

仙台市医師会×仙台市薬剤師会×仙台市

令和2年度  
オンライン診療・オンライン服薬指導  
実証実験 報告書【概要版】



Sendai Medical Association

一般社団法人 仙台市医師会

公益社団法人  
仙台市薬剤師会



## ▶目的

- オンライン服薬指導を含めた一気通貫のオンライン医療の課題の洗い出しと、どのような疾患にオンライン診療が可能か、適性があるかを検証する。
- オンライン診療の有用性を検証することで、本市のみならず、高齢化等の課題先進地域である東北地方全体において、医療に係る地域課題の解決に寄与する可能性を探る。

## ▶概要

- 仙台市医師会・仙台市薬剤師会・仙台市の3者共同の実証実験
- 情報通信機器を用いた診療及び服薬指導

「新型コロナウイルス感染症の拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の時限的・特例的な取扱い」

(令和2年4月10日付厚生労働省医政局医事課、医薬・生活衛生局総務課事務連絡。)に基づく

- 期間：2020年7月13日～2021年3月末
- エリア：仙台市全域
- 協力機関：医師8名、薬局8か所
- 対象患者：56名、医師1人あたり5～10名程度(参加医師をかかりつけ医にしている患者)
- アンケート：実施前、実施後の2回、医師、薬剤師、患者に対して実施



