

令和 5 年度

中山間地域オンライン診療・服薬指導 実証実験事業中間報告書

令和6年3月

富山市

中間報告について

本市では、「富山市スマートシティ推進ビジョン」における「誰一人取り残されることなく便利で安心して暮らせるまち」を目指し、人口減少と高齢化が顕著であり、公共交通機関の利便性が低く、医療資源が乏しい中山間地域や郊外部において、オンライン診療・オンライン服薬指導を広めるための方策を探るための実証実験を、大山地域を対象に、令和5年度から2年間で実施している。

令和5年度は、実証実験を行う上での前提条件を把握するため、令和5年9月に富山市の中山間地域に居住する高齢者を対象として、健康状態や通院状況、情報通信機器やインターネット環境、オンライン診療・服薬指導に関することなどについて、アンケート調査を実施した。

また、大山地域のうち小見地区・牧地区を対象に、令和5年8月から12月までの間、市立公民館で保健師によるミニ講座、健康チェックなどと合わせてオンライン診療・服薬指導の紹介やアプリのインストールサポートを行う「みんなの保健室」を開催するとともに、令和5年10月から、医師がオンライン診療に適していると判断した患者のうち、希望する方に対して、オンライン診療・服薬指導を実施した。

この報告書は、これらの令和5年度の実証実験の結果及び令和6年度の事業に向けての課題等について、中間報告として取りまとめたものがある。

目 次

1 事業の背景・目的	1
(1)背景と目的	1
(2)オンライン診療・服薬指導とは	1
(3)国の動向等	2
(4)対象地域及び選定理由	3
2 事業の概要	5
(1)事業内容	5
①中山間地域住民に対するアンケート調査	5
②オンライン診療・服薬指導の実施	5
③「みんなの保健室」の開催	5
④実証実験事業の評価・分析	5
(2)実施体制と役割	6
(3)事業スケジュール	7
3 中山間地域住民アンケート調査	8
(1)調査の概要	8
(2)調査結果の概要	8
(3)アンケート調査結果まとめ	25
4 オンライン診療・服薬指導	27
(1)オンライン診療・服薬指導の実施方法	27
①実証実験の対象とする患者の選定	27
②オンライン診療・服薬指導に使用するアプリについて	27
③オンライン診療・服薬指導の実施時間・頻度	27
④オンラインサポート・コミュニティナースの派遣	28
⑤薬剤の配送	28
オンライン診療・服薬指導の流れ	29
(2)事業の周知	30
①周知チラシの配布	30
②住民説明会の実施	30
③「みんなの保健室」でのオンライン診療・服薬指導の紹介	31

(3)事業への参加勧奨	32
①病院での参加勧奨の状況	32
②病院内での体験会の実施	33
(4)実施結果	34
(5)評価	36
5 みんなの保健室	37
(1)実施内容	37
(2)実施結果	38
①ミニ講座、オンライン診療・服薬指導の紹介	38
②健康チェック	38
③オンラインサポート	39
④「みんなの保健室」参加者からの意見(アンケートより)	40
(3)評価	41
6 令和5年度のまとめ	42
(1)令和5年度事業実施結果のまとめ	42
(2)事業関係者へのヒアリング&アンケート結果	42
①病院(医師及び看護師)	43
②薬局(薬剤師)	44
③オンラインサポート業者	45
④保健福祉センター(保健師)	45
(3)事業の課題と令和6年度に向けた対策	46
7 令和6年度の実施予定	48
(1)実施内容	48
(2)令和6年度事業スケジュール(案)	48

1 事業の背景・目的

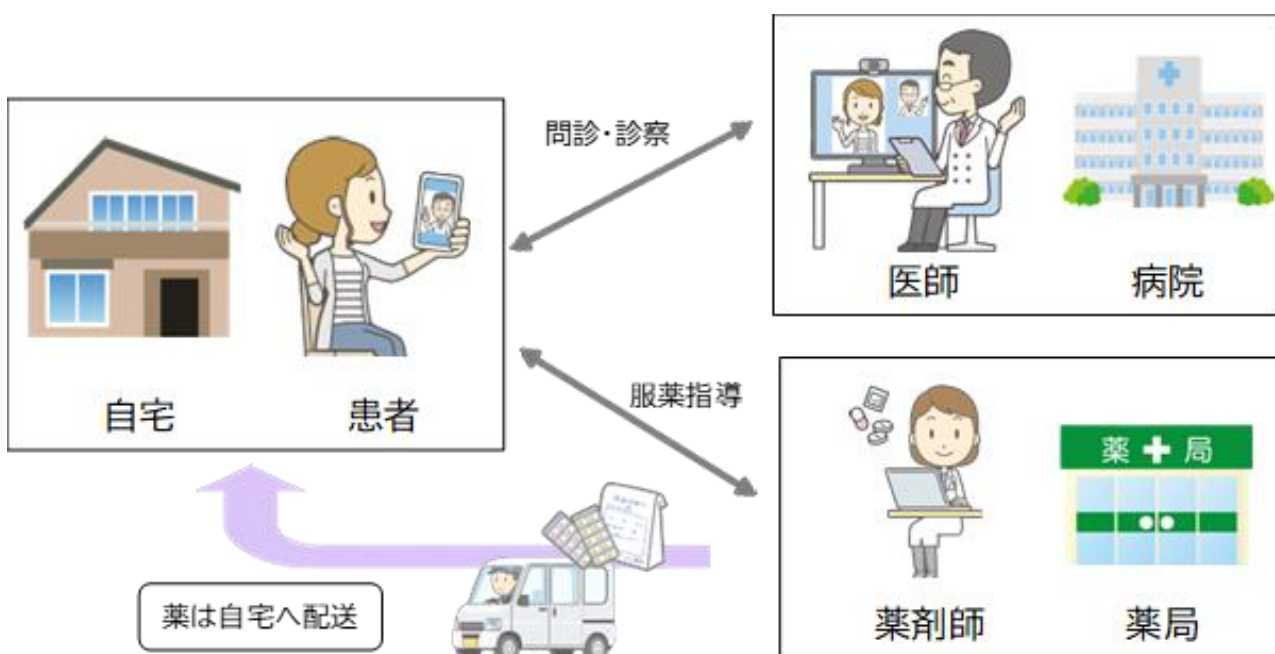
(1)背景と目的

本市の中山間地域や郊外部においては、人口減少と高齢化を背景に、医療機関が少なく、公共交通機関の利便性が低いために、通院負担が大きいといった地域課題が深刻化している。

こうした中、本市では、スマートシティ政策として、「富山市スマートシティ推進ビジョン」における、「誰一人取り残されることなく便利で安心して暮らせるまち」を目指しており、ICT技術などを活用して中山間地域や通院困難な高齢者にも医療が提供できる体制の構築を図るため、大山地域において、地域に所在する唯一の医療機関である「おおやま病院」及び「チューリップ大山薬局」と連携し、令和5年度から2年間、「中山間地域オンライン診療・服薬指導実証実験事業」に取り組むこととしたものである。

(2)オンライン診療・服薬指導とは

オンライン診療・服薬指導とは、患者が医療機関や薬局に行かずに、自宅でスマートフォンなどのビデオ通話機能を使って、診療の予約・問診・診察・処方・服薬指導までをインターネット上で行う診察・診療方法である。



(3)国の動向等

オンライン診療については、平成30年厚生労働省医政局長通知による「オンライン診療の適切な実施に関する指針」などにより、これまで段階的に利活用の環境が整備されてきた。

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、令和2年4月に特例措置として、対象疾患や初診以降の対面診療期間などの制限が緩和された。

令和6年1月の厚生労働省医政局総務課長通知により、デジタルデバイスに明るくない者等の医療の確保の観点から、へき地等に限らず、公民館等でのオンライン診療のための医師が常駐しない診療所の開設が認められた。

●国の通知等

年月	国の通知等
平成9年	厚生省の通知により、対面診療を行うことが困難である場合(例えば、離島、へき地の患者の場合など往診又は来診に相当な長時間を要したり、危険を伴うなどの困難があり、遠隔診療によらなければ当面必要な診療を行うことが困難な者に対して行う場合)に電話や情報通信機器を用いた「遠隔診療」が認められた。
平成27年	厚生労働省の通知により、平成9年通知の遠隔診療の対象(離島、へき地の患者など)は、例示であることが明確化された。
平成30年	厚生労働省より、「オンライン診療の適切な実施に関する指針」が発出され、情報通信機器を用いた診療を「遠隔診療」と定義していたものを、新たに「オンライン診療」と定義が変更されるとともに、オンライン診療に関して、「最低限遵守する事項」と「推奨される事項」が示された。 平成30年度診療報酬改定において「オンライン診療料」等が創設された。
令和2年	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、時限的・特例的な取扱いとして、医師が可能と判断した場合には、初診からのオンライン診療・電話診療が認められることとなった。
令和4年	「オンライン診療の適切な実施に関する指針」が改定され、一定の要件を満たし、医師が可能と判断した場合には、初診からのオンライン診療が認められた。 令和4年度診療報酬改定により、情報通信機器を用いた初診に係る評価、再診料について、オンライン診療料が廃止され、情報通信機器を用いて再診を行った場合の評価を新設された。
令和5年	厚生労働省通知にて、医療資源が限られており、受診機会が十分に確保されていない場合がある無医地区、準無医地区、離島等において、特例的に、医師が常駐しないオンライン診療のための診療所の開設が認められることとなった。

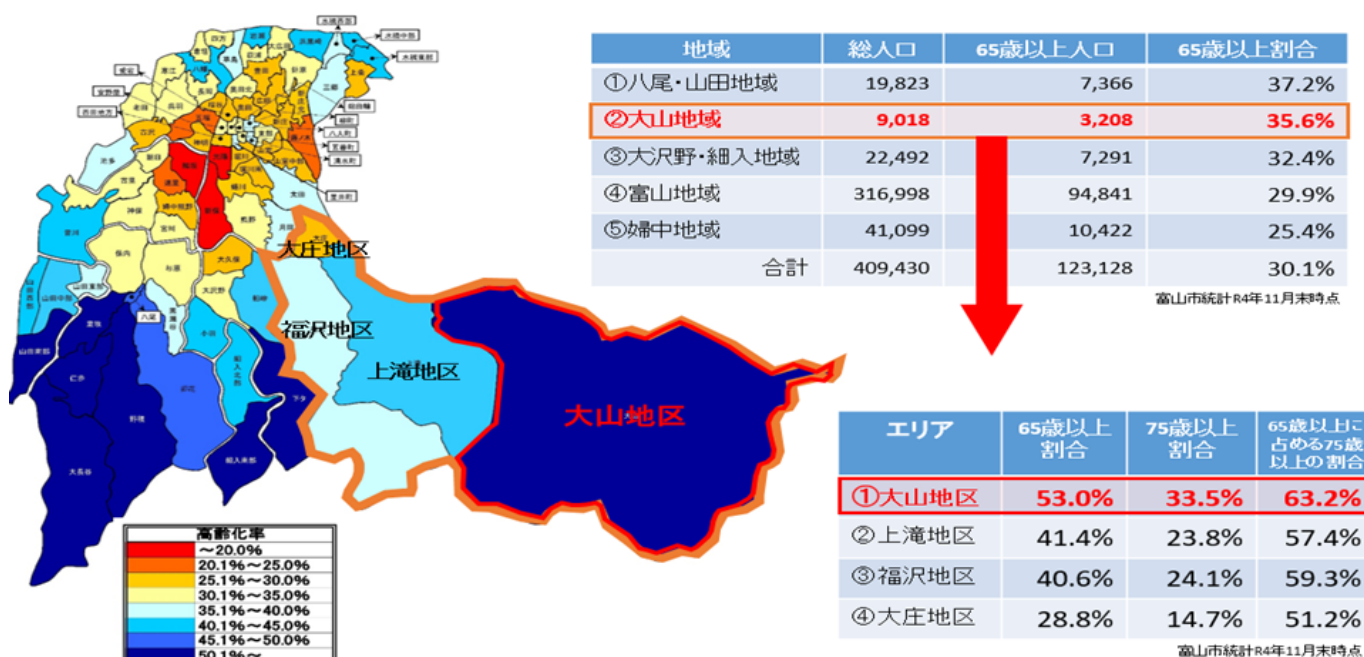
年月	国の通知等
令和6年	厚生労働省通知にて、無医地区、準無医地区、離島等に限らず、必要性があると認めた場合においては、特例的に、医師が常駐しないオンライン診療のための診療所の開設が認められることとなった。

(4)対象地域及び選定理由

実証実験は、大山地域を対象とし、令和5年度（1年目）は、小見地区・牧地区を対象とし、令和6年度（2年目）は、大山地域全域を対象を拡大する。大山地域及び小見地区・牧地区を選定した理由は、以下のとおりである。

選定理由1

大山地域は、エリアが広く、集落・住宅が点在する立地条件に加え、とりわけ大山地区（小見、牧など）は、高齢化率50%を超え、今後も医療ニーズが高まる地区と予想されたこと。



選定理由 2

大山地域の医療機関及び薬局は、大庄地区にある「おおやま病院」と「チューリップ大山薬局」のみであり、医療資源が限られている。また、大山地域の後期高齢者の健康診査受診率も 14.8%と市全体の 23.3%より低いこと。



選定理由 3

大山地区（小見）では、住民が自主的にスマホ講習会を開催している等、ICT リテラシー向上の意識が高く、実証実験の実施場所としての素地があると考えられたこと。

令和3年度 富山県

「中山間地域チャレンジ支援事業」

↓

『小見の魅力 発信大作戦
—みんなで目指そう「スマホ村」—』

【目的】

- ・地域住民の携帯電話での情報発信力を高める(スマホ講習会の実施)
- ・小見の魅力を発信し続ける
- ・多くの人が多くの情報を発信する
- ・発信した情報によって、地域の“交流人口”“関係人口”を増やし、その中から“定住人口”を増やす

小見地区自治振興会 会報「おみの郷」第30号(令和4年1月)より

【スマホ講習会の内容】

- 第1回(R3.12.19): ZOOMの学習(24名参加)
- 第2回(R4.1.16): LINE又はInstagramの学習
- 第3回(R4.1.30): スマホ講習
- 第4回(R4.2.13): スマホ講習
- 第5回(R4.3.13): フォローアップ研修

令和4年度

富山市里山ハッカソン in 小見

イキイキと自分らしく暮らせる小見(ウェルビーイング) X 関係人口との関係性構築のきっかけとなるような製品・サービス

アイデアソン

オンライン(Zoom)/現地参加も可能

2022年12月3日(土) 13:00 - 18:00(予定)

ハッカソン

小見地区センター(富山市小見255-13)

2023年1月27日(金)・2023年1月29日(日)

13:00 - 18:00(予定)

市民がテクノロジーを活用して、地域が抱える課題やこまごとの解決に取り組む「シビックテック(※1)」イベントを大山地域の小見地区で実施します。

(※1) 市民(civic)とテクノロジー(tech)を掛け合わせた造語。

2 事業の概要

(1)事業内容

実証実験事業では、中山間地域にオンライン診療を広めるための方策や課題について検証するため、令和5年度から2年間、以下の事業を実施する。

① 中山間地域住民に対するアンケート調査(令和5年9月)

実証実験を行う上での情報通信機器（スマートフォン等）の保有状況や通信環境などについて把握するとともに、オンライン診療・服薬指導に対する考え方など、実証実験の評価分析に必要な指標を得るため、市内の中山間地域の高齢者に対して医療・保健・福祉に関するアンケート調査を実施する。

② オンライン診療・服薬指導の実施(令和5年10月～令和7年3月)

市が指定する医療機関（おおやま病院）及び薬局（チューリップ大山薬局）において、オンライン診療・服薬指導アプリを活用して、週3日（月・水・木の午後2時から午後3時）、オンライン診療・服薬指導を実施する。希望する患者は、自宅でスマートフォン等を使って受診し、服薬指導を受ける。

処方された薬剤は、後日、患者宅へ配送され、実証実験期間中は、市が配送費を負担する。

機器の操作に不安がある方に対しては、アプリの操作等をサポートする支援者（受託業者）が、アプリのインストールのサポートを病院等で行うとともに、必要に応じて、オンライン診療・服薬指導の実施時に、医療機関の看護師と患者宅を訪問し、サポートを行う。

③ 「みんなの保健室」の開催(令和5年8月～12月、令和6年度は未定)

市立公民館等において、健康・福祉相談、ミニ講話、健康チェック（血圧、体重測定等）のほか、オンライン診療・服薬指導の紹介やオンラインサポートなどを行う「みんなの保健室」を開催する。

