋田県】三種町、【茨城県】大子町、つくば市、桜川市、【群馬県】上野村、安中市、【長野県】茅野市、木曾町、【静岡県】伊豆市、下田市、森町、【岡山県】吉備中央町、【大分県】豊後大野市、【長崎県】川棚町、【宮崎県】美郷町、【鹿児島県】湧水町、大崎町、志布志市

##### ○回答実績(2018年1月~2023年9月)

- 回答件数 110,175件
- 回答速度 15分以内に回答が 84.8% (※2)
- [満足度 94.2点/100点](#)
- [不安解消 78.9%が医師の回答により不安が軽減したと回答](#) (※3)

(※2) 2023年1月~9月の相談実績16,804件から算出。

(※3) 2018年1月~2023年9月の相談実績から算出。

## 6. 他地域事例

### 遠隔健康医療相談・オンライン受診勧奨・オンライン診療を組み合わせ実施している例 (R5年度内閣府調査事業)

#### 4. 導入サービス②「オンライン1次救急」(オンライン受診勧奨+オンライン診療)

##### (1) サービス概要

- ビデオ通話型のオンライン診療。
- 診察時間は18時～22時(当日17時10分～21時10分に診察予約)
- 問診に回答した後に、約15分間の診察。

##### (2) 実施体制

- 協力診療所：茨城県つくば市 2か所
- 協力医師：筑波大学付属病院医師 6名

※株式会社リーバーのモデルでは、地域内の診療所と非常勤雇用契約を結んだ医師がオンライン診療を実施。診療報酬は診療所が算定し、オンライン診療を提供した医師への報酬と提供事業者への手数料を支払う。



(出典) 株式会社リーバー

## 6. 他地域事例

### 遠隔健康医療相談・オンライン受診勧奨・オンライン診療を組み合わせ実施している例 (R5年度内閣府調査事業)

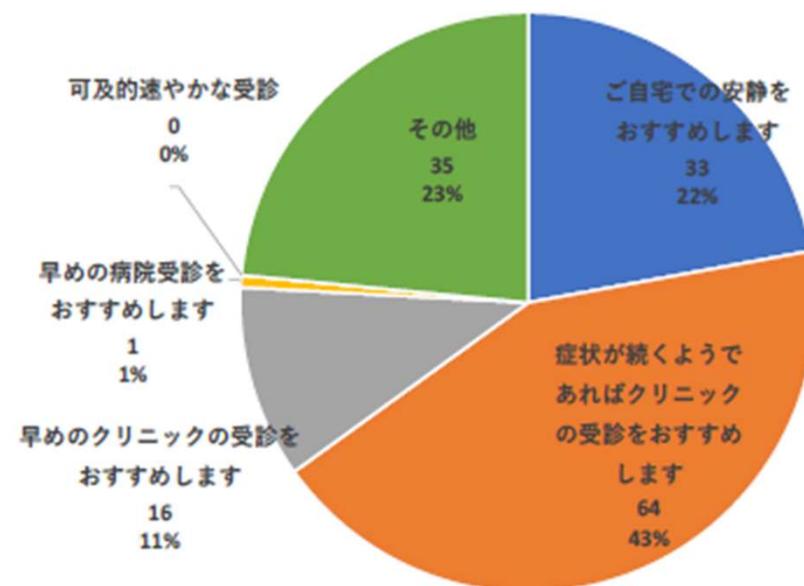
#### 5. 調査結果

##### (1) 利用状況

	茨城県つくば市	長野県茅野市
①アプリ登録者	767人	860人
②テキストチャット相談件数	76件 (①の9.9%)	149件 (①の17.3%)
③テキストチャット相談により <b>休日夜間外来を受診せずに済んだ</b> ことがあるとアンケートに回答した人の割合	<b>50%</b>	<b>37%</b>
④ <b>診療前相談 及び オンライン診療</b>	<b>全体で6件。</b> いずれも軽症であり、オンライン診療で対応が可能と判断。	

##### (2) テキストチャット相談

- **【成果①】 休日夜間のテキストチャット相談は、軽症者の不急の受診の適正化に寄与する可能性がある。**
  - 医師の回答を分類すると、回答の約65%が即時の医療受診は不要としており、相談者は概ね医師の回答通りに対応した。



テキストチャット相談の回答 (茅野市)

## 6. 他地域事例

### 遠隔健康医療相談・オンライン受診勧奨・オンライン診療を組み合わせ実施している例 (R5年度内閣府調査事業)

#### 5. 調査結果

##### (3) オンライン診療

- 【成果①】患者の満足度も高く、小児の時間外対応におけるオンライン診療の有用性が一定示された。
- 【成果②】テキストチャット相談、診療前相談、オンライン診療の情報について、地域のかかりつけ医師と共有することができた。かかりつけ医師からは、診療時間外に対応された情報が共有されることにより、日常診療に活かせるという行程的な強化が得られた。
- 【課題】地域外の医師によるオンライン診療は、現地の夜間救急体制の事情等を対応医師が詳細に把握できないことから、急変した場合の対応について、一般的な説明にとどまってしまう。