## ▶ オンライン診療



事前に予約可能な時間枠を決め、患者がアプリ等で都合のよい日時を予約

患者はアプリで問診票を入力



予約時間に医師から連絡し、オンラインによる診療を開始

事前の問診票をもとに、診療・処方



事前に取り決めた方法で支払い

診療所から薬局へFAX等で処方箋を送付



## ▶ オンライン服薬指導



オンライン診療後、患者がアプリ等でオンライン服薬指導を行う日時を予約

予約時間に薬剤師から連絡し、オンラインによる服薬指導を開始



薬剤師による服薬指導



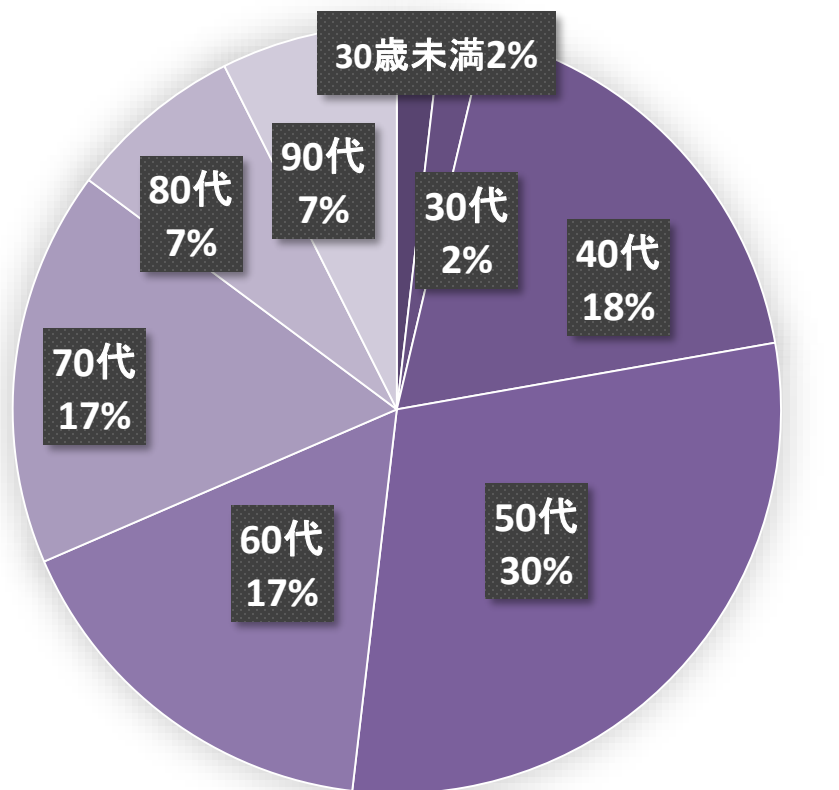
薬局から薬を配送

事前に取り決めた方法で支払い

薬剤師から患者に到着確認の連絡

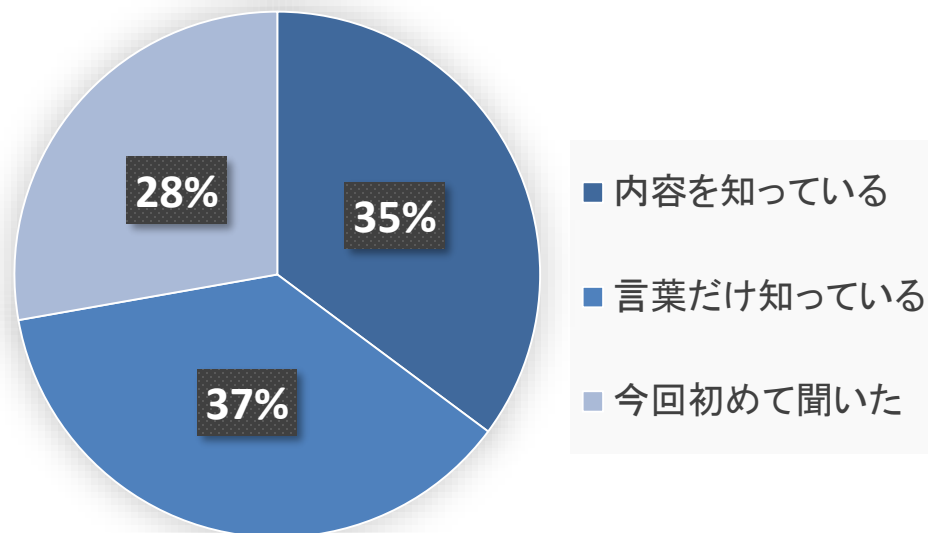


## 患者の年代



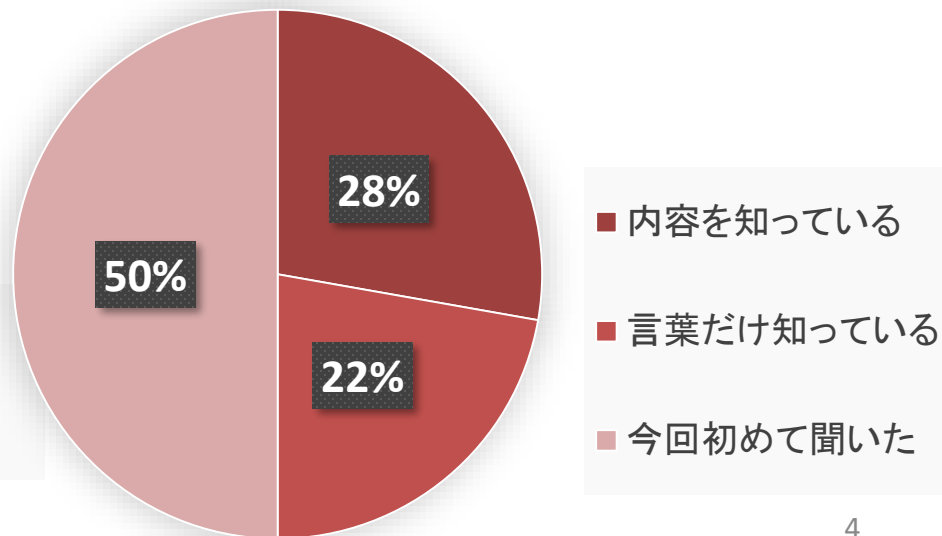
- 30歳未満
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代
- 80代
- 90代

## オンライン診療を知っていますか



- 内容を知っている
- 言葉だけ知っている
- 今回初めて聞いた

## オンライン服薬指導を知っていますか



- 内容を知っている
- 言葉だけ知っている
- 今回初めて聞いた

## 1. オンライン診療システム・オンライン服薬指導システムの有用性の評価

- ▶ システムについて、特に問題はなかったという意見のほか、音声や映像のトラブルが生じたケースや、開始時に連絡がとれないケース、高齢者やスマートフォンに不慣れな患者が操作に苦労したケースがあった。

## 2-1. 負担軽減や費用対効果の評価 オンライン診療

- ▶ 診療プロセスについて：空き時間の活用、症状の落ち着いている状況の経過観察には効率が良いという意見がある一方で、日常診療に取り入れることが手間、通常の外来診療の方が効率が良いという意見があった。
- ▶ 医療機関側のメリット：空き時間の活用、通院困難な患者の診察回数を増やすことで十分な経過観察ができること。
- ▶ デメリット：運営面が煩雑、得られる情報が限定、触診や聴診ができないこと。
- ▶ 患者のメリット：通院にかかる身体的、時間的負担の軽減、感染リスクの軽減など。
- ▶ デメリット：診察が十分にできないため、誤診の可能性があること。