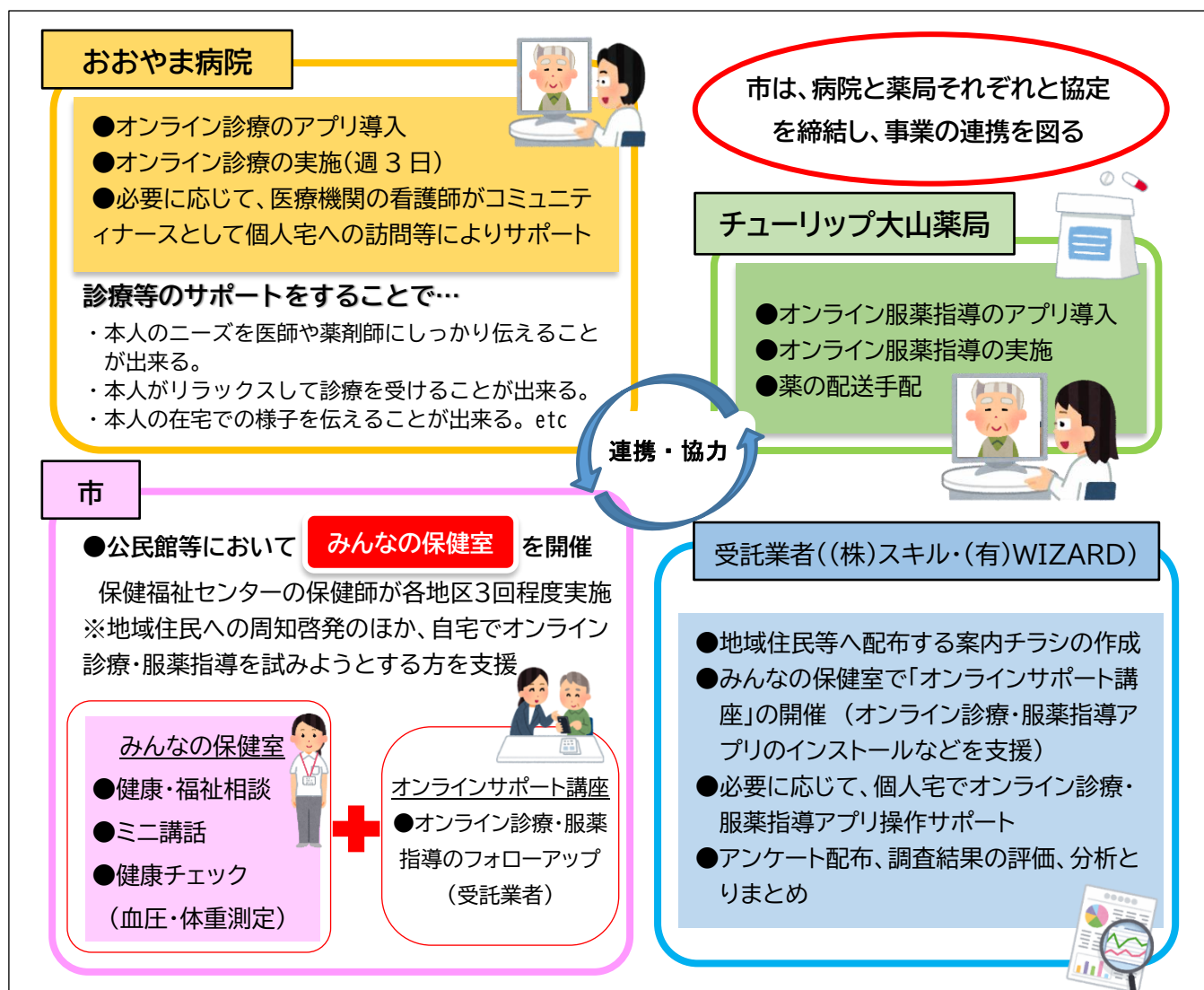
④ 実証実験事業の評価・分析(事業期間を通して)

実証実験に協力していただいた医療機関や薬局の関係者、患者からの聞き取りのほか、地域住民等へのアンケートなどを通して、実証実験の評価・分析を行い、中山間地域にオンライン診療・服薬指導を広めるための方策や課題について検証し、報告書として取りまとめる。

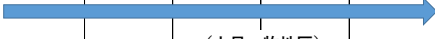
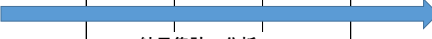
(2)実施体制と役割

実施機関	役 割
福祉政策課 まちなか総合ケアセンター	事業全般の統括・調整 (令和5年度は福祉政策課、令和6年度はまちなか総合ケアセンター)
大山保健福祉センター	「みんなの保健室」での健康・福祉相談や健康講話等
おおやま病院	オンライン診療の実施
チューリップ大山薬局	オンライン服薬指導の実施
株式会社スキル (令和5年度)	アプリのインストールサポート及びオンライン診療・服薬指導実施時のスマートフォン等操作サポート 「みんなの保健室」でのオンラインサポート
有限会社 WIZARD	実証実験の評価・分析

●関係機関連携図



(3)事業スケジュール

令和5年度												
月 内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R 6.1月	2月	3月
関係機関との 調整・準備												
		(小見・牧地区)									(大山全域)	
地区への説明など				住民説明会 (小見・牧)	チラシの 全戸配布					大山地区自治 振興会連合会		
関係機関連絡会議	★		★						★			★
みんなの保健室												
							(小見・牧地区)					
住民アンケート調査												
							実施		結果集計・分析			
オンライン診療説明会 (おおやま病院)												
オンライン診療・ オンライン服薬指導												
									(小見・牧地区)			
事業評価・分析												中間報告

令和6年度												
内容 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R7.1月	2月	3月
関係機関との調整・準備	→											
		(大山全域)										
地区への説明など	チラシの 全戸配布 (大山全域)											
関係機関連絡会議						★					★	
みんなの保健室			→									
					(大山全域)							
オンライン診療説明会 (おおやま病院)	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
オンライン診療・ オンライン服薬指導	→											
							(大山全域)					
事業評価・分析	-----	-----	-----	-----	-----	→	中間報告	-----	-----	-----	→	最終報告

3 中山間地域住民アンケート調査

(1)調査の概要

実証実験の効果や課題についての検証や、今後の効果的な医療・行政サービス等を検討する際の基礎資料とするため、中山間地域（一部を除く）に在住の65歳以上の方の中から無作為に選んだ3,000人を対象にアンケート調査を行った。

対象者：富山市中山間地域（一部地域を除く※）在住の65歳以上の住民

配布人数：3,000人

調査方法：郵送配布。回答は郵送またはインターネット

期間：令和5年9月末～10月中旬

回収数：1,836件（インターネット回答103件）

回収率：61.2%

※中山間地域のうち、以下の地区を対象

大沢野地域（下夕地区・小羽地区）、大山地域（全域）、八尾地域（八尾地区・卯花地区・室牧地区・黒瀬谷地区・野積地区・仁歩地区・大長谷地区）、婦中地域（音川地区）、山田地域（全域）、細入地域（全域）

(2)調査結果の概要

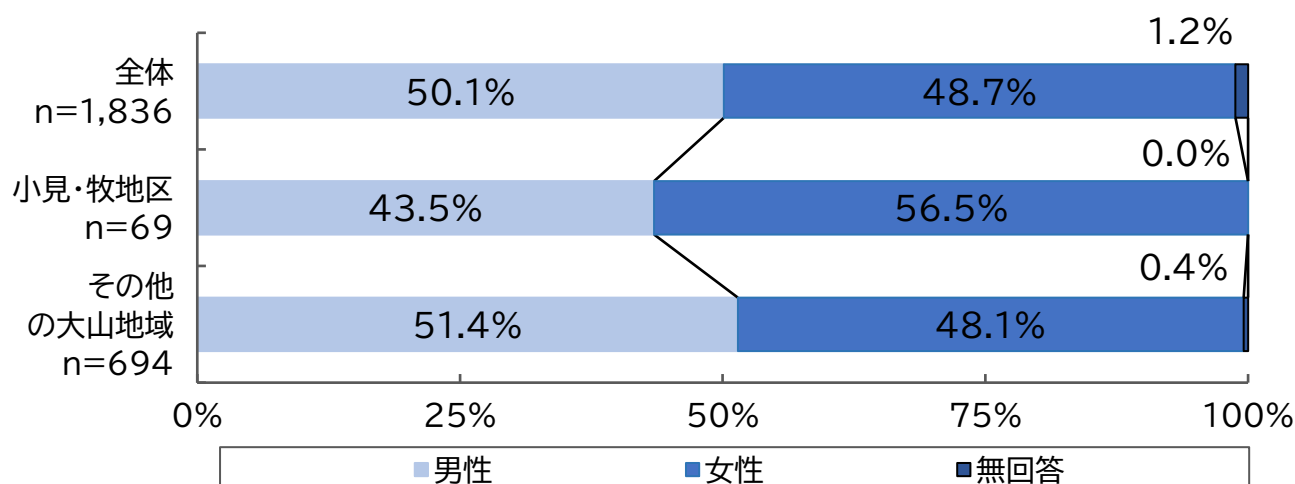
調査結果のうち、ここでは主な項目について掲載する。（詳細は、別冊「中山間地域オンライン診療・服薬指導実証実験事業 医療・保健・福祉に関するアンケート調査」参照）

また、質問の内容により、実証実験の対象となる大山地域の地域別（小見・牧地区、その他の大山地区）及び年齢別（前期高齢者・後期高齢者）の集計結果も掲載した。

【調査対象者について】

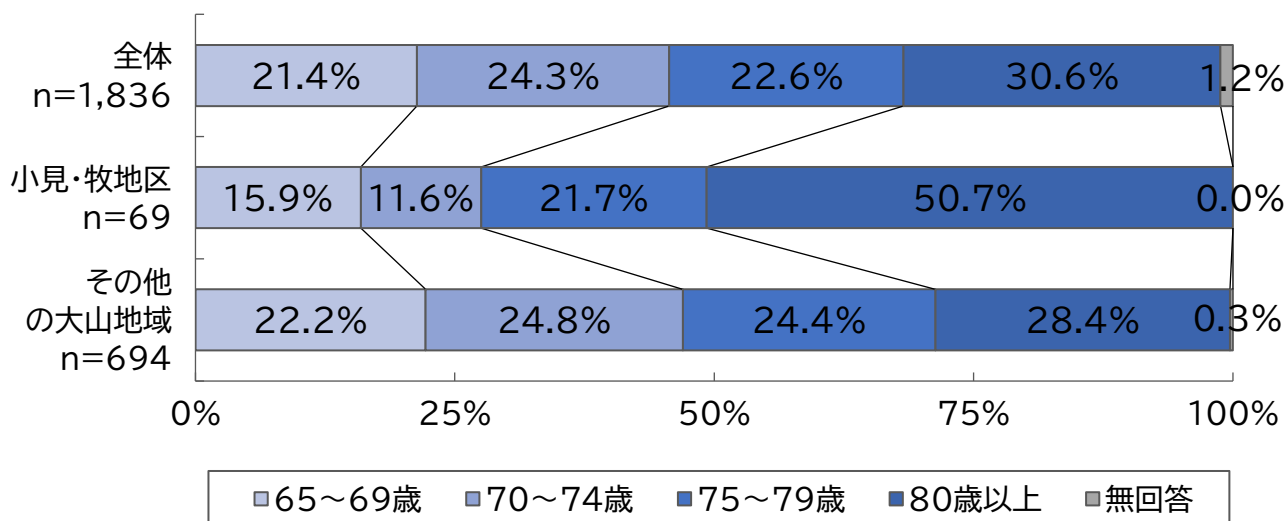
Q 性別を教えてください。

地域別

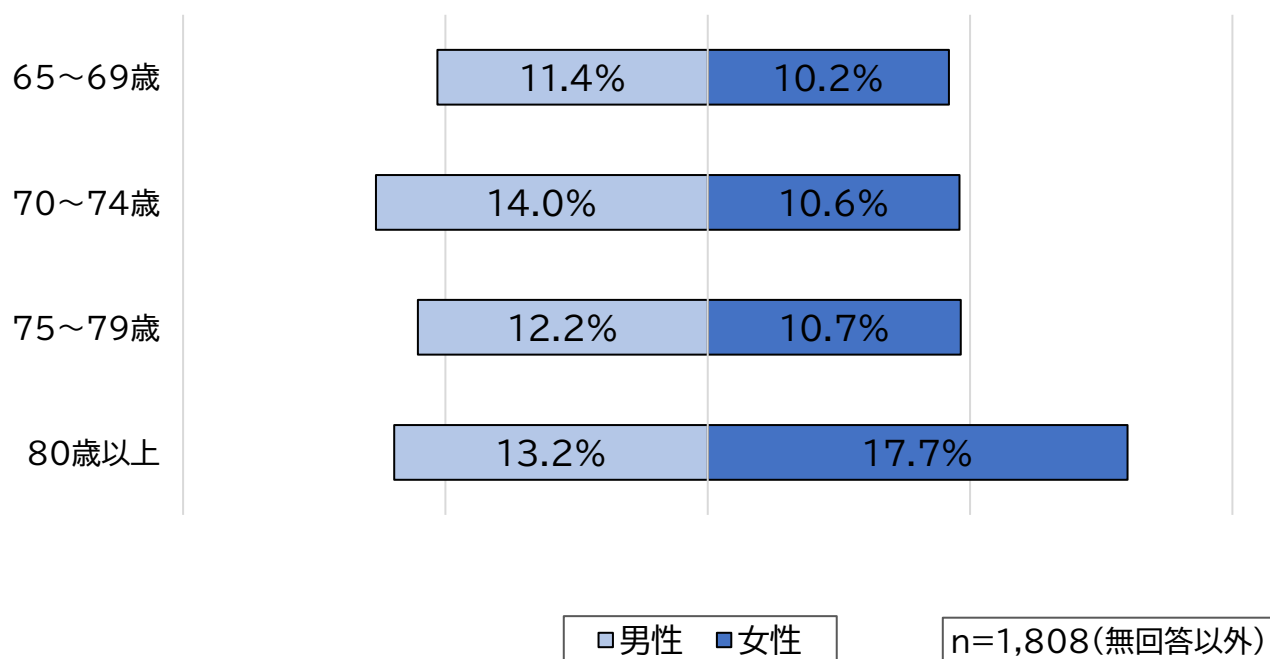


Q 年齢は満何歳ですか。

地 域 別



性 別



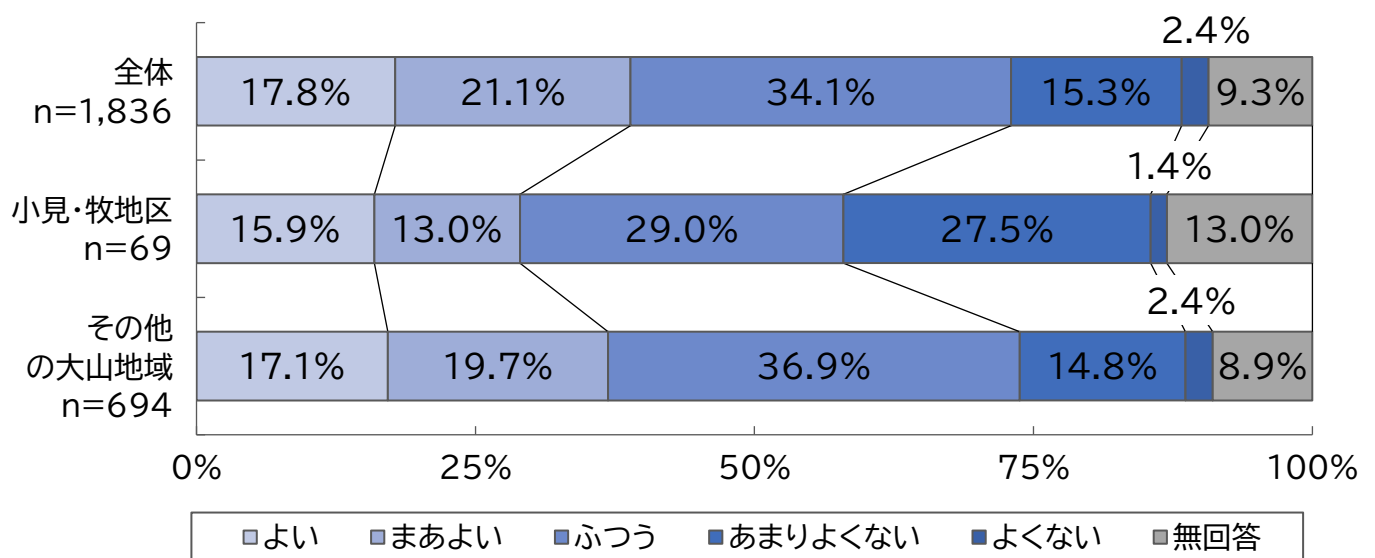
【健康状態や通院状況について】

Q 現在の心身の健康状態はいかがですか。

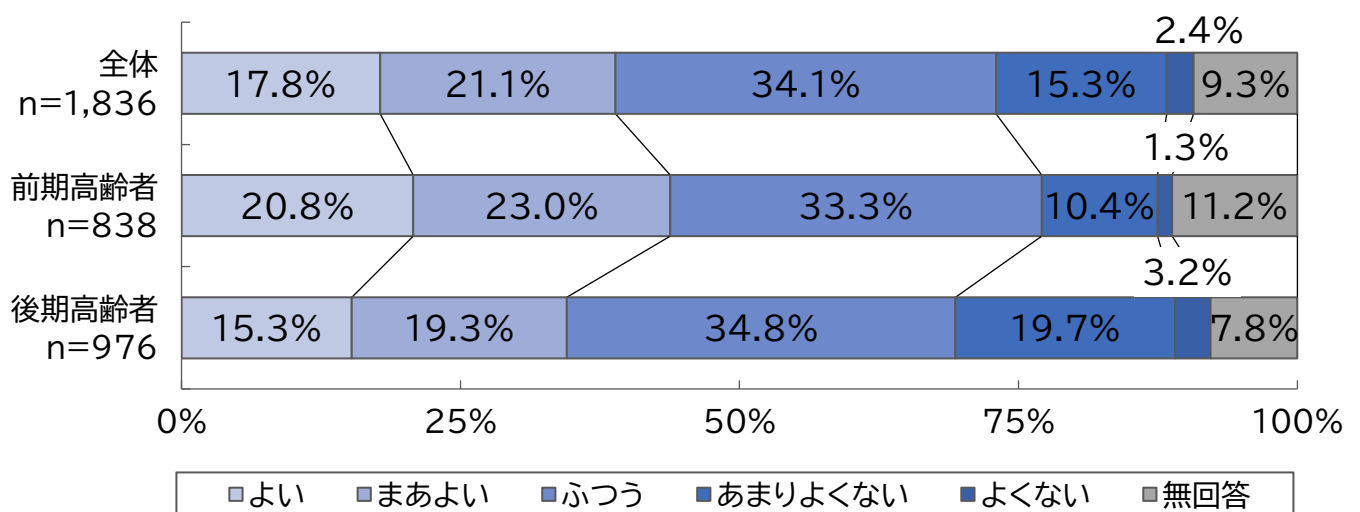
- 「ふつう」が 34.1%で最も多く、「あまりよくない」と「よくない」を合わせると 17.7%であった。

