

へき地における  
オンライン服薬指導の導入の手引き  
ご説明資料

株式会社ジェイエムインテグラル

## へき地におけるオンライン服薬指導の導入の手引きについて

### ◆ 目的

県内のへき地等で周囲に薬局がない地域（薬局空白地域）において、医薬品等の提供体制を確保するため、地域の薬局、医療関係者、行政等の関係機関が連携して、オンライン服薬指導を導入しようとする際の手順を解説

### ◆ 手引きの活用対象

市町、地域薬剤師会を想定

### ◆ 留意事項

- ・ この手引きは、あくまでも導入の際の手引きであり、オンライン服薬指導を実施する際のマニュアルではない
- ・ 都市部におけるオンライン服薬指導を導入を進める手引きではない

第1章 手引きの目的と活用方法	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 目的</li><li>2) 手引きの構成と活用方法</li><li>3) オンライン服薬指導等の用語の整理</li><li>4) 県内市町の薬局空白地域に係る現況</li></ol>
第2章 オンライン服薬指導に係る法的整理	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 改正医薬品医療機器等法及び省令について</li><li>2) 参考となる通知等について</li></ol>
第3章 オンライン服薬指導の導入の流れ	<ol style="list-style-type: none"><li>1) オンライン服薬指導の導入のきっかけと期待される効果</li><li>2) 関係者の役割</li><li>3) 導入時の進め方</li></ol>
第4章 導入時の個別の留意点	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 実施場所について</li><li>2) 支援者について</li><li>3) 薬局の選択について</li><li>4) 実施時間について</li><li>5) 医療機関との連携について</li><li>6) 必要な設備・システムについて</li><li>7) 配送について</li><li>8) 料金の収受について</li><li>9) フォローアップについて</li><li>10) 住民への広報について</li><li>11) 民間事業者の連携・協力について</li><li>12) その他</li></ol>

第5章 事例紹介	1) 診療所建屋における事例 (A-①、A-②) 2) 公民館・郵便局等の地域拠点における事例 (B-1-①、B-1-②) 3) 医療MaaS (移動診療車) における事例 (B-2-①、B-2-②) 4) 自宅、介護入所施設における事例 (C-①)
第6章 関連する補助金制度等	



**各章について、個別に特に重要なポイントをご説明**

## 第1章 手引きの目的と活用方法

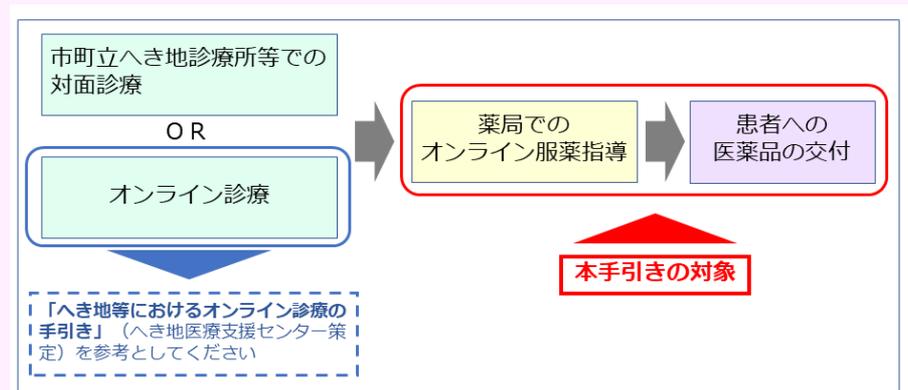
- 1) 目的
- 2) 手引きの構成と活用方法
- 3) オンライン服薬指導等の用語の整理
- 4) 県内市町の薬局空白地域に係る現況

### 1) 手引きの目的

- ・ 薬局空白地域において、医薬品等の提供体制を確保するため、地域の薬局、医療関係者、行政等の関係機関が連携して、オンライン服薬指導を導入しようとする際の手順をわかりやすく解説