## 2-1 . 負担軽減や費用対効果の評価 オンライン診療

- ▶ オンライン診療が有効と思われる患者：慢性疾患で症状が安定している患者や容易に移動ができない患者など。
- ▶ 有効ではないと思われる患者：急性疾患の患者、検査が必要な患者、患部に膨脹や熱感を伴う病態、怪我などの処置を必要とする疾患、慢性期でも症状の安定していない患者など。
- ▶ 初回は基本的に対面が必要。
- ▶ 運営面の煩雑さや、得られる情報に限りがあるといった課題があった。

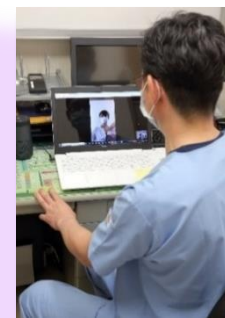
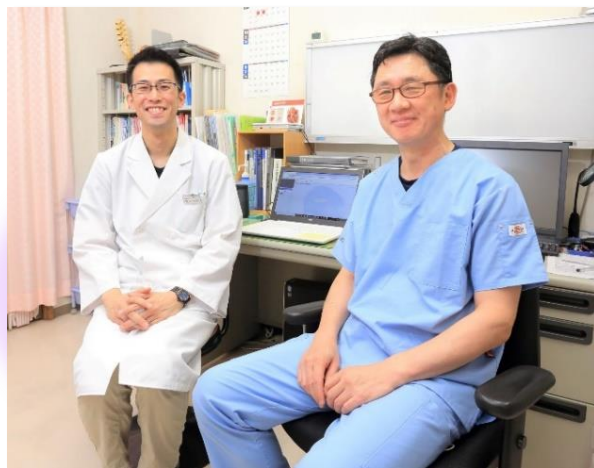
### 診療報酬について

- ▶ 在宅や施設における活用の可能性があり、在宅管理料に類似した診療報酬の項目があってもよいのではないかと。
- ▶ 精神科では行うことが対面と同じなので、対面と同じ診療報酬が必要ではないか。
- ▶ 対面で得られる診療情報と差があることから、対面診療以上の診療報酬を設けるのは難しいのではないかと。  
一方で、広がるためには増額の検討も必要ではないか。

## 2-1. 負担軽減や費用対効果の評価 オンライン診療

### 現制度や特例措置について

- ▶ オンライン診療と対面診療の間隔や、対象疾患などについては、緩和してよいのではないかと。
- ▶ 初診の患者に対するオンライン診療については、特例的な緩和であり、急性疾患には不適切、患者との関係構築の点から難しい。
- ▶ 診療計画作成は医師の負担が増える、作成不要の措置を継続してほしい。



## 2-2. 負担軽減や費用対効果の評価 オンライン服薬指導

- ▶ **服薬指導プロセス**：空き時間を活用することで効率が良いという意見の一方、工程が多く通常業務とは異なることから効率が悪いという意見があった。
  - ▶ **薬局のメリット**：残薬確認や事前準備ができること。
  - ▶ **デメリット**：オンライン時間の確保のため、対面業務に支障がでる、郵送が負担、対面であれば得られた情報が得られない、薬の情報が伝わりにくいこと。
- 
- ▶ **患者のメリット**：交通費がかからない、移動や待ち時間の短縮、感染リスクの軽減など。
  - ▶ **デメリット**：送料がかかる、即日配送に対応できない、受け取り時に在宅が必要といった郵送に関することや、オンラインで行うことにより、薬の情報が伝わりにくいといったことなど。



## 2-2. 負担軽減や費用対効果の評価 オンライン服薬指導

- ▶ オンライン服薬指導が適していると思われる患者は、慢性疾患で症状が安定している患者、薬剤の変更が比較的少ないと思われる患者など。
- ▶ 適さないと思われる患者は、急性疾患の患者、症状の安定していない患者など。
- ▶ 初回は対面とし、オンライン服薬指導は再来患者を対象とした方がよいという意見が多かった。
- ▶ オンラインにおける患者との情報伝達、薬の配送に関する意見が多くあった。

### 診療報酬について

- ▶ オンライン服薬指導で適時のフォローアップが行いやすくなり、現行の加算と類似性・同等性がみられることから、オンライン服薬指導に係る加算があつてよいのではないか。
- ▶ 対面よりも工程が多くなる等の理由から、診療報酬は高めでよいのではないか。

