

令和 6 年度

中山間地域オンライン診療・服薬指導
実証実験事業最終報告書
(令和 5 年度～令和 6 年度)

令和 7 年 3 月

富山市

最終報告について

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・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年間実施した。

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。

オンライン診療・服薬指導は、令和5年度は小見・牧地区を対象に、令和6年度は大山地域全域に拡大して実施した。

啓発活動として、「みんなの保健室」では市立公民館や自治公民館で保健師によるミニ講話、健康チェック、オンライン診療・服薬指導の紹介と合わせてアプリのインストールサポート講座を開催し、また、令和6年1月からおおやま病院において「オンライン診療体験会」を実施した。

さらに令和6年度は参加の意思等を確認するため、主治医がオンライン診療に適していると選定した患者全員に対し、診察時に参加意向調査を実施した。

この報告書はこれらの令和5年度および6年度の取り組みの結果と課題等について、最終報告として取りまとめたものである。

目 次

1 実証実験の概要	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.....	1
(4) 対象地域及び選定理由.....	4
(5) 実施体制と役割.....	5
(6) 実証実験の取り組み.....	7
 2 オンライン診療・服薬指導	 8
(1) 実施状況.....	8
(2) オンライン診療体験会.....	20
(3) オンライン診療・服薬指導参加意向調査.....	22
(4) 事業の周知.....	25
(5) 事業関係者へのヒアリング調査結果.....	28
 3 みんなの保健室・オンラインサポート講座	 34
 4 中山間地域住民アンケート調査	 36
(1) 調査の概要.....	36
(2) アンケート調査結果まとめ.....	36
 5 評価・分析	 38
 6 おわりに	 42
 7 参考資料	 43
(1) 調査票.....	43
(2) 単純集計.....	52

1 実証実験の概要

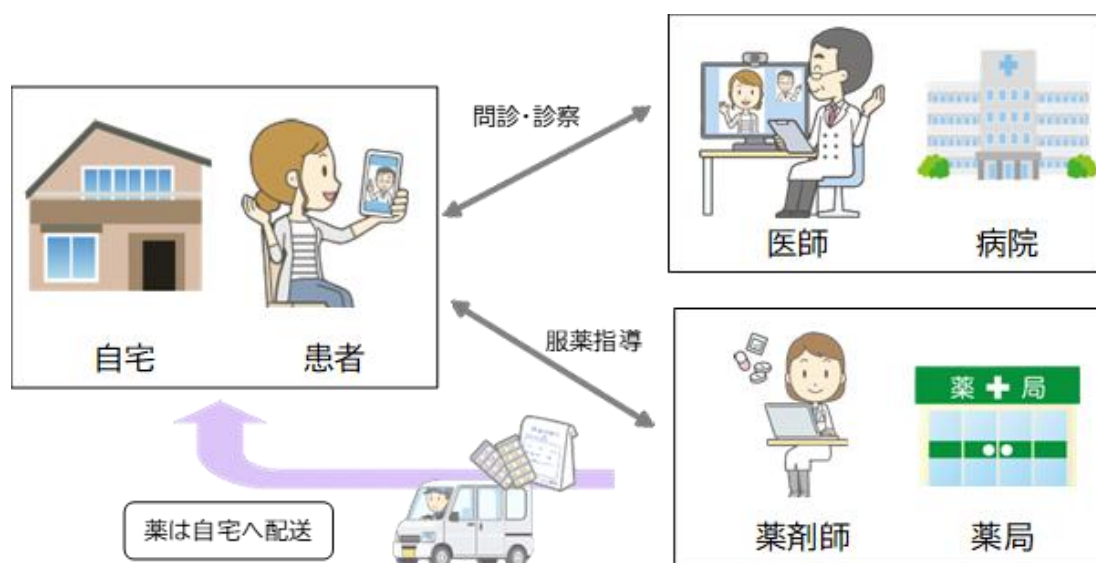
(1) 背景と目的

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。

(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、スマートフォンやタブレット、パソコンなどを使って、自宅等にいながら医師の診察や薬の処方を受けることができる診療方法である。



(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

国の通知等	
平成 9 年	○厚生労働省通知「情報通信機器を用いた診療（いわゆる「遠隔診療」）について」 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 2 7 年	○厚生労働省事務連絡 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 3 0 年	○厚生労働省「オンライン診療の適切な実施に関する指針」 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 3 0 年度診療報酬改定において「オンライン診療料」等が創設。
令和 2 年	○厚生労働省事務連絡「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・特例的な取り扱いについて」 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、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 6 年 3 月終了）
令和 4 年	○「オンライン診療の適切な実施に関する指針」改定 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	○「オンライン診療の適切な実施に関する指針」改定 不適切な診療に対する必要な措置や情報セキュリティの確保の為の方策についての指針が見直された。 ○厚生労働省通知「へき地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について」 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。（令和 6 年 1 月廃止）
令和 6 年	○厚生労働省通知「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について」 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、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、特例的に認められることとなった。

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

医師については、以下に示す基本理念に従ってオンライン診療を提供すべきである。

i 医師－患者関係と守秘義務

医師－患者間の関係において、診療に当たり、医師が患者から必要な情報の提供を求めたり、患者が医師の治療方針へ合意したりする際には、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。

ii 医師の責任

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う。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、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る。

また、医師は患者の医療情報が漏洩することや改ざんされることのないよう、情報通信及び患者の医療情報の保管について、V2(5)に定める内容及び関連するガイドラインに沿って適切に行うことが求められる。

iii 医療の質の確認及び患者安全の確保

オンライン診療により行われる診療行為が安全で最善のものとなるよう、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期的に行わなければならない。

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、必要な体制を確保しなければならない。

iv オンライン診療の限界などの正確な情報の提供

個別の疾病等の状況にもよるが、オンライン診療においては、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。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、事前に説明を行わなければならない。

v 安全性や有効性のエビデンスに基づいた医療

適切なオンライン診療の普及のためには、その医療上の安全性・必要性・有効性が担保される必要があり、医師は安全性や有効性についてのエビデンスに基づいた医療を行うことが求められる。特に、オンライン診療においては、対面診療と比べて、医療へのアクセスが向上するという側面がある一方で、得られる情報が少なくなってしまうという側面もあることを考慮し、安全性・必要性・有効性の観点から、学会のガイドライン等を踏まえて、適切な診療を実施しなければならない。

vi 患者の求めに基づく提供の徹底

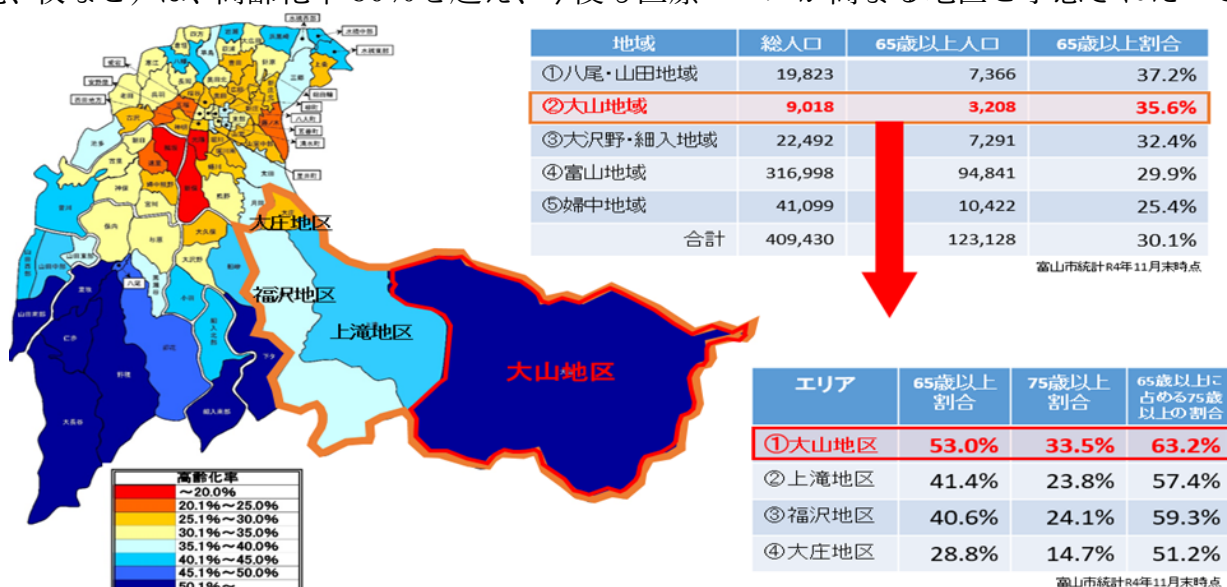
オンライン診療は、患者がその利点及び生ずるおそれのある不利益等について理解した上で、患者がその実施を求める場合に実施されるべきものであり、研究を主目的としたり医師側の都合のみで行ったりしてはならない。

(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・牧地区、令和6年度(2年目)は、大山地域全域に拡大した。

選定理由1 立地条件と高齢化率

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 限られた医療資源

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 ICTリテラシーの意識の高さ

大山地区（小見）では、住民が自主的にスマートフォン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』
ーみんなで目指そう「スマホ村」ー

【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) 参加費無料可

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 - (予定) -16:00(予定)

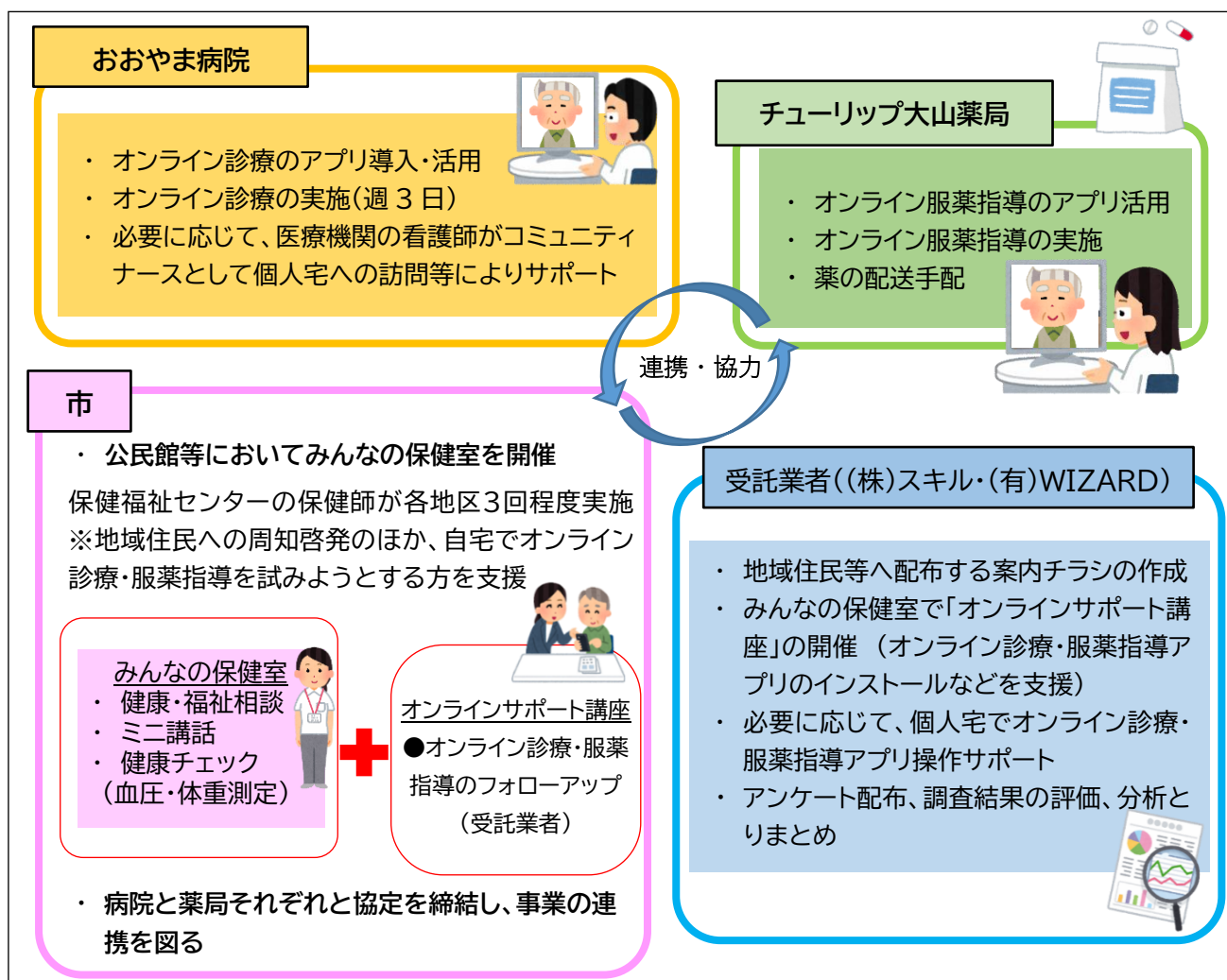
市民がテクノロジーを活用して、地域が抱える課題やこまりごとの解決に取り組む「シビックテック(※1)」イベントを大山地域の小見地区で実施します。

(※1) 市民(civic)とテクノロジー(tech)を掛け合わせた造語。

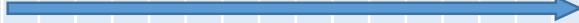
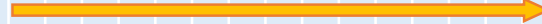
(5) 実施体制と役割

実施機関	役割
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	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
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
福祉政策課(R5) まちなか総合ケアセンター(R6)	事業全般の統括・調整

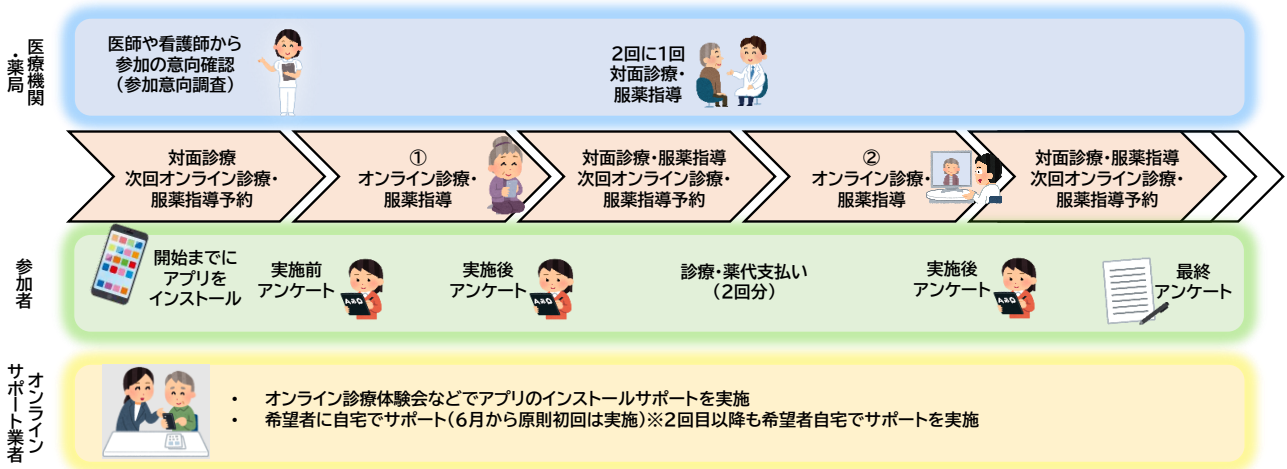
関係機関連携図



(6) 実証実験の取り組み

	対象	参照 ページ	令和5年度												令和6年度											
			R5 6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R6 1月	2月	3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		
市民への周知・啓発		P25	 チラシの全戸配布												 チラシの全戸配布											
中山間地域住民 アンケート調査	市内中山間地域在住の 65歳以上の住民 (3,000人)	P36																								
みんなの保健室・ オンラインサポート講座	大山地域住民 (R5)小見・牧地区 (R6)大山地域全域	P34																								
オンライン診療体験会	おおやま病院患者	P20																								
病院での声かけ	おおやま病院患者	P26																								
参加者アンケート	オンライン診療体験会 参加者	P21																								
オンライン診療・ 服薬指導参加意向調査	オンライン診療・ 服薬指導対象者	P22																								
オンライン診療・服薬指導	おおやま病院患者 (R5)小見・牧地区 (R6)大山地域全域	P8																								
オンラインサポート	希望者	P9																								
参加者アンケート調査	実証実験参加者	P11	実施前・実施後(毎回)アンケート  最終アンケート 																							
ヒアリング調査	おおやま病院 チュールIPP大山薬局 オンラインサポート業者 大山保健福祉センター	P28	   																							
関係機関連携会議		-																								

オンライン診療・服薬指導流れ



2 オンライン診療・服薬指導

(1) 実施状況

① 実施方法

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」と協議を行い実施した。

対象とする患者の選定

対象とする患者は①慢性疾患等で症状が安定しており、定期的におおやま病院に通院（再診）が必要、②チューリップ大山薬局をかかりつけ薬局としている、③居住地が大山地域の方、の全てに該当する者とした。該当者の中から主治医がオンライン診療・服薬指導に適していると判断した患者に対し、受診された際におおやま病院からチラシ等を用いて、事業の趣旨を説明し参加を呼び掛けた。同時にオンライン診療・服薬指導参加意向調査(P22 参照)を行った。

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人の患者の診療を行うこととした。

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、オンライン診療・服薬指導の予約は対面診療時に行った。また、処方箋の作成時間などを考慮し、オンライン服薬指導は、原則、オンライン診療の30分後に行うこととした。

会計については、対面による診療・服薬指導を行った際に、オンライン診療分を合わせて病院・薬局へそれぞれ支払うこととした。

薬剤の配送

オンライン服薬指導終了後、薬剤は薬局から患者宅へ配送した。また、配送にかかった費用について、市が負担した。



使用するアプリ

病院・薬局がそれぞれ選定した以下のものを使用した。

- ・ 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)

実証実験参加者に対しては、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。

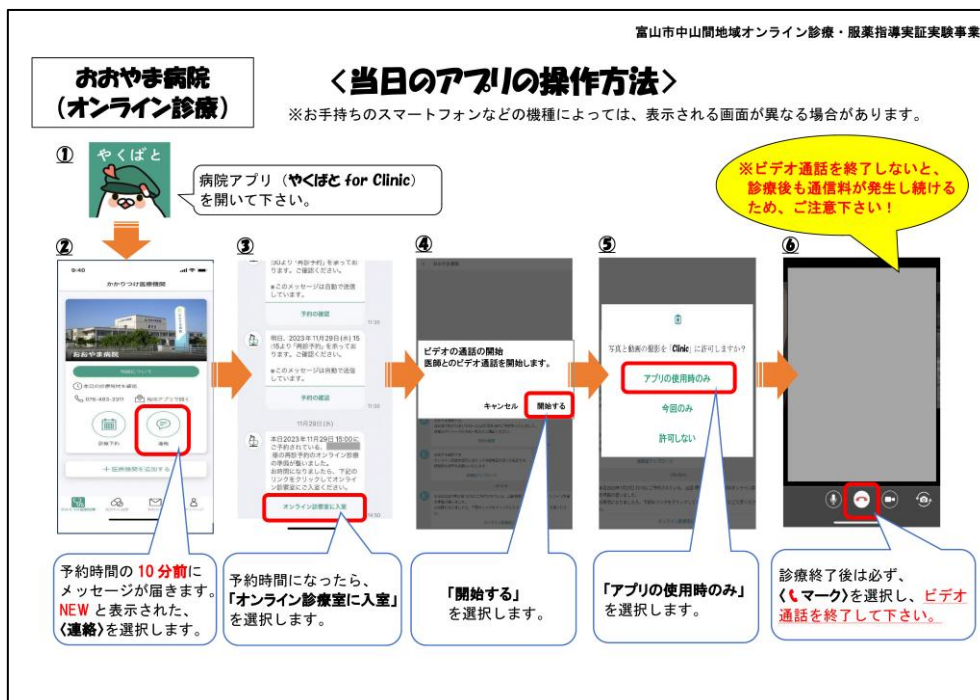
参加者が理解しやすいように、アプリのインストール方法や当日の操作方法の説明書を作成し、実証実験への参加申込日に病院から患者に渡してもらった。また、オンライン診療体験会も併せて紹介した。

オンラインサポート・コミュニティナース

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など希望がある患者に対して、オンラインサポート業者（受託業者）が自宅を訪問し、オンライン診療・服薬指導のサポートを行った。また、コミュニティナースは、事前確認の電話や、必要時に家庭訪問を行いスムーズな診療をサポートした。

※コミュニティナース…職業や資格ではなく、地域の人の暮らしの身近な存在として「毎日の嬉しいや楽しい」を一緒に作り、「心と身体の健康と安心」を実現する人のことであり、本市においては、コミュニティナースカンパニー（株）が提供しているオンライン研修を受講した保健師や看護師のことをいう。

