

令和5年度厚生労働省委託  
遠隔医療にかかる調査・研究事業

## オンライン診療の利用手順の手引き書

令和6年3月  
厚生労働省

# 目 次

目 次.....	2
第1章 手引き書の目的と活用方法 .....	4
1. はじめに.....	4
1) 目的.....	4
2) 本手引き書の構成と活用方法.....	4
3) 留意事項.....	5
第2章 オンライン診療とは.....	6
1. オンライン診療の定義.....	6
2. オンライン診療に期待される役割・目的.....	6
3. オンライン診療適用の考え方 .....	7
1) 患者の同意.....	7
2) 対面診療との組み合わせ.....	7
3) オンライン診療における「初診」の留意点.....	8
4. オンライン診療システムの概要.....	9
1) オンライン診療に使用する機器.....	9
第3章 オンライン診療の導入の手順 .....	10
1. 事前検討.....	10
1) 医療機関における課題・患者ニーズの把握.....	10
2) オンライン診療の患者の対象範囲・患者数の検討.....	10
3) 実施可能時間の検討 .....	11
4) 他の医療機関や地域での導入事例の確認.....	11
2. 体制の整備 .....	12
1) 関係者の合意形成 .....	12
2) 人材確保及び育成 .....	13
3. 導入のための準備.....	14
1) 予算・費用の確認.....	14
2) 導入システムの選定.....	14
4. 実施環境の構築.....	15
5. 実施手順の確認.....	15
1) 各種届出の実施.....	15
2) 患者説明資料の作成 .....	15
3) 予約管理体制の構築 .....	15
4) 保険証・医療証等の確認方法の構築 .....	15

5) 決済方法、処方箋・医薬品提供体制の構築 .....	16
6) 業務手順の構築 .....	16
第4章 オンライン診療の実施の流れ.....	17
1. オンライン診療を実施するまでの流れ.....	17
2. オンライン診療に関する業務の一般的なフロー .....	18
第5章 関係する通知・ガイドライン等.....	19
1. オンライン診療指針やガイドライン等.....	19
1) 全般にかかわるもの.....	19
2) 主に情報セキュリティ対策にかかわるもの .....	19
3) 不適切な診療等に対する注意喚起等 .....	19
2. 関係団体等によるガイドライン等 .....	19
1) 全般にかかわるもの.....	19

## 第1章 手引き書の目的と活用方法

第1章では、手引き書の目的や構成、活用方法について解説します。

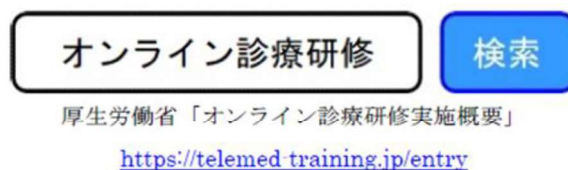
### 1. はじめに

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います。

オンライン診療については、これまで「オンライン診療の適切な実施に関する指針」（平成30年厚生労働省医政局長通知2の別紙。以下「オンライン診療指針」という。）や、「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」（以下「基本方針」という。）の策定などにより適切な実施に向けてのルールや各関係者が実施すべきことを示してきました。

オンライン診療の活用が広がる中で、適正かつ幅広い普及に資することを目的として、オンライン診療指針や基本方針の内容に基づいた、オンライン診療の手引き書を作成することとしました。

なお、オンライン診療を実施する医師は必ず研修の受講が必要です。以下の「オンライン診療を行う医師向けの研修」（無料）を必ず受講して下さい。



#### 1) 目的

本手引き書は、オンライン診療の適正かつ幅広い普及を促進するため、医療機関がオンライン診療を導入する際の手順を整理することを目的としています。ここでいう「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観点も含まれます。

#### 2) 本手引き書の構成と活用方法

本手引き書は、以下のとおり第1章～第5章、及び巻末資料から構成されます。オンライン診療の基本的な考え方等をまず確認したい場合は、主に第1章・第2章を、オンライン診療の導入を具体的に検討したい場合は、主に第3章～第5章及び巻末資料を参照・活用してください。