### 現制度や特例措置について

- ▶ 時限的・特例的な取扱い終了後、オンライン服薬指導を継続するには、薬機法の要件緩和が必要ではないか。

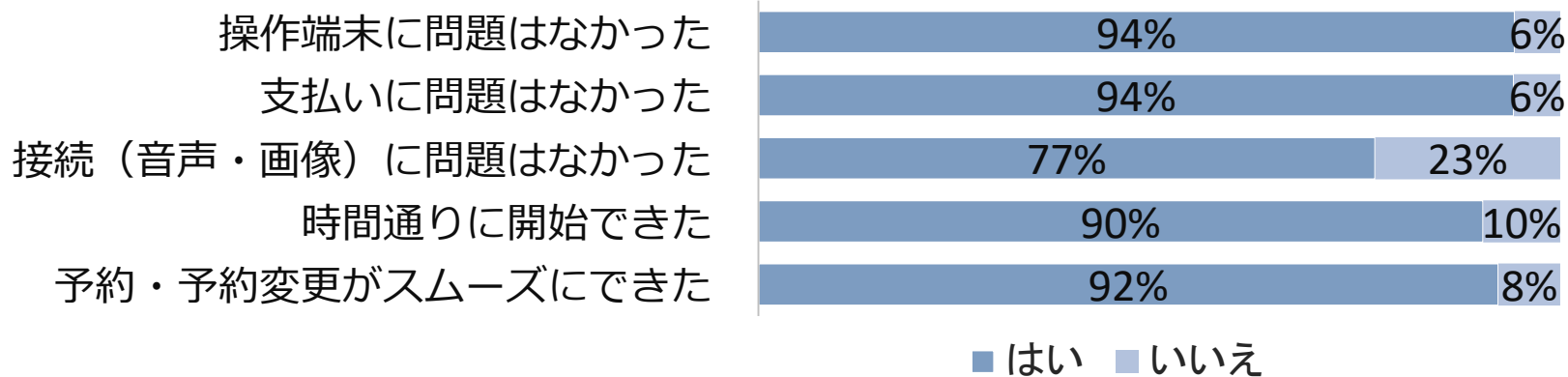
## 3. オンライン診療・オンライン服薬指導を一気通貫で行った効果・問題点・課題

- ▶ 特に大きなトラブルは生じなかった。
- ▶ 今後、オンライン対応薬局が偏在した場合、医療機関と薬局の信頼関係の構築が難しくなるのではないか。
- ▶ 診療の終了時間が遅くなった場合など、薬局側の負担となる場合がある。
- ▶ 患者の残薬が少ない場合、郵送では翌日受け取りとなるので、オンライン診療の受診タイミングに留意する必要がある。
- ▶ 一気通貫の実施には医療機関と薬局の信頼関係、患者の理解が必要。