地域別では、小見・牧地区の「あまりよくない」と「よくない」の合計は 28.9%で、全体と比べて 11.2 ポイント高く、年齢別では、後期高齢者の「あまりよくない」と「よくない」の合計は 22.9%で全体と比べて 5.2 ポイント高かった。

地 域 別



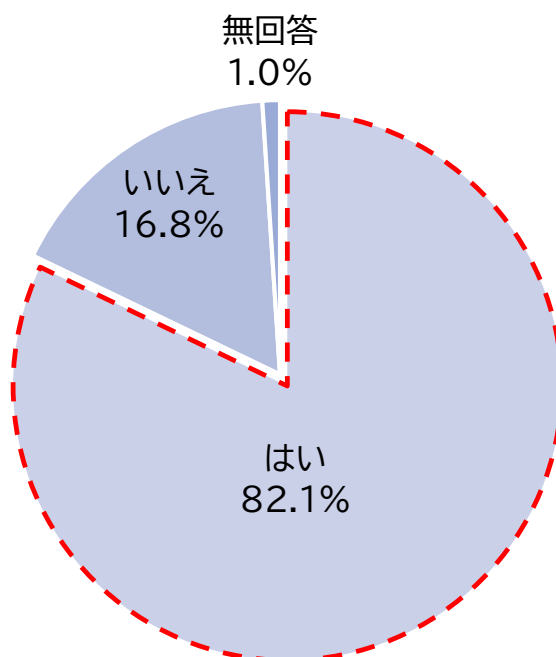
年 齢 別



Q 現在、病気の治療のために病院や診療所に通院していますか。

- 「通院している」が約8割であった。

全 体

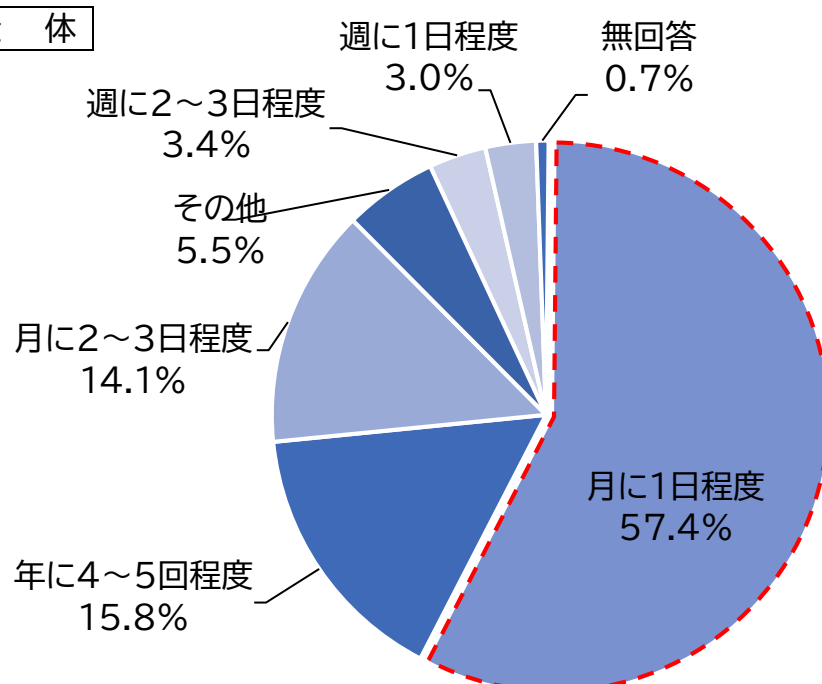


n=1,836

Q 現在、病気の治療のために病院や診療所にどの程度通院していますか。

- 通院頻度は、「月に1日程度」が57.4%で最も多く、次いで「年に4～5回程度」が15.8%、「月に2～3日程度」が14.1%であった。

全 体

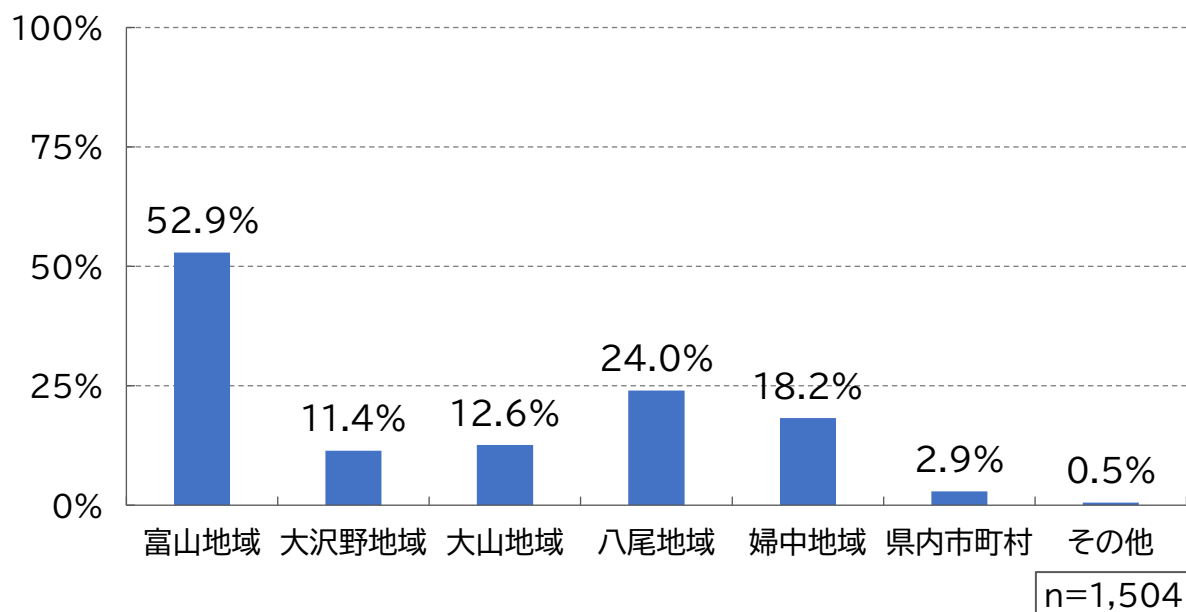


n=1,508

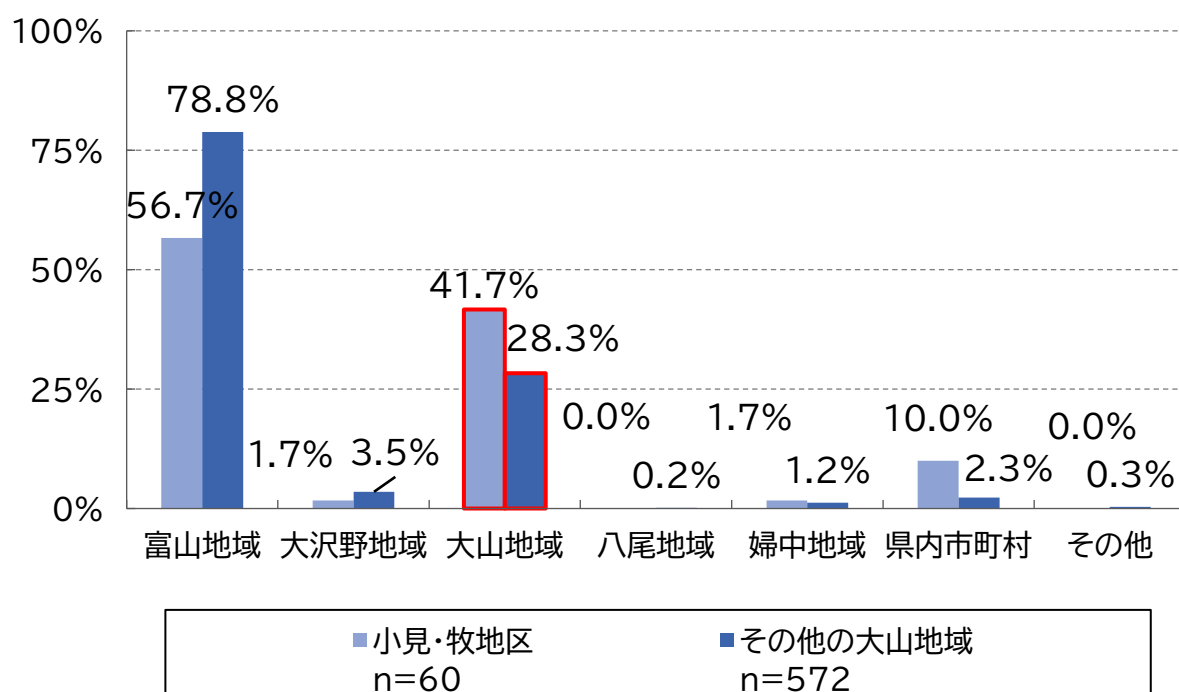
Q 通院している病院・診療所は、どの地域にありますか。
(通院している方のみ回答、あてはまるものすべてを選択)

- 通院先の病院・診療所の地域は「富山地域」が52.9%で最も多かった。
「大山地域」への通院は、小見・牧地区で41.7%、その他の大山地域では28.3%であった。

全 体



地 域 別

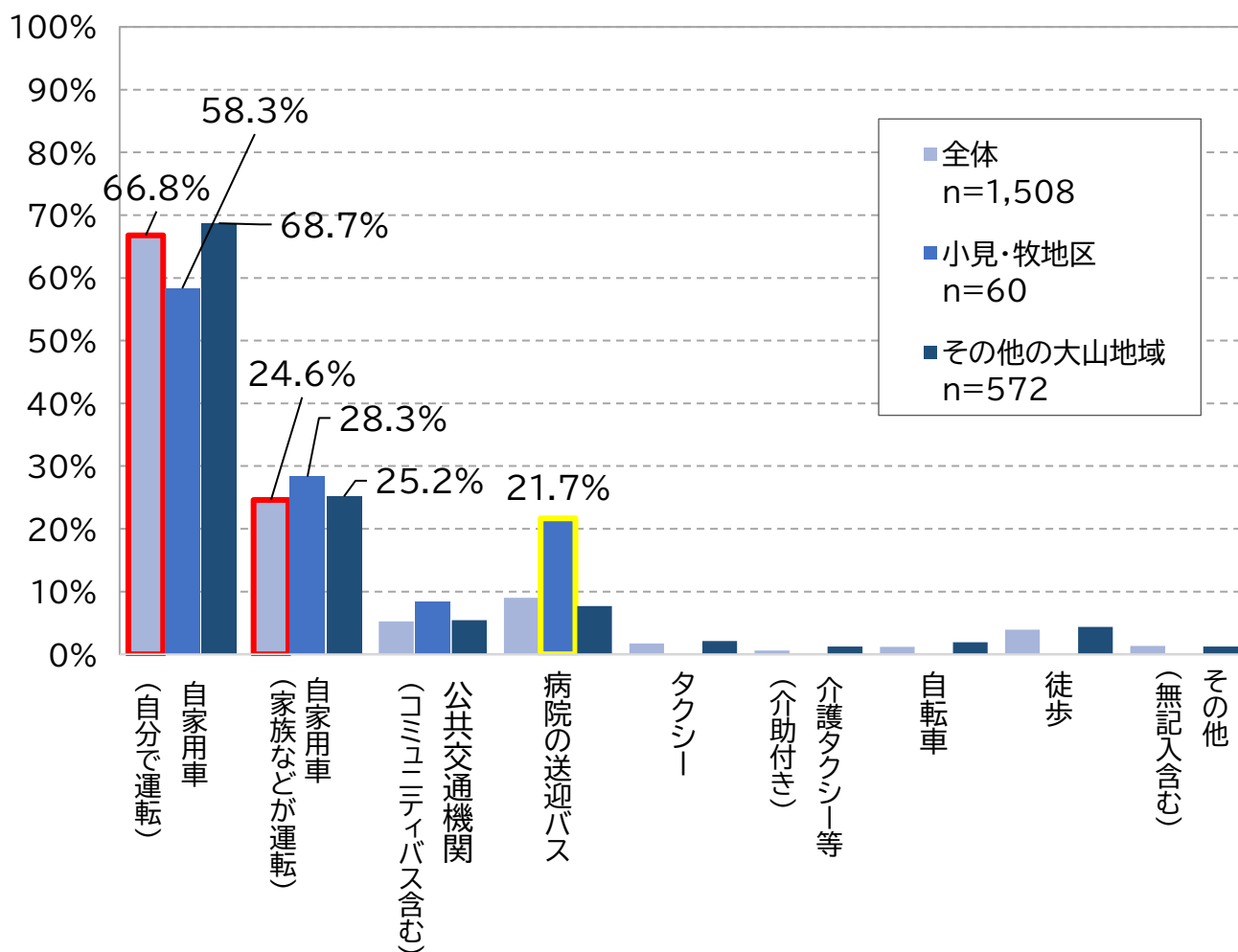


Q 通院中の診療所・病院へはどのような交通手段を使用していますか。

(通院している方のみ回答、あてはまるものすべてを選択)

- 「自分で運転」「家族などが運転」を合わせると、「自家用車」が91.4%で最も多かった。
地域別にみると、小見・牧地区では「病院の送迎バス」が21.7%であった。