本手引き書は、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なこと、特に重要なことを中心に記載しています。保険診療・自由診療を問わずオンライン診療を実施する際に必ず遵守すべきガイドライン等は第5章を参考にしてください。

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します。
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します。
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します。
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します。
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します。
巻末資料		・ 各種チェックリストの雛型等

### 3) 留意事項

本手引き書は、オンライン診療に関する社会情勢の変化、エビデンスの蓄積の状況等を踏まえつつ、様々な制度との関係性の観点を含め、今後も必要に応じて見直しを行うことを想定しています。

## 第2章 オンライン診療とは

第2章では、オンライン診療の実施を検討する上でまず知っておくべき基本的な考え方や、オンライン診療に期待される役割などについて解説します。

### 1. オンライン診療の定義

本手引き書におけるオンライン診療の定義は、オンライン診療指針の定義のとおり、「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」とします。

オンライン診療の形態としては、主に医師と患者の間で行われるもの（D to P）、看護師が患者のいる場所に同席するもの（D to P with N）などがあります。

### 2. オンライン診療に期待される役割・目的

オンライン診療に期待される役割・目的については、オンライン診療指針や基本方針において記載されているため、まずはそちらを参照してください。

オンライン診療の活用場面として、例えば次のものが考えられます。

- ・ 医療機関が遠方にあり通院が困難な患者の受診機会の確保
- ・ 感染症流行時において患者・医療機関双方の感染リスクの排除及び患者の通院不安の軽減
- ・ 在宅の訪問診療と組み合わせることによる受診の機会の増加
- ・ やむをえない事情（育児・介護等）で通院が困難であった患者の治療継続
- ・ 大地震・台風・大雨・大雪等の災害時の受診機会の確保

上記に加え、個別の事例においては、オンライン診療を実施することにより、患者の日常生活や家庭の様子を目にすることができ診療の質がより上がったという医師の声や、人の目を気にせずリラックスして受診できたという患者の声もあります。

### 3. オンライン診療適用の考え方

オンライン診療は患者と直接的な関係が既に存在する医師（「かかりつけの医師」）によって実施されることが原則です。オンライン診療を実施する際は、同じ患者であっても、毎回、医師が医学的な観点から実施の可否を判断する必要があります。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なければなりません。

急病急変患者についてはオンライン診療でなく対面診療によることとされているほか、オンライン診療が困難な症状として、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」等が参考になります。これらを踏まえて医師が判断し、オンライン診療が適さない場合には対面診療を実施する（対面診療が可能な医療機関を紹介する場合も含む。）ことが求められます。

その患者にとってオンライン診療がふさわしいか検討する際の参考となる例として、各学会からガイドライン等が発出されています。<sup>1</sup>

上記に加え、オンライン診療で特に気を付けなければならない点を、以下のとおり記載します。詳細は、オンライン診療指針をご確認ください。なお、オンライン診療指針は自由診療か保険診療かに関わらず適用されます。

#### 1) 患者の同意

オンライン診療を実施する際は、実施する旨について、医師と患者との間で合意が必要になります。合意に当たっては、患者がオンライン診療を希望する旨を明示的に確認することが求められます。

オンライン診療は、対面診療に比べて得られる患者の心身の状態に関する情報が限定されるため、医師は、こうしたオンライン診療による診療行為の限界等を正しく理解した上で、患者及びその家族等に対して、オンライン診療の利点やこれにより生ずるおそれのある不利益等について、事前に説明しなければなりません。

巻末資料に、チェックリスト等がありますので参考にしてください。

#### 2) 対面診療との組み合わせ

オンライン診療は、情報通信技術（ICT）を活用し、医師と患者が離れた場所でありながら、患者の状態を把握し、診療を行うものです。患者の外来通院や医師の訪問診療などの対面による診療行為と適切に組み合わせながら実施するものです。

オンライン診療により医師が行う診療行為の責任については、原則として当該医師が責任を負います。このため、医師はオンライン診療で十分な情報を得られているか、その情報で適切な診断ができるか等について判断します。オンライン診療による診療が適切でない場合には、速やかにオンライン診療を中断し、対面による診療に切り替えることが求められます。

また、患者の急変などの緊急時等で、オンライン診療の実施が適切でない状況になった場合においても、患者の安全が確保されるよう、医師は、診療計画において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）を記載する、急変時に対応する医療機関に対して当該患者の診療録等必要