### オンライン診療手引きとの連携

- ・ オンライン服薬指導を進めるには、医療機関による対面・オンライン診療の実施が必須
- へき地医療支援センターが作成するオンライン診療の手引きと連携



## 第1章 手引きの目的と活用方法

- 1) 目的
- 2) 手引きの構成と活用方法
- 3) オンライン服薬指導等の用語の整理
- 4) 県内市町の薬局空白地域に係る現況

### 3) オンライン服薬指導等の用語の整理

- ・ オンライン服薬指導を実施する際、知っておくべき用語を整理
- ・ 特にへき地では、高齢者が自身でオンライン服薬指導を完結することは困難

→ 「オンライン服薬指導支援者」のサポートを組み込み

表1 へき地等におけるオンライン服薬指導の基本用語

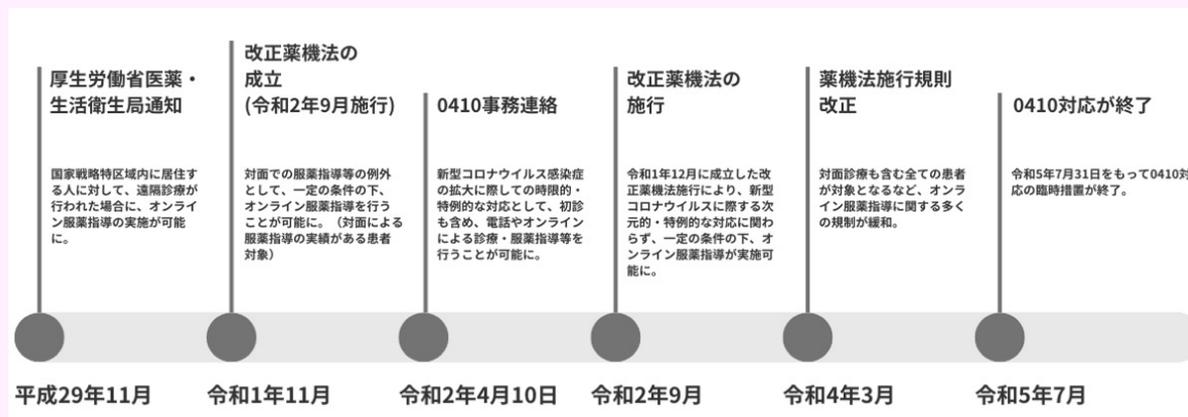
基本用語	説明
オンライン服薬指導	映像及び音声の送受信により相手の状態を相互に認識しながら通話を行うことが可能な方法により、薬剤の適正な使用を確保するために薬剤師により行われる服薬指導
院外処方	診察を受けた医療機関で処方箋をもらい、調剤薬局で薬を受け取ること
院内処方	診察を受けた医療機関の薬局で医薬品を受け取ること
へき地医療拠点病院等	へき地医療拠点病院、へき地診療所、その他医療計画、へき地医療支援計画、へき地勤務医師等派遣計画に基づき協力する医療機関
電子処方箋	オンライン資格確認等システムを拡張し、現在紙で運用されている処方箋を電子化する仕組み
オンライン服薬指導支援者	薬剤師-患者間のオンライン服薬指導において、患者が情報通信機器の使用に慣れていない場合等に、その方法の説明など円滑なコミュニケーションを支援する者 ※家族であるか、看護師・介護福祉士等の医療・介護従事者であるかは問わない

## 第2章 オンライン服薬指導に 係る法的整理

- 1) 改正医薬品医療機器等法及び省令について
- 2) 参考となる通知等について

### 1) オンライン服薬指導に関する規制の状況

- ・ オンライン服薬指導に係る規制について整理
- ・ 改正薬機法や、令和2年4月10日付け事務連絡「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・特例的な取扱いについて」（0410対応）について記載