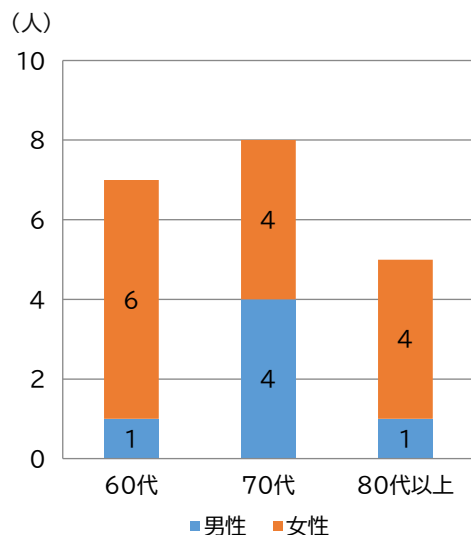
<当日の操作方法の説明書>



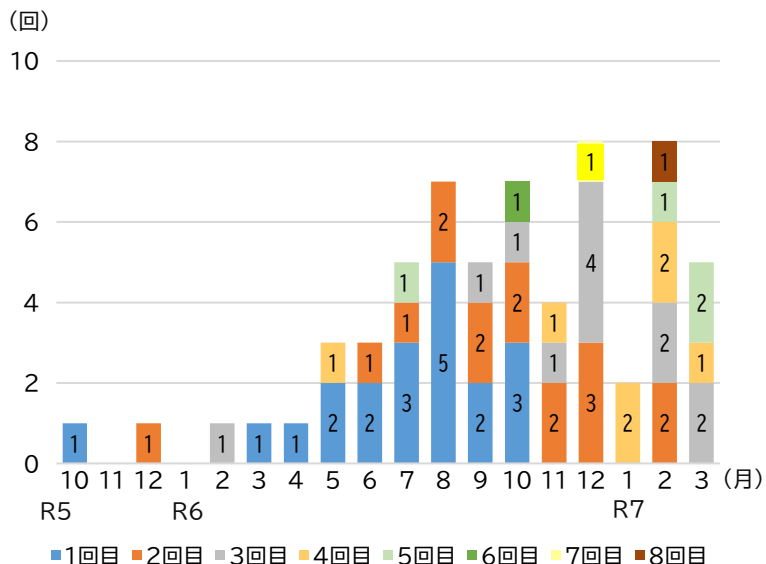
② 参加状況

- ・参加人数 : 20 人 (男性 6 人、女性 14 人)
- ・平均年齢 : 73.5 歳 (初回診療時)
- ・延べ実施回数 : 62 回 (1 回 4 人、2 回 4 人、3 回 5 人、4 回 3 人、5 回 3 人、8 回 1 人)
- ・サポート回数 : 17 回 (利用人数 13 人)

【参加者年代】

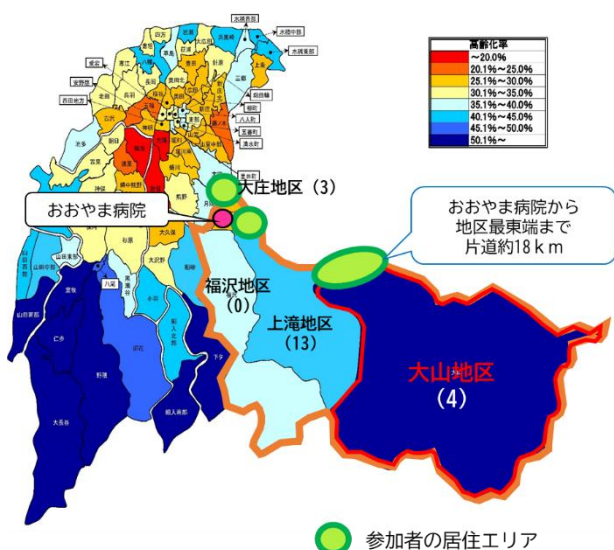


【月別参加回数推移】

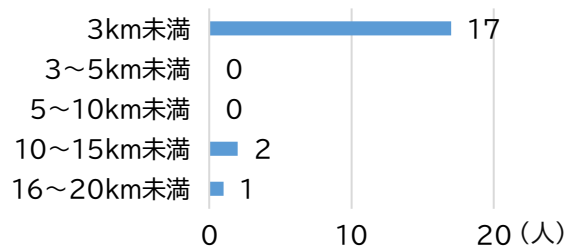


【参加者居住エリア】

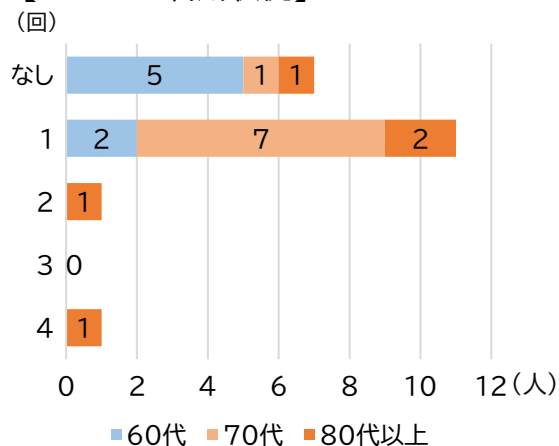
おおやま病院から距離的に最も遠い小見・牧地区の参加者は3人で、病院から3km以内に住む患者の参加が多かった。



【通院距離】



【サポート利用状況】



※令和6年6月から初回はオンラインサポートの利用を勧めた

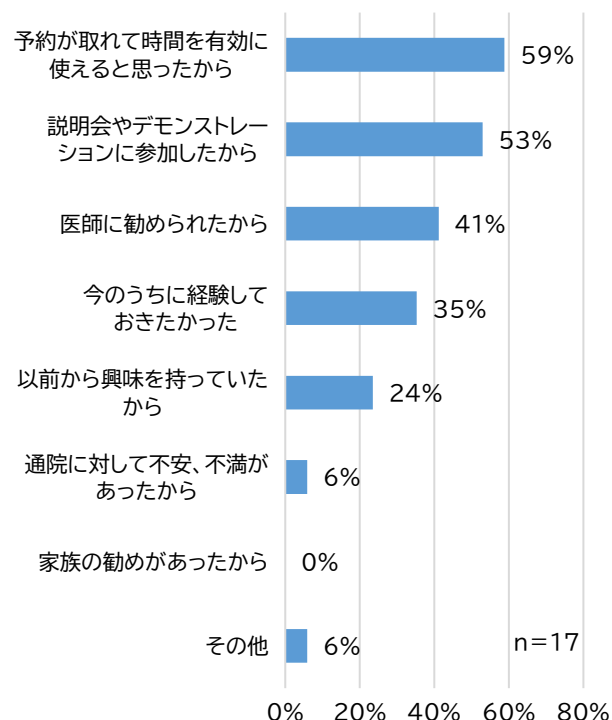
③ アンケート結果

実施前アンケート

オンライン診療・服薬指導初回実施前にアンケートを行い17人から回答を得た。

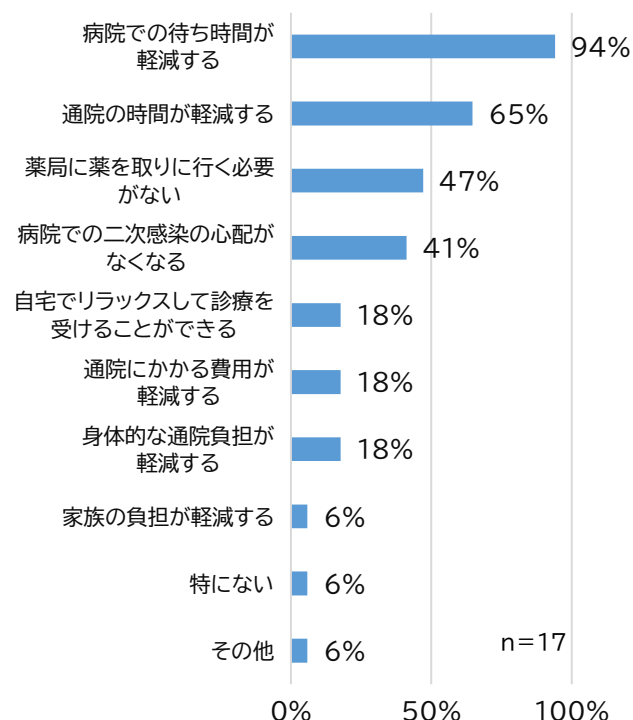
Q オンライン診療実証実験に参加するきっかけを教えてください。(複数回答可)

約6割が「予約が取れて時間を有効に使えると思ったから」、約半数が「説明会やデモンストレーションに参加したから」と回答した。



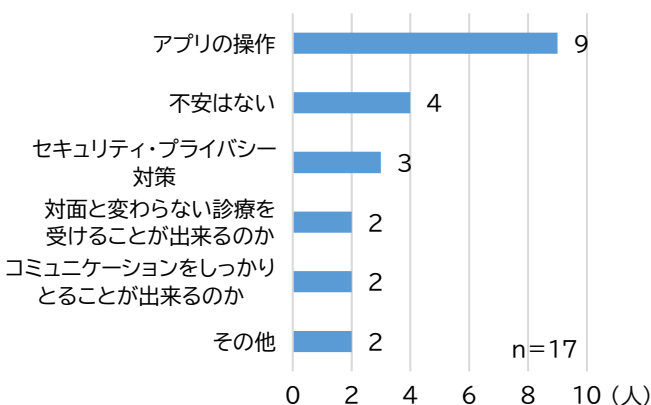
Q オンライン診療・服薬指導に期待することはどれですか。(複数回答可)

9割以上が「病院での待ち時間軽減」、約6割が「通院の時間軽減」に期待と回答した。



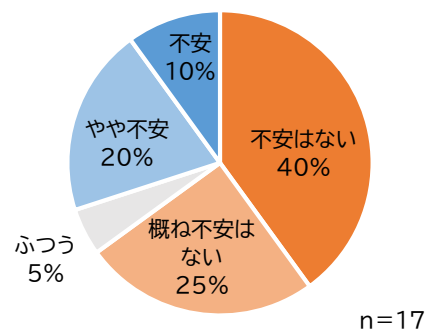
Q オンライン診療・服薬指導に不安があるとすればどのようなことですか。(複数回答可)

9人が「アプリの操作」、ほかに「セキュリティ・プライバシー対策」、診察の質に関するものを回答した。
一方で、4人は「不安はない」と回答した。



Q アプリの操作について教えてください。

6割以上が「不安はない」「概ね不安はない」と回答した(平均年齢69.2歳)。
一方で、3人に1人がアプリ操作について「不安」「やや不安」と回答した(平均年齢79歳)。

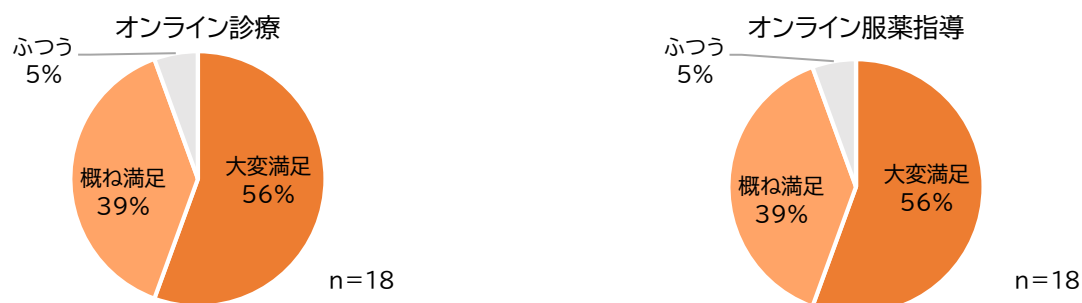


実施後アンケート(初回診療後)

オンライン診療・服薬指導初回実施後にアンケートを行い 18 人から回答を得た。

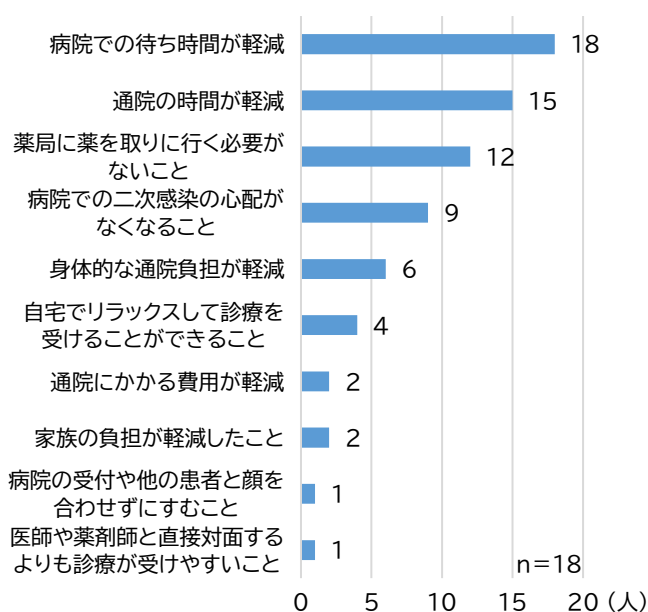
Q オンライン診療・服薬指導の満足度を教えてください。

オンライン診療・服薬指導ともに、9 割以上が「大変満足」「概ね満足」と回答した。



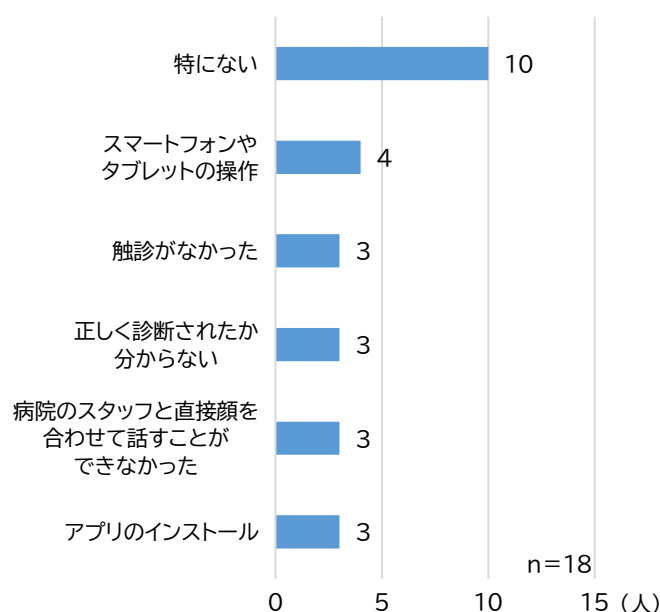
Q オンライン診療・服薬指導を受けてみてよかったと感じたことを教えてください。(複数回答可)

全員が「病院での待ち時間が軽減」と回答した。



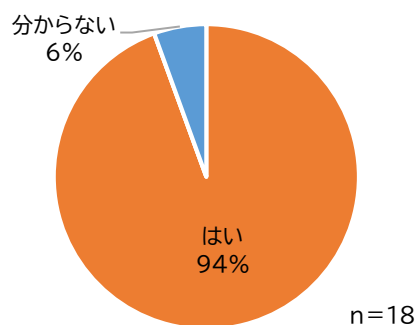
Q オンライン診療・服薬指導を受けてみて不安に感じたことを教えてください。(複数回答可)

半数以上の人「特になし」と回答した。



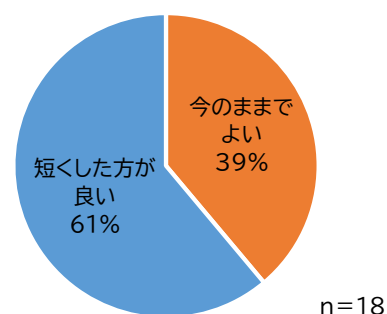
Q 今後も、オンライン診療・服薬指導を受けたいと思いますか。

9 割以上の人「継続したい」と回答した。また、「分からない」理由は「実施曜日が不都合」と回答した。



Q オンライン服薬指導開始までの時間(オンライン診療から 30 分後)について。

6 割の人「短くした方がよい」と回答した。

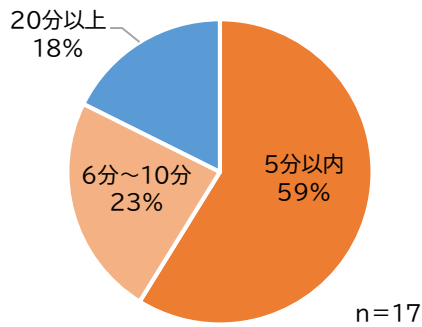


最終アンケート

実証実験終了時にアンケートを実施し、17人から回答を得た。16人が患者本人でデジタル機器を操作し、患者家族がデジタル機器を操作したのは1人だった。

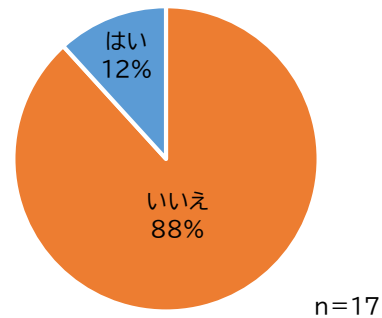
Q 病院までの通院時間を教えてください。
(片道の時間)

8割以上の方が10分以内と回答した。
(平均時間9分)。



Q 普段の生活で介護や介助を必要としていますか。

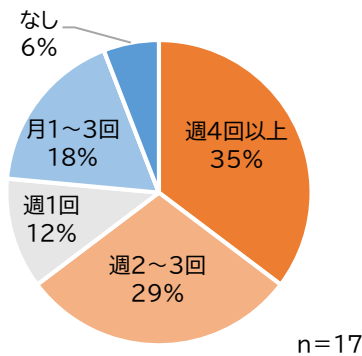
約9割が「いいえ」と回答した。



Q 勤務や外出頻度を教えてください。

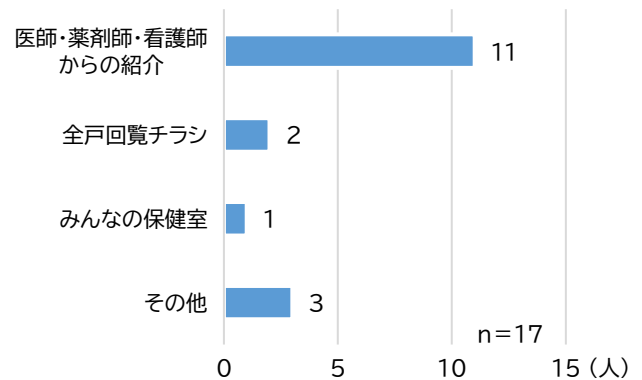
週4回以上と回答した人が一番多く、週に1回以上と回答した人は7割以上だった。

※収入のある仕事、ボランティア、教室・サークル活動、育児や介護、農作業について、それぞれ質問し一番多い頻度をグラフ化した。



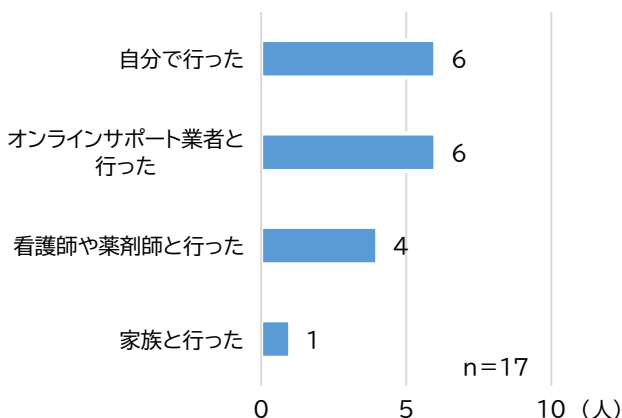
Q 参加を決めたきっかけを教えてください。

一番多い回答は「医師・薬剤師・看護師からの紹介」で11人、その他の内容で2人が「病院内の掲示板」と回答した。



Q アプリのインストールはどのように行いましたか。

「自分で行った」が6人で、サポートを受けたのは11人だった。
60代は全員「自分で行った」と回答した。



【年代別内訳】

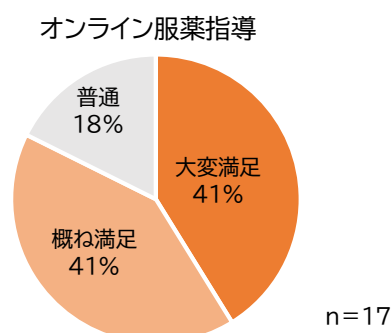
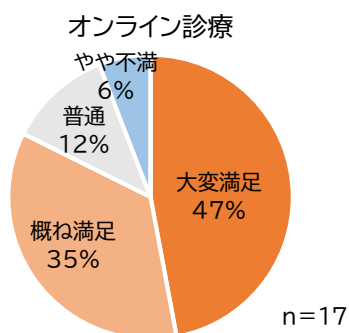
(単位：人)

	自分	家族	看護師 薬剤師	サポート 業者	計
60代	5	0	0	0	5
70代	0	0	4	2	6
80代以上	0	1	0	4	5

(年代未回答者1人)

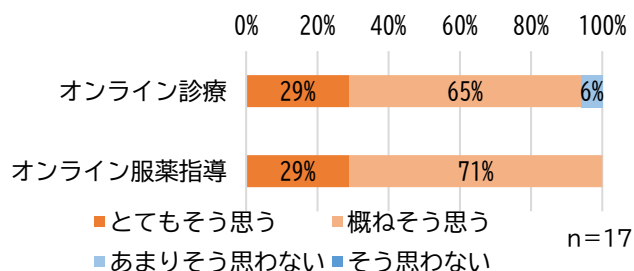
Q オンライン診療・服薬指導はいかがでしたか。

オンライン診療・服薬指導ともに 8 割以上が満足と回答した。



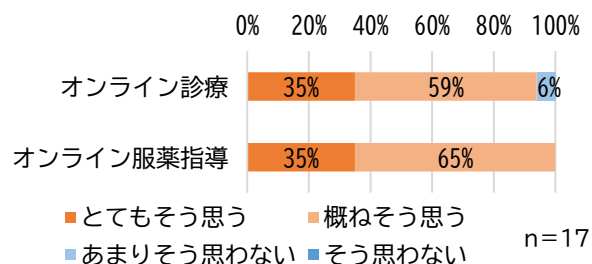
Q 症状や体調を正確に伝えることができましたか。

オンライン診療・服薬指導ともに 9 割以上が「とてもそう思う」「概ねそう思う」と回答した。



Q 問題なくコミュニケーションがとれましたか。

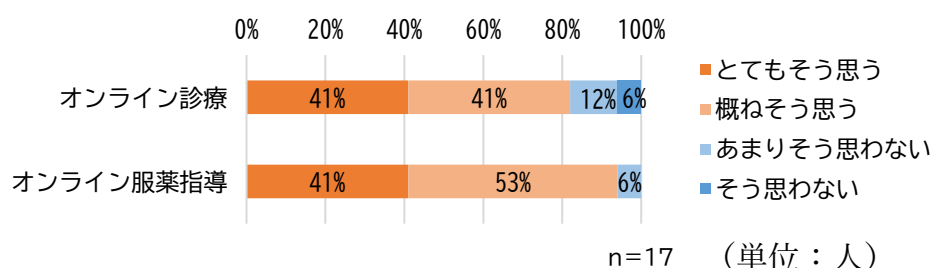
オンライン診療・服薬指導ともに 9 割以上が「とてもそう思う」「概ねそう思う」と回答した。