---

<sup>1</sup> 各学会のガイドライン等の一例：「プライマリ・ケアにおけるオンライン診療ガイド」（令和3年8月3日一般社団法人日本プライマリ・ケア連合学会）

[https://www.pc-covid19.jp/files/guidance/online\\_guidance-2.pdf](https://www.pc-covid19.jp/files/guidance/online_guidance-2.pdf)

な医療情報を事前に共有するなど、必要な体制を確保しなければなりません。

### 3) オンライン診療における「初診」の留意点

初診からのオンライン診療は、オンライン診療指針で定める例外を除き、原則として「かかりつけの医師」が行うことが求められます。

オンライン診療指針における「初診」は、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も、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、疾患が治癒した後又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」に含みます。

初診からのオンライン診療の場合及び新たな疾患に対して医薬品の処方を行う場合は、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での投与について十分な検討が必要な薬剤」等の関係学会が定める診療ガイドラインを参考に行うことが求められます。

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

- ・ 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

また、重篤な副作用が発現するおそれのある医薬品の処方は特に慎重に行うとともに、処方後の患者の服薬状況の把握に努めるなど、そのリスク管理に最大限努めなければなりません。



## 4. オンライン診療システムの概要

オンライン診療システムは、遠隔地の医師がテレビ電話等の ICT ツールを活用して、患者の顔色や表情、動作等を確認しながら問診を行うことを可能にするシステムです。ツールとしては、テレビ電話等だけでなく、体重、血圧等のバイタルデータや問診記録等を伝送可能なシステムを含むツールもあります。

どのような運用をするか検討し、導入するシステムを選定します。詳細は「第3章 オンライン診療の導入の手順」で紹介します。

### 1) オンライン診療に使用する機器

オンライン診療に使用する機器は、医療機関側で PC 及びモニタ・タブレット端末等、患者側で PC・スマートフォン・タブレット端末等が考えられます。

PC など、医療機関に導入済みの機器等で適切な性能を有するものがあれば、それを使用することで、導入費用を縮減できる場合があります。

ただし、電子カルテを利用する端末で、オンライン診療に用いるシステムを直接起動し、オンライン診療を行うと、セキュリティ上の問題が生じた場合、当該診療に係る患者だけではなく、電子カルテデータベースやそれと連結した医事システムやレセプト作成用コンピュータ内のすべての患者の情報に影響が及ぶ可能性があります。オンライン診療指針及び本手引き第5章において紹介している「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を踏まえ、十分に注意を払う必要があります。

## 第3章 オンライン診療の導入の手順

第3章では、オンライン診療の導入に必要な5つの手順について解説します。



### 1. 事前検討

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

#### 1) 医療機関における患者ニーズ・課題の把握

オンライン診療の導入を検討する医療機関において、次の内容を把握します。

- ・ 患者からどのようなニーズがあるか
- ・ どのような課題があるか

また、そのニーズ・課題がオンライン診療の導入によって解決できるものか考える必要があります。

患者ニーズの具体例として、次の内容などが考えられます。

- ・ 感染症が不安で通院が難しい
- ・ 遠方に転居・単身赴任したが、引き続き慣れ親しんだ医療機関を受診したい
- ・ 介護・子育て・仕事等のため通院タイミング等が制限される
- ・ 施設入所者や在宅の認知症患者等の通院において、施設職員や家族の付添い負担が大きく通院タイミング等が制限される
- ・ 遠方の専門医を受診したいが、遠方への通院は負担が大きく通院タイミング等が制限される

医療機関における課題の具体例として、次の内容などが考えられます。

- ・ 訪問診療において、移動時間が長く、診療に十分な時間を当てられないことがある
- ・ 不妊治療などにおいて、対面診療では男性の参加が少ない傾向にあり、夫婦・パートナーが揃って受診できないことがある
- ・ 時間外の救急患者の受入れ判断が難しい

#### 2) オンライン診療の患者の対象範囲・患者数の検討

オンライン診療の導入を検討する医療機関において、次の内容を検討します。

- ・ どのような範囲の患者を対象とするか（患者の対象範囲）
- ・ その場合の患者数の想定
- ・ どのような目的でオンライン診療を行うか
- ・ オンライン診療の適用の考え方に照らして適切な範囲か