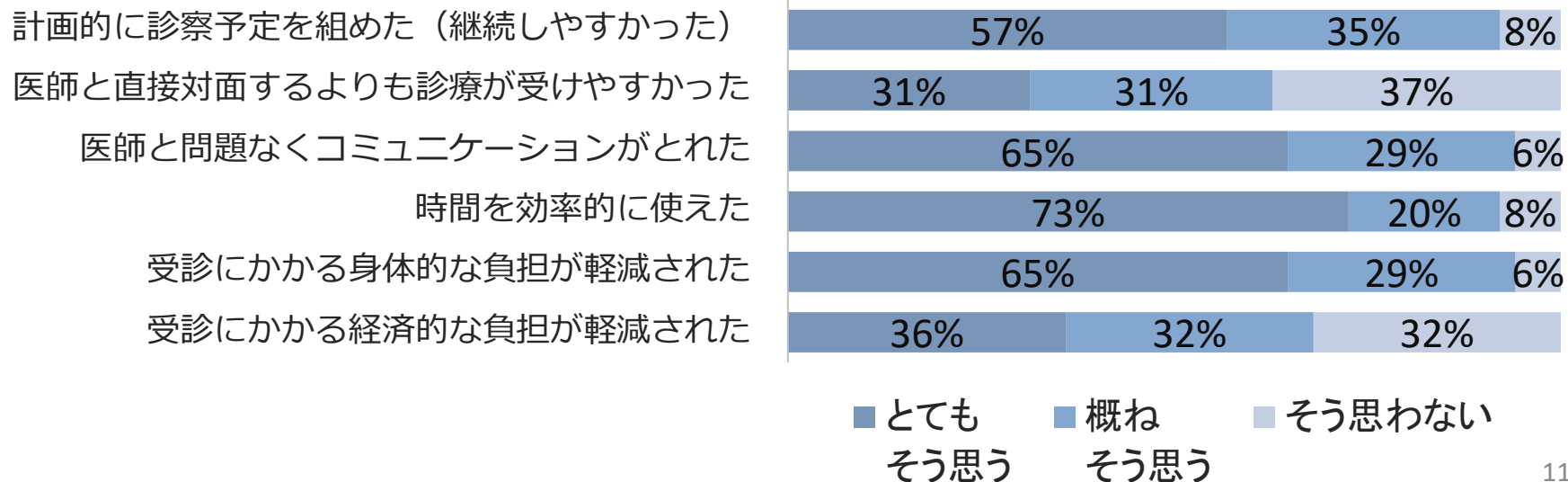
## 4. 今後について

- ▶ オンライン診療・オンライン服薬指導の継続には、医療機関、薬局の体制確保が課題。
- ▶ 高齢者施設、在宅医療の患者などの活用の可能性があるのではないか。

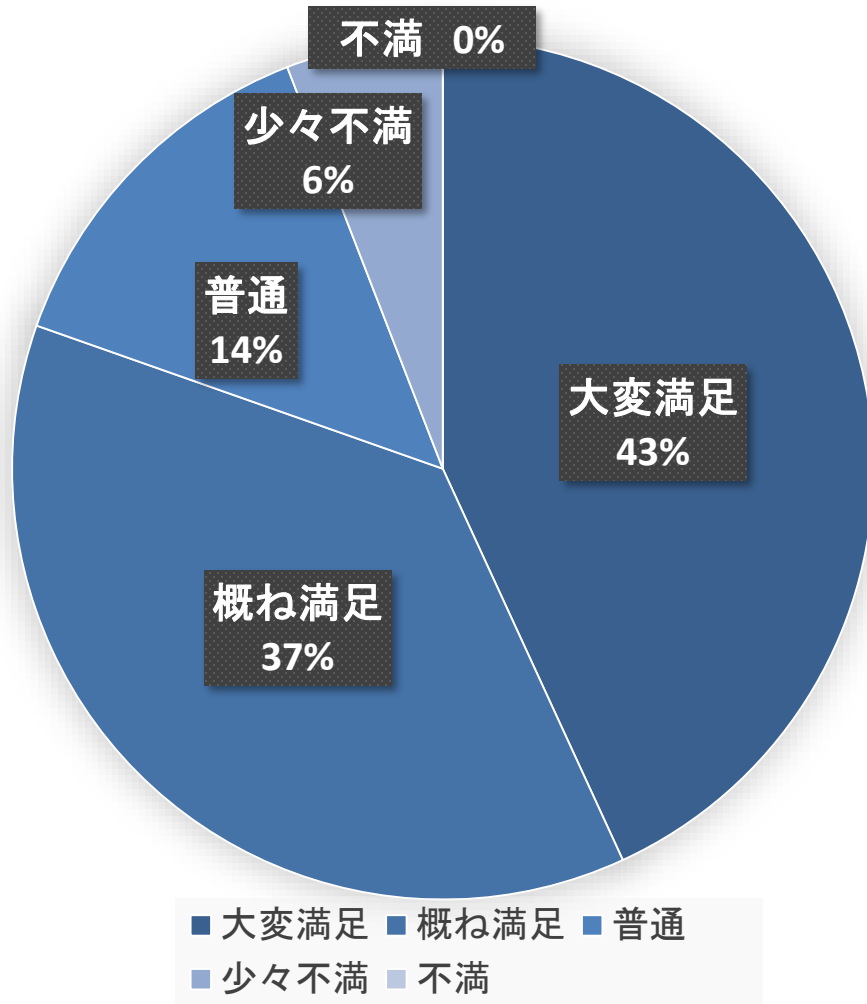
## オンライン診療システムの操作性について



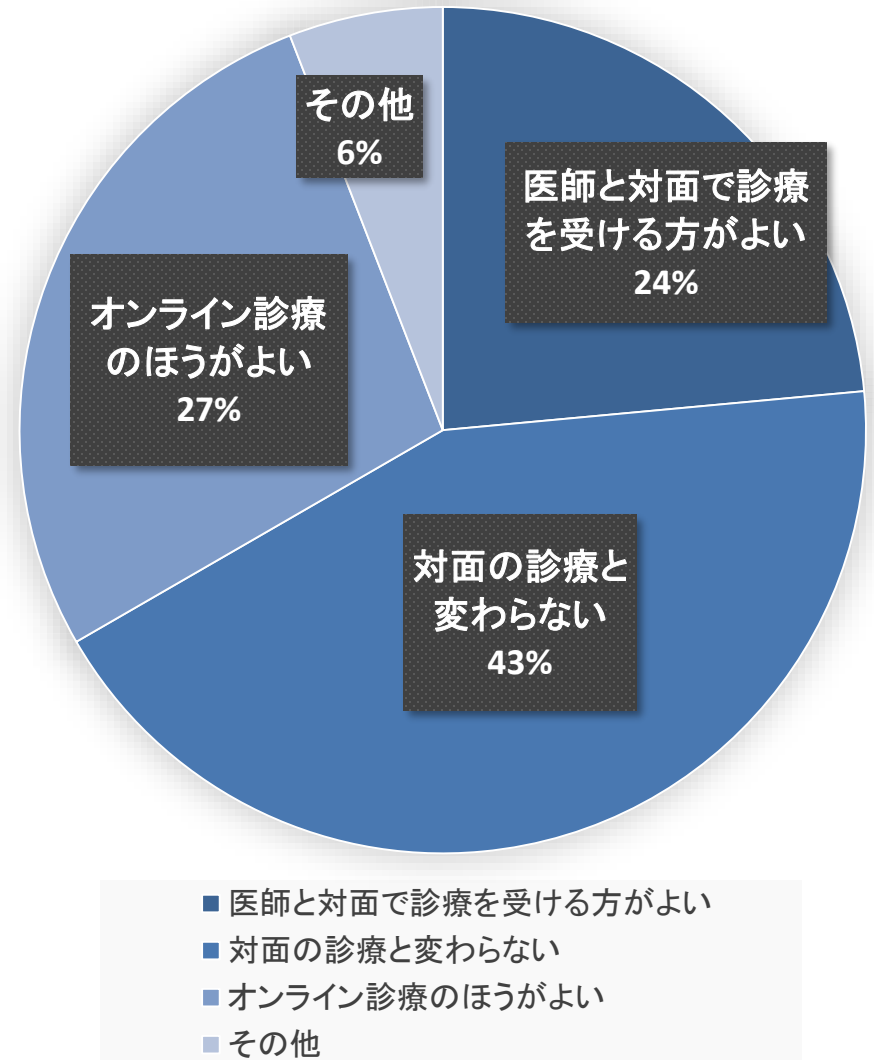