## 第3章 オンライン服薬指導の 導入の流れ

- 1) オンライン服薬指導の導入のきっかけと期待される効果
- 2) 関係者の役割
- 3) 導入時の進め方

## 2) 関係者の役割

- ・へき地においてオンライン服薬指導を実装するには地域の多くの関係者の参画・協力が必要
- ・特に、市町村が導入方針の策定を行い、各種関係者との調整
- ・各薬局との調整にあたっては、地域薬剤師会が行政と連携し、実装を進める

関係者	役割
へき地診療所等	
医師	オンライン診療の実施、処方箋の発行
看護師	診療の補助、ビデオ通話システムの設置と操作の支援
事務職員	ビデオ通話システムの設置と操作の支援 処方箋の送付、薬局とのやり取り
薬局	
薬剤師	処方箋の授受、オンライン服薬指導、医薬品の受け渡しまでの一連の対応を実施
事務職員	薬代の計算等の事務業務を行うとともに、場合によっては医薬品の配送等も支援
行政・関係団体	
県	オンライン診療、オンライン服薬指導に関わる助言、情報提供、関係者の紹介等
市町	地域におけるオンライン服薬指導の導入方針の策定 実施場所の確保、機材・システム等の準備 住民、患者への説明、広報
県薬剤師会・ 地域薬剤師会	県、市町との連携・支援 会員との連絡・調整
民間事業者	
システム 事業者	オンライン服薬指導システムの提供 システムの設置、操作に関わる技術的支援 デモンストレーション時のサポート
車両運 行 事業者	MaaSを導入する場合、車両の運行
地域拠点	
公民館、 郵便局等	巡回診療先や服薬指導の実施場所の提供 ビデオ通話システムの設置と操作の支援

## 第3章 オンライン服薬指導の 導入の流れ

- 1) オンライン服薬指導の導入のきっかけと期待される効果
- 2) 関係者の役割
- 3) 導入時の進め方

### 3) オンライン服薬指導 導入時の進め方

- ・へき地においてオンライン服薬指導を導入する際のステップを解説
- ・薬局だけでなく、行政や実施予定場所の管理者などとの事前調整が不可欠
- ・各関係者との調整に当たっては、行政がコミュニケーションを取りまとめ

表4 オンライン服薬指導の実装に向けて想定される取組事項

		取組事項	
導入前	事前調整	STEP1	・対象地域の現状把握（実施場所の有無を含む） ・対象地域のニーズ確認
		STEP2	・（市町の）対応方針決定（予定実施方法を含む）
		STEP3	・実施予定場所の管理者への協力要請 （想定される場所：市町出張所、公民館・集会場、郵便局、農協・漁協の出張所等）
		STEP4	・関係機関との事前調整（地域医師会、地域薬剤師会等）
	導入調整	STEP5	・実施方法の確定 ・実施準備（設備設置等を含む） ・協力薬局との事前調整
		STEP6	・対象地域住民への説明会開催・広報実施 ・協力関係者（医療関係、薬局、場所提供者等）とのデモ実施
導入後		STEP7	・導入
		STEP8	・利用向上のための説明会や広報の実施 ・利用者・関係者へのアンケート・ヒアリング等による改善点の検討
		STEP9	・適時、継続改善