また、保険診療で実施する際の施設基準等の確認が必要です。

患者の対象範囲の具体例として、次の内容などが考えられます。

- ・ 問診により状況把握が可能な患者
- ・ 慢性疾患で基本的に体調に変化がなく、同じ薬を服用している患者
- ・ 対面診療の経験のある初診以外の患者に限る/対面診療の経験のない初診患者も対象とするが、診療情報提供書等により医療情報を十分把握可能な患者に限る

### 3) 実施可能時間の検討

オンライン診療を導入する医療機関内において、次の内容を検討します。

- ・ オンライン診療の実施時間
- ・ 予約可能時間

なお、外来診察の時間内は予約のない外来患者もあり、予約時間管理が難しいため、平日の昼や夕方、土日など外来診察の時間外をオンライン診療の実施時間として設定している医療機関もあります。

### 4) 他の医療機関や地域での導入事例の確認

1) ～ 3) の検討にあたっては、他の医療機関や地域での導入事例の確認や、オンライン診療システム事業者との打ち合わせ等を行い、既存の導入事例を確認することも有効です。これにより、システム導入にかかるコストや運用面での負荷について情報収集することが可能です。

本手引き書巻末資料の「オンライン診療その他の遠隔医療に関する事例集（令和5年8月）」「遠隔医療に係る事例集」でオンライン診療の取組事例について整理しているため、目的や規模等を踏まえ各事例を参考にしてください。

なお、情報収集する際の具体例として、次の内容などが考えられます。

- ・ 地域医療における役割の近い医療機関（例えば公的な医療機関）での導入事例の聞き取り
- ・ 支払方法、対象患者、使用しているシステム、診療料、診療時間等の確認

## 2. 体制の整備

オンライン診療の体制を整備するため、医療機関内の関係者の合意形成や役割分担の明確化を行う必要があります。

### 1) 関係者の合意形成

オンライン診療の体制を整備するため、関係者の合意形成が必要となります。実施体制は医療機関によって異なりますが、病院・診療所においてそれぞれ以下のような例があります。

#### (1) 病院における合意形成

病院においては、複数部署の連携が必須であり、組織としての意思決定が必要となります。病院によって異なりますが、例えば以下のような役割分担で、複数の部署が体制整備に関わります。

所属	役割	具体的な内容
病院経営	<ul style="list-style-type: none"><li>意思決定</li><li>セキュリティリスク管理</li></ul>	既存の診療形態（外来、病棟、在宅、透析など）との連携や役割分担の明確化 電子カルテや治療アプリケーションソフトウェア（アプリ）、Personal Health Record（PHR）など他の ICT 利用システムとの連結・整備に関する判断 費用対効果のシミュレーションと実地検証 医療情報システムの安全管理に関するガイドライン等や院内規定との準拠確認 院内掲示などによりかかりつけの患者へオンライン診療の案内 （院外処方の場合）調剤薬局との連携 （DtoPwithD/N 等のオンライン診療を実施する場合）先方の医療機関等との連携
医師	<ul style="list-style-type: none"><li>書類作成</li><li>（初診・必要時）診療前相談</li><li>オンライン診療</li></ul>	オンライン診療研修の受講、医師の身分証明書の発行、診療スケジュールの調整、診療後のフォローアップや患者安全に関するケースカンファレンスの実施など
看護師	<ul style="list-style-type: none"><li>患者ケアや安全に関する支援</li></ul>	初診患者に対する他院からの情報提供書の依頼 対面診療への切り替え時のケア移行の支援
薬剤師	<ul style="list-style-type: none"><li>（院内調剤の場合）</li></ul>	院内調剤となるケースの条件確認 オンライン／窓口服薬指導 処方薬の窓口受け取り／郵送 不適切処方がないか確認
事務職員（情報システム課、用度課等）	<ul style="list-style-type: none"><li>オンライン診療システム提供事業者対応</li><li>機器準備</li></ul>	診療フローの策定 書類・帳票の作成 患者向け接続・操作マニュアルの作成