地 域 別



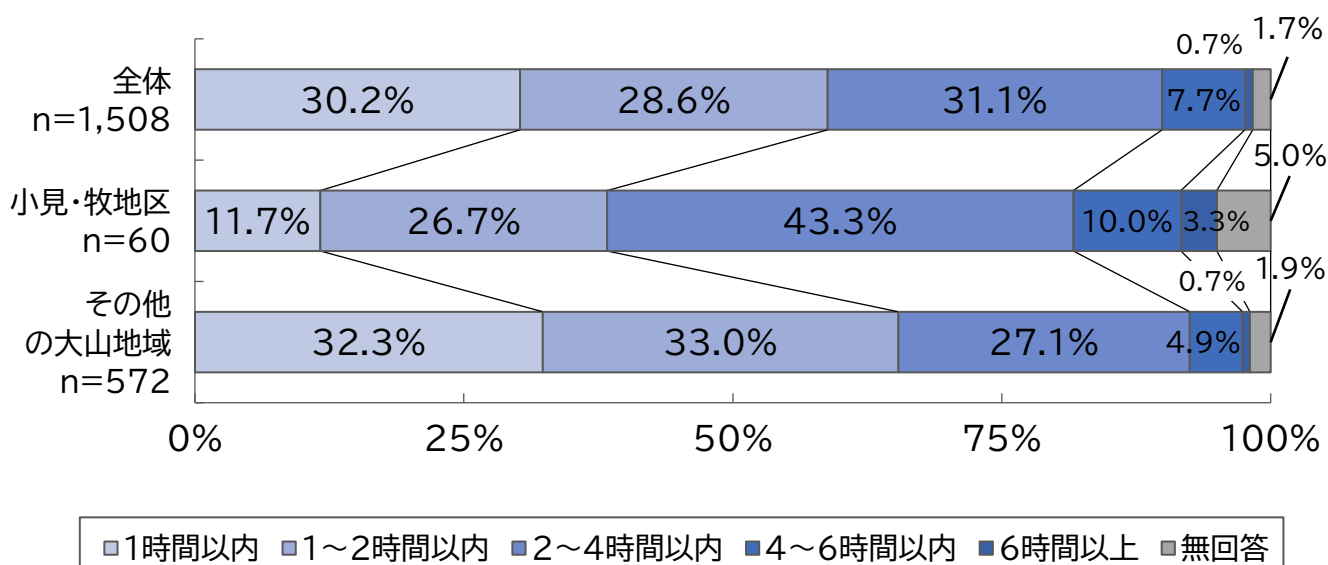
Q 通院にかかる合計時間(家を出てから帰ってくるまで)はどれくらいですか。

- 「2時間以上」の合計は39.5%で、1時間以内が30.2%であった。

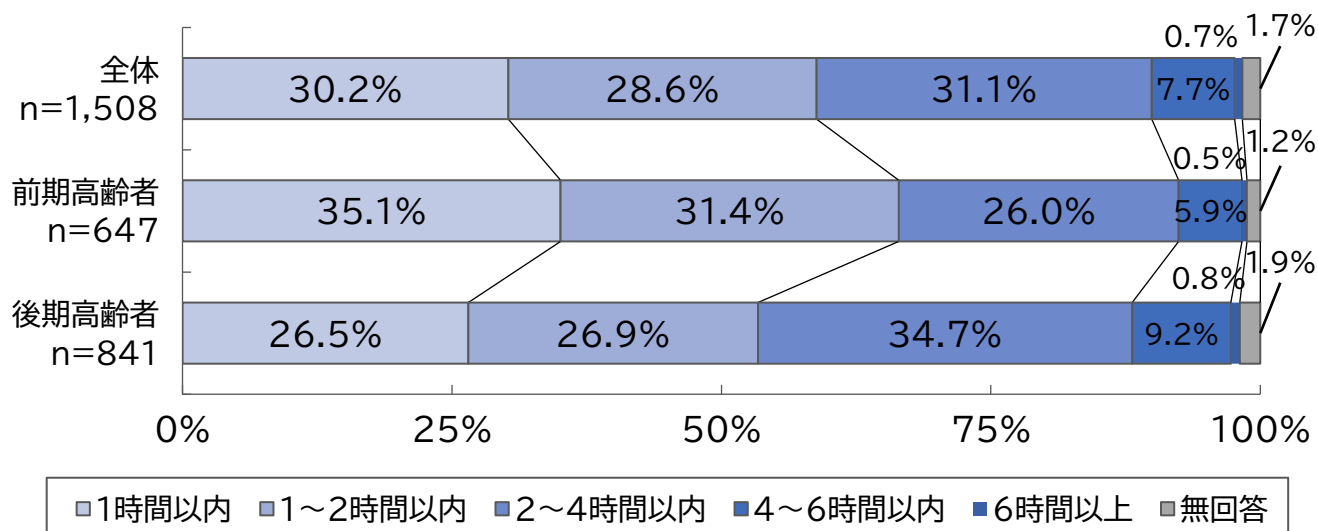
地域別では、小見・牧地区の「2時間以上」の合計は56.6%で全体と比べて17.1ポイント高く、そのうち「6時間以上」は3.3%で全体の0.7%より高かった。また、「1時間以内」は11.7%で、全体の30.2%と比べて18.5ポイント低かった。一方、その他の大山地域の「2時間以上」の合計は32.7%で、全体と比べて6.8ポイント低く、「1時間以内」は32.3%で、全体と比べて2.1ポイント高かった。

年齢別では後期高齢者の「2時間以上」の合計は44.7%で、全体と比べてやや高く、「1時間以内」は26.5%で全体と比べてやや低かった。

地 域 別



年 齢 別



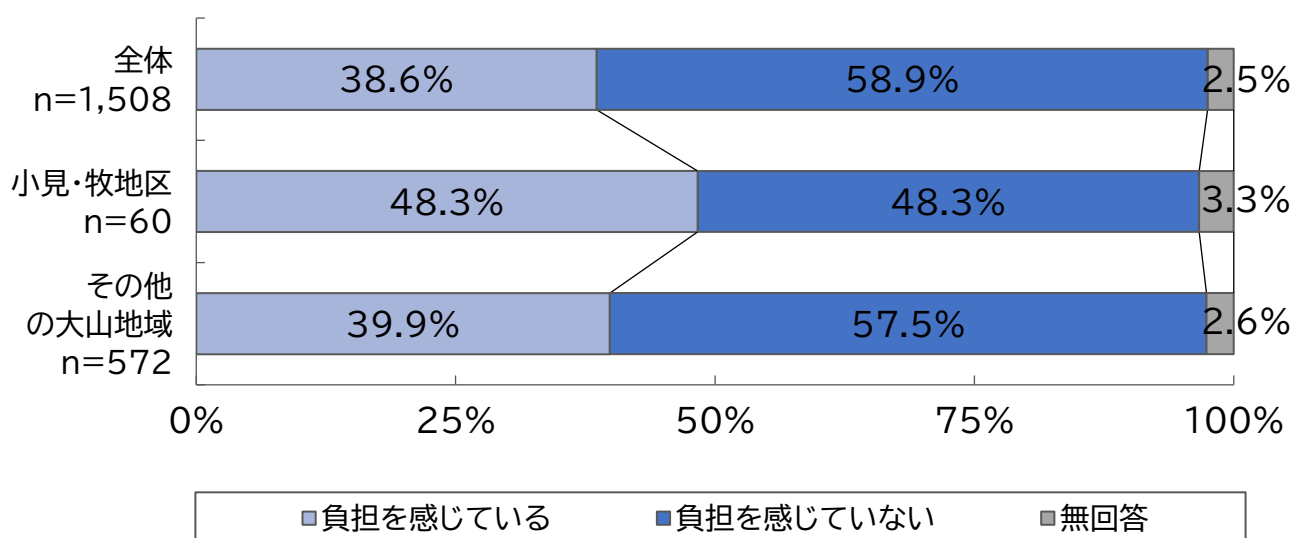
Q 通院に負担を感じていますか。

- 「負担を感じている」は38.6%であった。

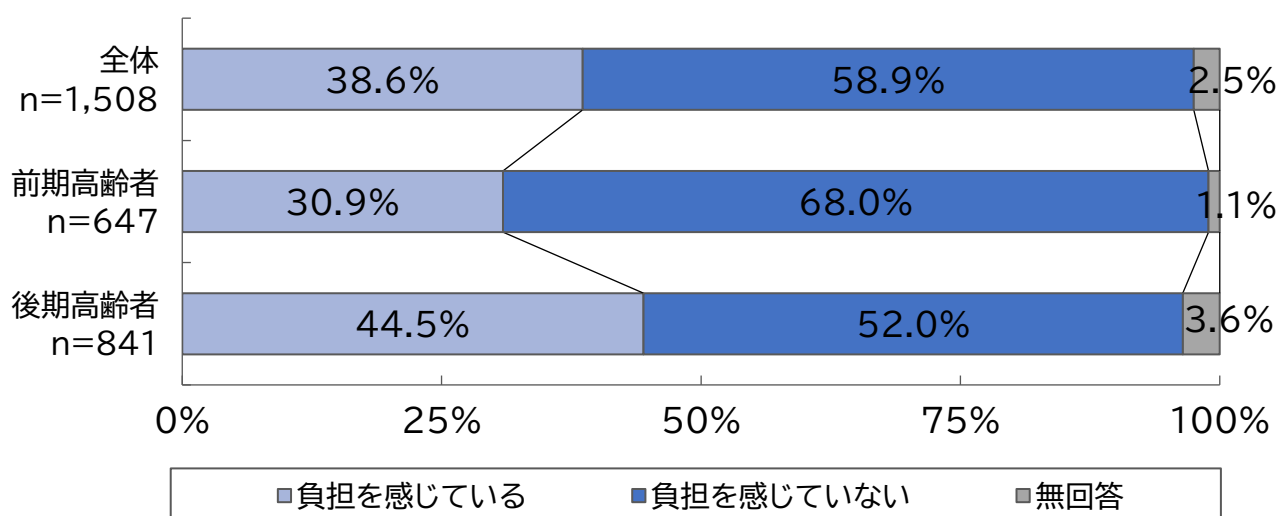
地域別では、小見・牧地区の「負担を感じている」は48.3%であり、全体と比べて9.7ポイント高かったが、その他の大山地域は39.9%で全体と比べて大きな差はなかった。

年齢別では、後期高齢者の「負担を感じている」は44.5%で、前期高齢者の30.9%と比べて13.6ポイント高かった。

地 域 別



年 齢 別



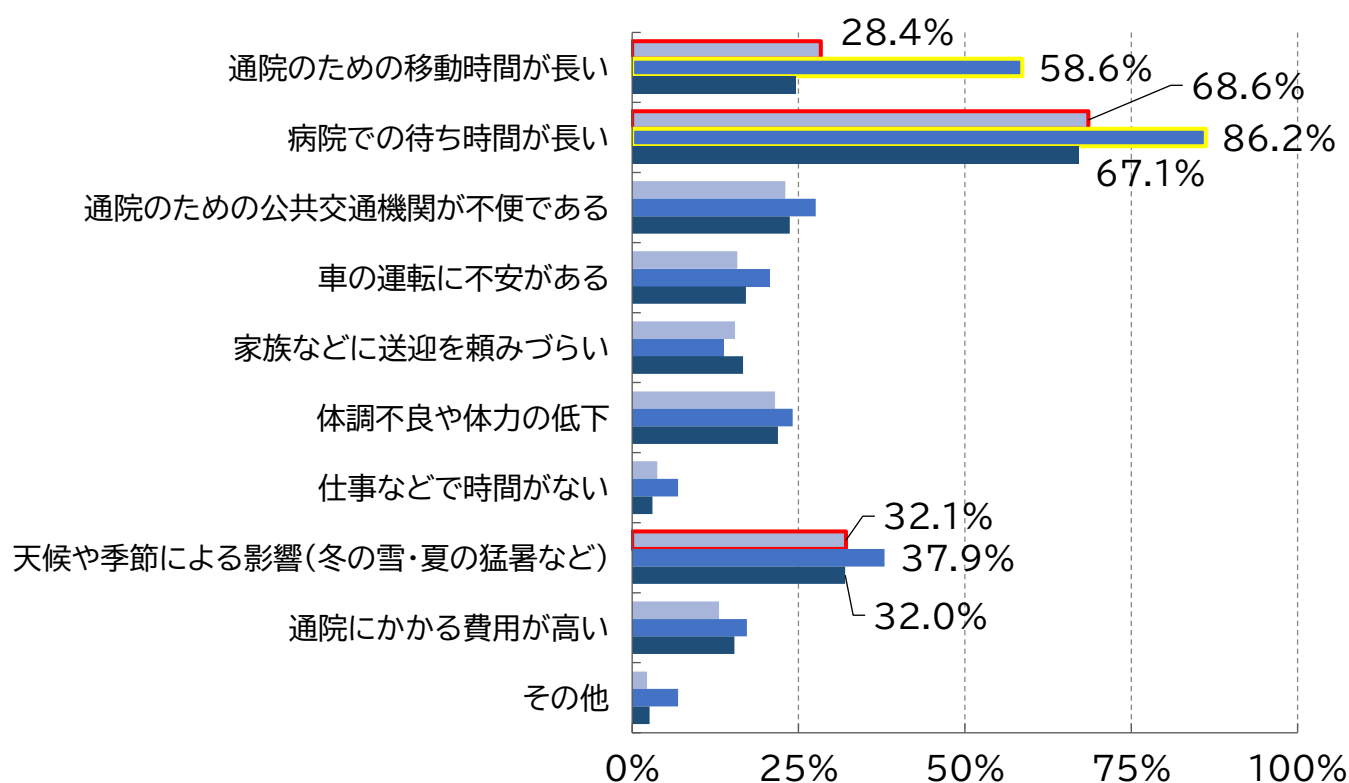
Q 通院に負担を感じる理由を教えてください。

(負担を感じている方のみ回答、あてはまるものすべてを選択)

- 「病院の待ち時間が長い」が68.6%で最も高く、次いで「天候や季節による影響」が32.1%、「通院のための移動時間が長い」が28.4%であった。

地域別では、小見・牧地区は「病院での待ち時間が長い」が86.2%で最も高く、次いで「通院のための移動時間が長い」が58.6%であり、いずれも全体や他の大山地域と比べて高かった。

地 域 別



■ 全体
n=582

■ 小見・牧地区
n=29

■ その他の大山地域
n=228

【情報通信機器・インターネット環境について】

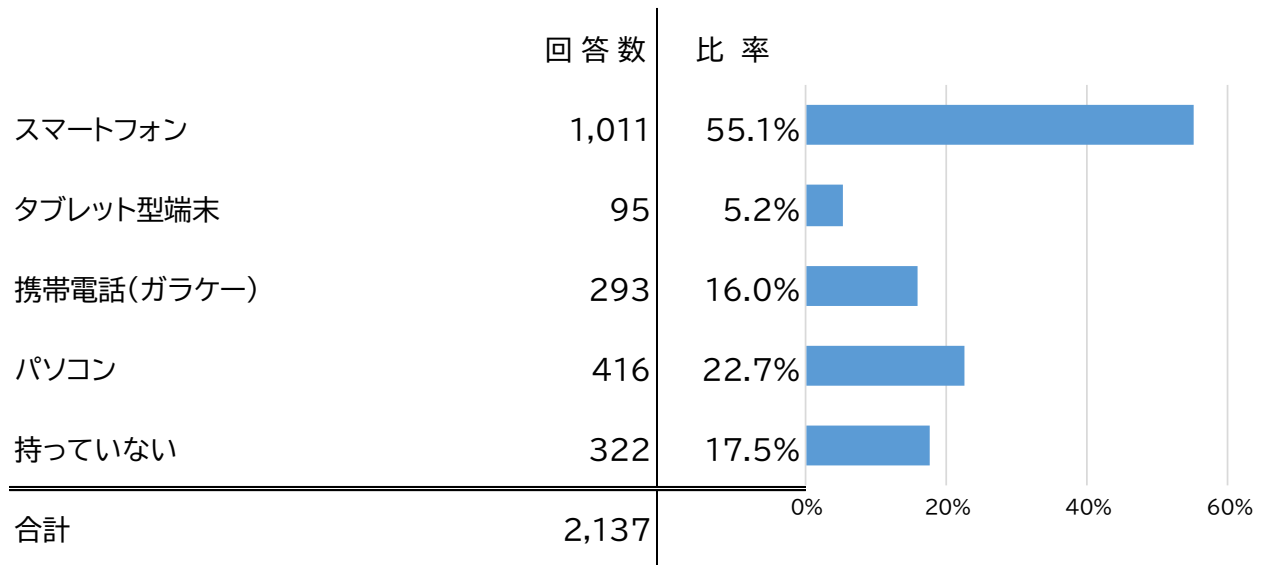
Q どのような情報通信機器を持っていますか。（あてはまるものすべてを選択）

- 「スマートフォン」は55.1%、「携帯電話」は16.0%で、「持っていない」は17.5%であった。

地域別では、小見・牧地区の「スマートフォン」は52.2%、「持っていない」は13.0%で全体と大きな差はなく、「携帯電話」は24.6%で全体と比較して8.6ポイント高かった。