## オンライン診療の評価について



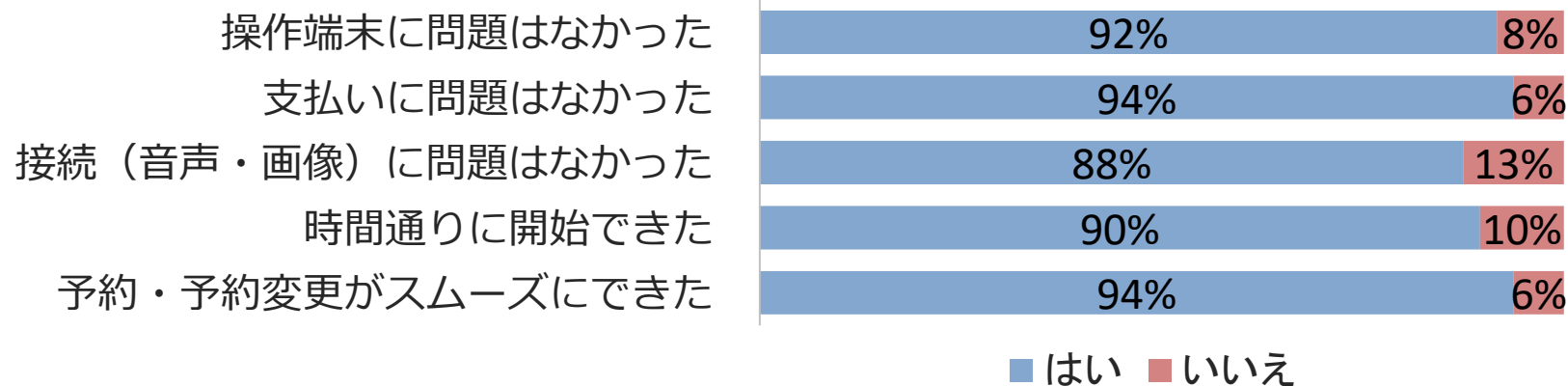
## オンライン診療の満足度



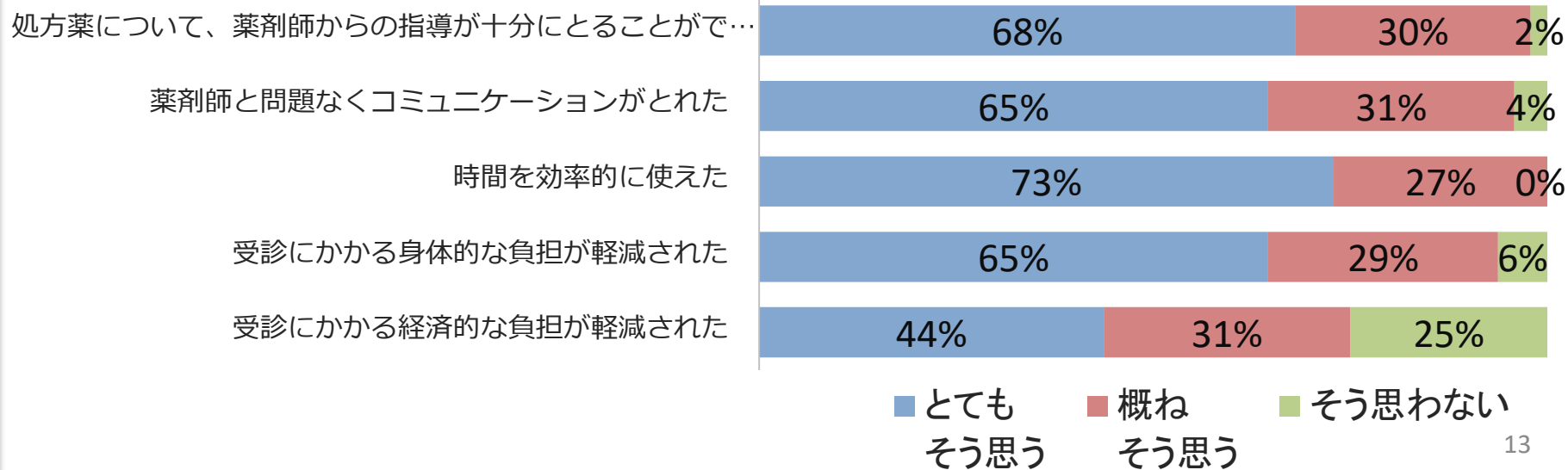
## 対面診療と比較した満足度



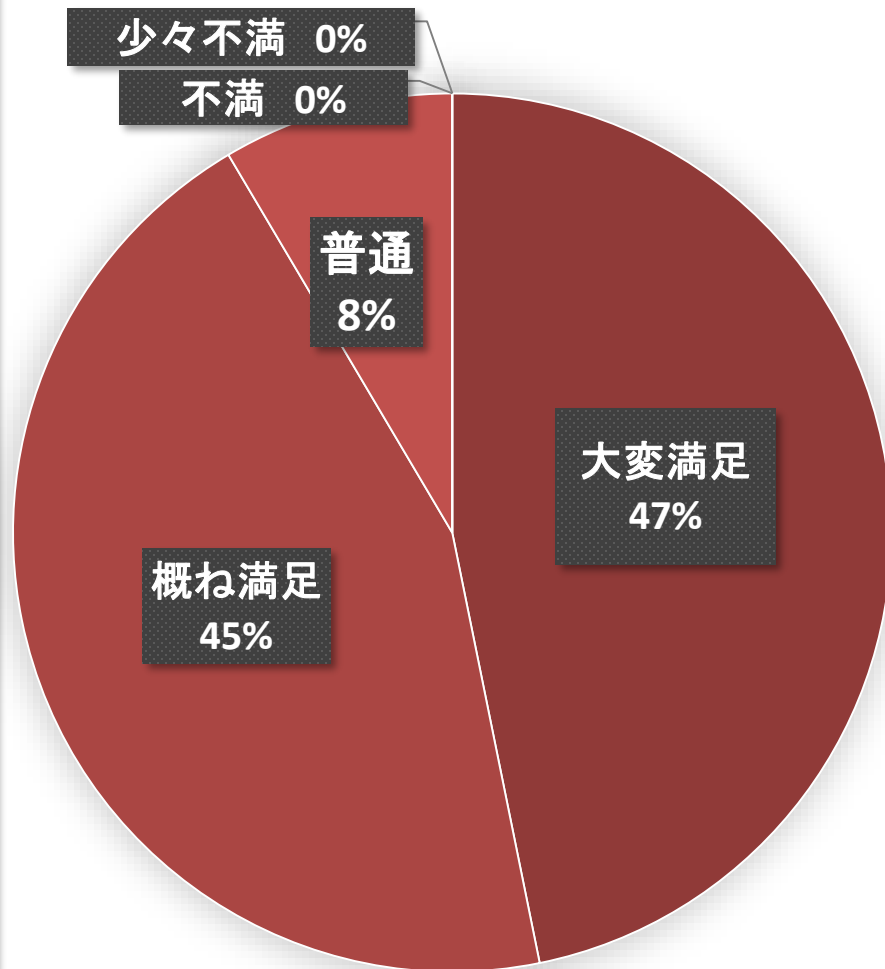