所属	役割	具体的な内容
	・ 書類作成	クレーム・トラブル対応 (利用時)ベンダーとの連携
事務職員（会計課等）	・ オンライン診療システム 提供事業者対応 ・ 決済準備	登録・予約手続き 受診者数の管理 支払い手続き（手数料含む）

また、病院によっては、運用方法の検討、患者情報の共有や課題の共有等を実施するため、医師、看護師、薬剤師、医事課、会計課職員等から構成される専門の委員会を院内に立ち上げる事例もあります。

※ セキュリティインシデントに対応する体制がなければ整備することも検討する必要があります。

## （２）診療所における合意形成

診療所の場合、院長による意思決定で導入を決定するケースが多いですが、自院における課題・患者ニーズを十分に把握した上で、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、又は医師・看護師の二人等、少人数の体制となることが想定されますが、オンライン診療に係る看護師・事務スタッフ等に説明を行い、実施体制を構築する必要があります。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事務スタッフ等にも早期から同席してもらうことも重要です。

## 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、オンライン診療を実施する医師は、厚生労働省が定める研修を受講することが求められています。研修を受講することにより、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。通常の診療業務の一環としてオンライン診療を導入することが考えられるため、通常はオンライン診療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いです。オンライン診療システム事業者から、システム導入の際にレクチャーや勉強会が実施されるケースも見られます。

### 3. 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検討する必要があります。

#### 1) 予算・費用の確認

導入するシステムに応じた予算・費用の確認が必要となります。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システムもあるため、様々な支払いモデルの中から自院に見合ったシステムを選定することが重要です。

#### 2) 導入システムの選定

必要な機能を持つシステムの中から、最適なシステムを選定する必要があります。また、病院や診療所内にシステムを導入することになるので、情報セキュリティ対策の面も十分に確認して、導入するシステムを選定する必要があります。

情報セキュリティ対策については、本手引き第5章において紹介している「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を踏まえ、十分に注意を払う必要があります。

システムを選定する際は、オンライン診療に使用することを念頭に置いたオンライン診療システムの中から選択することが多いと考えられますが、一般的に用いられているビデオ通話の汎用サービスに診療の各手順を組み合わせる運用する場合もあります。ビデオ通話の汎用サービスを利用する場合は、セキュリティポリシーを確認し、支払いや予約管理体制も自前で構築する必要があることに注意が必要です。

オンライン診療に使用することを念頭に置いたオンライン診療システムの中からどのシステムを選択するかは、次のポイントなどが検討材料になります。個々の医療機関における診療環境に合わせて、どのシステムを選択するか検討してください。

	システム選定のポイント
費用面	<ul style="list-style-type: none"><li>システム利用料がかかる/かからない</li><li>決済手数料がかかる/かからない</li><li>定額/利用者数に応じて変動</li></ul>
機能面	<ul style="list-style-type: none"><li>患者側のアプリのダウンロードが要/不要</li><li>決済業務や予約管理などがシステムに包含されている</li><li>医師・患者の本人確認が可能</li><li>予約管理方法</li><li>決済方法（クレジットカード/電子マネー）</li></ul>
サポート面	<ul style="list-style-type: none"><li>医療機関/患者からの問い合わせ窓口がある</li><li>システム操作等に関する講習会等がある</li></ul>

システムの機能の検討とあわせて、下記の点も検討が必要です。

#### <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ります。

#### <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、特に病院では、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、事前に確認が必要です。

## 4. 実施環境の構築

実施に向けて、「第2章 オンライン診療とは」で示したオンライン診療で使用する機器のうち、必要なもの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が必要です。

## 5. 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。

### 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ります。

### 2) 患者説明資料の作成

オンライン診療の実施に当たっては、患者の希望を十分踏まえて、希望された患者に対してオンライン診療の説明を行い、利用への同意を得る必要があります。

具体的には、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ります。オンライン診療システム提供事業者の支援を受けて必要書類を作成している医療機関もあります。

また、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（患者側の端末で推奨されるセキュリティ対策や個人情報の管理の責任の所在等）について説明し、合意を得る必要があります。