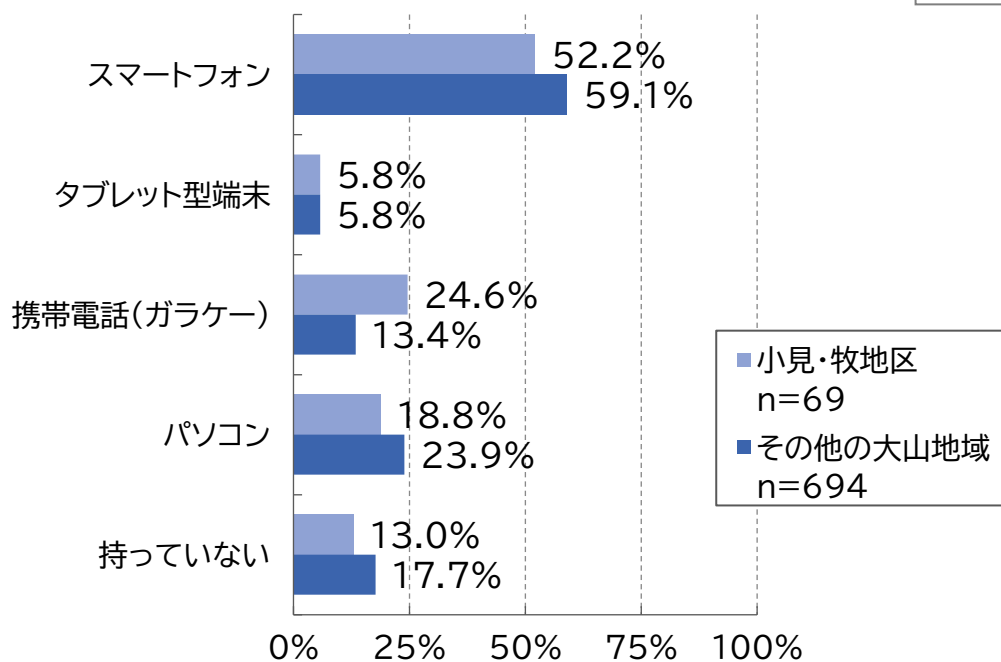
年齢別では、前期高齢者の「スマートフォン」は75.1%で、後期高齢者の37.9%より37.2ポイント高く、後期高齢者の「持っていない」は27.5%で前期高齢者の5.8%と比べて21.7ポイント高かった。

全 体

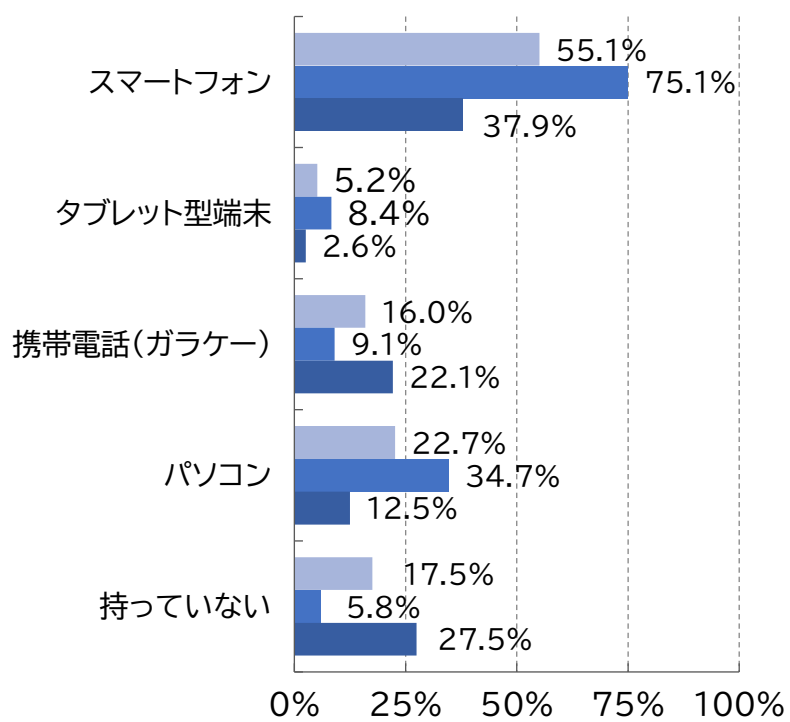


地 域 別

n=1,836



年 齢 別



■全体 n=1836 ■前期高齢者 n=838 ■後期高齢者 n=976

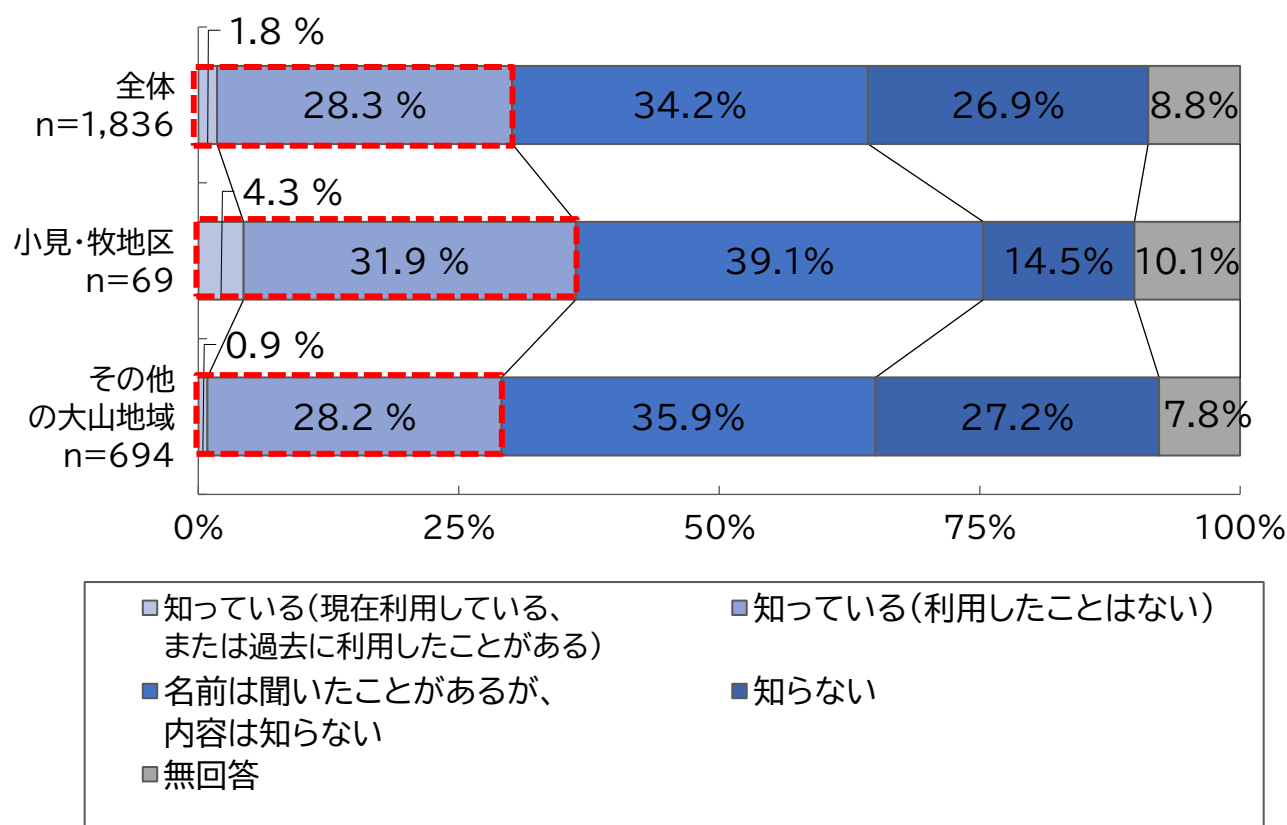
【オンライン診療・服薬指導について】

Q オンライン診療・服薬指導を知っていますか。

- 利用の有無に関わらず、「知っている」は30.1%で、「名前を聞いたことがある」を合わせると、64.3%であった。

地域別では、小見・牧地区の「知っている（利用の有無にかかわらず）」の合計は36.2%で、「名前を聞いたことがある」を合わせると75.3%となり、いずれも全体と比べて高かったが、その他の大山地域は「知っている（利用の有無にかかわらず）」の合計は29.1%、「名前を聞いたことがある」を合わせると65.0%で、全体と比べて大きな差はなかった。

地 域 別

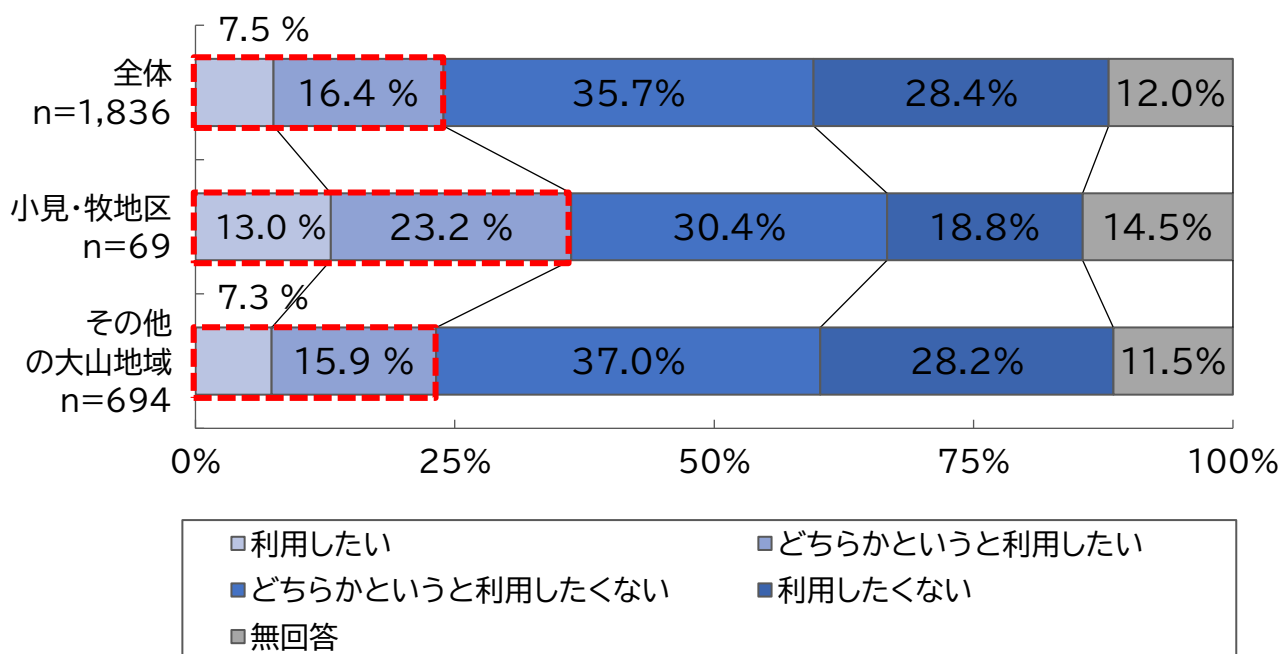


Q オンライン診療・服薬指導を利用したいと思いますか。

- 「利用したい」「どちらかという利用したい」を合わせると 23.9%であった。

地域別では、小見・牧地区の「利用したい」「どちらかという利用したい」の合計は 36.2%で全体と比べて 12.3 ポイント高く、その他の大山地域では 23.2%で全体と比べて大きな差はなかった。

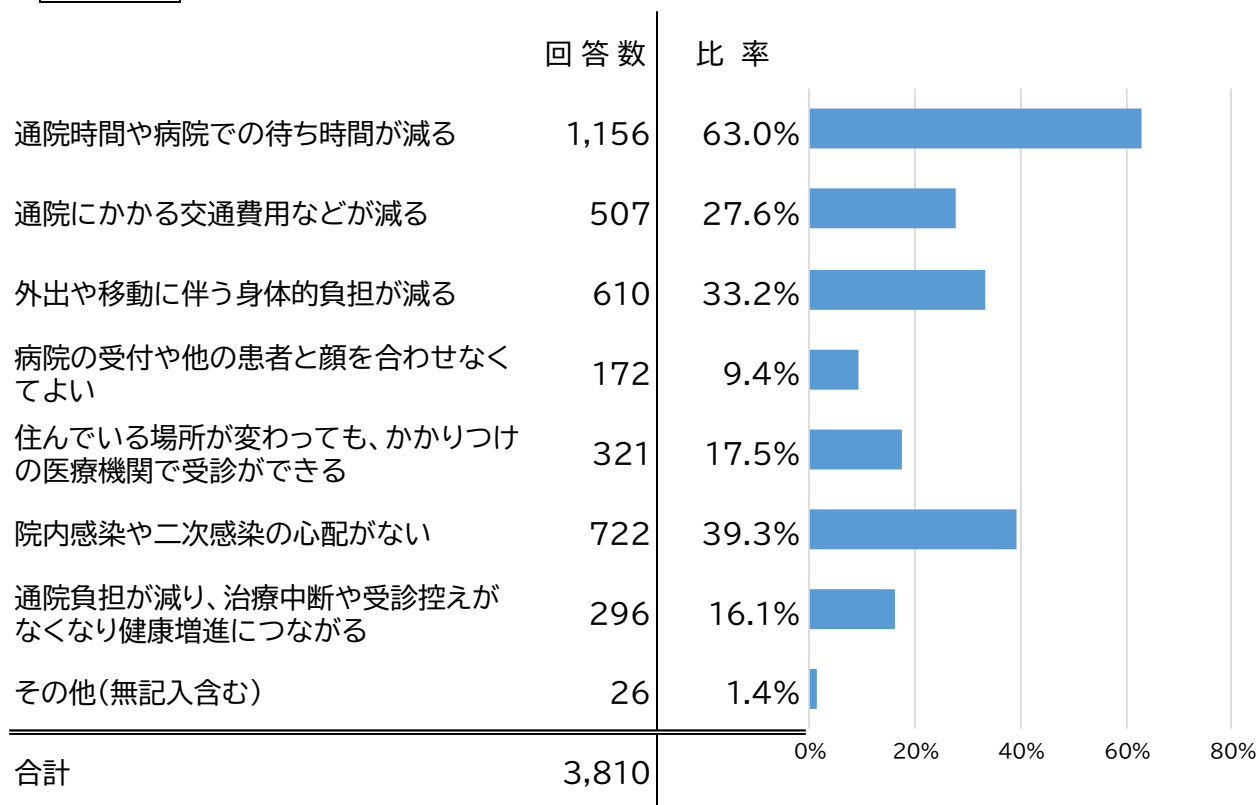
地 域 別



Q オンライン診療・服薬指導において、あなたが期待できる項目は次のうちどれですか。
(あてはまるものすべてを選択)

- 「通院時間や病院での待ち時間が減る」が 63.0%で最も高く、次いで「院内感染や二次感染の心配がない」が 39.3%、「外出や移動に伴う身体的負担が減る」が 33.2%であった。

全 体



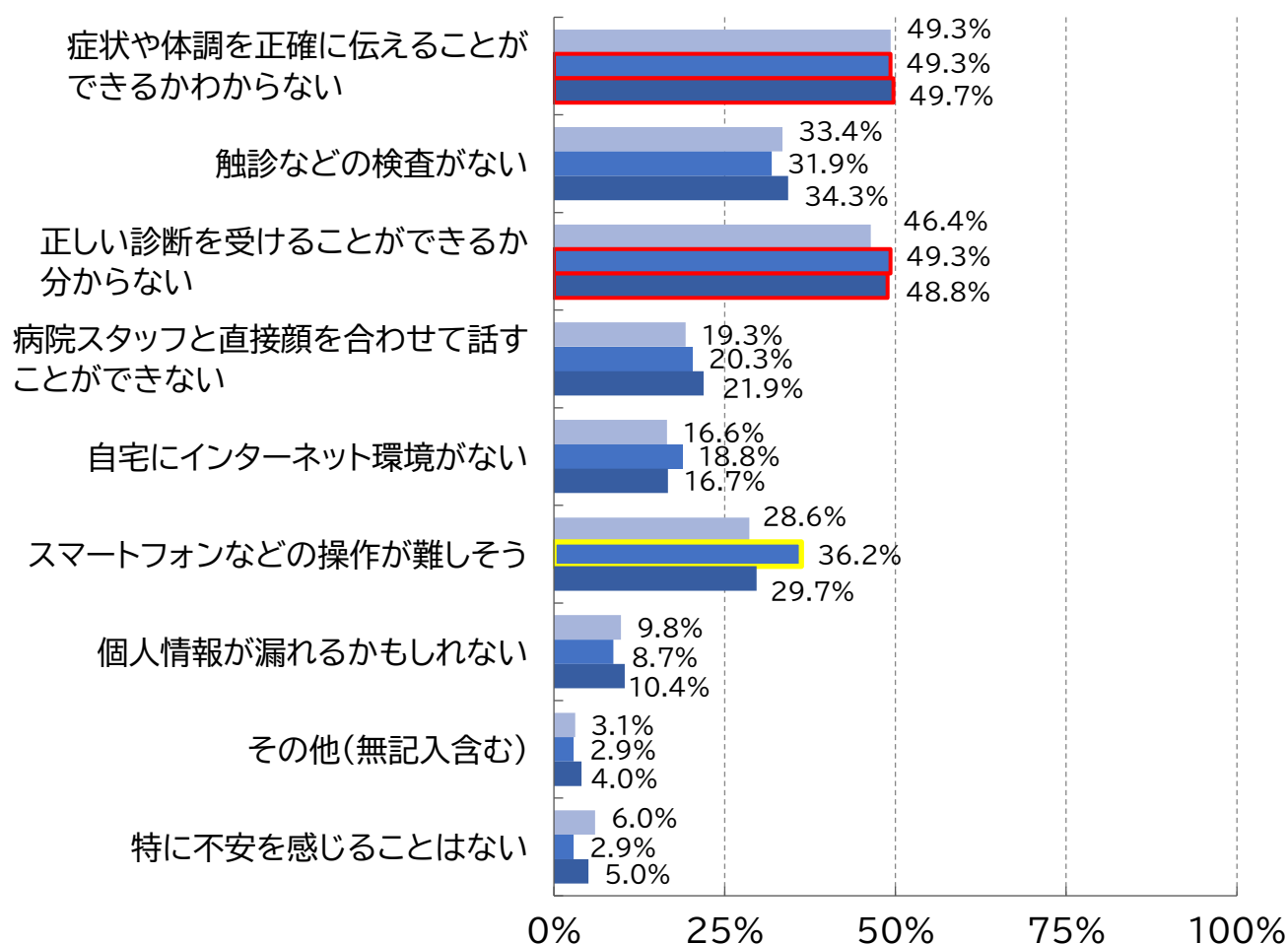
n=1,836

Q オンライン診療・服薬指導に対して不安があるとすれば、どのようなことですか。
(あてはまるものすべてを選択)