## 第3章

### オンライン服薬指導の導入の流れ

- 1) オンライン服薬指導の導入のきっかけと期待される効果
- 2) 関係者の役割
- 3) 導入時の進め方

## 3) オンライン服薬指導 導入時の進め方（事前調整）

### STEP1

- ・対象地域の現状把握（実施場所の有無を含む）
- ・対象地域のニーズ確認

### STEP2

- ・対応方針決定

### STEP3

- ・実施予定場所の管理者への協力要請

### STEP4

- ・関係機関との事前調整  
（地域医師会、地域薬剤師会等）



高瀬郵便局における協力要請を実施

## 第3章

### オンライン服薬指導の導入の流れ

- 1) オンライン服薬指導の導入のきっかけと期待される効果
- 2) 関係者の役割
- 3) **導入時の進め方**

## 3) オンライン服薬指導 導入時の進め方（導入調整）

### STEP5

- ・実施方法の確定
- ・実施準備（設備設置等）
- ・協力薬局との事前調整

### STEP6

- ・対象地域住民への説明会開催・広報実施
- ・協力関係者（医療関係、薬局、場所提供者等）とのデモ実施



**高瀬郵便局内に  
“和田巡回診療所”を  
開設しました。**

- ・第3火曜日は対面診療です。（9時～12時）  
初診の方は、まず対面診療を受診してください。
- ・第1,第2,第4,第5火曜日はオンライン診療です。（予約制）  
和田巡回診療所（高瀬郵便局内）と鹿野診療所をインターネットでつないで長沼医師が診察します。

和田巡回診療所（内科） 医師：長沼 恵滋（鹿野診療所所長）							
診療時間	月	火	水	木	金	土	日
9:00 } × 12:00		対面診療 第3火曜日	×	×	×	×	×
		オンライン診療 第1、第2、第4、第5火曜日					

## 第3章

### オンライン服薬指導の導入の流れ

- 1) オンライン服薬指導の導入のきっかけと期待される効果
- 2) 関係者の役割
- 3) 導入時の進め方

## 3) オンライン服薬指導 導入時の進め方（導入調整）

### STEP7

- ・ 導入

### STEP8

- ・ 利用向上のための説明会や広報の実施
- ・ 利用者・関係者へのアンケート・ヒアリング等による改善点の検討

### STEP9

- ・ 適時、継続改善

#### 和田地区のオンライン診療・オンライン服薬指導に関するアンケート

このアンケート調査は、周南市、郵便局、新南陽薬剤師会、山口県により、和田地区のオンライン診療等を進めるための基礎資料とさせていただきますので、御協力よろしくお願いいたします。本調査で御回答いただいた回答内容についてはすべて統計的に処理し、個人の回答内容を公表することはありません。また、調査結果は、オンライン診療等に係る取組推進の目的のみに使用されます。

調査への協力は任意であり、協力しないことであなたが不利益を被ることはありません。御協力いただける場合、以下の「同意する」欄にチェックをお願いします。

同意する  同意しない

#### ■全般について（問1）

問1 あなたのことについて教えてください。

住んでいる地域	<input type="checkbox"/> 和田地区 <input type="checkbox"/> 和田地区以外の周南市 <input type="checkbox"/> 周南市外
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> その他・回答しない
家族構成	<input type="checkbox"/> 一人暮らし <input type="checkbox"/> 夫または妻と二人暮らし <input type="checkbox"/> 家族と同居
和田地区内の移動手段	<input type="checkbox"/> 徒歩（歩行車含む） <input type="checkbox"/> バス <input type="checkbox"/> タクシー <input type="checkbox"/> 自転車 <input type="checkbox"/> 自家用車（本人運転） <input type="checkbox"/> 自家用車（同居家族運転） <input type="checkbox"/> 別居家族やご近所の方の車に乗せてもらう
和田地区外への移動手段	<input type="checkbox"/> 徒歩（歩行車含む） <input type="checkbox"/> バス <input type="checkbox"/> タクシー <input type="checkbox"/> 自転車 <input type="checkbox"/> 自家用車（本人運転） <input type="checkbox"/> 自家用車（同居家族運転） <input type="checkbox"/> 別居家族やご近所の方の車に乗せてもらう
郵便局の利用頻度	よく使う郵便局 ➡ <input type="checkbox"/> 高瀬郵便局 <input type="checkbox"/> その他（ <input type="checkbox"/> 郵便局） 使う頻度 ➡ <input type="checkbox"/> 週1回以上 <input type="checkbox"/> 月1回以上 <input type="checkbox"/> 月1回以下