Q 今後も継続したいですか。

オンライン診療では 8 割、オンライン服薬指導では 9 割以上が「とてもそう思う」「概ねそう思う」と回答した。

80 代では全員が「とてもそう思う」「概ねそう思う」と回答した。

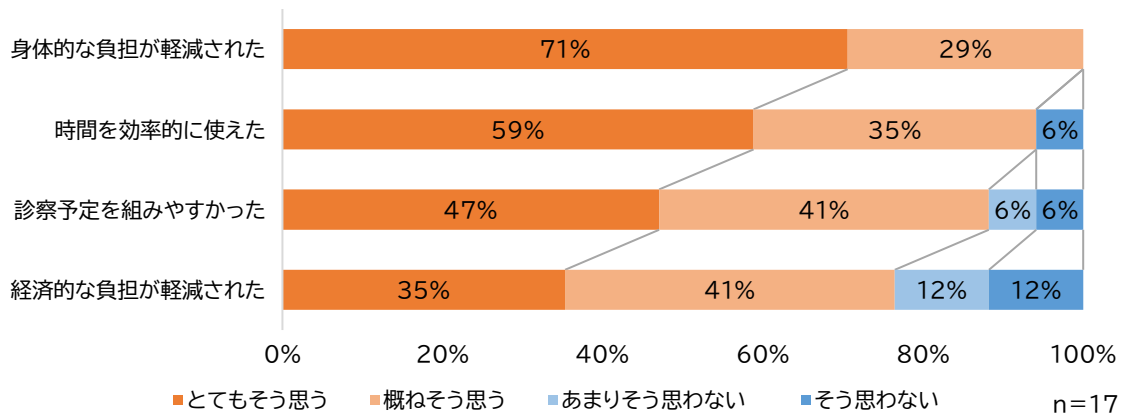


		とても そう思う	概ね そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない	計
60 代	オンライン診療	3	0	1	1	5
	オンライン服薬指導	3	1	1	0	
70 代	オンライン診療	1	4	1	0	6
	オンライン服薬指導	1	5	0	0	
80 代以上	オンライン診療	3	2	0	0	5
	オンライン服薬指導	3	2	0	0	

(年代未回答者 1 人)

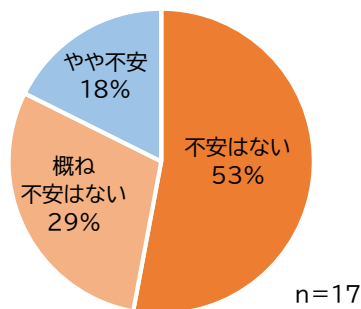
Q 参加された感想

「身体的な負担について軽減された」は全員、「時間を効率的に使えた」は9割以上が「とてもそう思う」「概ねそう思う」と回答した。



Q 現在のアプリの操作について教えてください。

8割以上が「不安はない」「概ね不安はない」と回答し、年代によって明らかな差はなかった。



【年代別内訳】

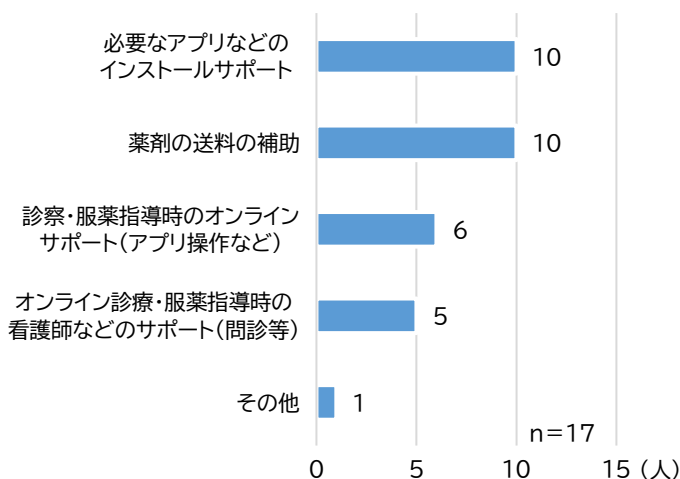
(単位：人)

	不安はない	概ね不安はない	やや不安	不安	計
60代	3	1	1	0	5
70代	4	2	0	0	6
80代以上	2	2	1	0	5

(年代未回答者1人)

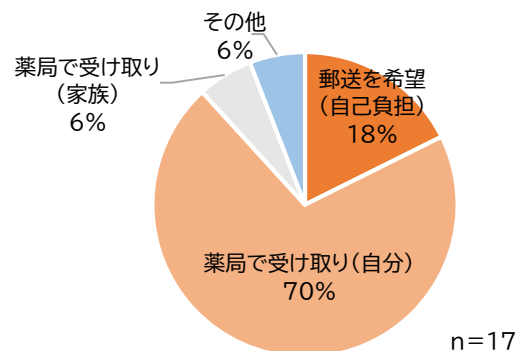
Q あってよかったサービスはありますか。(複数回答可)

一番多い回答は「必要なアプリなどのインストールサポート」「薬剤の送料の補助」だった。



Q オンライン服薬指導を利用されるとしたら、どのような受け取り方法にしますか。

7割が「薬局で受け取り(自分)」と回答した。また、約2割が「郵送を希望」(自己負担)と回答した。



④ アンケート結果(自由記載抜粋)

オンライン診療のメリット・良い点
【通院負担について】 ・ 通院時間、待ち時間が必要ないのでよかった。 ・ 自分の予定（都合）に合わせてオンライン診療が受けられた。介護や家事で忙しい日々、時間を有効に使えるオンライン診療はとても良かった。（80代女性） ・ 受診のための準備など心身ともに（家族も含めて）負担がなく本当によい事業だと思った。（80代女性） ・ 冬季は運転が不安なのでオンライン診療はありがたい。（60代女性） ・ 薬局での待ち時間もなく、特に寒い冬自宅に薬を届けてもらった。（80代女性） ・ 感染症のリスクが減る。（70代男性・80代女性） ・ 本人は認知症を患い、足もとがおぼつかない状態のため、（家族として）付き添う負担が大きく軽減された。（60代女性）
【診療・服薬指導について】 ・ 日頃からかかりつけ医に病歴や既往症など体調を把握されており、スマートフォン上とはいえ些細な事でも気軽に相談できるという安心感と雰囲気があって本当に満足だった。服薬指導も薬についての質問に丁寧に教えてもらいありがたい。（80代女性） ・ 医師とのコミュニケーションがよくとれ、直接よりも話し易く感じた。（80代女性） ・ 2回に1回のオンライン診療・服薬指導という頻度なので自分の体の不安も感じることはなかった。（70代女性）
【サポートについて】 ・ アプリをインストールする時にサポートがあったので良かった。特に初回はサポートしてくれる方がいる事で安心して行えた。（70代女性） ・ アプリ操作が不安だったが、説明書がありとても助かった。また、操作も問題なく行うことができた。（70代男性）

オンライン診療のデメリット・改善してほしい点
【通信環境・機器の操作について】 ・ かかる時間は、対面よりオンラインの方が短いですが、オンライン診療に対して備える精神的負担がある。（70代女性） ・ 初回は Wi-Fi 接続できたが 2 回目は接続していないとのメッセージが表示され不安だった。（70代女性） ・ 家に Wi-Fi がないので通信量が不安になる。（80代女性） ・ トラブルがあった時、当方に問題があるのかわからない。（70代女性）

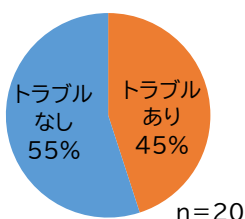
【診療・服薬指導について】
・ 対面診療時の予約ではなく患者側から予約がとれるようにして欲しい。(60 代女性) ・ 受診と服薬指導の間の時間をもう少し短縮してもらいたい。(60 代女性) ・ 病院で受診すれば血圧測定や先生の聴診があるのに、オンライン受診でも支払金額がほぼ同額だったため、時間がかかっても病院で受診したほうがいいと思った。 (60 代女性) ・ 1 度に 2 回分支払うのは高額となるので負担が多い。(60 代女性) ・ 毎回保険証をスマートフォンから送信するので情報流出が心配。(70 代女性)

その他
【オンライン診療の周知について】
・ 経験者の話を聞ければ参加者が増えると思う。(70 代男性) ・ 近所の方や集まりがあった時に周知していききたいと思う。(70 代女性)
【診療・服薬指導について】
・ 体調がいつもと違う状態の時は、直接顔を合わせて診察してほしい。(60 代女性) ・ 診療時の画面が大きいと良いと思った (TV に映すことができればとても良い)。 (70 代男性)
【機器の操作について】
・ 高齢者にはスマートフォンは難しいので専用機器の貸付け等があれば良い。 (70 代女性) ・ スマートフォンを持たない高齢者が多いと思う。持っていて使い慣れていない。 サロン等にて (サポートの) 回数を重ねてほしい。(90 代男性)
【大山地域について】
・ おおやま病院へは各町内からの送迎バスが出ており、あいのりバスの AI 化でとても便利に移動できる。地域包括支援センターとケアマネジャーが高齢者に手厚く関わって下さり安心して暮らせる町だと思う。(80 代女性) ・ 今回の実証実験で、スマートフォン 1 台でこんなに便利に高度なサービスを受けられたこと、実生活でも LINE など富山市など公共機関から情報が受け取れ、ネットスーパーで買い物したり、インターネットや YouTube で色々な情報を学び、動画で健康体操したり、高齢で尚且つ山間地域の生活でも何の不自由もなく暮らせること。 (80 代女性)

⑤ トラブル事例

20 人中 9 人（62 回中 17 回）にトラブルが確認できた。トラブルは 1 回目 2 回目に集中しており令和 6 年 6 月から初回はオンラインサポートをつけることにした結果、10 月以降トラブルはほぼ起きていない

（単位：人）



		1 回目	2 回目	3 回目	4 回目	5 回目	計
トラブル		7	5	2	2	1	17
サポート	あり	3	1	-	-	-	4
	なし	4	4	2	2	1	13

通信状況(家庭内 Wi-Fi など)や機器の設定が原因と考えられるトラブル(8 件)

トラブル内容	・患者側で画像は見ることはできるが、一時的に音声聞き取れないという現象があった。 ・機種変更後のオンライン診療予約時、予約通知が入らず確認するとログイン ID、パスワード入力を求められ同じアカウントでログインできなかった。 ・オンライン診療時にアプリへログインできず患者のスマートフォンでオンライン診療が出来なかった。 ・同じ環境でもうまくいく場合と、「Wi-Fi がつながっていません」と表示が出る場合があった。
考えられる原因	・機種変更を行ったあと、再度アプリの設定をしていなかった。 ・インストール時に ID・パスワード設定をしていなかった。 ・その他、原因特定はできなかった。
当日対応	・最初は電話で対応した。 ・看護師が予約時に患者のスマートフォンへの予約通知がないことを確認。アプリへログイン出来なかった為、再度アカウントを作成し予約を行った。 ・オンラインサポート業者のスマートフォンを代替機として使用した。
対策	・オンライン診療・服薬指導の予約時に患者のスマートフォンを確認する。 ・病院で機種の確認や通信環境の確認を行う。 ・通信環境のトラブルは初回のオンライン診療・服薬指導の時に起こることが多いので、初回はオンラインサポートの利用を勧める。 ・インストール時に出来るだけ ID、パスワード設定を行う。 ・オンラインサポート業者が同席する場合はトラブル対応を想定し、富山市のタブレットを持参する。

認識不足によるトラブル(6件)	
トラブル内容	・当日正午に診察時間の電話確認をしていたが、患者が診察時間を忘れていた。 ・オンライン診療は問題なく終了したが、服薬指導を忘れていた。
考えられる原因	・患者がオンライン診療・服薬指導の流れを理解していなかった。 ・診察前に病院からは電話連絡していたが、薬局からの電話連絡がなかったため服薬指導がないと勘違いしていた。
当日対応	・自宅、携帯電話へ電話しオンライン診療・服薬指導を開始した。
対策	・病院から事前に確認電話をする。 ・初回は原則、オンラインサポートの利用をしてもらう。 ・オンライン診療終了時に、次に服薬指導がある事を確認する。

運用管理におけるトラブル(3件)	
トラブル内容	・病院側のパソコンに一時的に画像が映らなかった。 ・オンライン診療にトラブルがあり、病院から薬局への処方せん送付が遅れた為、服薬指導の予定時間を過ぎてしまった。
原因	・パソコンを入れ替えたことが原因で設定がうまくいっていなかった。 ・スタッフ間でトラブルがあったことを情報共有できていなかった。
当日対応	・最初は電話連絡し対応した。 ・処方薬以外の情報確認を行っている間に処方せんが送られてきて問題なく服薬指導を行うことができた。
対策	・パソコンの変更や、設定変更を行った場合事前に操作確認を行う。 ・トラブル把握時は速やかに連携し、関係機関へ連絡を行う。

(2) オンライン診療体験会

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月から病院内で「オンライン診療体験会」を実施した。

① 実施内容

- ・ デモ機を使用し実際のアプリを使用してデモンストレーションを行う。
- ・ 希望者にはアプリインストールなどの支援を行う。
- ・ チラシを作成し、医師や看護師から患者へ配布し周知を行う。
- ・ 診察待ちをしている患者へ直接声かけ（P26 参照）をし、オンライン診療・服薬指導実証実験の案内を行う。

② 実績

【オンライン診療体験会（令和6年）】

開催月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	計
回数(回)	3	10	予約制	1	7	5	5	4	4	3	3	45
参加者(人)	12	30	2	3	13	3	4	2	0	1	2	72
アプリインストール(人)	3	9	1	1	8	3	4	1	0	0	0	30

<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～

オンライン診療体験会のご案内

富山市では、大山地域にお住いの皆さんの通院負担等の軽減を図り、健康増進につなげる試みとして、オンライン診療の実証実験を実施します。

病院内でオンライン診療のデモ体験やアプリインストール補助を行うことができますので、お気軽にお問い合わせください。

オンライン診療とは…

医療機関に行かずに、自宅でスマートフォンなどのビデオ通話機能を使い、診療予約・初診・診察・薬の処方インターネット上で行う診療方法です。

日時 午前：9：30～11：30、午後：14：00～16：00

月	日	曜日	時間	月	日	曜日	時間
6月	5日	水	午前	7月	2日	火	午前
	6日	木			8日	月	午後
	11日	火			11日	木	午前
	12日	水			17日	水	
27日	木	午後	30日	火			

場所 おおやま病院内

内容 オンライン診療の体験
オンライン診療に必要なアプリのインストール（ご希望の方）

※ご予約の方が優先です。ご予約がなくてもご参加いただけます。
※予定されている日程のご都合が悪い場合は問合せ先までご連絡ください。

サポートがあるから安心！

15分程度で体験できます

やってみただけで操作が心配な方、ぜひ一度ご体験ください！
※実際の診療ではありません。

【予約・問合せ先】
富山市福祉保健部まちなか総合ケアセンター Tel. 076-461-3618

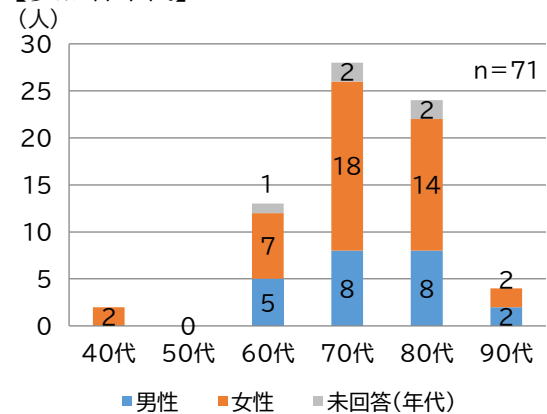


③ オンライン診療体験会参加者アンケート調査

オンライン診療体験会の参加者 72 人に対し、デモンストレーションの感想や改善点などアンケート調査を行った（未回答者 1 人）。

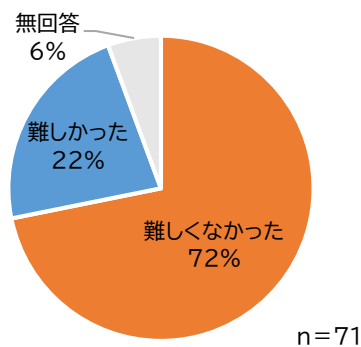
参加者は 70 代が 28 人と最も多く、次いで 80 代が 24 人だった。

【参加者年代】



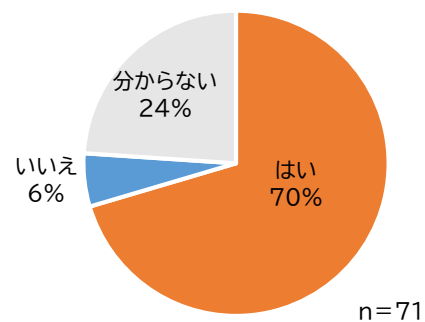
Q アプリ（診療）の操作について

7 割以上が「難しくなかった」と回答した。一方で、操作が「難しかった」と感じた理由では、多くが「アプリの操作よりもスマートフォンの操作が難しい」と回答した。



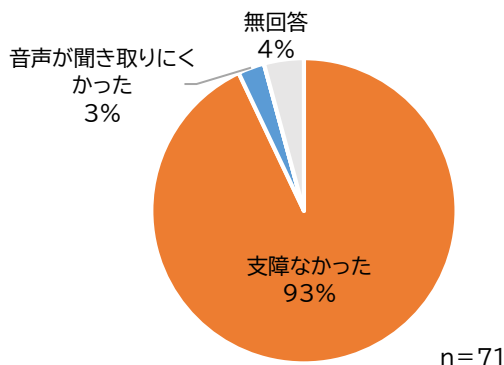
Q オンライン診療・服薬指導を受けたいと思いますか。

7 割が「オンライン診療・服薬指導を受けてみたい」と回答した。



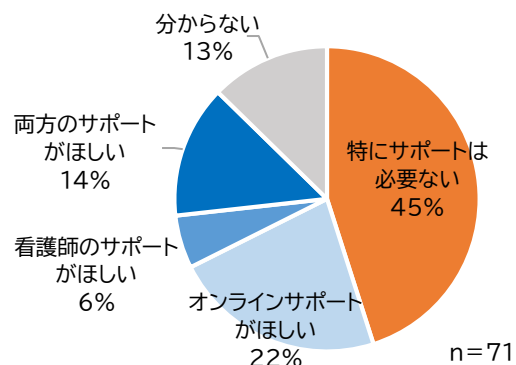
Q デモンストレーションについて（画像・音声について）

9 割以上が「支障なかった」と回答した。



Q サポートの必要性について

4 割以上が「必要なし」と回答した。一方、約 4 割が「サポートがほしい」と回答した。



(3) オンライン診療・服薬指導参加意向調査

診察時に、オンライン診療に適していると選定した患者（大山地域在住）に対し、事業説明と同時に、オンライン診療・服薬指導実証実験参加の意思とその理由について調査を行った。

① 調査方法

対 象 ：大山地域在住で医師がオンライン診療に適していると選定した患者 717 人
(有効回答数 703 人) (R6 年 5 月～11 月末)

調査内容 ：オンライン診療・服薬指導実証実験事業参加意向、参加理由、参加しない理由、
年代、性別、使用可能な機器保有状況、住居地域

調査方法 ：聞き取り調査

② 調査結果

属性

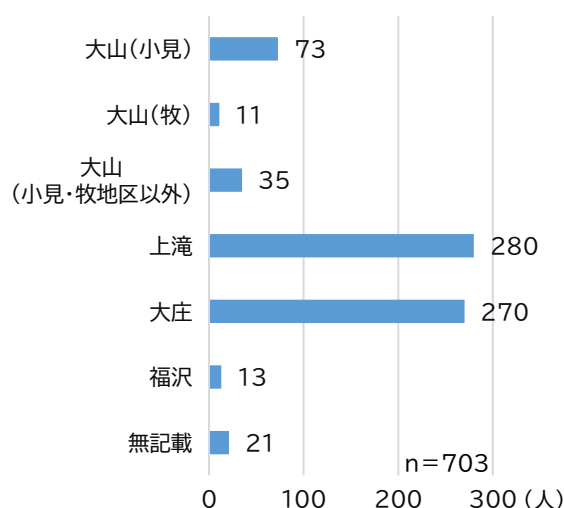
【年代・性別】

(単位：人)

年 代	男 性	女 性	計
30 代	2	0	2
40 代	11	1	12
50 代	31	12	43
60 代	44	59	103
70 代	100	133	233
80 代以上	102	207	309
計	290	412	702