- 「症状や体調を正確に伝えることができるかわからない」が49.3%で最も高く、次いで「正しい診断を受けることができるかわからない」が46.4%、「触診などの検査がない」が33.4%であった。

地域別では、小見・牧地区の「スマートフォンなどの操作が難しそう」が36.2%で、全体の28.6%と比べて7.6ポイント高かった。

地 域 別



■ 全体
n=1,836

■ 小見・牧地区
n=69

■ その他の大山地域
n=694

Q その他、医療・保健・福祉やオンライン診療・服薬指導についてご意見などありましたらご記入ください。

その他、医療・保健・福祉やオンライン診療・服薬指導に関する意見については、184件の回答があった。以下に回答の例を挙げる。

1 オンライン診療・服薬指導や実証実験事業に関する事柄

- ・現在は自分で自由に行動していますが近い将来には出来なくなると思います。その時はオンライン診療、服薬指導を積極的に利用したいと思います。
- ・今現在の健康状態ではオンライン診療などとても有効だと思います。ただもっと高齢になり認知症などの症状、スマホなど使えなくなった時には不安です。
- ・軽い病気はオンラインで素早く済ませる事が出来る。軽い病気かそうでないかも含めて気軽に医師に相談出来るシステムとして運用できれば使いやすく便利なシステムとして多くの人に利用されるようになるでしょう。
- ・おおやま病院に限らずすべての医療にしてほしい。予約もできたら良いです。
- ・急な発熱や体調不良の時はオンラインで対処を教えてほしいと思っています。
- ・病院に行って医師の診察を受けたい。
- ・受診をかねて買物、友人宅を訪問する等外出の機会ともとらえている。負担とは思わないが直接診察を受けることにより相談や治療に関する事項を直接その場で確認でき必要時すぐに検査等を受けることが可能。
- ・オンライン診療は自分の思いがドクターに伝わるか不安だしコミュニケーションがとれるかなど年をとると生の声での対応が大事だと考えている。
- ・高齢者の場合は家族が同席しなければならず通院した方が早いと考えてしまう。
- ・本人だけでなく世話をしている家族の意見も聞かなければ実態はつかめないと思います。

2 医療や健康に関する事柄

- ・総合病院での待ち時間が少なくなればよい。
- ・当番医の制度はありますが、緊急時の救急病院の専門医（例えば小児科医、外科医）が少なく最低限度の医師が待機してもらえたらと思います。夜間の救急病院が遠く近くにあってでも対処してもらえる病院がない。中心部じゃなく郊外に病院を増やして欲しいです。
- ・病院間の情報共有を進めてセカンドオピニオンやしっかりしたインフォームドコンセントを受けることができるシステムを構築してほしい。オンライン診療はその一歩だと思うが医師同士の遠慮があってはならないと思う。
- ・家の近くに医療機関がなく、かかりつけ医まで通院に30分以上かかり負担である。救急病院（総合病院）までも30分かかる。今後年齢を重ね救急病院にお世話になることがあるかもしれない考えると不安である。無医地域であることは地域の人口減少が大きい

く影響していると思うが、このような地域に住む市民も医療について心配なく安心して生活できる富山市であってほしい（コミュニティバスの充実、医療機関までの送迎バスの完備、訪問医療の充実等）富山市内のどこに住んでいても同じように（平等に）医療が受けられるようになってほしい。強く望みます。

3 スマートフォンやインターネットに関する事柄

- ・高齢者でインターネット・スマホ等使用できない。
- ・高齢社会が進む現在でインターネットを利用できない人も増えることと思えるのもっと簡単なシステムがあれば良い。
- ・オンラインの講習会があれば参加したい。
- ・自分や家族の運転でどこへでも行けている間はそれで良いが自由に行動できなくなった場合も想定して元気な時からオンラインに慣れておく必要があります。中山間地域在住でオンラインを希望する高齢者にオンライン環境の支援と指導が必要だと思います。ご近所同士グループで助け合って学び操作できるようになったら良いのではと思います。

4 移動手段や公共交通に関する事柄

- ・車に乗れなくなった時に通う手段に不安。病院はほとんど遠い場所にあるし駅なども遠い。
- ・高齢者用のタクシーを増やし運賃を安くしてほしい。
- ・今後自家用車で通院できなくなったらコミュニティバスの運行本数が少なく通院に不安を感じている。公共交通機関で通院できるようコミュニティバスの利便性を図ってほしい。

(3) アンケート調査結果まとめ

① 健康状態や通院状況について

- ・ 現在の心身の健康状態については、「ふつう」が最も多かったが、「よくない」「あまりよくない」の合計をみると、全体が 17.7%であったのに対して小見・牧地区では 28.9%と 11.2 倍高かった。これは、同質問の年齢別の比較において、「よくない」「あまりよくない」の合計が、前期高齢者よりも後期高齢者の方が高かったことから、小見・牧地区の平均年齢が全体の 76.1 歳よりやや高い 79.2 歳であったことが要因の一つと考えられる。
- ・ 全体の 82.1%が診療所や病院に通院しているが、通院先の地域は「富山地域」が最も多く、全体で 52.9%であった。なお、富山地域以外では、住居地域への通院が多い傾向にあり、「大山地域」への通院は小見・牧地区では 41.7%に対して、小見・牧地区以外の大山地域では 28.3%とやや差が見られたが、地理的な状況や交通手段が限られることなどが要因と考えられる。
- ・ 通院手段について、「自家用車（自分で運転）」が 66.8%と最も多く、小見・牧地区では大山地域の病院への通院がやや多いこともあり、「病院の送迎バス」が全体では 9.0%に対して 21.7%と高かった。
- ・ 通院にかかる時間について、「2～4 時間以内」が最も多かったが、「6 時間以上」が全体では 0.7%に対して、小見・牧地区では 3.3%とやや高く、地理的な状況が要因と考えられる。
- ・ 通院への負担について、「感じている」が全体では 38.6%であったが、地域別にみると、大沢野、大山、細入地域が 40%を超えてやや高く、小見・牧地区では 48.3%とさらに高かった。
- ・ 通院に負担を感じる理由では、「病院での待ち時間が長い」が 68.6%で最も多く、次いで「天候や季節による影響」が 32.1%、「病院での待ち時間が長い」が 28.4%であり、地域別や年齢別でも大きな差は見られなかったが、小見・牧地区では「通院のための移動時間が長い」が 58.6%と高かった。

② 情報通信機器・インターネット環境について

- ・ 情報通信機器の保有状況について、「スマートフォン」の所有が最も多く、全体では 55.1%であり地域別では大きな差は見られなかったが、年齢別では、前期高齢者は 75.1%と比較的高いが、後期高齢者では 37.9%であり、大きな差が見られた。また、「持っていない」は、全体の 17.5%に対して後期高齢者は 27.5%とやや高かった。

③ オンライン診療・服薬指導について

- ・ オンライン診療・服薬指導について、「知っている」「名前は聞いたことがあるが、内容は知らない」の合計は、全体では 64.3%であったが、年齢別に見ると前期高齢者の 77%に対して後期高齢者は 53.6%であり、やや差が見られた。
なお、小見・牧地区の「知っている」「名前は聞いたことがあるが、内容は知らない」の合計は 75.3%と全体よりも高かったが、小見・牧地区は市のオンライン診療・服薬指導実証実験事業（以下、実証実験事業）の令和 5 年度の対象地区であり、事業の周知チラシを配布したことなどによると考えられる。
- ・ オンライン診療・服薬指導の利用について、「利用したい」「どちらかという利用したい」の合計は、全体では 23.9%であり、年齢別に見ると前期高齢者の 30.5%に対して後期高齢者は 18.1%とやや差があった。
また、オンライン診療の認知度と同様に、実証実験事業の対象地区である小見・牧地区の「利用したい」「どちらかという利用したい」の合計は 36.2%であり、全体及びその他の大山地域の 23.2%よりもやや高かった。
- ・ オンライン診療・服薬指導を「利用したい」と回答した人の「通院に負担を感じる」割合は 46.4%であり、「利用したくない」と回答した人の「通院に負担を感じる」割合の 36.3%よりやや高かった。
- ・ オンライン診療・服薬指導を「利用したい」と回答した人の「スマートフォン」の保有割合は 72.7%であり、「利用したくない」と回答した人の「スマートフォン」の保有は 49.5%と大きな差があった。
- ・ オンライン診療・服薬指導に期待できる事項では、「通院時間や待ち時間が減る」が 63.0%、「院内感染や二次感染の心配がない」が 39.3%、「外出や移動に伴う身体的負担が減る」が 33.2%などであった。
- ・ オンライン診療・服薬指導に対する不安では、「症状や体調を正確に伝えることができるかわからない」が 49.3%、「正しい診断を受けることができるかわからない」が 46.4%、「触診などの検査がない」が 33.4%などであった。

4 オンライン診療・服薬指導

(1) オンライン診療・服薬指導の実施方法

オンライン診療・服薬指導の実施方法について、国の指針などに基づき、「おおやま病院」「チューリップ大山薬局」と協議を行い、以下の方法で実施することとした。

① 実証実験の対象とする患者の選定

実証実験の対象とする患者は、糖尿病や高血圧などの慢性疾患があり、症状が安定しているが、定期的に受診が必要な方の中から、おおやま病院がオンライン診療・服薬指導に適していると判断した方を選定した。

選定した患者に対し、病院に受診に来院された際に、おおやま病院から、市が作成した案内チラシ等を用いて、実証実験の趣旨を説明し、実証実験への参加を呼び掛けた。

② オンライン診療・服薬指導に使用するアプリについて

オンライン診療・服薬指導に使用するアプリは、病院・薬局がそれぞれ選定した以下のものを使用することとし、実証実験期間中は、アプリの導入にかかった費用について市が補助を行った。

- ・おおやま病院…やくばと for Clinic（メドピア社）
- ・チューリップ大山薬局…kakari（メドピア社）

実証実験に参加することとなった患者に対しては、指定された日までにアプリのインストール（無料）を済ませておくよう依頼した。

高齢者が理解しやすいように、アプリのインストール方法や当日の操作方法の説明書を作成し、実証実験への参加申込日に病院から患者に渡してもらった。

③ オンライン診療・服薬指導の実施時間・頻度

おおやま病院でのオンライン診療は、週3回（月・水・木）14時～15時に実施することとし、15分単位を基本として、1時間で最大4名の患者の診療を行うこととした。

また、オンライン服薬指導は、処方箋の作成時間などを考慮し、原則、オンライン診療の1時間後に行うこととしたが、患者の希望により、変更できるようにした。

オンライン診療・服薬指導を実施する日時は、対面での診療時に、病院と患者が相談して決定した。後日、病院及び薬局は、アプリ上で日時の登録を行い、登録が完了したら、患者に対し、アプリ上でオンライン診療・服薬指導の日時が通知される。

また、実証実験では、対面診療のうち、2回に1回をオンライン診療・服薬指導とすることとし、会計については、次回、対面による診療・服薬指導を行った際に、前回分と合わせて病院・薬局へそれぞれ支払うこととした。

④ オンラインサポート・コミュニティナースの派遣

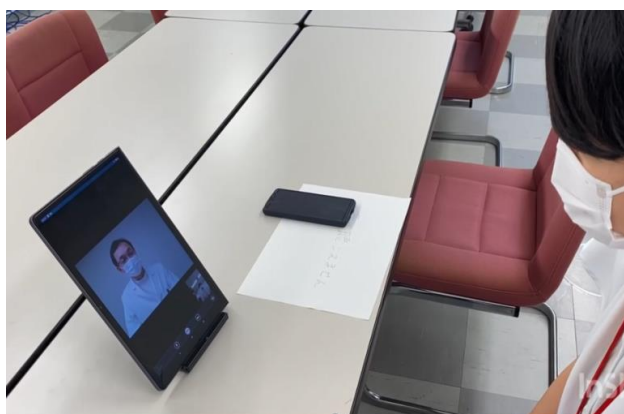
アプリのインストールが難しいと申し出があった患者に対しては、市立公民館や病院で指定した日に、受託業者（オンラインサポート）がインストール作業の補助を行った。

また、オンライン診療・服薬指導当日のアプリの操作に不安があると相談があった患者に対しては、受託業者（オンラインサポート）や病院の看護師等が患者の自宅を訪問し、オンライン診療・服薬指導のサポートを行った。

⑤ 薬剤の配送

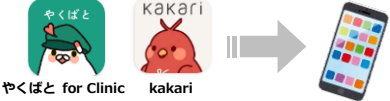
薬局は、オンライン服薬指導終了後、薬剤を患者宅へ配送する。実証実験期間中は、実証実験に協力いただいたお礼として、粗品を同封した。また、配送や粗品にかかった費用について、市が薬局に対して補助を行い、患者の負担がかからないようにした。

●オンライン診療(デモ)の様子



オンライン診療・服薬指導の流れ

① 事前の準備・日時予約

アプリのインストール 	患者は、スマートフォンなどに病院アプリ（やくばと for Clinic）、薬局アプリ（kakari）をインストールする。 ● アプリのインストールに不安がある方は、指定した日に病院や公民館でサポートを受けることができる。
オンライン診療・服薬指導の日時予約 	病院での対面診療の際に、次回のオンライン診療・服薬指導の日時を決定（予約）する。 ● 後日、病院・薬局からアプリに予約日時の登録がされる。 ● オンライン診療・服薬指導の当日のアプリ操作に不安がある方は、サポートを受けることができる。

② オンライン診療（当日）

予約日時の通知 （予約時間の 10 分前）	予約時間の 10 分前に病院アプリ（やくばと for Clinic）内にビデオ通話の招待の通知が届く。 
オンライン診療の開始 	予約時間になったら、アプリのメッセージ内の「オンライン診療室に入室」から、ビデオ通話を開始する。 ● オンライン診療が終了したら、必ず、ビデオ通話を終了する。（ビデオ通話を終了しないと通信が発生し続ける。）

③ オンライン服薬指導（当日）

予約日時の通知 （予約時間の 10 分前）	予約時間の 10 分前に薬局アプリ（kakari）内にビデオ通話の招待の通知が届く。 
オンライン服薬指導の開始 	予約時間になったら、アプリのメッセージ内の「ビデオ通話を開始」から、ビデオ通話を開始する。 ● オンライン服薬指導が終了したら、必ず、ビデオ通話を終了する。（ビデオ通話を終了しないと通信が発生し続ける。）

④ 薬剤の配送・会計

薬剤の配送 	後日、薬局から自宅に薬が届く。 ● 実証実験期間中は、配送料は市が負担する。 ● 実証実験に協力いただいたお礼として、粗品を同梱する。
会計 	オンライン診療・服薬指導の会計は、次回の対面での診療・服薬指導時に支払う。

次回の診療・服薬指導は対面となる。

(2)事業の周知

① 周知チラシの配布

実証実験について、地域住民に広く周知を行うため、チラシを作成し、令和5年8月に広報とやまに合わせて、小見・牧地区に全戸配布した。

<配布したチラシ>

**富山市中山間地域オンライン診療・服薬指導
実証実験事業についてのお知らせ**

富山市では中山間地域における通院負担の軽減や医療資源の効率化を図り、中山間地域にお住いの皆さんの健康増進に寄与する試みとして、「中山間地域オンライン診療・服薬指導実証実験事業」を実施します。