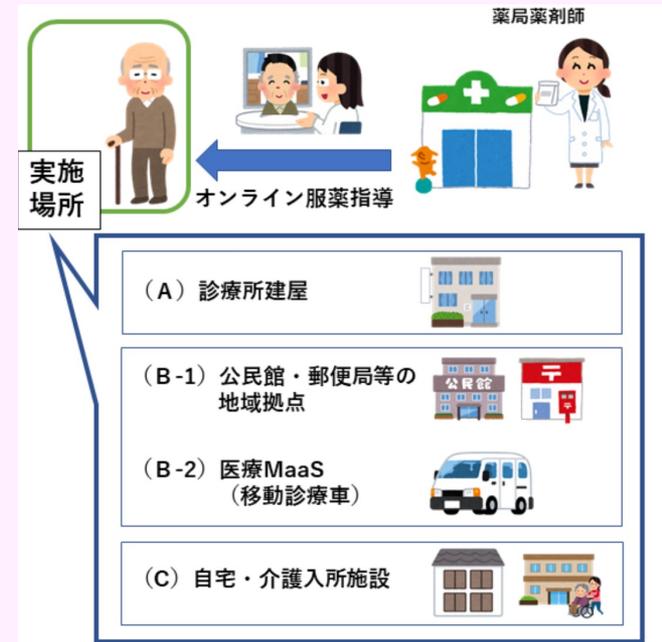
## 第4章 導入時の個別の留意点

- 1) 実施場所について
- 2) 支援者について
- 3) 薬局の選択について
- 4) 実施時間について
- 5) 医療機関との連携について
- 6) 必要な設備・システムについて

### 留意点（実施場所）

- ・へき地におけるオンライン服薬指導の実施場所の要件  
→プライバシーが保たれるよう配慮
- ・実際に使用される場所は以下が想定

- (A) 診療所建屋
- (B-1) 公民館・郵便局等の地域拠点
- (B-2) 移動診療車（医療MaaS）
- (C) 自宅、介護入所施設



## 第4章 導入時の個別の留意点

- 1) 実施場所について
- 2) 支援者について
- 3) 薬局の選択について
- 4) 実施時間について
- 5) 医療機関との連携について

### 留意点（支援者）

- 機器操作に慣れていない方や聞き取りが難しい方のため、支援者が同席  
→ビデオ通話システムの説明や薬剤師の服薬指導を補助
- 支援者は看護師、その他医療関係者、薬局スタッフ、公民館・郵便局等の職員、患者家族等
- 患者のプライバシーを配慮

### 留意点（薬局の選択）

- 特定の薬局への誘導とならないよう、複数の薬局による対応を検討
- 患者はかかりつけ薬局か、リストから薬局を選択
- リストには薬局名、住所、電話番号、配送可否、配送方法・料金、支払方法等を記載

## 第4章 導入時の個別の留意点

- 1) 実施場所について
- 2) 支援者について
- 3) 薬局の選択について
- 4) 実施時間について
- 5) 医療機関との連携について

### 留意点（実施時間）

- ・ オンライン服薬指導は、かかりつけ薬局の対応可能時間と患者及び支援者の対応可能時間をあらかじめ調整
- ・ 対応可能時間については、電話での共有もしくは予約システム等を活用
- ・ オンライン服薬指導実施にあたっては、処方箋送付時間、調剤作業時間を考慮し、なるべく患者の待ち時間を短縮する

### 留意点（医療機関との連携）

- ・ オンライン服薬指導希望の処方箋には「オンライン対応」と記載
- ・ 現状は処方箋をFAXにて医療機関から薬局へ送付し後日原本を薬局送付
- ・ 電子処方箋が導入されている場合、処方箋原本の送付は不要
- ・ お薬手帳並びに保険証情報については、ビデオ通話時に画面越しに確認
- ・ 多職種連携のためのITコミュニケーションツールの利用も検討

## 第4章 導入時の個別の留意点

- 6) 必要な設備・システムについて
- 7) 配送について
- 8) 料金の収受について
- 9) フォローアップについて
- 10) 住民への広報について
- 11) 民間事業者の連携・協力について
- 12) その他