※性別無回答 1 人

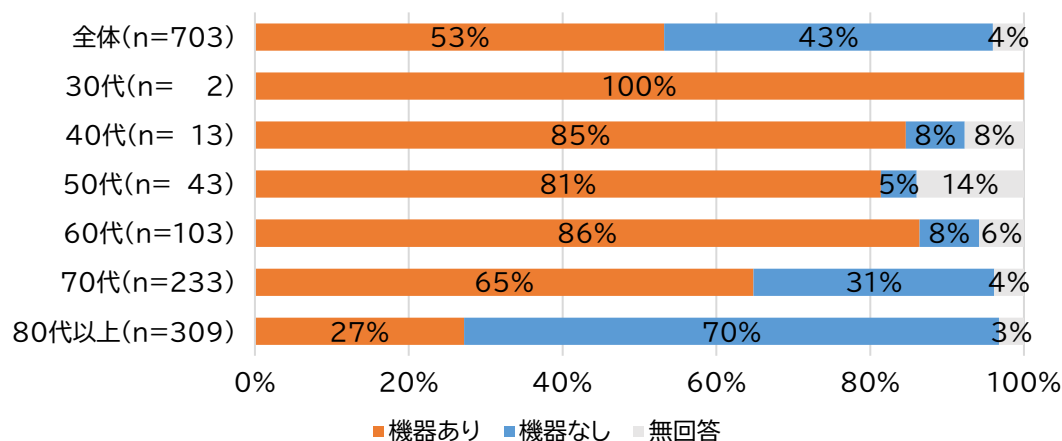
【居住エリア】



使用可能な機器<スマートフォン等>の有無

半数がスマートフォンなどのオンライン診療・服薬指導を行える機器を持っていた。

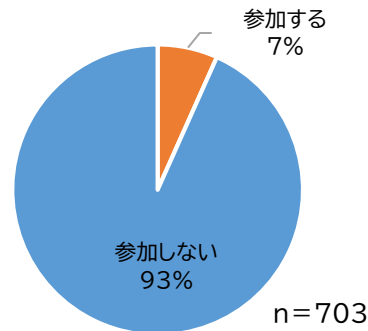
年代別では「60 代以下」で 8 割以上保有しており、70 代は 65%、80 代以上は 27%と年代が上がるにしたがって保有率が低下していった。



参加希望

「参加する」と回答した人は47人で7%だった。

60代以下で「参加する」と回答した割合が比較的高かった。

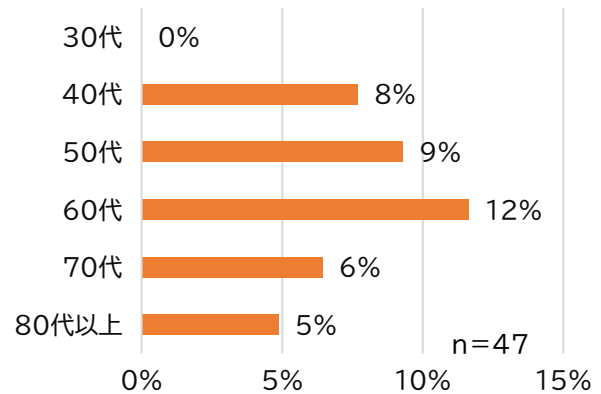


【年代別参加希望】

(単位：人)

年 代	参加する	参加しない	計
30 代	0	2	2
40 代	1	12	13
50 代	4	39	43
60 代	12	91	103
70 代	15	218	233
80 代以上	15	294	309
計	47	656	703

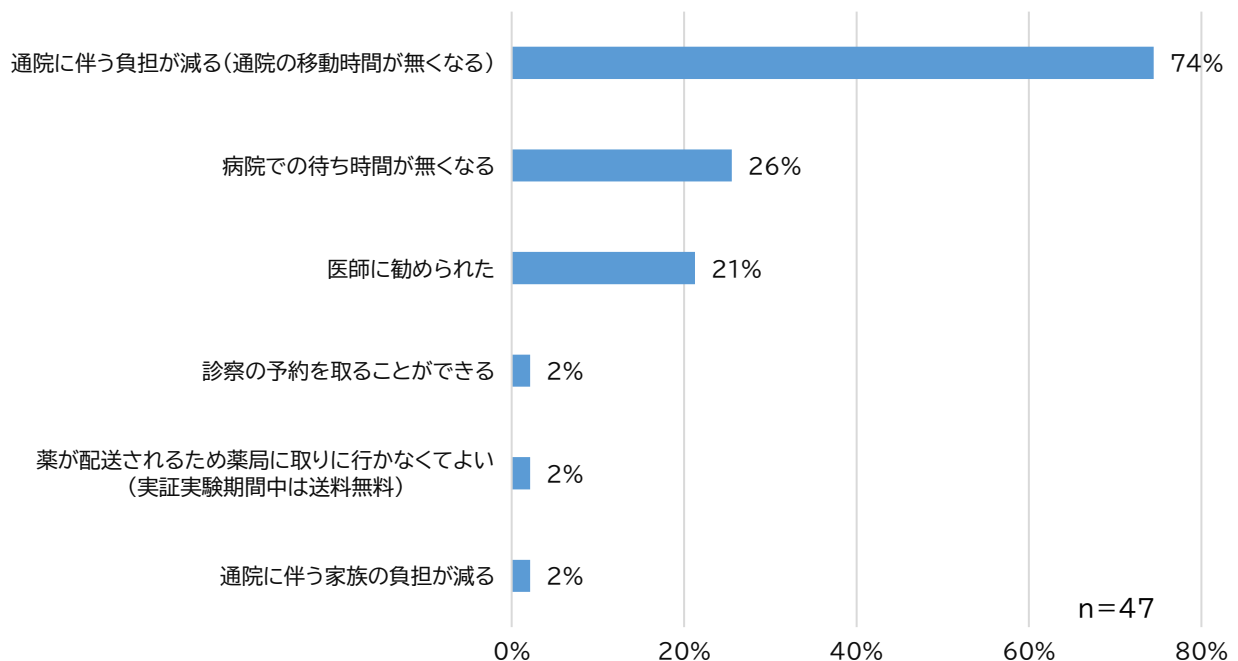
【年代別参加希望割合】



「参加する」理由（複数回答可）

7割以上が「通院の移動時間が無くなる」と回答した。

医師に勧められて参加するという人が約2割であった。



「参加しない」理由（複数回答可）

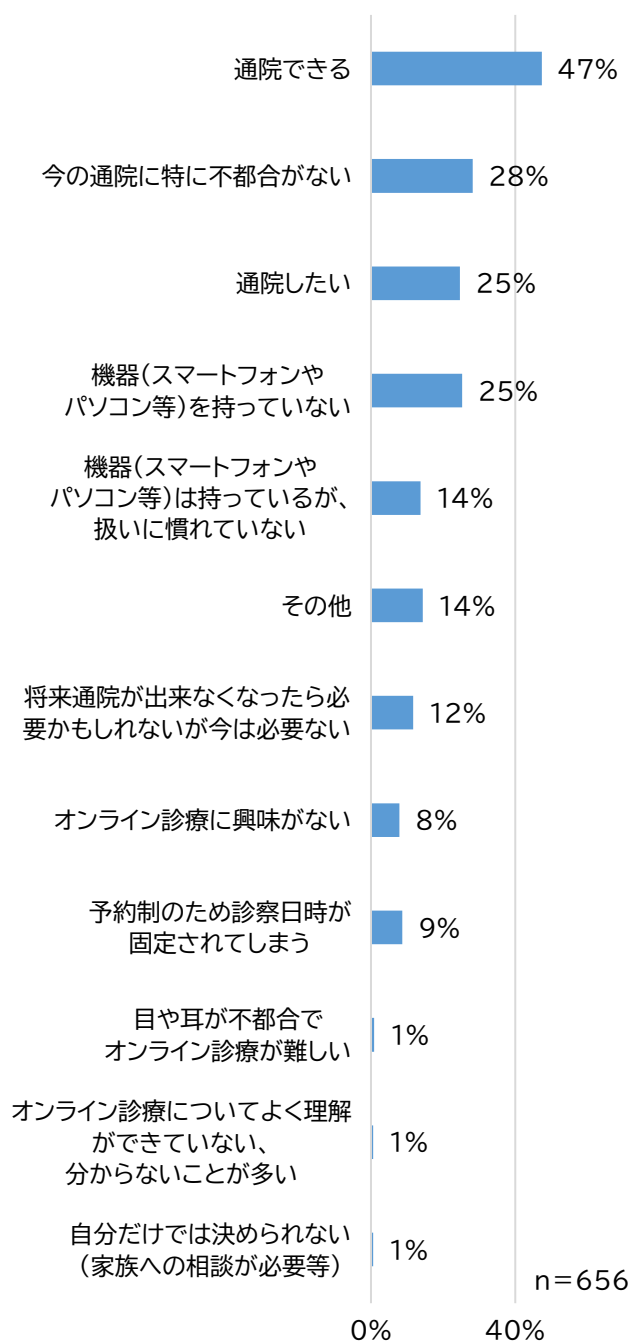
半数近くが「通院できる」。約3割が「今の通院に不都合がない」と回答した。

年代が高くなるにつれ「通院できる」と回答する割合が低かった。

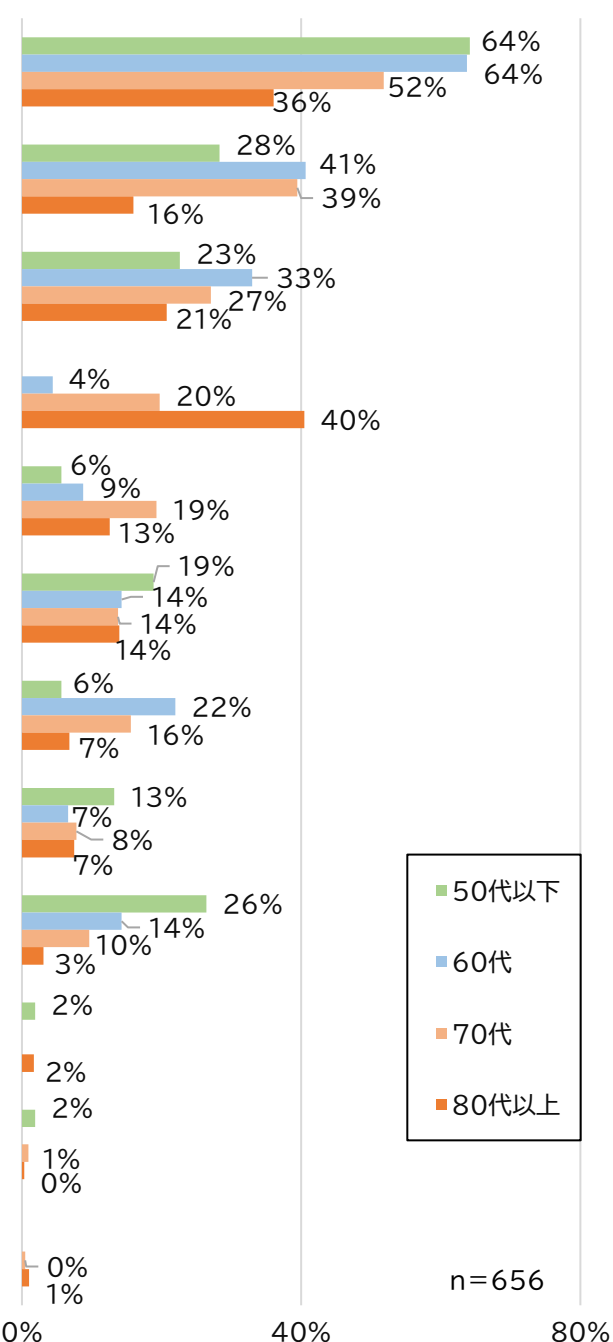
年代別では「将来通院が出来なくなったら必要かもしれないが今は必要ない」と回答する割合は60代が最も高かった。

通信機器については、年代が高くなるにつれて「機器を持っていない」と回答する割合が高くなった。

【全体】



【年代別】



(4) 事業の周知

① チラシの全戸配布

実証実験について地域住民に広く周知と参加を促すため、令和5年8月に小見・牧地区、令和6年4月に大山地域全域へチラシを全戸配布した。

<配布したチラシ>



② 住民説明会

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：令和5年7月20日(木)

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人 牧地区 13人



③ 病院内での声かけ

医師や看護師からの参加勧奨とは別に、病院の待合室で診察待ちの患者に直接声をかけ、オンライン診療・服薬指導実証実験の紹介を行った。また、同時にオンライン診療・服薬指導実証実験に対する意見や参加意思の確認などのヒアリングも実施した。

実施内容

実施期間：令和6年1月～9月末まで

実施回数：39回

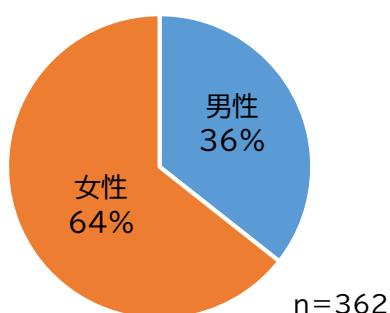
声かけ総数：462人（大山地域以外の方含む）

※うち 362 人にヒアリングを実施

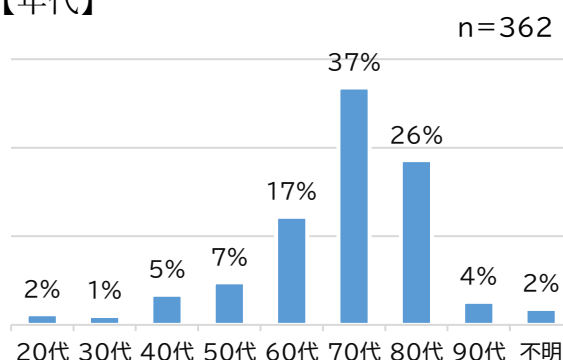


ヒアリング結果

【性別】

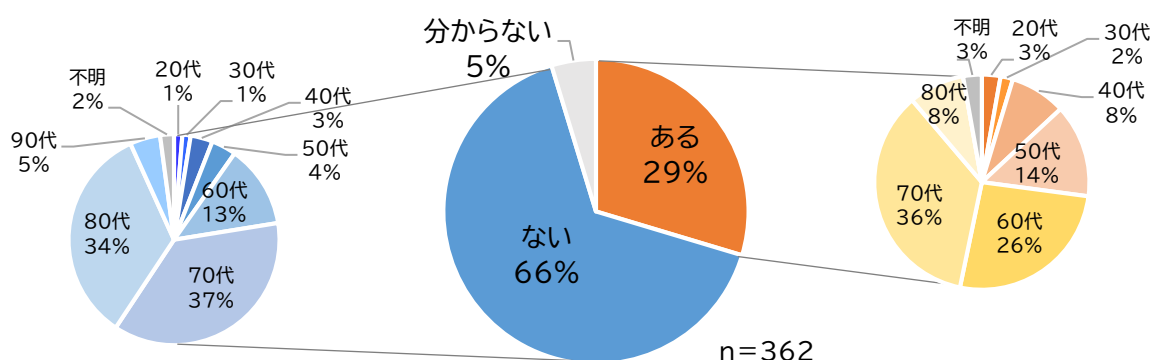


【年代】



Q オンライン診療・服薬指導に興味はありますか。

「ある」と回答した割合は 29% で、年代別では 60 代以下で半数以上を占めていた。



【ヒアリング内容（一部抜粋）】

「参加しない・できない」理由

- ・まだ自分で移動ができるので通院できる間は対面診療が良い。
- ・毎回オンラインであればやってみたい。（2回に1回だと通院の負担は変わらない。）
- ・患者から予約をすることができないのであればメリットを感じることがない。
- ・町まで降りてくるのが当たり前で通院負担を感じていない。病院の送迎バスがあるので負担を感じていない。バスの中で話しながら来るので楽しい。
- ・通院負担よりもスマートフォンなどの操作に対する不安やストレスの方が大きい。

④ みんなの保健室 (P34 参照)

市立公民館・自治公民館において、保健師によるミニ講話、健康チェック、健康・福祉相談、オンライン診療・服薬指導の紹介を行う「みんなの保健室」と併せて、オンラインサポートを実施した。

⑤ 各種団体などへの周知

【令和5年度】

月 日	会議など
令和6年 1月26日(金)	大山地域自治振興会連合会
2月28日(水)	福沢地区健康づくり推進会議
2月29日(木)	大庄地区健康づくり推進会議
3月 5日(火)	大山地区健康づくり推進会議
3月 6日(水)	上滝地区健康づくり推進会議

【令和6年度】

月 日	会議など
令和6年 5月10日(金)	三室新屋サロン
5月13日(月)	上新町・緑町サロン
5月22日(水)	ザ☆健康で大山！なるほど再発見の旅
6月 5日(水)	大栗サロン
6月17日(月)	食生活改善推進員ブロック研修会
6月26日(水)	保健推進員連絡協議会ブロック研修会(大山地域)
7月10日(水)	「第1回地域福祉懇談会」(大山地域)
8月30日(金)	多機関連携会議(大山地域)
11月25日(月)	まちぐるみ健康づくり交流会
令和7年 2月27日(木)	福沢地区健康づくり推進会議
3月 5日(水)	大庄地区健康づくり推進会議
3月 6日(木)	上滝地区健康づくり推進会議
3月 7日(金)	大山地区健康づくり推進会議

(5) 事業関係者へのヒアリング調査結果

対象：おおやま病院、チューリップ大山薬局、オンラインサポート業者、大山保健福祉センター

①病院(医師、看護師、事務)

オンライン診療・服薬指導に期待すること
【期待すること】
・ 患者の利益を考え、通院の負担を軽減するためにオンライン診療を発展させたい。 ・ 待ち時間の短縮。 ・ コロナのような感染症の心配がないため治療継続につながる。
【期待できないこと】
・ 患者の病状が変化しやすい場合に不向きであることや、画面で得られる情報に限界がある。 ・ 訪問診療の患者をオンライン診療にすることは、診療報酬の減少につながり収入に影響を与える可能性がある。
オンライン診療を実施した感想
【コミュニケーション】
(メリット) ・ 患者が自宅にいたのでリラックスして診察を受けることができる。 ・ 患者に変化がなければスムーズに終わる。 (デメリット) ・ 会話のみで聴診、触診など出来ないので、体調が不安定な患者の診察は困難。 ・ 対面診療時に看護師や医療事務スタッフがコミュニケーションを通して得られる患者の情報が不足する。 ・ 医師が1人で診療を行うので、どのような会話、雰囲気なのか看護師と共有できない。 (課題) ・ オンライン診療で経験を積み、診察方法を創意工夫する必要がある。例えば患者本人が自宅での血圧測定を実施し、診察時に医師に伝えるなど診察方法の工夫が必要。
【運用方法、その他】
(メリット) ・ アプリの操作は簡単。 ・ 通信状態は概ね良好。 ・ 予約時間通りに診療が開始できれば時間の節約になる。

(デメリット) ・ 予約枠の確保が難しい。 ・ 事務的な負担が増える。(予約の入力、薬局へ予約確認 FAX、診療後のメッセージ送信作業など) (課題) ・ スタッフ間の業務の共有 ・ システムの簡素化、Wi-Fi 環境整備
オンライン診療・服薬指導に適した対象者について
・ 通院手段がない方や、通院が困難な方。 ・ 仕事などで忙しく診察に来られない方。 ・ スマートフォンなどの扱いに慣れている方。
印象に残っている患者からの質問や意見 等
・ 通院可能な方はオンライン診療よりも来院したほうが良い。 ・ オンライン診療の日時が合わない、1 か月先の予定が不明で予約が難しい。(若い世代)
オンライン診療・服薬指導の 5 年後の普及状況
・ 今よりは増加していると思う。 ・ 若年層や忙しい層に需要があると考えられる一方、患者の年代が高い病院では大きな普及は見込まれない。
オンライン診療・服薬指導の普及に必要なこと
・ 患者への啓蒙とスマートフォンの取り扱いに関する説明、企業との協力、メディアを活用した宣伝、予約システムの改善が有効ではないか。 ・ 患者のメリットをアピールし、アプリの手続きを簡素化することも必要。
大山地域の医療の課題
・ 人口減少や高齢化、自宅での介護が困難な状況、地理的な制約による移動困難。 ・ 受診患者数の減少や、若い世代が地域の医療機関を利用しないことも課題。
トラブル対応について
【困った点】
・ 予約時間を忘れ、電話をしないとつながらない患者がいた。 ・ トラブル対応のためサポートを勧めたが断られ原因がわからなかった。

・トラブルのため、薬局への処方せんFAXが服薬指導の開始時間に間に合わず、患者を待たせた。 ・途中で通信が途切れることがあった。
【良かった点】
・看護師による事前の電話確認や、対面診療時にオンライン診療予約を登録したあと患者のスマートフォンへの通知を確認することでトラブルが減少した。 ・サポートがあると、スムーズに進行でき、トラブルがあった場合も原因が分かり次回の改善ができた。
【反省点や改善点】
・患者へ繰り返し、わかりやすい説明が必要。 ・服薬指導の予約時間に遅れる場合は、速やかに薬局へ連絡を入れる。 ・スタッフ間での情報共有を行う。

②薬局(薬剤師)

オンライン診療・服薬指導に期待すること
・80代以上の方でも手厚くサポートすれば自分でオンライン服薬指導ができることが分かり、現在若い方は高齢になっても対応できるのではないか。 ・対面では家族が来局される患者も、オンラインでは本人と話ができる。
オンライン服薬指導を実施した感想
【コミュニケーション】
(メリット) ・自宅にいるため、忘れがちなお薬手帳や市販薬を見せてもらうことができ、併用薬の確認がとりやすい。 ・普段は家族が来局する方もオンラインでは本人と会話ができ、より正確な情報が得られる。 (デメリット) ・薬を画面越しに見せるときに、画面が小さかったり見えにくかったりするので伝わっているか心配。 ・耳が聞こえにくい方や筆談が必要な方への伝え方が難しい。 (課題) ・画面越しにお薬手帳を見せる方法。(インカメラからの切り替えや距離など)
【運用方法、その他】
(メリット) ・予約制のため、薬を切らさずに受診してもらえる。 ・スマートフォンなどの操作に慣れれば便利。