## オンライン服薬指導の評価



## オンライン服薬指導の評価

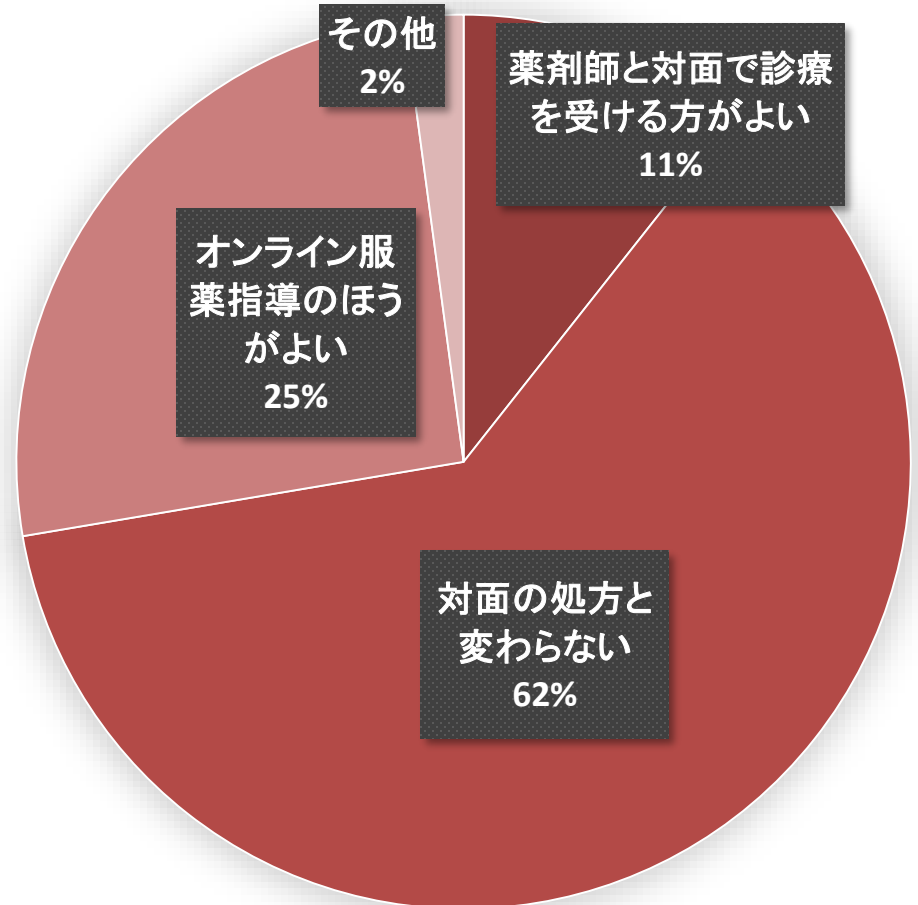


## オンライン服薬指導の満足度



- 大変満足
- 概ね満足
- 普通
- 少々不満
- 不満

## 対面服薬指導と比較した満足度



- 薬剤師と対面で診療を受ける方がよい
- 対面の処方と変わらない
- オンライン服薬指導のほうがよい
- その他

### 結果を受けて

- オンライン診療、オンライン服薬指導を初診や急性疾患の患者に実施することには課題はあるが、慢性疾患や症状の安定している患者には有効である。
- オンライン診療には対面診療と質的な差があることから、聴診音の情報など機器の開発、導入の検討が必要ではないか。
- 通院の負担が軽減されることから、医療機関の少ない郊外地域の高齢者や、職員の付き添いが必要な高齢者施設、在宅医療の患者が活用する可能性があるのではないか。