### 留意点（設備・システム）

- ・ オンライン服薬指導実施にあたって必要な設備
  - ・ PC / タブレット（カメラ付き）
  - ・ ネットワーク環境
  - ・ ヘッドホン/マイク(必要に応じ)
  - ・ ビデオ通話システム
    - 汎用システム / 専用システム
- ・ 高齢者捜査にあたっては支援者が操作補助を行う

### 留意点（配送）

- ・ 医薬品配送手段
  - ①薬局による配送
  - ②民間事業者による配送
  - ③地域協力者による配送
  - ④家族等による受け取り
- ・ 医薬品配送における注意事項
  - ・ 同封物の信書の該当の有無
  - ・ サイズや重量
  - ・ 医薬品種類（保冷品や割れ物等）
  - ・ 配達時間（集荷時間や配送先等）
  - ・ 追跡機能の必要性

## 第4章 導入時の個別の留意点

- 6) 必要な設備・システムについて
- 7) 配送について
- 8) 料金の収受について
- 9) フォローアップについて
- 10) 住民への広報について
- 11) 民間事業者の連携・協力について
- 12) その他

### 留意点（料金の収受）

- ・ 医薬品代金の支払い方法
  - ①振込
  - ②料金代引きサービス
  - ③電子決済（クレジット / QR等）
  - ④その他
    - ・ 薬局スタッフや支援員による料金受け取り
- ・ 支払い遅延の場合を考慮し、その際は確認や催促が必要

### 留意点（フォローアップ）

- ・ 改正医薬品医療機器等法  
→調剤時に加えて調剤後の服薬指導、継続的な服薬状況等の把握も義務化
- ・ 医薬品配送後の患者受取状況の確認  
→電話連絡等にて実施

## 第5章 事例紹介

- 1) 診療所建屋における事例 (A-①、A-②)
- 2) 公民館・郵便局等の地域拠点における事例 (B-1-①、B-1-②)
- 3) 医療MaaS (移動診療車) における事例 (B-2-①、B-2-②)
- 4) 自宅、介護入所施設における事例 (C-①)

### 全国におけるオンライン服薬指導の事例

第4章における「実施場所」に基づき、全国における事例を整理しています。  
各地域と環境の近い事例をご確認ください。

岩国市：へき地診療所における  
オンライン服薬指導



周南市：郵便局における  
オンライン服薬指導



伊那市：医療MaaSを用いた  
オンライン服薬指導



## 第6章 関連する補助金制度等

—

### オンライン服薬指導実装において活用を見込める補助金事例

令和6年度における活用可能な補助金事例の一部を右にお示しします。年度、並びに地域や自治体によって名称や利用可能な補助金は異なることが想定されます。

詳細については各地域の都道府県並びに市町村にご確認いただきますようお願いいたします。

#### 各省庁による補助金

主体	名称	該当 URL
内閣府	デジタル田園都市国家構想交付金	<a href="https://www.chisou.go.jp/sousei/about/kouhukin/index.html">https://www.chisou.go.jp/sousei/about/kouhukin/index.html</a>
厚生労働省	医療施設等設備整備費補助金（遠隔医療設備整備事業）	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/index_0024.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/index_0024.html</a>
厚生労働省	へき地医療拠点病院運営事業	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_20900.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_20900.html</a>
総務省	R6 年度「地域デジタル基盤活用推進事業」（R7 年度は「地域社会 DX 推進パッケージ事業」に衣替え）	<a href="https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/ictriyou/digital_kiban/index.html">https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/ictriyou/digital_kiban/index.html</a>
総務省	過疎地域持続的発展支援事業（過疎地域が該当）	<a href="https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/2001/kaso/kasomain4.html">https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/2001/kaso/kasomain4.html</a>

#### 山口県等による補助金

主体	名称	該当 URL
デジタル推進局デジタル政策課	やまぐちデジタル実装推進事業	<a href="https://www.pref.yamaguchi.lg.jp/press/267178.html">https://www.pref.yamaguchi.lg.jp/press/267178.html</a>