(デメリット) ・ 診察時間と服薬指導のタイミングが重なると業務が混雑し、通常よりも時間がかかる。
オンライン診療・服薬指導に適した対象者について
・ 忙しくて通院時間が取れない方や薬を切らしやすい方、受診が遅れがちな方（予約制にすることで受診を忘れることがないので健康管理・増進が期待できる）。
印象に残っている患者からの質問や意見 等
・ 参加した方からは診察から服薬指導まで時間（30 分）が長いという意見があった。
オンライン診療・服薬指導の 5 年後の普及状況
・ 患者側はやりたいと考えている方が多いと思うが、医療サイドがどれだけ積極的に運用するかによって変わってくると思う。
オンライン診療・服薬指導の普及に必要なこと
・ サポートの充実。 ・ 患者から自由に予約が取りやすいシステム。 ・ オンラインでどの程度診察が出来るのかを記した事例集などがあればより理解がしやすいのではないのか。
大山地域の医療の課題
・ 自宅での介護が困難な状況、地理的な制約による移動困難。
トラブル対応について
【困った点】
・ 自宅にいる患者へのスマートフォンやアプリの使い方の説明が難しい。
【良かった点】
・ 事前に薬局で練習をしたことで、服薬指導がスムーズに行えた。患者の実際の機種で練習したことが安心感につながった。
【反省点や改善点】
・ スマートフォンが故障している場合、連絡手段をどう確保するかが課題。 ・ 慣れてきたと思っても、急にできなくなり忘れてしまうことがあるため、毎回の予約時に必ず手順を再確認する。

③オンラインサポート業者

オンライン診療・服薬指導に期待すること
・年代を問わない通院負担の軽減。 ・オンライン診療の待ち時間軽減による、病院全体の待ち時間の短縮。
病院内でのオンライン診療体験会について
【実施した感想】
・参加者は、全体的に女性の方がオンライン診療・服薬指導に対して意欲的であり、待ち時間の短縮や自宅での自由時間が得られることに魅力を感じていた。 ・年代やスマートフォンの操作技術によって差はあるが、概ね拒否感は少なかった。 ・年代によってデジタルへの慣れに差はあるものの、やってみたいと感じる方が多い。 ・スマートフォンの保有自体に否定的な方もいた。 ・個々のスキルに応じてサポートを行うことが理想的。特に高齢者には補助が必要という印象。 ・慣れている方にはアプリのインストール方法の説明書を渡し、慣れていない方にはサポートを提供するのが理想的。60代以下の方は自分でインストールできると話される方が多かったが、70代以上では名前を入力さえ億劫だという方も少なくなかった。
オンライン診療・服薬指導オンラインサポートについて
【当日の機器操作】
・操作方法が事前に案内されていることで安心感があり、患者自身で操作を行うケースが増えた。
【初回のサポート】
・一定の年代以上の方には、初回のサポートは必須でも良い。 ・特にスマートフォンの操作が不得意な年代には、サポートを行うことで本人の慣れ具合やネット環境の確認ができるメリットがある。 ・スマートフォン操作に問題がなく、自信がある方は年代に関係なくサポートは不要である。
【2回目以降のサポート】
・1回目のサポート時点で「自身で問題なく使えるだろう」と確信できた方がほとんどだったが、1回目はサポートスタッフが手伝い、2回目はスタッフが見守りながら段階的に操作に慣れることを希望する方もいた。 ・一部の不慣れな方は、1回目は端末の状態やネット環境の確認に時間がかかるため、2回目のサポートで端末操作に慣れてもらう必要がある。

オンライン診療・服薬指導の5年後の普及状況
・特に中山間地域や交通の便が悪い地域での利用促進が期待されているが、医療機関側の設備整備や職員研修が課題となっており、自治体の支援がなければ5年間での大きな普及は難しい。
トラブル対応について
【良かった点】
・病院から患者への事前確認電話や、薬局でのオンライン服薬指導の練習など、細やかなサポートが患者にとって大きな安心につながった。
【反省点や改善点】
・家にオンラインサポート業者等が来ることに抵抗がある場合、病院内のスペースで予行練習を行い、端末の状態や操作を確認できる場があれば良い。

④保健福祉センター(保健師)

オンライン診療・服薬指導について
・将来受診できなくなった時に、オンライン診療が選択肢になるので良い。
オンライン診療・服薬指導に適した対象者について
・高齢者でパソコンなどの操作が出来る人やその家族。 ・難病患者や子育て世代など自分の都合だけで動けない人など。
オンライン診療・服薬指導の5年後の普及状況
・10年後など現在スマートフォンの操作が問題なく出来る人が高齢になり通院が負担になった頃であれば少し増えるのではないかな。
大山地域の医療の課題
・将来自分で受診できなくなった時の不安を感じている人がいる。 ・受診できる診療科が限られており、受診したい診療科に通院するための交通費が高い。 ・通院するための交通手段が不便な為、受診に繋がらない人がいる。 ・送迎出来る家族がいない人が増えている。

3 みんなの保健室・オンラインサポート講座

市立公民館・自治公民館において、保健師によるミニ講話、健康チェック、健康・福祉相談、オンライン診療・服薬指導の紹介を行う「みんなの保健室」を実施した。併せて、オンラインサポート講座を行い、4人のアプリのインストールサポートを行った。

① 実施内容

【令和5年度】

月	日	会 場	ミニ講話等の内容	参加者(人)
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
	9日(水)	牧公民館	・オンライン診療・服薬指導の紹介	9
9月	7日(木)	小見公民館	・ミニ講話「フレイル予防」	10
	13日(水)	牧公民館	・オンライン診療・服薬指導のデモンストレーション	9
10月	19日(木)	小見公民館	・ミニ講話「お口の健康」	9
	18日(水)	牧公民館	・オンライン診療・服薬指導の紹介等	10
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
	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
12月	7日(木)	小見公民館	・ミニ講話「冬場の健康管理」	11
	8日(金)	牧公民館	・オンライン診療・服薬指導について	11
合 計				94

【令和6年度】

月	日	会 場	ミニ講話等の内容	参加者(人)
5月	29日(水)	福沢公民館	・血圧、体重、体脂肪率測定、健康相談	14
6月	17日(月)	福沢公民館	・健康ミニ講話 ・オンライン診療・服薬指導説明、デモンストレーション	16
	18日(火)	やくし荘	・血圧、体重、体脂肪率測定、健康相談	19
	28日(金)	小原屋公民館	・健康ミニ講話 ・オンライン診療・服薬指導説明	8
7月	11日(木)	上滝小学校	・健康ミニ講話 ・オンライン診療・服薬指導説明	37
	11日(木)	岡田公民館		7
	12日(金)	東黒牧上野公民館		10
	17日(水)	大山会館		26
	22日(月)	大庄公民館		20
8月	6日(火)	牧公民館	・血圧測定、骨量測定 ・健康ミニ講話 ・オンライン診療・服薬指導説明	8
9月	26日(木)	小見公民館	・血圧測定、骨量測定 ・オンライン診療・服薬指導説明	21
	27日(金)	牧公民館	・健康ミニ講話 ・オンライン診療・服薬指導説明	7
10月	9日(水)	小見公民館	・健康ミニ講話 ・オンライン診療・服薬指導説明	9
合 計				202

<配布したチラシ>

みんなの保健室

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。
どなたでも気軽に相談してください！

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！

予約不要

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

**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）

【お問い合わせ】富山市 福祉保健部 福祉政策課
電話 443-2262

詳しい内容は裏面をご覧ください

みんなの保健室

ご自身や家族の健康のこと、受診に関すること、健康診断の結果など、気になることをお話ししてみませんか。健康に関する様々な相談に保健師が対応します。
また、簡単なストレッチ体操を実施しますので、体を動かしてリフレッシュしましょう。

日時 令和6年7月22日（月） 9:30～11:00

会場 市立大庄公民館 多目的ホール

内容

9:30～
健康チェック（血圧、握力測定など）

10:00～
簡単なストレッチ体操 講師：運動指導員

10:45～
中山間地域オンライン診療・
服薬指導実証実験のご紹介
オンライン診療デモンストラーション

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い、診療の予約・問診・処方までをインターネット上で行う診療・診療方法です。
富山市では、大山地域にお住いのみなさんの受診時間の短縮を図り、健康増進につなげる試みとして、オンライン診療の実証実験をしています。

【問合せ先】大山保健福祉センター
☎483-1727



4 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。（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 医療・保健・福祉に関するアンケート調査」参照）

(2) 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

「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 ポイント高かった。これは、同質問の年代別の比較において、「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。

通院している病院・診療所のエリア

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。富山地域以外では、居住地に近い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%と、小見・牧地区以外の大山地域の 28.3%に対して高かった。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

「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多いこともあり、「病院の送迎バス」が 21.7%と全体の 9.0%に対して高かった。

通院にかかる時間と負担感について

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。「6 時間以上」が全体の 0.7%に対して、小見・牧地区では 3.3%と高く、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%、「通院のための移動時間が長い」が 28.4%であり、地域別や年代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

「スマートフォン」の保有が最も多く、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。年代別では、前期高齢者は 75.1%と、後期高齢者の 37.9%よりも高かった。

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・服薬指導の認知度

「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、年代別では前期高齢者は 77%と後期高齢者の 53.6%より高かった。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%と全体よりも高く、小見・牧地区は実証実験の令和 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・服薬指導の利用希望

「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、年代別では前期高齢者は 30.5%と後期高齢者の 18.1%より高かった。

また、オンライン診療の認知度と同様に、実証実験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%よりも高かった。

【利用者の通院への負担感】

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 36.3%より高かった。

【利用者のスマートフォン保有率】

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 49.5%より高かった。

オンライン診療・服薬指導に期待すること

「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

「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。

5 評価・分析

① オンライン診療・服薬指導参加者の高い満足度

- ・ オンライン診療・服薬指導を受けた参加者の満足度は、最終アンケートでは8割以上が「大変満足」「概ね満足」と回答し、高い満足度が得られた。
- ・ 8割以上がオンライン診療・服薬指導を継続しており、「オンライン診療は簡単だった」「安心感があった」等の声が聞かれた。
- ・ 実証実験終了後の意向は、オンライン診療で8割以上、オンライン服薬指導では9割以上と多くの参加者が継続を希望している。
- ・ 実証実験終了後は、薬剤配送料の市の補助が終了となるが、「オンライン服薬指導は継続し、薬を後日薬局に取りに行きたい」と希望した参加者が多かった。

満足度が高い理由

時間的負担の軽減

参加された方のほとんどが、週1回以上の予定を持つ比較的活動的な方で、事前アンケートではオンライン診療・服薬指導に、通院時間や院内での待ち時間の軽減を期待する声が多く、実施後も全員が「待ち時間の軽減」、8割以上が「通院時間の軽減」に大きなメリットを感じた。

身体的な負担の軽減

最終アンケートでは、時間の有効活用に関するメリットのほか、全員が受診にかかる身体的な負担が軽減したと回答した。

かかりつけ医との信頼関係の中で実施

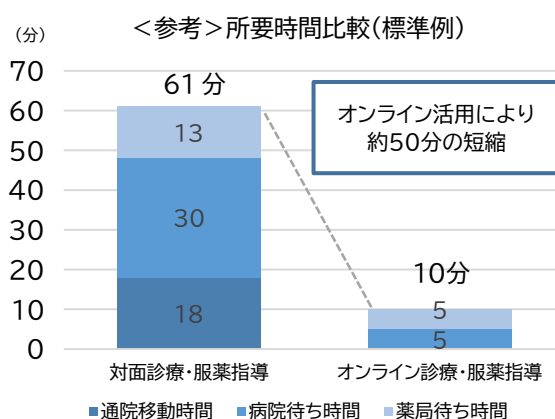
オンライン診療だけでなく、対面診療との組み合わせで「2回に1回は対面で診療を受ける事ができるので安心」「自分の体調を知っているかかりつけ医には、スマートフォン上とはいえ些細なことでも気軽に相談できる」など、「何かあれば対面診療ができる」というかかりつけ医・薬剤師との信頼感や安心感が満足度につながっていた。

【効果的な取り組み】

動機付け	スムーズなオンライン活用
・ 医療従事者からの紹介 ・ オンライン診療体験会（タイムリーにアプリインストールや体験できる環境づくり） ・ 薬剤配送料の負担	・ アプリインストールサポート ・ オンラインサポート ・ 本人、家族、医療機関、薬局、オンラインサポート業者などの関係機関の連携

【メリット】

患 者
・ 通院時間、院内での待ち時間の軽減 ・ 感染症のリスク軽減 ・ 移動による身体的負担、経済的負担の軽減 ・ 自宅でリラックスして受診できる
実施機関（病院・薬局）
・ 感染リスクがなく、マスクを外せる為、コミュニケーションがとりやすい。 ・ 患者本人から直接情報収集できる。 ・ 自宅にある処方薬以外の市販薬等を確認できる。



② デジタル機器の操作能力に応じたサポートが必要

参加者のデジタル機器の操作能力較差

- 参加者の中には、オンライン診療を簡単と感じた人がいる一方で、アプリインストール時の初期設定の文字入力ができない人もいる等、スマートフォンの基本的操作能力に差があり、年代や個々に応じたサポートが必要であった。

年 代	状 況
60代	比較的デジタル機器への抵抗感が少なく、自身で機器の操作を問題なく行うことができる方が多い。
70代	アプリインストール、初回オンラインサポートは必要な方が多いが、2回目以降のオンラインサポートを希望される方はおらず、最初に適切なサポートがあれば自身でオンライン診療・服薬指導が利用できた。 オンライン診療・服薬指導実施後の継続利用意向があり、オンライン診療の利便性を高く評価している。
80代 以上	全員がアプリインストール、初回オンラインサポートを利用した。2回目以降のオンラインサポート利用を希望する方もおり、デジタル機器の操作に不慣れな方が多い。 オンライン活用の為に必要なデジタル機器の基本的操作(画面をスライドする、拡大する等のタッチ操作、文字入力、カメラの使い方、音量の調整、画面のロックの解除方法など)にサポートが必要であった。

【年代別サポート状況】

	参加者	オンラインサポート		
		利用なし	利用あり	
			初回のみ	2回以上あり
60代	7人	5人	2人	0人
70代	8人	1人	7人	0人
80代以上	5人	* 1人	2人	2人(延6回)
計	20人	7人	11人	2人

※ () 内はオンライン診療・服薬指導実施回数(延)

* 80代以上のオンラインサポート利用なし1人は、家族が操作された方

サポートの有効性

- 当初、オンラインサポートは希望する患者にのみ提供していたが、予定時間になってもオンライン診療が開始できないなどのトラブルが複数回あったため、令和6年6月から、初回はオンラインサポートの利用を促し、インターネット環境や通信状況、操作方法の説明書を元に操作手順等について確認を行った。この変更により、トラブル発生件数が減少しておりオンラインサポートが効果的であった。
- 実施前アンケートでは、半数以上が「アプリの操作に不安がある」と回答していたが、終了後には約2割に減少し、「サポートのおかげで安心して受けることができた」という意見もあり、サポートが患者の精神的負担感の軽減に有効であった。

③ オンライン診療・服薬指導の参加に至らない要因

参加動機に大きな影響がなかった「通院距離」

- ・ おおやま病院から片道 10 km以上の距離があり通院負担が大きい小見・牧地区は、数年前からスマホ教室等に熱心に取り組む等、ICT リテラシー（知識や能力を活用する力）向上の意識が高い地区だった為、オンライン診療への参加意欲が高いと見込んでいた。しかし、実際には大きな差は見られず、選定した患者における参加率でみると、小見・牧地区は 3.6%（3 人）、その他の地区は 2.8%（17 人）であった。

オンライン診療・服薬指導に参加しない理由

- ・ おおやま病院がオンライン診療に適していると選定した患者に対し、診療時に医師らが聞き取った参加意向調査で「参加しない」と回答した 656 人（93%）は、「機器を持っていない」の他に「通院できる」「今の通院に不都合がない」が上位を占め、現状の通院手段（自分または家族の運転・病院の送迎バスなど）に満足しており、通院に対する困難感が低かった。

（参考）おおやま地域の交通

- ・ おおやま病院の送迎バスは、小見地区や牧地区方面も含む 8 ルート（1 日 11～12 便）を毎日巡回しており、コース上のどの場所からでも手を挙げれば乗車できる体制となっている。
- ・ 市のコミュニティバスや「あいのり大山（AI オンデマンド交通システム）」でもおおやま病院が停留所に含まれている。

オンライン診療・服薬指導に関心はあるが参加しない理由

- ・ 参加意向調査では、47 人（全体の約 7%）が「参加する」と回答したが、27 人が参加しなかった。
- ・ 参加しなかった 27 人に医師らが再度意向確認したが、「将来自由に行動できなくなったら活用したい」「車に乗れなくなったら利用したい」等の理由で、オンライン活用の差し迫った必要がない中では参加に至らなかった。

④ オンライン診療・服薬指導という受診方法の選択肢が広がった

- ・ おおやま病院やチューリップ大山薬局の職員のオンライン診療・服薬指導を実施するスキルの向上や体制づくりの機会となった。
- ・ 大山地域住民に対して事業の周知をしたことや、実際にオンライン診療・服薬指導を実施したことにより、地域住民のオンライン診療・服薬指導に対する知識や理解の向上につながった。
- ・ 普段から自宅で介護をしている為、自身の受診に時間をかけられない方や、受診に付き添う為、遠方からかけつけている家族もおられ、「対面診療」「訪問診療」に加え、患者の状態やライフスタイルに応じて「オンライン診療・服薬指導」の選択肢が広がった。

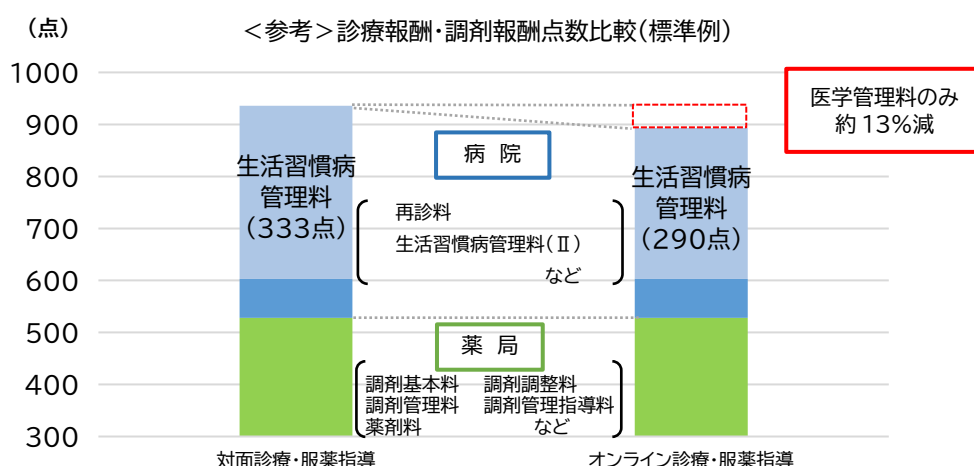
⑤ 適切なオンライン診療・服薬指導のために

医療機関・薬局の負担軽減について

- ・オンライン診療の導入に伴う医療機関や薬局の負担が大きいことが課題である。システムの簡素化、事務作業の効率化、必要に応じて、オンラインサポート業者とも連携を図る必要がある。

【課題】

病 院	薬 局
・ 事務負担の増加や通信トラブルへの対応に人員が必要 ・ 予約枠の確保 ・ 対面診療に比べ収益性が低い (情報通信機器を用いた場合の医学管理料は対面診療の約 87%で算定) ・ 安定した通信環境の確保 など	・ オンライン服薬指導の時間の確保 ・ 画面越しでの薬剤の説明の難しさ ・ 通信トラブルへの対応 など



オンライン診療・服薬指導で留意したこと

- ・オンライン診療の実施に当たっては、保険証やマイナンバーカードなどの個人情報及びプライバシーの保護に配慮することが重要である為、機密性が保持できるオンライン診療システムを採用した。
- ・オンライン診療・服薬指導に携わる医療機関や薬局側が、情報セキュリティに対し正しい知識を持つため研修を受講した上で、受診の流れやプライバシーについてのリーフレットを用いて分かりやすく患者側に伝え、同意書による確認を行った。

6 おわりに

高齢化が進む中、スマートフォン等のデジタルデバイスの操作が不慣れな患者がオンライン診療を希望する場合、また、アプリの更新等によりこれまでの手順が変更し、対応が困難になった場合、身体・認知機能の低下により操作ができなくなった場合等、オンラインでの受診が困難になることも想定される。そのため、身近な関係者によるオンライン診療・服薬指導のサポート体制を整えることは重要である。

厚生労働省の「オンライン診療の適切な実施に関する指針」に示されている、患者が看護師等といる場合のオンライン診療（D to P with N）のように、本人の意向を尊重したうえで、患者の状態に合わせてサポートができる環境を醸成することも効果的であると言われている。

今後、医療へのアクセスが困難な患者に医療が提供できる体制の構築に向けて、地域住民や、医療、介護の専門職に対し、オンライン診療・服薬指導の有効性や限界等の啓発、デモンストレーションや研修等を実施して、オンライン診療という受診の機会があることを周知していきたい。

7 参考資料

(1) 調査票

① 実施前アンケート

「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
ご参加いただく方へのアンケート（事前アンケート）

※お手数ですが、月 日頃までに返信をお願いいたします。

この度は「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」にご参加いただき誠にありがとうございます。
お忙しい中恐縮ですが、アンケートにご協力いただきますようお願いいたします。