本手引き書の参考資料に、患者に説明すべき事項のチェックリストを添付しておりますので参考にしてください。

### 3) 予約管理体制の構築

オンライン診療患者としての診療枠の設定が必要となります。

また、予約管理の方法としては、例えば次のケースが考えられます。

- ・ 専用の予約システムで管理
- ・ 電子カルテで管理
- ・ オンライン診療システムで管理

### 4) 保険証・医療証等の確認方法の構築

保険証・医療証等の確認方法の構築が必要になります。導入するオンライン診療システムの機能にもよりますが、確認方法として例えば次のケースが考えられます。

- ・ 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

なお、令和6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ます（令和6年4月より）。

## 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になります。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ますが、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ます。

また、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ります。

## 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です。具体的には、「第4章 オンライン診療の実施の流れ」に示すような業務手順を検討する必要があります。

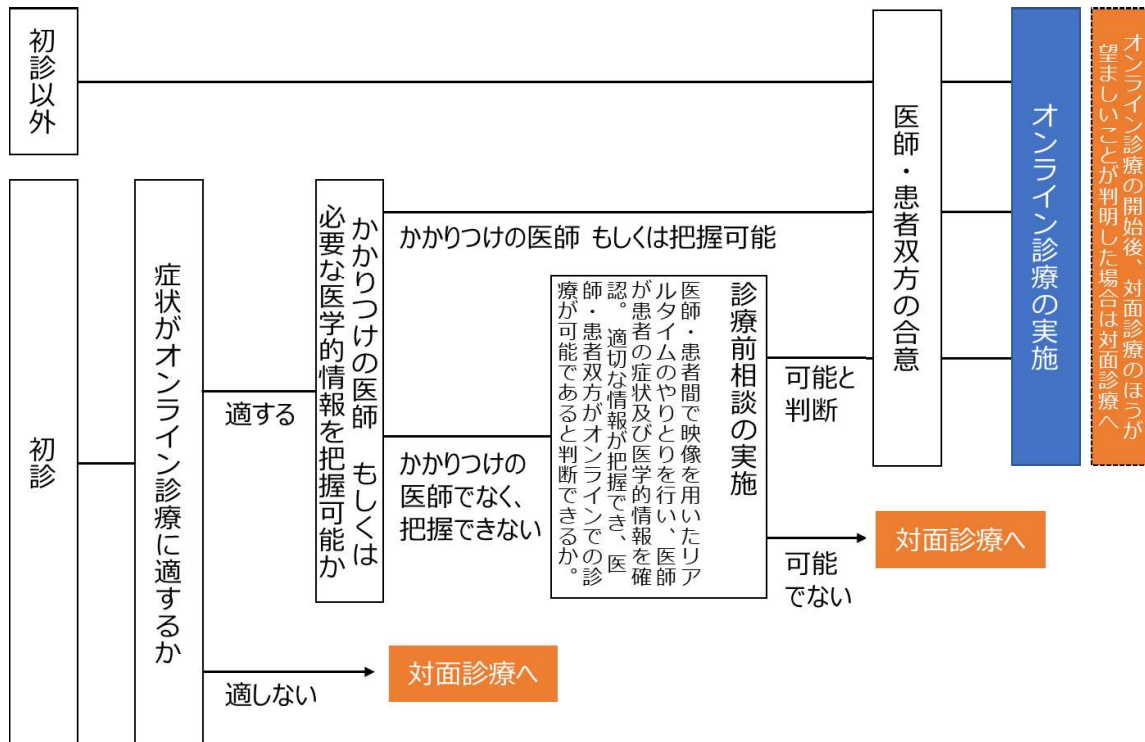


## 第4章 オンライン診療の実施の流れ

第4章では、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します。

### 1. オンライン診療を実施するまでの流れ

初診か初診以外かによって、次のとおりオンライン診療実施までの流れが異なります。初診の定義については、「第2章オンライン診療とは 3. オンライン診療適用の考え方 3) オンライン診療における「初診」の留意点」(P.9)を参照してください。



## 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下図のとおりです。医療機関内の対応は事務職員等が主に実施するもの、医師が実施することが求められるもの・主に実施するものに分けて記載しています。