【事業期間】令和5年度～令和6年度（2か年実施）
【対象地域】令和5年度：小見地区、牧地区 令和6年度：大山地域全域に拡大予定
※本事業は、富山市が医療法人社団富山会とおやま病院、チューリップ薬局株式会社（チューリップ大山薬局）とそれぞれ事業連携協定を締結して実施します。

●オンライン診療・オンライン服薬指導とは…
患者が医療機関や薬局に行かずに、自宅でスマートフォンなどのビデオ通話機能を使って、診療の予約・判断・処方までをインターネット上で行う診療・診療方法です。

病院
薬局
自宅

アプリを利用したオンライン診療
アプリを利用したオンライン服薬指導

アプリのインストールや操作に不安がある方には市がサポートを行います！！

薬は翌日以降に配送

「みんなの保健室」も開催します！
●健康相談、健康チェック、ミニ講座
●オンライン診療・服薬指導アプリのインストール支援、オンライン診療・服薬指導のデモ体験など

問合せ先
富山市福祉政策課
TEL(076)443-2262
〒930-8510
富山市新横町7番38

Smart City T&YAMA

事業の対象となる方(令和5年度:令和5年10月～令和6年3月)

①小見地区、牧地区に居住しておられる方
②慢性疾患のため、おおよそ定期的に受診している方
③チューリップ大山薬局をかかりつけ薬局としている方

※事業への参加申込みは、おおよそ前週に受診されたときに行ってください。
※事前参加を希望する場合は、おおよそ前週に受診されたときに行ってください。事前に参加されない場合は、従来の対面診療が継続されます。
※スマートフォン又はタブレット及びインターネット環境はご自身で用意していただく必要があります。

オンライン診療・服薬指導 Q&A

Q.なぜ実証実験の場所として、大山地域が選ばれたのですか？
A.大山地域は高齢化率が高く、今後も医療ニーズが高まることが予想され、かつ、医療機関が少なく、通院負担が大きいことなどから、オンライン診療・服薬指導の導入が住民の健康維持・増進及び医療の重症化予防に効果があると判断しました。

Q.全てオンライン診療・服薬指導に置き換えるのですか？
A.原則として2週に1回をオンライン診療・服薬指導とし、残りは従来の対面診療・服薬指導において対面診療・服薬指導を行います。

Q.インターネットやスマホの操作に自信がないのですが…？
A.アプリのインストールや操作方法は、「みんなの保健室」でサポートいたします。また、オンライン診療・服薬指導当日に不安がある方には、病院の看護師やサポートスタッフが自宅にお伺いしてサポートいたします。

Q.支払いはどうすればよいですか？
A.お支払いは従来の対面での診療・服薬指導のときと同様です。

Q.薬の配送料は？
A.実証実験期間中の配送料は、富山市が負担します。

「みんなの保健室」スケジュール

●公民館で健康に関する様々なご相談に保健師が対応します。
●オンライン診療・服薬指導の支援やアプリの使い方などのサポートも！

開催時間 11:00～12:00

小見公民館	牧公民館
8月 3日(木)	8月 9日(水)
9月 7日(木)	9月 13日(水)
10月19日(木)	10月11日(水)
11月 2日(木)	11月15日(水)
12月 7日(木)	12月 8日(金)

～こちらは個別に対応します～
9:30～11:00 健康チェック・健康相談
10:00～11:20 アプリのインストールサポート

予約不要・参加無料です。どなたでもお気軽にお越しください！

② 住民説明会の実施

令和5年度の事業対象地域となる小見・牧地区の住民に対し、事前説明会を開催した。

開催日時 : 令和5年7月20日

開催場所 : 富山市立小見公民館、富山市立牧公民館

説明内容 : オンライン診療・服薬指導実証実験事業の説明

参加人数 : 小見地区 18名 牧地区 13名



【住民説明会参加者からの意見・質問等】

質問項目	意見・質問等の内容（回答）
アプリについて	・アプリは完成しているのか。（新たに開発するものではなく、病院・薬局が選定した既存のアプリを使用する。）
実証実験について	・診察方法が心配である。デモ体験をすれば参加する人が増えるのではないか。 ・薬剤の配送の時間指定はできるか。（原則、郵送となるため時間指定は難しい。） ・とてもいい仕組みだと思ったので参加したい。 ・実証実験を行うことで、おおやま病院の患者が急激に増えた場合の病院の許容量が心配である。（病院が許容できる範囲内で、週3回・1時間の日時を設定している。） ・事前にこの地域におおやま病院の患者がどの程度いるのか確認すべきではないか。（おおやま病院で患者の設定を行っている） ・この説明会の参加者からも分かるように、80歳前後でそもそもスマートフォンを使えないし持っている人が少ない。現実と計画との開きがあるのではないのか。（実証実験期間中は、市のタブレットを貸与することも可能。機器の操作に不安がある方は、受託業者がサポートを行うことも可能。） ・今回の実証実験は対面と、オンラインを交互に行うやり方だが、将来的に同じやり方で進めていくのか。（実証実験の中で検証することになると思う。） ・他の地域へ広げる予定や、今後の計画が知りたい。（現時点では未定である。）
オンライン診療・服薬指導について	・富山市内の診療所、病院、クリニック含めてオンライン診療を行っている所はあるか。（把握していないが、現時点では多くないと思われる。）

③「みんなの保健室」でのオンライン診療・服薬指導の紹介

令和5年8月～11月の間に小見公民館・牧公民館で開催した「みんなの保健室」の中で、オンライン診療・服薬指導の紹介やデモンストレーションなどを行った。

→実施内容や結果は、「5 みんなの保健室」（P36）に記載

(3)事業への参加勧奨

① 病院での参加勧奨の状況

病院がオンライン診療に適していると選定した患者（小見・牧地区在住）に対し、病院を受診された際に、医師や看護師による実証実験への参加勧奨を行った。

【参加勧奨の人数(令和 5 年 8 月～令和5年 12 月 13 日)】

病院が選定した患者数	87 名
参加勧奨を行った人数	73 名
参加勧奨未実施の人数 (期間内に来院されなかった方、病院側の判断により参加勧奨をしていない方も含む)	14 名

【参加勧奨の結果(令和 5 年 12 月 13 日現在)】

参加の意思あり	1 名
保留中	1 名
意思の確認ができていない	15 名
参加意思なし	56 名
※「参加意思なし」の内訳	
・通院を希望	(17 名)
・スマートフォン、タブレット端末を持っていない	(10 名)
・家族同伴で受診しているため	(9 名)
・操作が難しそう	(6 名)
・興味がない	(6 名)
・その他の理由	(4 名)
・理由が確認できていない	(4 名)

【参加勧奨の際に気になった点や難しいと感じた点(病院)】

- ・ 同日に他の診療科に家族が受診するため、外来受診を希望する。
- ・ 認知症や高齢の患者が多く、別居家族が同伴で来院することが多い。
- ・ 年齢が高い患者はオンライン診療に興味を示さない傾向にある。
- ・ 高齢者はスマートフォンの保有率が低く、理解力が不足している場合がある。
- ・ 操作サポートの案内をしても、不安を感じる方がいる。

② 病院内での体験会の実施

令和5年12月までの参加勧奨の結果、実証実験への参加を希望される方が1名と少なかったため、できるだけ多くの方にオンライン診療・服薬指導を体験してもらい、その利便性を体感してもらうことを目的として、令和6年1月～3月に病院内でオンライン診療・服薬指導の体験会を実施した。

開催期間・回数：令和6年1月29日～2月22日の間に13回（1回2時間程度）

※令和6年3月は予約制

開催場所：おおやま病院

体験会の内容：オンライン診療・服薬指導実証実験事業の説明、オンライン診療・服薬指導のデモンストレーション

参加人数：41人（うち、アプリのインストールをされた方11人、オンライン診療の予約をされた方2名）

(4)実施結果

参加者① <小見地区在住 70代 女性>

オンライン診療・服薬指導実施回数：3回（10月、12月、2月）
 ネット環境：家庭内 Wi-Fi あり
 サポートの有無：有（初回のみ）

【オンライン診療・服薬指導実施後アンケート調査結果】

患 者	
通信状況やアプリについて	・支障はなく操作も問題なく行えた。始める前に Wi-Fi 接続がうまくいかず不安になることがあったがすぐに解消した。
診療時間	・診察診療時間は 10 分程度であり、開始時間も遅れることなくスムーズに行うことができた。
感 想	・診療、服薬指導共に概ね満足 ・今後もオンライン診療・服薬指導を受けたい ・感じたメリットは以下の 4 つ ①通院時間の軽減 ②病院での待ち時間軽減 ③薬局に薬を取りに行く必要が無くなったこと ④自宅でリラックスして受けることができた ・大変だったことや不安に感じたことについては特になかった。
病院(医師)の感想	
・初回の診療では緊張をしておられる様子だったが、2 回目は慣れてきたこともあり、リラックスして受診している様子がうかがえた。 ・聴診や触診等は出来ないが、顔面越しでしっかり眼色や声の張り、会話等総合的に診察でき、対面診療と遜色なく診療できた。	
薬局(薬剤師)の感想	
・対面時と変わらず服薬指導を行うことができた。 ・音声の途切れもなく、画像も問題なくきれいに映っており、十分な服薬指導を行うことができた。	

参加者② <小見地区在住 60代 女性>

オンライン診療・服薬指導実施回数：1回（3月）

ネット環境：家庭内 Wi-Fi あり

サポートの有無：無

【オンライン診療・服薬指導実施後アンケート調査結果】

患 者	
通信状況やアプリについて	・支障なかった。
診療時間	・診療・服薬指導時間は共に5分程度で、開始時間も予約時間通りに開始できた。
感 想	・診療、服薬指導共に概ね満足 ・今後もオンライン診療・服薬指導を受けたい ・感じたメリットは以下の5つ ①通院時間の軽減 ②病院での待ち時間軽減 ③身体的な通院負担軽減 ④病院での二次感染の心配が無くなったこと ⑤薬局に薬を取りに行く必要が無くなったこと ・大変だったことや不安に感じたことについて ①触診がなかったこと ・オンライン診療・服薬指導についての感想など 受診料と薬代を2回分まとめて支払うと高額になるので、負担に感じる。 冬期は運転が不安のためオンライン診療はありがたい。
病院(医師)の感想	
・アプリについてはトラブルなく、診察も問題なく行えた。	
薬局(薬剤師)の感想	
・アプリの操作についてはトラブルがなかった。音声時々途切れることがあったが問題なく服薬指導を行うことができた。	

(5)評価

住民説明会については質疑の中で、デモンストレーションの実施を希望する声や、実施方法、使用するアプリについての詳細な質問が寄せられるなど、オンライン診療・服薬指導に対する地域住民の期待度が高いことが分かった。

一方で、実証実験に参加した人数は2名にとどまり、病院での参加勧奨の際の聞き取りから、高齢者が多く、スマートフォンを持っていない事や、通院を希望する人が多いことが要因と考えられる。

実証実験に参加した2名は、アプリ操作に関しては難しさを感じておらず、1名は初回のサポートのみであり、もう1人はサポートなしで実施することができた。

診療も患者・医師・薬剤師ともに、対面と遜色なく行うことができたと回答している。通院時間や待ち時間の軽減、薬局に薬を取りに行く必要がないこと、診療に関してリラックスした状態で受けることができたなどのメリットを感じていた。

医師・薬剤師の感想として、診療前は患者とのコミュニケーションがしっかりとることが出来るか、通信に不具合が出ないかなど心配があったが、オンライン診療・服薬指導をやってみて不安はなくなり、現在は期待の方が大きくなったと回答している。

5 みんなの保健室

(1)実施内容

小見公民館・牧公民館において、保健師によるミニ講座、健康チェック、健康・福祉相談と合わせて、オンライン診療・服薬指導の紹介やオンラインサポートを行う「みんなの保健室」を開催した。

●案内チラシ

みんなの 保健室

予約不要

公民館で、健康に関する様々な相談に保健師が対応します。
どなたでも気軽にお越しください！

富山市が実施する、オンライン診療・服薬指導実証実験事業のオンラインサポートも同時開催！

オンライン診療は興味があるけど、スマホの使い方がわからない…

家族の健康が心配…

病院に行くほどじゃないけど、最近体調が気になる…

最近疲れやすいな

開催日：8月3日(木)、9月7日(木)、10月19日(木)
11月2日(木)、12月7日(木)

時 間：9時30分～12時

会 場：小見公民館 研修室 及び 多目的ホール

内 容：

- 保健師によるミニ講話（毎回内容が変わります）
- 健康チェック（血圧・体重測定）
- 健康相談・福祉相談
- オンライン診療・服薬指導のご紹介など
（アプリのインストールをサポート、デモ体験など）

詳しい内容は裏面をご覧ください

【お問い合わせ】富山市 福祉保健部 福祉政策課
電話 443-2262

「みんなの保健室」スケジュール

会場：多目的ホール

月	日	時 間	内 容
8月	3日 (木)	11:00～ 12:00	① ミニ講話 「健康寿命を延ばすために」 ② オンライン診療・服薬指導のご紹介
9月	7日 (木)	11:00～ 12:00	① ミニ講話 「フレイル予防」 ② オンライン診療・服薬指導のデモ体験
10月	19日 (木)	11:00～ 12:00	① ミニ講話 「お口の健康」 ② オンライン診療・服薬指導のデモ体験
11月	2日 (木)	11:00～ 12:00	① ミニ講話 「健診結果から見るからだの状態」 ② オンライン診療・服薬指導のデモ体験
12月	7日 (木)	11:00～ 12:00	① ミニ講話 「冬場の健康管理」 ② オンライン診療・服薬指導のデモ体験

※内容は急遽変更となる場合があります。

こちらは個別に対応しますので、ぜひお越しください！

◆最近気になるご自分や家族の健康のこと、気軽にお話ししてみませんか？

9:30～11:00 健康チェック・健康相談

◆オンライン診療、オンライン服薬指導アプリのインストールをお手伝いします。
アプリの操作のお悩みにもお答えします。

10:00～11:20 オンラインサポート

●開催風景



保健師によるミニ講話



健康チェック

(2)実施結果

①ミニ講座、オンライン診療・服薬指導の紹介

月	日・実施場所	ミニ講座等の内容	参加人数
8月	3日(木) 小見公民館	・ミニ講話「健康寿命を延ばすために」	13名
	9日(水) 牧公民館	・オンライン診療・服薬指導の紹介	9名
9月	7日(木) 小見公民館	・ミニ講話「フレイル予防」	10名
	13日(水) 牧公民館	・オンライン診療・服薬指導のデモ体験	9名
10月	19日(木) 小見公民館	・ミニ講話「お口の健康」	9名
	18日(水) 牧公民館	・オンライン診療・服薬指導の紹介等	10名
11月	2日(木) 小見公民館	・ミニ講話「健診結果から見るからだの状態」	4名
	15日(水) 牧公民館	・中山間地域住民アンケート調査について	8名
12月	7日(木) 小見公民館	・ミニ講話「冬場の健康管理」	11名
	8日(金) 牧公民館	・オンライン診療・服薬指導について	11名
合 計			94名

②健康チェック

月	日・実施場所	参加人数
8月	3日(木) 小見公民館	7名
	9日(水) 牧公民館	5名
9月	7日(木) 小見公民館	5名
	13日(水) 牧公民館	5名
10月	19日(木) 小見公民館	2名
	18日(水) 牧公民館	8名
11月	2日(木) 小見公民館	2名
	15日(水) 牧公民館	10名
12月	7日(木) 小見公民館	2名
	8日(金) 牧公民館	8名
合 計		54名

③オンラインサポート

「みんなの保健室」において、アプリのインストール補助を実施。

サポート実施状況(サポート人数:4 名)

実施日時	サポート場所	サポート時間	対象者
9 月 7 日	小見公民館	10 分	70 代女性
10 月 12 日	小見公民館	30 分	70 代女性
12 月 8 日	牧公民館	10 分	70 代男性
		20 分	70 代男性