1 アプリの操作について教えてください。（〇は1つ）

- ① 不安はない ② 概ね不安はない ③ 普通 ④ やや不安 ⑤ 不安

2 オンライン診療実証実験に参加するきっかけを教えてください。（複数回答可）

- ① 以前から興味を持っていたから
② 医師に勧められたから
③ 説明会やデモンストレーションに参加したから
④ 今のうちに経験しておきたいと思ったから
⑤ 家族の勧めがあったから
⑥ 通院に対して不満、不安があったから
⑦ 予約が取れて時間を有効に使えると思ったから
⑧ その他（具体的に： ）

Q 複数回答の方はその中でも、1番参加するきっかけになった番号を記入ください

3 オンライン診療・服薬指導に不安があるとすればどのようなことですか。（複数回答可）

- ① 不安はない
② アプリの操作
③ 対面と変わらない診療を受けることができるか
④ コミュニケーションをしっかりとることができるか
⑤ セキュリティ・プライバシー対策
⑥ その他
（具体的に： ）

Q 複数回答の方はその中でも、1番大変・不安に感じた番号を記入ください

4 オンライン診療・服薬指導に期待することはどれですか。（複数回答可）

- ① 通院の時間が短減すること
② 病院での待ち時間が軽減すること
③ 通院にかかる費用が軽減すること
④ 身体的な通院負担が軽減すること
⑤ 病院の受付や他の患者と顔を合わせずに済むこと
⑥ 医師や薬剤師と直接対面するよりも診療が受けやすいこと
⑦ 病院での二次感染の心配がなくなること
⑧ 薬局に薬を取りに行く必要がないこと
⑨ 家族の負担が軽減すること
⑩ 自宅でリラックスして診療を受けることができること
⑪ 特にな
⑫ その他（具体的に： ）

Q 複数回答の方はその中でも1番期待する番号を記入ください

5 オンライン診療・服薬指導や、普段感じている健康や医療の事など、ご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

【アンケートについてのお問い合わせ先】
まちなか総合ケアセンター
TEL 076-461-3618

20249999 999 99
（オンライン診療日 患者番号 地区番号）

② 実施後アンケート

「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」にご参加いただいた方へのアンケート

※お手数ですが 月 日頃までに返信をお願いいたします。

1 あなたの年齢を教えてください。(〇は1つ)

- ① 20代 ② 30代 ③ 40代 ④ 50代
⑤ 60代 ⑥ 70代 ⑦ 80代 ⑧ 90代

2 あなたの性別を教えてください。(〇は1つ)

- ① 男性 ② 女性

3 あなたの通院手段をお教えください。(複数回答可)

- ① 自家用車(自分で運転) ② 自家用車(家族などが運転)
③ 公共交通機関(コミュニティバス含む)
④ 病院の送迎バス ⑤ タクシー
⑥ 介護タクシー等(介助付き) ⑦ 自転車

4 この事業で受けたオンライン診療・服薬指導は何回目ですか。(〇は1つ)

- ① 初めて ② () 回目 ※ 回数を記入してください。

5 オンライン診療・服薬指導に使用した機器は何ですか。(〇は1つ)

- ① ご自分のスマートフォン ② 家族のスマートフォン
③ ご自分のタブレット ④ 家族のタブレット
⑤ 市から借りたタブレット

6 この事業でオンライン診療・服薬指導を受ける際にサポートを利用されましたか。(〇は1つ)

- ① 看護師とオンラインサポートの両方を利用した
② 看護師のサポートだけを利用した
③ オンラインサポートだけを利用した
④ 利用しなかった

(2) 医師とのやり取りについて(複数回答可)

- ① 支障なかった
② 音声聞き取りにくかった
③ 画像が見づかった
④ その他(具体的に:)

(3) 開始時間について(〇は1つ)

- ① 予約時間通りに開始できた
② 予約時間通りに開始できなかった
(理由:)

7 チューリップ大山薬局とのオンライン服薬指導について教えてください。

(1) アプリ(服薬指導)の操作について(〇は1つ)

- ① 支障なかった
② 支障があった
(具体的に:)

(2) 薬剤師とのやり取りについて(複数回答可)

- ① 支障なかった
② 音声聞き取りにくかった
③ 画像が見づかった
④ その他(具体的に:)

(3) 開始時間について(〇は1つ)

- ① 予約時間通りに開始できた
② 予約時間通りに開始できなかった
(理由:)

(4) 開始までの時間(オンライン診療から1時間後)について(〇は1つ)

- ① 今のままでよい
② 短くした方がよい
③ 長くした方がよい
④ その他(具体的に:)

～オンライン診療・服薬指導の感想をお願いします～

8 おおやま病院とのオンライン診療の満足度を教えてください。(〇は1つ)

- ① 大変満足 ② 概ね満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満

9 チューリップ大山薬局とのオンライン服薬指導の満足度を教えてください。(〇は1つ)

- ① 大変満足 ② 概ね満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満

10 今後も、オンライン診療・服薬指導を受けたいと思いますか。(〇は1つ)

- ① はい
② いいえ
(理由:)
③ わからない
(理由:)

11 オンライン診療・服薬指導を受けてみて、よかったと感じたことは次のうちどれですか。(複数回答可)

- ① 通院の時間が軽減したこと
② 病院での待ち時間が軽減したこと
③ 通院にかかる費用が軽減したこと
④ 身体的な通院負担が軽減したこと
⑤ 病院の受付や他の患者と顔を合わせずにすんだこと
⑥ 医師や薬剤師と直接対面するよりも診療等を受けやすかったこと
⑦ 病院での二次感染の心配がなかったこと
⑧ 薬局に薬を取りに行く必要がなかったこと
⑨ 家族の負担が軽減したこと
⑩ 自宅でリラックスして受けることができたこと
⑪ 特にな
⑫ その他(具体的に:)

12 オンライン診療・服薬指導を受けてみて、大変だったことや不安に感じたことはありませんか。(複数回答可)

- ① スマートフォンやタブレットの操作
② アプリのインストール
③ 症状や体調を伝えること
④ 触診がなかったこと
⑤ 正しく診断されたか分からないこと
⑥ 病院のスタッフと直接顔を合わせて話すことができなかったこと
⑦ 特にな
⑧ その他(具体的に:)

Q 複数回答の方はその中でも、1番大変・不安に感じた番号を記入ください

13 オンライン診療・服薬指導についてのご感想など、ご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

【アンケートについてのお問い合わせ先】
まちなか総合ケアセンター
TEL 076-461-3618

20249999 999 99
(オンライン診療日 患者番号 地区番号)

③ 最終アンケート

**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
アンケート(最終)**

本アンケートで回答いただいた内容は、オンライン診療・服薬指導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させていただきます。

なお、本事業の報告書につきましては、市のホームページなどに掲載予定です。

お忙しいところ誠に恐縮ではございますが、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

対象者

実証実験の参加者

※患者様ご本人の回答が難しい場合は、同席されたご家族などのご回答をお願いします。その場合は、最終ページに回答者様への設問がありますのでお手数ですがご回答ください。

回答方法

調査票に記入後、同封の返信用封筒(切手不要)に入れて
令和7年2月3日(月)までにご投函ください。

問い合わせ先: 富山市まちなか総合ケアセンター
電話 076-461-3618

問1 回答者様についてお伺いします。

(1) 患者様ご本人ですか。(〇は1つ)

- ① はい ② いいえ→最終ページにもご回答ください。

問2 患者様についてお伺いします。

(1) 性別を教えてください。(〇は1つ)

- ① 男性 ② 女性

(2) 年齢は満何歳ですか。(令和7年1月1日現在)

歳

(3) お住まいの地区を教えてください。(〇は1つ)

- ① 上海地区 ② 大庄地区
③ 福沢地区 ④ 小見地区
⑤ 文珠寺地区 ⑥ 牧地区

(4) 病院へは主にどのような交通手段を使用していますか。(〇は1つ)

- ① 自家用車(自分で運転) ② 自家用車(家族などが運転)
③ 公共交通機関(コミュニティバス含む) ④ 病院の送迎バス
⑤ タクシー ⑥ 介護タクシー等(介助付き)
⑦ 自転車 ⑧ 徒歩
⑨ その他()

(5) 病院までの通院時間を教えてください。(病院での待ち時間以外合計)

片道 分

(6) 普段の生活で介護や介助を必要としていますか。(〇は1つ)

- ① いいえ
② はい(介護認定を受けずに家族等の介護を受けている場合も含む)

1

(7) 勤務やボランティアなどの参加状況を教えてください。

1 収入のある仕事 (〇は1つ)

- ① 週4回以上 ② 週2~3回 ③ 週1回 ④ 月1~3回 ⑤ 年に数回 ⑥ なし

2 ボランティア (〇は1つ)

- ① 週4回以上 ② 週2~3回 ③ 週1回 ④ 月1~3回 ⑤ 年に数回 ⑥ なし

3 教室、サークル活動(趣味など) (〇は1つ)

- ① 週4回以上 ② 週2~3回 ③ 週1回 ④ 月1~3回 ⑤ 年に数回 ⑥ なし

4 育児や介護 (〇は1つ)

- ① 週4回以上 ② 週2~3回 ③ 週1回 ④ 月1~3回 ⑤ 年に数回 ⑥ なし

5 農作業(田、畑など) (〇は1つ)

- ① 週4回以上 ② 週2~3回 ③ 週1回 ④ 月1~3回 ⑤ 年に数回 ⑥ なし

(8) 主に機器を操作された方を教えてください。(〇は1つ)

- ① 自分 ② 家族 ③ その他()

問3 参加前の状況についてお伺いします。

(1) 参加を決めたきっかけを教えてください。(最も近いもの1つに〇)

- ① 医師・薬剤師・看護師からの紹介 ② 富山市からの全戸回覧ちらし
③ みんなの保健室 ④ 新聞・テレビなどマスコミ
⑤ その他()

(2) オンライン診療体験会(おおよま病院内)には参加されましたか。(〇は1つ)

- ① 参加した ② 参加していない
③ 分からない

(3) アプリのインストールはどのように行いましたか。(〇は1つ)

- ① 自分で行った
② 家族が行った
③ 看護師や薬剤師が行った
④ オンラインサポート業者が行った(みんなの保健室、オンライン診療体験会など)
⑤ その他()

2

問4 オンライン診療についてお伺いします。

(1) オンライン診療はいかがでしたか。(〇は1つ)

- ① 大変満足 ② 概ね満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満

(2) 医師に病状や体調を正確に伝えることができましたか。(〇は1つ)

- ① とてもそう思う ② 概ねそう思う
③ あまりそう思わない ④ そう思わない

(3) 医師と問題なくコミュニケーションがとれましたか。(〇は1つ)

- ① とてもそう思う ② 概ねそう思う
③ あまりそう思わない ④ そう思わない

(4) 今後も継続したいですか。(〇は1つ)

- ① とてもそう思う ② 概ねそう思う
③ あまりそう思わない ④ そう思わない

問5 オンライン服薬指導についてお伺いします。

(1) オンライン服薬指導はいかがでしたか。(〇は1つ)

- ① 大変満足 ② 概ね満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満

(2) 薬剤師に病状や体調を正確に伝えることができましたか。(〇は1つ)

- ① とてもそう思う ② 概ねそう思う
③ あまりそう思わない ④ そう思わない

(3) 薬剤師と問題なくコミュニケーションがとれましたか。(〇は1つ)

- ① とてもそう思う ② 概ねそう思う
③ あまりそう思わない ④ そう思わない

(4) 今後も継続したいですか。(〇は1つ)

- ① とてもそう思う ② 概ねそう思う
③ あまりそう思わない ④ そう思わない

3

7 参考資料(1)調査票

問6 参加された感想についてお伺いします。

(1) 計画的に診察予定を組むことができ、継続しやすかった。(〇は1つ)

- ① とてもそう思う ② 概ねそう思う
③ あまりそう思わない ④ そう思わない

(2) 時間を効率的に使うことができた。(〇は1つ)

- ① とてもそう思う ② 概ねそう思う
③ あまりそう思わない ④ そう思わない

(3) 受診にかかる身体的な負担が軽減された。(〇は1つ)

- ① とてもそう思う ② 概ねそう思う
③ あまりそう思わない ④ そう思わない

(4) 受診にかかる経済的な負担が軽減された。(〇は1つ)

- ① とてもそう思う ② 概ねそう思う
③ あまりそう思わない ④ そう思わない

(5) 現在のアプリの操作について教えてください。(〇は1つ)

- ① 不安はない ② 概ね不安はない
③ やや不安 ④ 不安

(6) 時間帯は適切でしたか？(〇は1つ)

※今回は月・水・木曜日 14時～15時に実施。

- ① はい
② いいえ(理由:)
③ その他()

(7) 頻度は適切でしたか？(〇は1つ)

※今回は2回に1回をオンラインとし、対面と交互に実施。

- ① はい
② いいえ(理由:)
③ その他()

4

(8) 予約方法は適切でしたか？(〇は1つ)

※今回は対面診療後に医師や看護師などと相談し次回オンライン診療予約を決定。

- ① はい
② いいえ(理由:)
③ その他()

(9) あってよかったサービスはありますか。(あてはまるものをすべてに〇)

- ① 必要なアプリなどのインストールサポート ② 診察・服薬指導時のオンラインサポート(アプリ操作など)
③ オンライン診療・服薬指導時の看護師などのサポート(問診など) ④ 薬剤の送料の補助
⑤ タブレットなど機器の貸し出し ⑥ その他()

(10) 満足だった点や良かった点を教えてください。(自由記載)

※ご家族などが回答される場合は、回答者様のお考えもご記載ください。

(11) 不満な点や改善するとよい点を教えてください。(自由記載)

※ご家族などが回答される場合は、回答者様のお考えもご記載ください。

5

問7 その他

(1) SNS やスマホ決済など電話以外でスマートフォンを利用する機会が増えた。(〇は1つ)

※SNS:LINE、Instagram、facebook など

- ① とてもそう思う ② 概ねそう思う
③ あまりそう思わない ④ そう思わない

(2) スマートフォンで電話以外に利用している機能に〇をつけてください。(あてはまるものをすべてに〇)

- ① メール ② カメラ・アルバム
③ ビデオ電話 ④ インターネットの使用
⑤ アプリの利用 ⑥ オンラインショッピング
⑦ オンライン決済 ⑧ SNS の閲覧
⑨ SNS の発信

(3) 薬剤の送料は一般的に600円程度かかります。オンライン服薬指導を利用されるとしたら、どのような受け取り方法を考えますか。(〇は1つ)

- ① 郵送を希望(自己負担) ② 薬局で受け取り(自分)
③ 薬局で受け取り(家族) ④ その他()

6

(4) 大山地域について普段感じていることを教えてください。(自由記載)

※ご家族などが回答される場合は、回答者様のお考えもご記載ください。

よいところ、自慢できるところ
(例:地域のつながりが強い、住民主体のサロンが多い など)

医療・介護について感じること

(5) ご感想やご意見などご自由に記載ください。(自由記載)

※ご家族などが回答される場合は、回答者様のお考えもご記載ください。

<患者様ご本人がご記入された場合>

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。
ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒(切手不要)に入れて、
令和7年2月3日(月)までにご投函ください。

<ご家族など患者様以外の方がご記入された場合>次ページにもご記入ください。

7

(4) 大山地域について普段感じていることを教えてください。(自由記載)
※ご家族などが回答される場合は、回答者様のお考えもご記載ください。

よいところ、自慢できるところ

(例:地域のつながりが強い、住民主体のサロンが多い など)

医療・介護について感じること

(5) ご感想やご意見などご自由に記載ください。(自由記載)

※ご家族などが回答される場合は、回答者様のお考えもご記載ください。

<患者様ご本人がご記入された場合>

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。
ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒(切手不要)に入れて、
令和7年2月3日(月)までにご投函ください。

<ご家族など患者様以外の方がご記入された場合>次ページにもご記入ください。

7

<ご家族など患者様以外の方が回答される場合のみご記入ください。>

問8 回答者様についてお伺いします。

(1) 患者様との続柄を教えてください。(〇は1つ)

- ① 配偶者 ② 子
③ その他の親族 ④ その他()

(2) 性別を教えてください。(〇は1つ)

- ① 男性 ② 女性

(3) 年齢は満何歳ですか。(令和7年1月1日現在)

歳

(4) ご本人との居住状況について教えてください。(〇は1つ)

- ① 同居 ② 別居
③ その他()

(5) 勤務やボランティアなどの参加状況を教えてください。

1 収入のある仕事 (〇は1つ)

- ① 週4回以上 ② 週2~3回 ③ 週1回 ④ 月1~3回 ⑤ 年に数回 ⑥ なし

2 ボランティア (〇は1つ)

- ① 週4回以上 ② 週2~3回 ③ 週1回 ④ 月1~3回 ⑤ 年に数回 ⑥ なし

3 趣味などの教室、サークル活動 (〇は1つ)

- ① 週4回以上 ② 週2~3回 ③ 週1回 ④ 月1~3回 ⑤ 年に数回 ⑥ なし

4 育児や介護 (〇は1つ)

- ① 週4回以上 ② 週2~3回 ③ 週1回 ④ 月1~3回 ⑤ 年に数回 ⑥ なし

5 農作業(田、畑など) (〇は1つ)

- ① 週4回以上 ② 週2~3回 ③ 週1回 ④ 月1~3回 ⑤ 年に数回 ⑥ なし

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。
ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒(切手不要)に入れて、
令和7年2月3日(月)までにご投函ください。

8

④ 中山間地域住民アンケート調査

(令和5年度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)

医療・保健・福祉に関する
アンケート調査ご協力をお願い

口頭から、富山市の市政にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

さて、本市では、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に向けた取り組みとして、令和5年度から令和6年度の2か年(わたり)、大山地域において「オンライン診療・服薬指導実証実験事業」を行います。

本アンケートは、オンライン診療・服薬指導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させていただきます。

なお、今回の調査は、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人を対象に行うものです。ご回答いただいた内容は、すべて統計的に処理を行い、調査の目的以外に使用することはありません。

また、無記名にてご回答いただきますので、ご回答いただいた方が特定されることはありません。お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

令和5年9月 富山市長 藤井 裕久

記入上の留意点

- ご質問には、令和5年9月1日現在の状況でお答えください。
- このアンケートの回答は、できる限り、宛名のご本人がお答えください。
(ご家族等が記入される場合は、ご本人のご意思等をお聞きの上、ご記入ください。)
- このアンケートは、郵送またはインターネットで回答できます。

郵送で回答する場合

ご回答いただきました調査票を、同封の返信用封筒に入れて、
令和5年10月18日(水)までに投函してください。(切手は不要です)

インターネットで回答する場合

パソコン、スマートフォン等でURLまたはQRコードからログインいただき、
令和5年10月18日(水)までに入力完了、送信してください。URL: <https://forms.gle/x8B2qbgHn2Sw7tZi9>

※QRコードは紙デンジャーウェブの登録商標です。

- アンケートに関するお問い合わせ先

富山市 福祉保健部 福祉政策課 (☎ 076-443-2262)

QRコード



問1 あなたについてお伺いします。

(1) 性別を教えてください(○は1つ)

① 男性

② 女性

(2) 年齢は満何歳ですか(令和5年9月1日現在)。

 歳

(3) 同居している人について教えてください。(あてはまるものすべてに○)

① 1人暮らし(同居している人はいない) ⑤ 兄弟姉妹

② 配偶者・パートナー

⑥ 孫

③ 子・子の配偶者

⑦ その他()

④ 父母・配偶者の父母

(4) お住まいの地区を教えてください。(○は1つ)

大沢野地域の方	⇒	① 下夕地区	② 小羽地区	
大山地域の方	⇒	③ 上滝地区	④ 大庄地区	⑤ 福沢地区
		⑥ 小見地区	⑦ 文珠寺地区	⑧ 牧地区
八尾地域の方	⇒	⑨ 八尾地区	⑩ 卯花地区	⑪ 室牧地区
		⑫ 黒瀬谷地区	⑬ 野積地区	⑭ 仁歩地区
		⑮ 大長谷地区		
婦中地域の方	⇒	⑯ 音川地区		
山田地域の方	⇒	⑰ 山田南部・山田中部・山田西部・山田東部地区		
細入地域の方	⇒	⑱ 細入北部・細入南部地区		

(5) 一週間に、どのくらい外出しますか。(○は1つ)

- ① ほとんど毎日 ④ 週1日程度
② 週4～5日程度 ⑤ ほとんど外出しない
③ 週2～3日程度 ⑥ その他()

(6) 外出するときの手段は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- ① 徒歩 ⑦ 介護タクシー等(介助付き)
② 自家用車(自分で運転) ⑧ 自転車
③ 自家用車(家族などが運転) ⑨ その他
④ 公共交通機関(コミュニティバス含む)
⑤ 病院や施設の送迎バス
⑥ タクシー

(7) 要介護(要支援)認定を受けていますか。(○は1つ)

- ① はい ⇒ (8)へお進みください。
② いいえ ⇒ P4 問2へお進みください。

(8) (7)で「①はい」と答えた方にお聞きします。あなたの介護度を教えてください。(○は1つ)

- ① 要支援1 ④ 要介護2 ⑦ 要介護5
② 要支援2 ⑤ 要介護3 ⑧ わからない
③ 要介護1 ⑥ 要介護4

問2 あなたの健康状態や通院状況についてお伺いします。

(1) 現在の心身の健康状態はいかがですか。(○は1つ)

- ① よい ④ あまりよくない
② まあよい ⑤ よくない
③ ふつう

(2) 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。(○は1つ)

① はい ⇒ (3)へお進みください。 ② いいえ ⇒ P7(12)へお進みください。

(3) (2)の質問で「①はい」と答えた方にお聞きします。
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。
(○は1つ)