フロー	医療機関		患者
	事務職員等	医師	
1 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
2 診療前 (事前準備)	・保険証・医療証の確認 ・事前問診票がある場合は内容の確認	・診療計画を定める  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 ・事前問診票がある場合は記入 ・通信に問題がないか、音声や動画の接続テスト
3 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 ・相互に本人確認  初診の場合、原則として顔写真付きの身分証明書を用いる
4 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 ・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 ・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 ・次回の診察日の希望を確認して予約登録 ・処方箋発行 ※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）  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	・次回の診察日の希望を伝える ・医療機関で直接受診するよう推奨された場合は医師の指示に従う
5 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
6 処方箋発行	【処方箋発送（院外処方）】 ・患者の希望する薬局の確認 ・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） ※FAX 等での送付の場合、誤送付等に十分注意すること。 ・電子処方箋の場合は患者に処方内容・引換番号を伝達 【処方薬発送（院内処方）】 ・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		

## 第5章 関係する通知・ガイドライン等

第5章では、オンライン診療指針等、遵守すべき資料やガイドライン等の参考資料を紹介します。

### 1. オンライン診療指針やガイドライン等

#### 1) 全般にかかわるもの

資料名等	作成元	参照 URL
オンライン診療の適切な実施に関する指針	厚生労働省	<a href="https://www.mhlw.go.jp/content/001126064.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/001126064.pdf</a>
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	<a href="https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/001116016.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/001116016.pdf</a>
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	<a href="https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/001140242.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/001140242.pdf</a>
「オンライン服薬指導における処方箋の取扱いについて」の改定について	厚生労働省	<a href="https://www.mhlw.go.jp/content/00995232.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/00995232.pdf</a>
「遠隔医療モデル参考書-オンライン診療版-」	総務省	<a href="https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/ictriyou/iryoku_kaigo_kenkou_page1.html">https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/ictriyou/iryoku_kaigo_kenkou_page1.html</a>
「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	<a href="https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/ictriyou/iryoku_kaigo_kenkou_page1.html">https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/ictriyou/iryoku_kaigo_kenkou_page1.html</a>

#### 2) 主に情報セキュリティ対策にかかわるもの

資料名等	作成元	参照 URL
医療情報システムの安全管理に関するガイドライン	厚生労働省	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/0000516275_00006.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/0000516275_00006.html</a>
医療情報を取り扱う情報システム・サービスの提供事業者における安全管理ガイドライン	総務省、経済産業省	<a href="https://www.meti.go.jp/policy/mon_o_info_service/healthcare/teikyoutuigyousyagl.html">https://www.meti.go.jp/policy/mon_o_info_service/healthcare/teikyoutuigyousyagl.html</a>

#### 3) 不適切な診療等に対する注意喚起等


資料名等	作成元	参照 URL
「オンライン診療における不適切な診療行為の取扱いについて」	厚生労働省	<a href="https://www.mhlw.go.jp/content/10803000/000473057.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/10803000/000473057.pdf</a>
オンライン診療の初診に関する提言	一般社団法人日本医学学会連合	<a href="https://www.jmsf.or.jp/uploads/media/2022/11/20221124163108.pdf">https://www.jmsf.or.jp/uploads/media/2022/11/20221124163108.pdf</a>

### 2. 関係団体等によるガイドライン等

#### 1) 全般にかかわるもの

※関係団体・学会等において、特定の診療科等にかかるオンライン診療ガイドライン等が作成されている場合がありますが、本手引きでは、オンライン診療全般にかかわるものを紹介します。

資料名等	付属資料等	作成元	参照 URL
オンライン診療入門～導入の手引き～	患者の同意書の例、診療計画書の例等	公益社団法人日本医師会	<a href="https://www.med.or.jp/doctor/sien/s_sien/010599.html">https://www.med.or.jp/doctor/sien/s_sien/010599.html</a>
遠隔医療指針	—	日本遠隔医療学会	<a href="http://jitta.umin.jp/frame/j_14.html">http://jitta.umin.jp/frame/j_14.html</a>



令和5年度厚生労働省委託  
遠隔医療にかかる調査・研究事業  
オンライン診療の利用手順の手引き書

令和6年（2024年）3月  
厚生労働省医政局総務課  
PwCコンサルティング合同会社