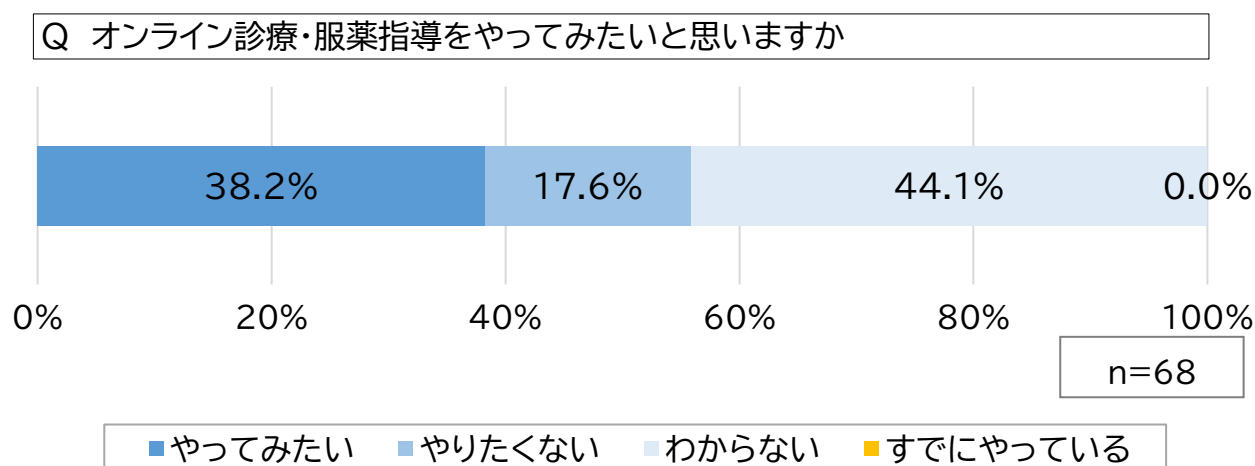
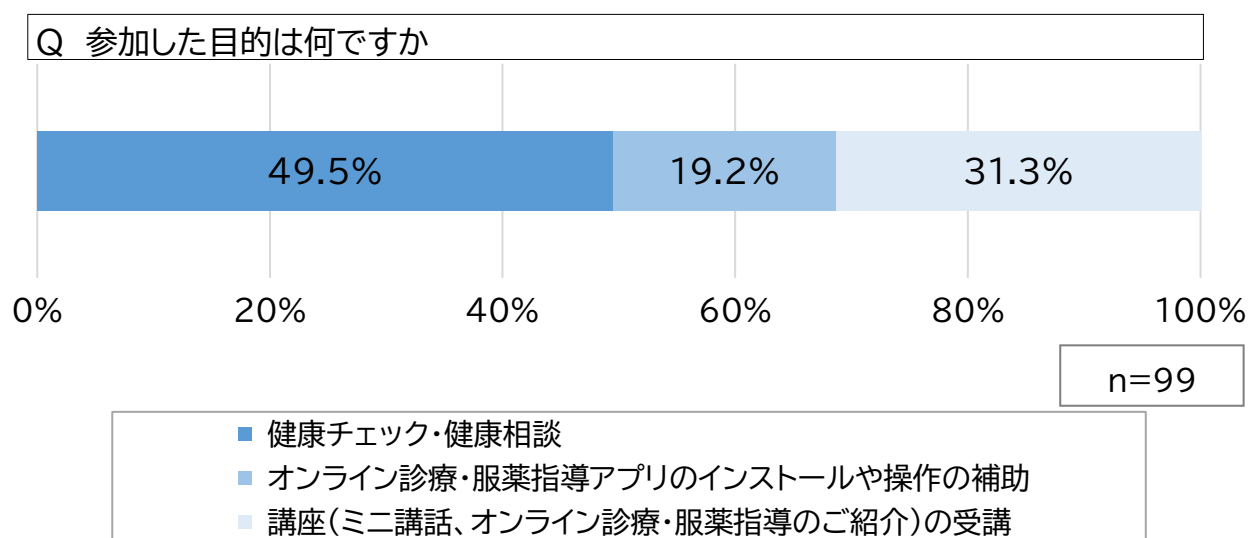
※10 月 12 日は、「みんなの保健室」とは別に日を設けて実施

【サポート業者感想】

- アプリケーションのインストールについては合計 4 名で、参加者が少なかったが、少人数だったためより丁寧なサポートが行えた
- サポートにかかる所要時間は平均 20 分程度で、インストール過程でアカウントやパスワードが分からないという方おられ後日インストールを行う事例もあった
- 操作説明では、操作が簡単なこともあり、説明に多くの時間を要することはなかった。利用者も操作の難しさを感じていない様子であった。

④「みんなの保健室」参加者からの意見(アンケートより)

約半数が健康チェック・健康相談を目的に参加しており、約4割の方がオンライン診療・服薬指導をやってみたいと回答した。



●オンライン診療・服薬指導をやりたくない理由

- ・通院している病院が違うため
- ・通院できる間は対面診療が希望
- ・スマートフォンを利用していない

●その他(自由記載)

- ・アプリのインストールの仕方を教えてほしい
- ・オンライン診療時、訪問看護時に対応できるのであれば利用してみたい
- ・オンライン診療を他の病院でもできるようにしてほしい

(3)評価

みんなの保健室の参加人数は 94 名と多く、集客に関しては評価できるが、毎月同じサロンと開催日を合わせていたため、新規の集客は少なく、周知活動としては物足りない結果であった。参加理由も半数は、健康チェックや健康相談であり、オンライン診療・服薬指導に関しての集客は少ない結果であった。しかし、継続的な周知活動の結果 12 月に 2 名の方がアプリのインストールと実証実験参加の意思を示してもらえた。

オンラインサポートの内容で最も時間がかかるのはアプリのインストール作業であった。高齢者の利用者が多いため、ダウンロードに必要なアカウント名やパスワードが分からないなど個人情報を確認する対応に時間を要してしまうこともあった。インターネット環境やスマートフォンを持っていたとしても、アプリケーションのインストールが大きな障害となる可能性があることが明らかになった。

6 令和5年度のまとめ

(1)令和5年度事業実施結果のまとめ

①事前調査 (中山間地域住民アンケート)	回答数 1,836 件(回答率 61.2%)
②住民説明会の実施	説明会参加人数 31 名 (小見地区 18 名 牧地区 13 名)
③病院での参加勧奨	対象者 87 名 来院人数 73 名 参加意思 1 名
④オンライン診療・服薬指導の実施	実証実験参加者2名(3回実施1名、1回実施1名)
⑤「みんなの保健室」の開催	参加者人数 94 名参加

(2)事業関係者へのヒアリング&アンケート結果

本事業に参加した関係者に対してオンライン診療・服薬指導に対する期待や課題に関するヒアリングとアンケート調査を行った。

対象者

- ①病院(医師及び看護師)
- ②薬局(薬剤師)
- ③オンラインサポート業者
- ④保健福祉センター(保健師)

①病院(医師及び看護師)

おおやま病院概要

- ・ 医師 3 名、担当看護師 2 名（参加勧奨は他の看護師も行う）
- ・ 外来月間人数 1,000 人程度
- ・ 患者の年齢層は 70 歳以上が 8 割以上
- ・ 通院バス利用者 1 日平均 20～30 名
- ・ オンライン診療は初導入
- ・ オンライン診療使用機器は専用 PC（実証実験参加前に購入）
- ・ アプリは今回の実証実験時に導入。導入理由はチューリップ調剤が使用しており連携がスムーズに行えると考えたから

オンライン診療への期待値

- ・ 患者第一で、通院負担を軽減することができるのではと期待
- ・ 時代の変化に対応しないといけないと考えており、以前からオンライン診療の体制を整えたいと考えていた
- ・ 現在、訪問診療を週 1 回行っており、将来オンライン診療に引き継げれば医師の移動時間が減り医療資源の効率化が図れると期待
- ・ 将来通院出来なくなる患者の事を考えオンライン診療を進めたい

参加勧奨の感想

- ・ 3～4 割程度は興味を持ってもらえる様子
- ・ 住民の大半が高齢の為、スマートフォンを持っておらず参加拒否が多い
- ・ スマートフォンやインターネットの事になると拒否反応を起こす
- ・ 通院負担を感じていない方が多い

オンライン診療を実施した感想

- ・ 眼色や声の張り、会話から問題なく診察でき対面診療と遜色なく診察できる

オンライン診療・服薬指導の課題と問題点

- ・ スマートフォンを持っている人が少なく告知しても参加する人が少ない。貸出機など継続的な対応が必要
- ・ 対象となっている年齢層が高齢でスマートフォンやインターネットに対して苦手意識が高い
- ・ 参加の可能性が高い若年層は富山市内で働いており、おおやま病院には通院していない。また自家用車で通院することが可能で負担を感じていない可能性があるのでは
- ・ オンライン診療をサポートするスタッフ不足。詳しく説明し理解してもらわないと参加してもらえないため時間がかかる

②薬局(薬剤師)

チューリップ大山薬局概要

- ・ 薬剤師 3 名
- ・ 来店される年齢層は高齢者が多く 80 歳以上の方が多い
- ・ 店内での待ち時間は平均 10 分～30 分程度
- ・ オンライン服薬指導使用機器は iPad
- ・ アプリは実証実験前より使用。処方せん送信や、お薬手帳として使用している方が多い。オンライン服薬指導は行ったことはない
- ・ 薬剤配送方法は郵送（レターパックライト）で、湿布薬や分包が多い場合は宅急便を利用予定

オンライン服薬指導への期待値

- ・ 高齢の方の場合、家族が代わりに取りに来られることが多く、本人から直接話を聞けないことが多い。オンラインであれば直接顔を見ながら説明でき、普段感じていることや不安になっていることなど直接聞けることに期待
- ・ 天候に左右されず通院できるので、移動に負担がある方や、高齢者にはメリットがあると思う
- ・ 年齢が若い方は仕事で通院に割ける時間がとりにくい為、時間を有効活用できることに期待が持てる
- ・ 時間や交通手段の影響で薬を中断してしまう方が減る事への期待

オンライン服薬指導を実施した感想

- ・ オンライン服薬指導を行う前は「通信の不具合があるのではないか」、「患者との意思疎通ができるのか」など不安が大きかったが対面服薬指導と変わらず意思疎通や、会話ができた。画像や音声も問題なく映っており十分な服薬指導ができた

オンライン診療・服薬指導の課題と問題点

- ・ 耳が遠い方に対して服薬指導の内容を正しく聞き取り、理解しているか確認が難しいのではないかと
- ・ アプリの操作は難しくない、アプリのインストールなどのオンラインサポート、機器の貸し出しが必要ではないかと
- ・ 高齢の方が多いのでスマートフォンを持っておられない方や、補助の方（家族）がいないと使用できないなど、拒否反応を起こす方が多く消極的である

③オンラインサポート業者

オンライン診療・服薬指導への期待値
・移動に伴う通院負担の軽減 ・時代の流れを考えるとオンライン診療・服薬指導は必要だと思う
事業に携わるうえで工夫したこと
・実証実験に対する抵抗感をなくすため丁寧に、分かりやすい資料や説明に徹した ・参加者がどの程度スマートフォンを使用できるかの、見極めをしっかりと行いレベルに合わせた説明を心掛けた
事業に携わるうえで苦労したこと
・OS や、機種が多岐にわたるので細かい設定など確認が大変だった ・アプリのインストールに際し、必要な ID やパスワードが分からないという問題が多く見られ、確認や設定に時間がかかった
オンライン診療・服薬指導に対する課題
・アプリのインストールや操作に慣れてもらうこと ・オンライン診療・服薬指導の内容をまず知ってもらい、心理的な不安をなくすこと ・高齢者が多くインターネット環境やスマートフォンを持っていないなどインターネット環境の確保が必要

④保健福祉センター(保健師)

オンライン診療・服薬指導への期待値
・将来を見据えると必要な診療で、今後興味を持ってくれる方が増えるのでは ・おおやま病院から勧められて説明会に参加された方が数名おられたから
事業に携わるうえで工夫したこと
・みんなの保健室やミニ講話で、適切な受診継続の手段の一つとして、オンライン診療・服薬指導が良いと勧めました ・現在必要性を感じていない方へも、今後必要となることを想定して説明を行った
事業に携わるうえで苦労したこと
・「みんなの保健室」単独で参加者を募ることが難しかった ・かかりつけ医がおおやま病院ではない方が多く、紹介することの難しさを感じた ・スマートフォンを操作することが難しい方へ勧める事が難しい
オンライン診療・服薬指導に対する課題
・オンライン診療・服薬指導の内容を知っている方が少ない ・疾患などを考えると対象者が高齢となり説明しても理解が難しい ・患者だけでなく送迎などを行っている家族へも周知が必要ではないか ・参加者は高齢者が多く、スマートフォンを操作できるか心配

(3)事業の課題と令和6年度に向けた対策

課題① 実証実験参加者が少ないこと
おおやま病院がオンライン診療・服薬指導に適していると判断した患者約90名(小見・牧地区在住)のうち、令和5年度の実証実験への参加者は2名にとどまった。 参加者が伸びなかった要因としては、以下の点が挙げられる。
要因① 対面診療を希望する方が多い
中山間地域の住民を対象としたアンケート調査では、オンライン診療・服薬指導を利用したいと思うと回答した割合は、全体で約24%、小見・牧地区でも約36%であった。 また、おおやま病院は、毎日、大山地域の各地区へ送迎バスを運行していることもあり、対面診療を希望される患者が多かった。
要因② スマートフォン等を保有していない高齢者が多い
中山間地域の住民を対象としたアンケート調査では、高齢者のスマートフォンの保有率は約55%、タブレットは約5%であり、約4割の高齢者は、オンライン診療・服薬指導を行うための機器を保有していないことが分かった。
要因③ スマートフォンやインターネットに苦手意識がある高齢者が多い
おおやま病院からの参加勧奨においては、スマートフォンやインターネットの話をすると拒否反応を示される高齢者も多く、苦手意識があることが分かった。
対策① 説明会やデモンストレーションの開催
・今のところオンライン診療・服薬指導に必要性を感じていない患者や、スマートフォンやインターネットに苦手意識がある高齢者に対して、まずは体験してもらい、オンライン診療・服薬指導の利便性を感じていただくため、引き続きおおやま病院において、説明会やデモンストレーションの機会を設ける。
対策② 対象エリア拡大の前倒し
・当初の計画では、令和6年度に準備期間を設けてから大山地域全域に対象を広げる予定であったが、令和6年4月に前倒しして対象エリアを拡大する。(周知活動は令和6年1月から開始)
対策③ 周知活動の工夫
・説明会をおおやま病院内で行い、効率の良い周知活動を行う ・年齢が若い方への周知方法として、病院内で行う説明会やデモンストレーションの時間を夕方に設定し行う ・病院内でオンライン診療・服薬指導実証実験イメージビデオを上映 ・周知用チラシを広報とやまと共に配布

課題② みんなの保健室の開催方法

「みんなの保健室は」延べ94人の参加があり、健康チェックやミニ講話も概ね好評であったが、直前に開催されていたサロンの参加者がそのまま参加することが多く、「みんなの保健室」単独で集客することが難しく、オンライン診療・服薬指導の周知という意味では課題が残った。

また、同時に行っていたオンラインサポートは、個人のスマートフォンの設定状況などにより、時間がかかることがあり、ミニ講座等に参加できないこともあった。

対策① 開催場所の工夫

- ・令和6年度は、小見・牧地区に加え、上滝・大庄・福沢地区でも開催する。令和5年度は市立公民館のみの開催であったが、令和6年度は、自治公民館にも広げ、多くのサロンに組み込むことで、幅広い方へオンライン診療・服薬指導の周知ができるよう努める。

対策② オンラインサポート

- ・アプリのインストール補助などは、市立公民館等に来ていただくより、病院内で行う方が患者の負担は少ないと考えられることから、令和6年度は「みんなの保健室」でのサポートは減らし（各地区1回程度）、病院内でオンラインサポートを行うこととする。

7 令和6年度の実施予定

(1)実施内容

実証実験の2年目となる令和6年度は、以下の内容で事業を実施する。

① オンライン診療・服薬指導の実施(令和6年4月～令和7年3月)

対象者を大山地域全域に居住する患者に拡大し、引き続き、おおやま病院とチューリップ大山薬局において、オンライン診療・服薬指導を実施する。

実証実験の参加者を増やすため、おおやま病院において定期的に、オンライン診療・服薬指導の説明会やデモンストレーション、アプリのインストールのサポートなどを実施する。

② 「みんなの保健室」の開催(開催時期は未定)

小見・牧地区に加えて、上滝・大庄・福沢地区でも「みんなの保健室」を開催する。開催場所は市立公民館だけではなく、自治公民館にも拡大し、様々なサロンに合わせて開催することで、幅広い方へのオンライン診療・服薬指導の周知を図る。

③ 実証実験事業の評価・分析

実証実験に協力していただいた医療機関や薬局の関係者、患者からの聞き取りなどにより、実証実験の評価・分析を行い、中山間地域にオンライン診療・服薬指導を広めるための方策や課題について検証し、報告書として取りまとめる。

(2)令和6年度事業スケジュール(案)

令和6年度												
月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R7.1月	2月	3月
関係機関との調整・準備	→ (大山全域)											
地区への説明など	チラシの 全戸配布 (大山全域)											
関係機関連絡会議						★					★	
みんなの保健室			→ (大山全域)									
オンライン診療説明会 (おおやま病院)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
オンライン診療・ オンライン服薬指導	→ (大山全域)											
事業評価・分析	---	---	---	---	---	---	中間報告	---	---	---	---	最終報告