- ① 週に2～3日程度 ④ 月に1日程度
② 週に1日程度 ⑤ 年に4～5回程度
③ 月に2～3日程度 ⑥ その他()

(4) (2)の質問で「①はい」と答えた方にお聞きします。
通院している病院・診療所は、どの地域にありますか。
(あてはまるものすべてに○)

- ① 富山地域 ⑤ 婦中地域
② 大沢野地域 ⑥ 県内市町村()
③ 大山地域 ⑦ 県外()
④ 八尾地域

(5) (2)の質問で「①はい」と答えた方にお聞きます。
どの診療科に通院していますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | | |
|---------|-----------|----------|
| ① 内科 | ⑤ 眼科 | ⑨ (産)婦人科 |
| ② 外科 | ⑥ 皮膚科 | ⑩ その他 |
| ③ 整形外科 | ⑦ 歯科 | [] |
| ④ 耳鼻咽喉科 | ⑧ 精神科・神経科 | |

(6) (2)の質問で「①はい」と答えた方にお聞きます。
通院中の病院・診療所を選んだ理由を教えてください。
(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-----------------|-------------------|
| ① 近いから | ⑥ 医師・スタッフの対応がよいから |
| ② 受診したい診療科があるから | ⑦ その他 |
| ③ 総合病院だから | [] |
| ④ 評判がよいから | |
| ⑤ 医療設備が整っているから | |

(7) (2)の質問で「①はい」と答えた方にお聞きます。
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。
(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----------------------|-----------------|
| ① 自家用車(自分で運転) | ⑥ 介護タクシー等(介助付き) |
| ② 自家用車(家族などが運転) | ⑦ 自転車 |
| ③ 公共交通機関(コミュニティバス含む) | ⑧ 徒歩 |
| ④ 病院の送迎バス | ⑨ その他() |
| ⑤ タクシー | |

(8) (2)の質問で「①はい」と答えた方にお聞きます。
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。
(○は1つ)

- | | |
|-----------|-----------|
| ① 1時間以内 | ④ 4～6時間以内 |
| ② 1～2時間以内 | ⑤ 6時間以上 |
| ③ 2～4時間以内 | |

(9) (2)の質問で「①はい」と答えた方にお聞きます。
通院に負担を感じていますか。(○は1つ)

- ① 負担を感じている ⇒ (10)へお進みください。
② 負担を感じていない ⇒ P7 (12)へお進みください。

(10) (9)の質問で「①負担を感じている」と答えた方にお聞きます。
通院に負担を感じる理由を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- | |
|--------------------------|
| ① 通院のための移動時間が長い |
| ② 病院での待ち時間が長い |
| ③ 通院のための公共交通機関が不便である |
| ④ 車の運転に不安がある |
| ⑤ 家族などに送迎を頼みづらい |
| ⑥ 体調不良や体力の低下 |
| ⑦ 仕事などで時間がない |
| ⑧ 天候や季節による影響(冬の雪・夏の猛暑など) |
| ⑨ 通院にかかる費用が高い |
| ⑩ その他 () |

(11) (9)の質問で「①負担を感じている」と答えた方にお聞きます。
通院に負担があるために、通院を控えることがありますか。(○は1つ)

- ① 控えることがある ② 控えることはない

(12) 日常生活において、医療機関に関する不安や不都合はありますか。
(○は1つ)

- ① ある ⇒ (13)へお進みください。 ② ない ⇒ P8 問3へお進みください。

(13) (12)の質問で「①ある」と答えた方にお聞きます。
どのようなことに不安や不都合を感じていますか。
(あてはまるものすべてに○)

- | |
|---------------------------------|
| ① 医療機関が近くにない |
| ② 医療機関までの公共交通が限られている |
| ③ 医療機関が少ない |
| ④ 受診したい診療科が近くにない |
| ⑤ 緊急時(夜間休日含む)に対応してくれる医療機関が近くにない |
| ⑥ その他() |

問3 情報通信機器・インターネット環境についてお聞きます。

(1) 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に○)

- | | |
|--------------|----------------------|
| ① スマートフォン |] ⇒ (2)～(4)にお答えください。 |
| ② タブレット型端末 | |
| ③ 携帯電話(ガラケー) |] ⇒ (4)、(5)にお答えください。 |
| ④ パソコン | |
| ⑤ 持っていない | ⇒ (5)にお答えください。 |

(2) (1)の質問で「①スマートフォン」または「②タブレット型端末」のいずれかを
持っている方にお聞きます。1週間での利用頻度を教えてください。
(○は1つ)

- | | |
|------------|---------------|
| ① ほとんど毎日 | ③ 週に1～2日程度 |
| ② 週に3～4日程度 | ④ ほとんど利用していない |

(3) (1)の質問で「①スマートフォン」または「②タブレット型端末」のいずれかを
持っている方にお聞きます。利用目的は次のうちどれですか。
(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|--------------------------|---------------|
| ① 通話 | ⑦ ゲーム |
| ② 電子メール | ⑧ 健康管理(万歩計など) |
| ③ 写真や動画の撮影 | ⑨ 買い物やチケットの予約 |
| ④ 音楽や動画などを見る | ⑩ その他 |
| ⑤ SNSの利用(LINEやフェイスブックなど) | [] |
| ⑥ 天気・ニュースなどの情報検索 | |

(4) ご自宅でインターネット接続する際の回線は何ですか。
(あてはまるものすべてに○)

- ① 固定回線(光回線、ケーブルテレビ、ADSL など)
② 携帯電話会社の回線
③ ホームルーター、モバイル Wi-Fi ルーターなど
④ その他()
⑤ わからない

(5) スマートフォンまたはタブレット型端末のどちらもお持ちでない方にお聞きします。
お持ちでない理由は次のうちどれですか。
(あてはまるものすべてに○)

- ① 操作方法が難しそう(使い方がわからない)
② 購入費用や通信料金が高そう
③ 詐欺や情報漏洩などのトラブルにあいそうで怖い
④ どこで何を購入すればよいかわからない
⑤ 必要と感じていない
⑥ その他()

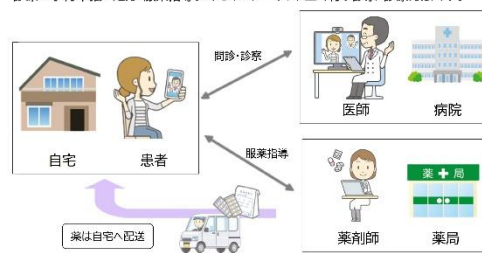
問4 オンライン診療・服薬指導についてお伺いします。

(1) オンライン診療・服薬指導を知っていますか(○は1つ)

- ① 知っている(現在利用している、または過去に利用したことがある)
② 知っている(利用したことはない)
③ 名前は聞いたことがあるが、内容は知らない
④ 知らない

※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・処方・服薬指導までをインターネット上で行う診療・診療方法です。



(2) オンライン診療・服薬指導を利用したいと思いますか。(○は1つ)

- ① 利用したい ③ どちらかという利用したくない
② どちらかという利用したい ④ 利用したくない

(3) オンライン診療・服薬指導を利用するとしたら、どの場所がよいですか。
(あてはまるものすべてに○)

※参考:現在は①または②のみ認められています。

- ① 自宅 ③ 公民館等
② 自宅前や自宅近くまで来る車の中 ④ その他()

(4) オンライン診療・服薬指導では下記のメリットが考えられますが、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に○)

- ① 通院時間や病院での待ち時間が減る
② 通院にかかる交通費用などが減る
③ 外出や移動に伴う身体的負担が減る
④ 病院の受付や他の患者と顔を合わせなくてよい
⑤ 住んでいる場所が変わっても、かかりつけの医療機関で受診ができる
⑥ 院内感染や二次感染の心配がない
⑦ 通院負担が減り、治療中断や受診控えがなくなり健康増進につながる
⑧ その他()

(5) 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に○)

- ① 症状や体調を正確に伝えることができるかわからない
② 触診などの検査がない
③ 正しい診断を受けることができるかわからない
④ 病院スタッフと直接顔を合わせて話すことができない
⑤ 自宅にインターネット環境がない
⑥ スマートフォンなどの操作が難しそう
⑦ 個人情報が漏れるかもしれない
⑧ その他()
⑨ 特に不安を感じることはない

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。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。
ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒(切手不要)に入れて、
令和5年10月18日(水)までにご投函ください。

⑤ オンライン診療体験会参加者アンケート

「事前説明会・デモンストレーション」にご参加いただいた方へのアンケート (男性・女性) 住まいの地区 () 1 あなたの年齢を教えてください。 ① 20代 ② 30代 ③ 40代 ④ 50代 ⑤ 60代 ⑥ 70代 ⑦ 80代 ⑧ 90代 2 通院手段をお教えください。 ① 自家用車 (自分で運転) ⑥ 介護タクシー等 (介助付き) ② 自家用車 (家族などが運転) ⑦ 自転車 ③ 公共交通機関 (コミュニティバス含む) ⑧ 徒歩 ④ 病院の送迎バス ⑨ その他 () ⑤ タクシー 3 通院頻度はどのくらいですか。 ① 週に2～3日程度 ④ 月に1日程度 ② 週に1日程度 ⑤ 年に4～5回程度 ③ 月に2～3日程度 ⑥ その他 () 4 通院先医療機関の数。 ① おおやま病院のみ ② おおやま病院以外複数 (複数医療機関に通院しておられる方にお聞きます) 医療機関数 _____ 病院 ① 富山地域 ④ 福中地域 ② 大沢野地域 ⑤ 泉内市町村 () ③ 八尾地域 ⑥ 県外 () 5 使用している通信機器 ① スマートフォン ④ パソコン ② タブレット型端末 ⑤ 持っていない ③ 携帯電話 (ガラケー)	～説明・デモンストレーションを体験されて～ 1 アプリ (診療) の操作について ① 難しかった ② 難しかった (具体的に:) 2 診療について (画像・音声について) ① 支障なかった ② 音声聞き取りにくかった ③ 画像が見づかった ④ その他 (具体的に:) 3 サポート体制について ① 特にサポートは必要ない ② オンラインサポートが欲しい ③ 看護師のサポートが欲しい ④ オンライン・看護師両方のサポートが欲しい 4 オンライン診療・服薬指導のメリットについて ① 通院の時間が軽減 ② 病院での待ち時間が軽減 ③ 通院にかかる費用が軽減 ④ 身体的な通院負担が軽減 ⑤ 病院の受付や他の患者と顔を合わせずに済むこと ⑥ 医師や薬剤師と直接対面するよりも診療を受けやすいこと ⑦ 病院での二次感染の心配がなくなること ⑧ 薬局に薬を取りに行く必要がないこと ⑨ 家族の負担が軽減 ⑩ 自宅でリラックスして診療を受けることができること ⑪ 特にない ⑫ その他 (具体的に:) 5 オンライン診療・服薬指導を受けたいと思いますか。 ① はい ② いいえ (理由:) ③ わからない (理由:)
---	--

⑥ オンライン診療・服薬指導参加意向調査

「富山県中山間地域オンライン診療・服薬指導実証実験事業」参加動向状況

※患者さんにご家族が読まれた内容から該当するものに○を付けてください

【回答者 (本人 家族等) ※意見を伺う方】

●性 別 (男 女) ●使用可能な機器 (スマホ等) の有無 (有 無)

●年 齢 (20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代 90代以上)

●住まいの町名 () ※番地は不要

参加する ※理由①～⑪及び⑫～⑮に○(複数選択可)

① 通院に伴う負担が減る
② 通院の移動時間がなくなる
③ 身体的な負担がなくなる (体が不都合、運転が不安等)
④ 交通手段に困らない (交通手段の確保が困難等)
⑤ 交通費がからなくなる
⑥ 天候が悪く病院に行けなくても診療を受けることができる
⑦ 病院での待ち時間がなくなる
⑧ 病院での二次感染の心配がなくなる
⑨ 自宅で落ち着いて診療を受けることができる
⑩ 診療の予約を取ることができる
⑪ 薬が配達されるため薬局に取りに行かなくてよい (実証実験期間中は配達無料)
⑫ 通院に伴う家族の負担が減る
⑬ 家族に勧められた
⑭ 医師に勧められた
⑮ 今は必要ないが、将来通院できなくなった時のために体験しておきたい
⑯ その他 ()

参加しない ※理由①～⑫及び⑬～⑰に○(複数選択可) 【参加したくない 参加したいができない】

① 通院したい
② 対面で直接診療を受けたい
(理由: 直接身体を診てほしい・コミュニケーションが取りやすい・)
③ 外出の機会にしたい
④ 人と話す機会になる
⑤ 通院できる
⑥ 自分で車で通院できる
⑦ 家族等が送迎してくれる
⑧ 送迎バスが利用できる
⑨ 移動に伴う身体的な負担がない (体の不都合がない等)
⑩ 機器 (スマホやパソコン等) を持っていない
⑪ 機器 (スマホやパソコン等) は持っているが、扱いに慣れていない
⑫ 機器の貸与や操作のサポートがあっても気が進まない理由を①～⑫に○
⑬ 機器の使用にあたり、インターネット環境が整っていない
⑭ 予約制のため診療日時が固定されてしまう
⑮ 目や耳が不都合でオンライン診療が難しい
⑯ オンライン診療の対象にならない家族も一緒に受診している
⑰ オンライン診療についてよく理解ができていない、分からないことが多い
⑱ オンライン診療に興味がない
⑲ 2回に1回は通院しなければならない
⑳ 今の通院に特に不都合がない
㉑ 自分だけでは決められない (家族への相談が必要等)
㉒ 家族が賛成していない
㉓ 将来通院できなくなった必要かもしれないが今は必要ない
㉔ 入院・入所になった
㉕ その他 ()

(2) 単純集計

① 実施前アンケート

Q アプリ操作について

		合計	不安はない	概ね不安はない	ふつう	やや不安	不安
全体		17	5	5	1	4	2
性別	男性	6	2	1	1	—	2
	女性	11	3	4	—	4	—
年齢	60代	6	3	2	—	1	—
	70代	7	2	2	1	1	1
	80代以上	4	—	1	—	2	1

Q オンライン診療実証実験に参加するきっかけを教えてください。(複数回答可)

		合計	以前から興味を持っていたから	医師に勧められたから	説明会やデモンストレーションに参加したから	今のうちに経験しておきたかった	家族の勧めがあったから	通院に対して不安、不満があったから	予約が取れて時間を有効に使えると思ったから	その他
全体		38	4	7	9	6	—	1	10	1
性別	男性	12	1	4	3	2	—	—	2	—
	女性	26	3	3	6	4	—	1	8	1
年齢	60代	12	2	1	2	1	—	1	5	—
	70代	15	1	4	4	3	—	—	3	—
	80代以上	11	1	2	3	2	—	—	2	1

Q オンライン診療・服薬指導に不安があるとすればどのようなことですか。(複数回答可)

		合計	不安はない	アプリの操作	対面と変わらない診療を受けることが出来るのか	コミュニケーションをしっかりとることが出来るのか	セキュリティ・プライバシー対策	その他
全体		22	4	9	2	2	3	2
性別	男性	6	2	3	—	—	1	—
	女性	16	2	6	2	2	2	2
年齢	60代	6	1	2	—	—	2	1
	70代	9	3	4	1	—	1	—
	80代以上	7	—	3	1	2	—	1

Q オンライン診療・服薬指導に期待することはどれですか。(複数回答可)

		合計	通院の時間が軽減する	病院での待ち時間が軽減する	通院にかかる費用が軽減する	身体的な通院負担が軽減する	病院の受付や他の患者と顔を合わせずに済む	医師や薬剤師と直接対面するよりも診療が受けやすい	病院での二次感染の心配がなくなる	薬局に薬を取りに行く必要がない	家族の負担が軽減する	自宅でリラックスして診療を受けることができる	特にない	その他
全体		54	11	16	3	3	—	—	7	8	1	3	1	1
性別	男性	16	3	5	2	1	—	—	2	1	—	1	1	—
	女性	38	8	11	1	2	—	—	5	7	1	2	—	1
年齢	60代	19	4	6	1	1	—	—	1	5	—	1	—	—
	70代	19	5	6	1	—	—	—	4	2	—	1	—	—
	80代以上	16	2	4	1	2	—	—	2	1	1	1	1	1

② 実施後アンケート(初回診療後)

Q あなたの通院手段をお教えてください。(複数回答可)

		合計	自家用車 (自分で運転)	自家用車 (家族などが運転)	(コミュニティバス含む) 公共交通機関	病院の送迎バス	タクシー	介護タクシー等 (介助付き)	自転車
全体		19	16	2	—	1	—	—	—
性別	男性	6	6	—	—	—	—	—	—
	女性	13	10	2	—	1	—	—	—
年齢	60代	6	6	—	—	—	—	—	—
	70代	7	7	—	—	—	—	—	—
	80代以上	6	3	2	—	1	—	—	—

Q オンライン診療・服薬指導に使用した機器は何ですか。(複数回答可)

		合計	ご自分のスマートフォン	家族のスマートフォン	ご自分のタブレット	家族のタブレット	市から借りたタブレット
全体		19	17	1	—	—	1
性別	男性	7	6	—	—	—	1
	女性	12	11	1	—	—	—
年齢	60代	6	6	—	—	—	—
	70代	7	7	—	—	—	—
	80代以上	6	4	1	—	—	1

Q この事業でオンライン診療・服薬指導を受ける際にサポートを利用されましたか。

		合計	看護師とオンラインサポートの 両方を利用した	看護師のサポートだけを利用した	オンラインサポートだけを 利用した	利用しなかった
全体		18	—	—	12	6
性別	男性	6	—	—	5	1
	女性	12	—	—	7	5
年齢	60代	6	—	—	2	4
	70代	7	—	—	6	1
	80代以上	5	—	—	4	1

Q アプリ(診療)の操作について

		合計	支障なかった	支障があった
全体		18	17	1
性別	男性	6	5	1
	女性	12	11	1
年齢	60代	6	5	1
	70代	7	7	—
	80代以上	5	4	1

Q 医師とのやり取りについて(複数回答可)

		合計	支障なかった	音声聞き取りにくかった	画像が見づらかった	その他
全体		19	17	1	—	1
性別	男性	6	6	—	—	—
	女性	13	11	1	—	1
年齢	60代	6	5	1	—	—
	70代	7	7	—	—	—
	80代以上	6	5	—	—	1

7 参考資料(2)単純集計

Q 開始時間について

		合計	予約時間通りに開始できた	予約時間通りに開始できなかった
全体		18	17	1
性別	男性	6	5	1
	女性	12	12	—
年齢	60代	6	6	—
	70代	7	7	—
	80代以上	5	4	1

Q アプリ(服薬指導)の操作について

		合計	支障なかった	支障があった
全体		18	17	1
性別	男性	6	6	—
	女性	12	11	1
年齢	60代	6	6	—
	70代	7	6	1
	80代以上	5	5	—

Q 薬剤師とのやり取りについて(複数回答可)

		合計	支障なかった	音声聞き取りにくかった	画像が見づかった	その他
全体		18	17	—	—	1
性別	男性	6	6	—	—	—
	女性	12	11	—	—	1
年齢	60代	6	6	—	—	—
	70代	7	6	—	—	1
	80代以上	5	5	—	—	—

Q 開始時間について

		合計	予約時間通りに開始できた	予約時間通りに開始できなかった
全体		18	17	1
性別	男性	6	6	—
	女性	12	11	1
年齢	60代	6	6	—
	70代	7	6	1
	80代以上	5	5	—

Q 開始までの時間(オンライン診療から30分後)について

		合計	今のままでよい	短くした方がよい	長くした方がよい	その他
全体		18	7	11	—	—
性別	男性	6	3	3	—	—
	女性	12	4	8	—	—
年齢	60代	6	3	3	—	—
	70代	7	2	5	—	—
	80代以上	5	2	3	—	—

Q おおやま病院とのオンライン診療の満足度を教えてください。

		合計	大変満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
全体		18	10	7	1	—	—
性別	男性	6	4	2	—	—	—
	女性	12	6	5	1	—	—
年齢	60代	6	2	4	—	—	—
	70代	7	5	1	1	—	—
	80代以上	5	3	2	—	—	—

Q チューリップ大山薬局とのオンライン服薬指導の満足度を教えてください。

		合計	大変満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
全体		18	10	7	1	—	—
性別	男性	6	5	1	—	—	—
	女性	12	5	6	1	—	—
年齢	60代	6	2	4	—	—	—
	70代	7	5	1	1	—	—
	80代以上	5	3	2	—	—	—

Q 今後も、オンライン診療・服薬指導を受けたいと思いますか。

		合計	はい	いいえ	わからない
全体		18	17	—	1
性別	男性	6	6	—	—
	女性	12	11	—	1
年齢	60代	6	5	—	1
	70代	7	7	—	—
	80代以上	5	5	—	—

Q オンライン診療・服薬指導を受けてみて、よかったと感じたことは次のうちどれですか。(複数回答可)

		合計	通院の時間が軽減したこと	病院での待ち時間が軽減したこと	通院にかかる費用が軽減したこと	身体的な通院負担が軽減したこと	病院の受付や他の患者と顔を合わせずにすんだこと	医師や薬剤師と直接対面するよりも診療等が受けやすかったこと	病院での二次感染の心配がなかったこと	薬局に薬を取りに行く必要がなかったこと	家族の負担が軽減したこと	自宅でリラックスして受けることができたこと	特にない	その他
全体		70	15	18	2	6	1	1	9	12	2	4	—	—
性別	男性	23	5	6	1	1	1	—	4	3	—	2	—	—
	女性	47	10	12	1	5	—	1	5	9	2	2	—	—
年齢	60代	19	4	6	1	1	—	—	2	4	—	1	—	—
	70代	26	6	7	—	1	1	—	5	4	—	2	—	—
	80代以上	25	5	5	1	4	—	1	2	4	2	1	—	—