(出典) 内閣府地方創生推進事務局 令和5年度先端的サービスの開発・構築や先端的サービス実装のためのデータ連携等に関する調査事業 結果概要 より

#### ○遠隔健康医療相談とオンライン受診勧奨・オンライン診療を組み合わせ実施することのメリットについて

- 医師がテキストチャットで回答する遠隔健康医療相談は、軽症者の不安の解消につながり、トリアージに有効と考えられる。
- オンライン診療と組み合わせ実施することにより、軽症者は自宅療養を継続する等、受診の適正化に寄与する可能性がある。

(出典) 株式会社リーバーへの聞き取り

## 6. 他地域事例

### つくば市休日夜間小児デジタル急患センター（R6.12.25～つくば市にて実装開始）

- つくば市では、小児救急のひっ迫を背景として、**市民の休日夜間における体調不良時の不安解消と、医療機関の負担軽減**を目的として、R6.12.25より「つくば市休日夜間小児デジタル急患センター」を開始。
- 休日夜間に0歳から中学3年生までのつくば市民を対象に、テキストチャットを用いた医療相談（無料）と、オンライン診療（有料）を実施。**
- 年末年始は、テキストチャットを用いた医療相談と、オンライン診療を24時間体制で実施。

		テキストチャットでの医療相談（無料）	オンライン受診勧奨・オンライン診療（有料）
対象		0歳から中学3年生までのお子さん（つくば市民）	
利用時間	平日	18時から翌9時	18時から22時
	土曜	24時間	
	日祝		9時から13時 14時から22時
備考		※年末年始は24時間実施	

つくば市は小児対象の「休日夜間小児デジタル急患センター」を開始します

つくば市子育て世帯の皆様  
相談対象：0歳から中学3年生まで（つくば市民）

夜間や休日の子どもの体調不良時に、テキストチャットを通じて、無料で医師へ医療相談ができます。  
相談の結果、早めの病院受診をすすめられた場合などには、オンライン診療（有料）を選択することもできます。

**医療相談**  
平日 18時～翌9時  
土日・祝 24時間  
0円  
登録医師が最速3分で回答

**オンライン診療**  
平日・土曜 18時～22時  
日曜・祝日 9時～13時、14時～22時  
(有料：診療料がかかります)

**かかりつけ医機能**  
マップで医療施設を登録  
相談情報が共有される  
(相談情報の共有は事業参加医療機関のみ)  
かかりつけ医への相談情報の共有が安心につながります

既に市立学校・幼稚園でLEBERを使っている方は、アプリトップページの「つくば市休日夜間デジタル急患センター」を押すだけで登録完了！  
詳細はリーバー公式LINEでご案内いたします。

**STEP 1** リーバー公式LINEに登録 **STEP 2** リーバーに登録 **STEP 3** 医療相談 or オンライン診療を利用する

ご利用方法のお問合せ先（運営先）  
株式会社リーバー  
住所：つくば市松代4-2-7  
電話：029-896-6263  
メール：info@leber.jp

その他事業全体のお問合せ先  
つくば市保健部健康増進課  
住所：つくば市研究学園一丁目1番地1  
電話：029-883-1111（代表）  
受付時間：平日8:45-16:30（祝日、年末年始を除く）

## 7. オンライン診療の精度確保に関する取り組み

### オンライン診療提供事業者の取り組みから

#### ■ファストドクター株式会社

##### ○オンライン診療実施にあたっての前提

- 対面診療の代替になる精度をオンライン診療で実現することは、現在の技術では難しいと考えている。
- 一方で、「心配だから医師の意見が欲しい」、「家庭にある薬の飲み合わせを相談したい」という#7119や#8000では解消できない市民の医療ニーズを解消することで、休日夜間の外来・救急搬送の抑制に一定程度寄与できると考えている。

##### ○オンライン診療について

- 要フォローアップ患者への看護師による翌日の電話
- カルテ記載や処方内容（禁忌）に関するシステムロジックを用いたチェック
- 診察後の患者に対するアンケート調査（診察満足度や予後、受診行動についてのヒアリングを含む）
- 勤務医師の診療実績・品質に基づく等級評価（低評価が続く医師に対しての指導・契約見直し）
- 地域の医療関係者との定期的な協議の場におけるトリアージ基準の見直し、診察結果の共有、細かな改善

#### ■株式会社リーバー

##### ○オンライン診療について

- 医師全員に株式会社リーバーとして面談を実施しており、不適当な医師については、オンライン診療を行わせないことにしている。
- また、地域内の診療所と非常勤雇用契約を結んだ医師がオンライン診療を実施するため、地域の医療機関においても医師へのチェック機能が働くことで、医師の質の担保に繋がっている。
- オンライン診療の実施にあたっては、医師だけでなく、事務員が患者への事務的な確認・説明を行ったり、薬局からの疑義紹介を仲介するなど、複数人での対応が行われている。

##### ○テキストチャット相談について

- 医師が登録する際には模擬テストを実施している。
- また、全ての相談回答はモニタリングを行っており、不適切なものについては、医師への指導を行っている。
- 患者は医師を選ぶことはできないが、回答する医師については、利用者の口コミが表示される。口コミは5段階の星とテキストで表示される。