Q オンライン診療・服薬指導を受けてみて、大変だったことや不安に感じたことはありましたか。(複数回答可)

		合計	スマートフォンやタブレットの操作	アプリのインストール	症状や体調を伝えること	触診がなかったこと	正しく診断されたか分からないこと	病院のスタッフと直接顔を合わせて話すことができなかったこと	特にない	その他
全体		26	4	3	—	3	3	3	10	—
性別	男性	10	2	1	—	1	1	1	4	—
	女性	16	2	2	—	2	2	2	6	—
年齢	60代	6	—	—	—	1	1	—	4	—
	70代	12	2	2	—	1	2	1	4	—
	80代以上	8	2	1	—	1	—	2	2	—

③ 最終アンケート

Q お住まいの地区を教えてください。

		合計	上滝地区	大庄地区	福沢地区	小見地区	文珠寺地区	牧地区	その他
全体		17	10	3	—	2	1	1	—
性別	男性	4	2	1	—	—	—	1	—
	女性	13	8	2	—	2	1	—	—
年齢	60代	5	3	—	—	1	1	—	—
	70代	6	3	2	—	1	—	—	—
	80代以上	5	4	—	—	—	—	1	—

Q 病院へは主にどのような交通手段を使用していますか。

		合計	自家用車 (自分で運転)	自家用車 (家族などが運転)	公共交通機関 (コミュニティバス 含む)	病院の送迎バス	タクシー	介護タクシー等 (介助付き)	自転車	徒歩	その他
全体		17	15	2	—	—	—	—	—	—	—
性別	男性	4	4	—	—	—	—	—	—	—	—
	女性	13	11	2	—	—	—	—	—	—	—
年齢	60代	5	5	—	—	—	—	—	—	—	—
	70代	6	6	—	—	—	—	—	—	—	—
	80代以上	5	3	2	—	—	—	—	—	—	—

Q 病院までの通院時間を教えてください。(病院での待ち時間以外合計)片道の時間

		合計	片道平均 (分)	5分	6分～ 10分	20分以上
全体		17	9	10	4	3
性別	男性	4	10	2	1	1
	女性	13	8.7	8	3	2
年齢	60代	5	9	4	—	1
	70代	6	9.2	3	2	1
	80代以上	5	9.6	10	4	2

Q 普段の生活で介護や介助を必要としていますか。

		合計	いいえ	はい (介護認定を受けずに家族等 の介護を受けている場合も含む)
全体		17	15	2
性別	男性	4	4	—
	女性	13	11	2
年齢	60代	5	5	—
	70代	6	6	—
	80代以上	5	3	2

Q 収入のある仕事

		合計	週4回以上	週2～3回	週1回	月1～3回	年に数回	なし
全体		17	3	2	1	1	1	9
性別	男性	4	1	—	1	1	—	1
	女性	13	2	2	—	—	1	8
年齢	60代	5	2	2	—	—	—	1
	70代	6	1	—	—	—	1	4
	80代以上	5	—	—	—	1	—	4

Q ボランティア

		合計	週4回以上	週2～3回	週1回	月1～3回	年に数回	なし
全体		17	1	—	1	—	2	13
性別	男性	4	—	—	1	—	—	3
	女性	13	1	—	—	—	2	10
年齢	60代	5	1	—	—	—	—	4
	70代	6	—	—	1	—	1	4
	80代以上	5	—	—	—	—	1	4

Q 教室、サークル活動(趣味など)

		合計	週4回以上	週2～3回	週1回	月1～3回	年に数回	なし
全体		16	1	4	2	2	3	4
性別	男性	4	—	—	—	1	—	2
	女性	13	1	4	2	1	3	2
年齢	60代	5	1	2	—	—	2	—
	70代	6	—	1	1	2	1	1
	80代以上	5	—	1	1	—	—	3

(未回答1人)

7 参考資料(2)単純集計

Q 育児や介護

		合計	週4回以上	週2～3回	週1回	月1～3回	年に数回	なし
全体		17	3	—	3	—	—	11
性別	男性	4	—	—	1	—	—	3
	女性	13	3	—	2	—	—	8
年齢	60代	5	2	—	1	—	—	2
	70代	6	—	—	1	—	—	5
	80代以上	5	1	—	—	—	—	4

Q 農作業(田、畑など)

		合計	週4回以上	週2～3回	週1回	月1～3回	年に数回	なし
全体		17	1	1	2	3	1	9
性別	男性	4	—	—	1	1	1	1
	女性	13	1	1	1	2	—	8
年齢	60代	5	—	—	1	—	—	4
	70代	6	1	—	1	1	—	3
	80代以上	5	—	1	—	1	1	2

Q 主に機器を操作された方を教えてください。

		合計	自分	家族	その他
全体		16	15	1	—
性別	男性	4	4	—	—
	女性	12	11	1	—
年齢	60代	4	4	—	—
	70代	6	6	—	—
	80代以上	5	4	1	—

(未回答1人)

Q 参加を決めたきっかけを教えてください。

		合計	医師・薬剤師・看護師からの紹介	富山市からの全戸回覧ちらし	みんなの保健室	新聞・テレビなどマスコミ	その他
全体		17	11	2	1	—	3
性別	男性	4	2	—	1	—	1
	女性	13	9	2	—	—	2
年齢	60代	5	3	1	—	—	1
	70代	6	5	—	—	—	1
	80代以上	5	2	1	1	—	1

Q オンライン診療体験会(おおよま病院内)には参加されましたか

		合計	参加した	参加していない	分からない
全体		17	9	8	—
性別	男性	4	3	1	—
	女性	13	6	7	—
年齢	60代	5	1	4	—
	70代	6	5	1	—
	80代以上	5	2	3	—

Q アプリのインストールはどのように行いましたか。

		合計	自分で行った	家族で行った	看護師や薬剤師で行った	オンラインサポーター業者で行った	その他
全体		17	6	—	4	6	1
性別	男性	4	1	—	1	2	—
	女性	13	5	—	3	4	1
年齢	60代	5	5	—	—	—	—
	70代	6	—	—	4	2	—
	80代以上	5	—	—	—	4	1

Q オンライン診療はいかがでしたか。

		合計	大変満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
全体		17	8	6	2	1	—
性別	男性	4	1	3	—	—	—
	女性	13	7	3	2	1	—
年齢	60代	5	3	—	1	1	—
	70代	6	2	3	1	—	—
	80代以上	5	3	2	—	—	—

7 参考資料(2)単純集計

Q 医師に病状や体調を正確に伝えることができましたか。

		合計	とても 思う	概ね 思う	あまり そう 思わない	そう 思わない
全体		17	5	11	1	—
性別	男性	4	—	4	—	—
	女性	13	5	7	1	—
年齢	60代	5	3	2	—	—
	70代	6	—	5	1	—
	80代以上	5	2	3	—	—

Q 医師と問題なくコミュニケーションがとれましたか。

		合計	とても 思う	概ね 思う	あまり そう 思わない	そう 思わない
全体		17	6	10	1	—
性別	男性	4	—	4	—	—
	女性	13	6	6	1	—
年齢	60代	5	3	2	—	—
	70代	6	—	5	1	—
	80代以上	5	3	2	—	—

Q今後も継続したいですか。

		合計	とても 思う	概ね 思う	あまり そう 思わない	そう 思わない
全体		17	7	7	2	1
性別	男性	4	1	3	—	—
	女性	13	6	4	2	1
年齢	60代	5	3	—	1	1
	70代	6	1	4	1	—
	80代以上	5	3	2	—	—

Q オンライン服薬指導はいかがでしたか。

		合計	大変 満足	概ね 満足	普通	やや 不満	不満
全体		17	7	7	3	—	—
性別	男性	4	—	4	—	—	—
	女性	13	7	3	3	—	—
年齢	60代	5	3	—	2	—	—
	70代	6	1	4	1	—	—
	80代以上	5	3	2	—	—	—

Q 薬剤師に病状や体調を正確に伝えることができましたか。

		合計	とてもそう思う	概ねそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
全体		17	5	12	—	—
性別	男性	4	—	4	—	—
	女性	13	5	8	—	—
年齢	60代	5	3	2	—	—
	70代	6	—	6	—	—
	80代以上	5	2	3	—	—

Q 薬剤師と問題なくコミュニケーションがとれましたか。

		合計	とてもそう思う	概ねそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
全体		17	6	11	—	—
性別	男性	4	—	4	—	—
	女性	13	6	7	—	—
年齢	60代	5	3	2	—	—
	70代	6	—	6	—	—
	80代以上	5	3	2	—	—

Q 今後も継続したいですか。

		合計	とてもそう思う	概ねそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
全体		17	7	9	1	—
性別	男性	4	1	3	—	—
	女性	13	6	6	1	—
年齢	60代	5	3	1	1	—
	70代	6	1	5	—	—
	80代以上	5	3	2	—	—

Q 計画的に診察予定を組むことができ、継続しやすかった。

		合計	とてもそう思う	概ねそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
全体		17	8	7	1	1
性別	男性	4	2	2	—	—
	女性	13	6	5	1	1
年齢	60代	5	2	1	1	1
	70代	6	4	2	—	—
	80代以上	5	2	3	—	—

Q 時間を効率的に使うことができた。

		合計	とてもそう思う	概ねそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
全体		17	10	6	—	1
性別	男性	4	2	2	—	—
	女性	13	8	4	—	1
年齢	60代	5	3	1	—	1
	70代	6	4	2	—	—
	80代以上	5	3	2	—	—

Q 受診にかかる身体的な負担が軽減された。

		合計	とてもそう思う	概ねそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
全体		17	12	5	—	—
性別	男性	4	3	1	—	—
	女性	13	9	4	—	—
年齢	60代	5	3	2	—	—
	70代	6	4	2	—	—
	80代以上	5	4	1	—	—

7 参考資料(2)単純集計

Q 受診にかかる経済的な負担が軽減された。

		合計	とてもそう思う	概ねそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
全体		17	6	7	2	2
性別	男性	4	—	3	1	—
	女性	13	6	4	1	2
年齢	60代	5	2	—	1	2
	70代	6	1	5	—	—
	80代以上	5	3	2	—	—

Q 現在のアプリの操作について教えてください。

		合計	不安はない	概ね不安はない	やや不安	不安
全体		17	9	5	3	—
性別	男性	4	2	1	1	—
	女性	13	7	4	2	—
年齢	60代	5	3	1	1	—
	70代	6	4	2	—	—
	80代以上	5	2	2	1	—

Q 時間帯は適切でしたか？

※今回は月・水・木曜日14時～15時に実施。

		合計	はい	いいえ（理由）	その他
全体		17	16	—	1
性別	男性	4	4	—	—
	女性	13	12	—	1
年齢	60代	5	4	—	1
	70代	6	6	—	—
	80代以上	5	5	—	—

Q 予約方法は適切でしたか？

※今回は対面診療後に医師や看護師などと相談し次回オンライン診療予約を決定。

		合計	はい	いいえ（理由）	その他
全体		17	16	—	1
性別	男性	4	4	—	—
	女性	13	12	—	1
年齢	60代	5	4	—	1
	70代	6	6	—	—
	80代以上	5	5	—	—

Q あってよかったサービスはありますか。（あてはまるものすべてに○）

		合計	必要なアプリなどのインストールサポート	診察・服薬指導時のオンラインサポート（アプリ操作など）	オンライン診療・服薬指導時の看護師などのサポート（問診など）	薬剤の送料の補助	タブレットなど機器の貸し出し	その他
全体		32	10	6	5	10	—	1
性別	男性	8	3	1	2	2	—	—
	女性	24	7	5	3	8	—	1
年齢	60代	6	1	—	—	5	—	—
	70代	15	5	4	3	3	—	—
	80代以上	10	3	2	2	2	—	1

Q SNSやスマホ決済など電話以外でスマートフォンを利用する機会が増えた。

		合計	とてもそう思う	概ねそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	その他
全体		17	1	6	6	3	1
性別	男性	4	—	—	3	1	—
	女性	13	1	6	3	2	1
年齢	60代	5	1	1	2	1	—
	70代	6	—	3	3	—	—
	80代以上	5	—	2	—	2	1

Q スマートフォンで電話以外に利用している機能に○をつけてください。(あてはまるものすべてに○)

		合計	メール	カメラ・アルバム	ビデオ電話	インターネットの使用	アプリの利用	オンラインショッピング	オンライン決済	SNSの閲覧	SNSの発信
全体		74	15	15	5	10	8	5	7	6	3
性別	男性	10	3	4	1	1	—	—	1	—	—
	女性	64	12	11	4	9	8	5	6	6	3
年齢	60代	34	5	4	1	5	4	3	4	5	3
	70代	25	6	6	2	4	3	1	3	—	—
	80代以上	13	3	4	2	1	1	1	—	1	—

Q 薬剤の送料は一般的に600円程度かかります。オンライン服薬指導を利用されるとしたら、どのような受け取り方法を考えますか。

		合計	① 郵送を希望（自己負担）	② 薬局で受け取り（自分）	③ 薬局で受け取り（家族）	④ その他
全体		17	3	12	1	1
性別	男性	4	2	2	—	—
	女性	13	1	10	1	1
年齢	60代	5	—	5	—	—
	70代	6	1	5	—	—
	80代以上	5	1	2	1	1

④ オンライン診療体験会参加者アンケート

Q あなたの通院手段をお教えてください。(複数回答可)

		合計	自家用車 (自分で運転)	自家用車 (家族などが運転)	(コミュニティバス含む) 公共交通機関	病院の送迎バス	タクシー	介護タクシー等 (介助付き)	自転車	徒歩
全体		74	39	15	—	12	—	—	4	4
性別	男性	25	17	3	—	2	—	—	1	2
	女性	43	21	12	—	9	—	—	1	—
年齢	60代以下	16	11	1	—	2	—	—	1	1
	70代	29	18	6	—	3	—	—	1	1
	80代	25	9	6	—	6	—	—	2	2
	90代	4	1	2	—	1	—	—	—	—

(性別未回答者4人)

Q 通院頻度はどのくらいですか。

		合計	週に2～3日程度	週に1日程度	月に2～3日程度	月に1日程度	年に4～5回程度	2か月に1日程度	その他
全体		71	—	—	—	40	3	13	15
性別	男性	23	—	—	—	14	2	4	3
	女性	44	—	—	—	24	1	9	10
年齢	60代以下	14	—	—	—	8	1	1	4
	70代	28	—	—	—	15	1	7	5
	80代	25	—	—	—	15	1	4	5
	90代	4	—	—	—	2	—	1	1

(性別未回答者4人)

Q 通院先はおおやま病院のみですか。

		合計	はい	いいえ
全体		68	36	32
性別	男性	23	12	11
	女性	41	24	17
年齢	60代以下	13	7	6
	70代	28	15	13
	80代	23	11	12
	90代	4	3	1

(未回答3人、性別未回答者4人)

Q 他の通院医療機関はどの地域ですか。(いいえの回答者のみ)

		合計	富山地域	大沢野地域	八尾地域	婦中地域	県内市町村	県外
全体		30	25	2	—	1	2	—
性別	男性	11	11	—	—	—	—	—
	女性	15	10	2	—	1	2	—
年齢	60代以下	5	5	—	—	—	—	—
	70代	12	9	2	—	1	—	—
	80代	12	11	—	—	—	1	—
	90代	1	—	—	—	—	1	—

(性別未回答者4人)

Q 使用している通信機器を教えてください。(複数回答可)

		合計	スマートフォン	タブレット端末	携帯電話	パソコン	持っていない	その他
全体		101	56	7	6	17	9	6
性別	男性	36	16	4	3	7	4	2
	女性	59	35	3	3	9	5	4
年齢	60代以下	21	13	1	—	5	2	—
	70代	41	24	4	1	8	3	1
	80代	34	18	2	4	3	3	4
	90代	5	1	—	1	1	1	1

(性別未回答者4人)

Q アプリの操作は難しかったですか。

		合計	難しくなかった	難しかった
全体		67	51	16
性別	男性	23	21	2
	女性	40	27	13
年齢	60代以下	15	14	1
	70代	27	23	4
	80代	21	11	10
	90代	4	3	1

(未回答4人、性別未回答者4人)

Q オンライン診療体験をしてみても。

		合計	支障なかった	音声聞き取りにくかった	画像が見づらい
全体		68	66	2	—
性別	男性	22	21	1	—
	女性	42	41	1	—
年齢	60代以下	15	15	—	—
	70代	28	27	1	—
	80代	21	20	1	—
	90代	4	4	—	—

(未回答3人、性別未回答者4人)

Q サポート体制について。

		合計	必要なし	オンラインサポート	看護師	両方	分からない
全体		71	32	16	4	10	9
性別	男性	23	12	4	1	5	1
	女性	43	19	12	3	5	4
年齢	60代以下	15	12	1	—	1	1
	70代	28	12	5	3	4	4
	80代	24	7	9	1	4	3
	90代	4	1	1	—	1	1

(性別未回答者4人)

Q オンライン診療・服薬指導のメリットについて。(複数回答可)

		合計	通院の時間が軽減したこと	病院での待ち時間が軽減したこと	通院にかかる費用が軽減したこと	身体的な通院負担が軽減したこと	病院の受付や他の患者と顔を合わせずにすんだこと	医師や薬剤師と直接対面するよりも診療等が受けやすかったこと	病院での二次感染の心配がなかったこと	薬局に薬を取りに行く必要がなかったこと	家族の負担が軽減したこと	自宅でリラックスして受けることができたこと	特になし	その他
全体		159	32	37	5	15	4	2	14	19	9	14	3	5
性別	男性	41	12	12	2	2	1	—	2	3	1	4	1	1
	女性	114	20	23	3	13	2	2	11	16	8	10	2	4
年齢	60代以下	41	7	11	2	6	1	1	5	5	1	1	—	1
	70代	66	14	16	2	3	3	1	6	9	4	7	—	1
	80代	42	9	7	1	6	—	—	3	3	2	5	3	3
	90代	10	2	3	—	—	—	—	—	2	2	1	—	—

(性別未回答者4人)

7 参考資料(2)単純集計

Q オンライン診療・服薬指導を受けたいと思いますか。

		合 計	は い	い い え	分 か ら な い
全体		71	50	4	17
性別	男性	23	17	—	6
	女性	43	33	3	7
年齢	60代以下	15	11	1	3
	70代	28	21	2	5
	80代	24	15	1	8
	90代	4	3	—	1

(性別未回答者4人)

⑤ オンライン診療・服薬指導参加意向調査

Q 使用可能な機器の有無

		合計	機器あり	機器なし	無回答
全体		703	372	299	32
性別	男性	290	172	100	18
	女性	412	199	199	14
年齢	60代以下	161	137	11	13
	70代	233	151	73	9
	80代以上	309	84	215	10

(性別無回答1人)

Q オンライン診療・服薬指導実証実験参加希望

		合計	参加する	参加しない
全体		703	47	656
性別	男性	290	20	270
	女性	412	27	385
年齢	60代以下	161	17	144
	70代	233	15	218
	80代以上	309	15	294

(性別無回答1人)

Q オンライン診療・服薬指導に「参加する」理由。(複数回答可)

		合計	通院に伴う負担が減る	病院での待ち時間が無くなる	病院での二次感染の心配がなくなる	自宅で落ち着いて診療を受けることができる	診療の予約を取ることができる	薬が配送されるため薬局に行かなくてよい	通院に伴う家族の負担が減る	家族に勧められた	医師に勧められた	今は必要ないが将来通院できない状況に体験しておきたい	その他
全体		60	35	12	0	0	1	1	1	0	10	0	0
性別	男性	22	16	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0
	女性	38	19	8	0	0	1	1	1	0	8	0	0
年齢	60代以下	22	15	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0
	70代	18	9	4	0	0	0	0	0	0	5	0	0
	80代以上	20	11	3	0	0	1	1	1	0	3	0	0

(性別無回答1人)

Q オンライン診療・服薬指導に「参加しない」理由。(複数回答可)

		合計	通院したい	通院できる	機器(スマートフォンやパソコン等)を持っていない	機器(スマートフォンやパソコン等)は持っているが、扱いに慣れていない	機器の貸与や操作のサポートがあっても気が進まない	機器の使用にあたり、インターネット環境が整っていない	予約制のため診察日時が固定されてしまう	目や耳が不都合でオンライン診療が難しい	オンライン診療の対象にならない。家族も一緒に受診していない	オンライン診療についてよく理解できていない、分からないことが多い	オンライン診療に興味がない
全体		1214	162	311	166	90	0	1	57	6	0	4	52
性別	男性	501	68	135	55	27	0	1	31	1	0	2	17
	女性	712	94	176	111	63	0	0	25	5	0	2	35
年齢	60代以下	290	42	92	4	11	0	0	27	1	0	1	13
	70代	450	59	113	43	42	0	0	21	0	0	2	17
	80代以上	474	61	106	119	37	0	1	9	5	0	1	22

(性別無回答1人)

2/2

		合計	2回に1回は通院しなければならない	今の通院に特に不都合がない	自分だけでは決められない(家族への相談が必要等)	家族が賛成していない	将来通院が出来なくなったら必要かもしれないが今は必要ない	入院・入所になった	その他
全体		1214	2	185	4	1	77	2	94
性別	男性	501	2	75	1	0	34	0	52
	女性	712	0	110	3	1	43	2	42
年齢	60代以下	290	1	52	0	0	23	0	23
	70代	450	1	86	1	1	34	0	30
	80代以上	474	0	47	3	0	20	2	41

(性別無回答1人)