

令和7年5月27日



元気、
美味しい、
暮らしやすい
ENERGY OF PEACE
ひろしま

令和6年度 情報通信機器を用いた診療・ 服薬指導にかかる導入・活用支援

【オンライン診療体制の構築に係る支援先事業所好事例集】

本資料は、各医療機関や各薬局が様々な疾患に対して、オンライン診療やオンライン服薬指導の実施体制を構築する際に参考になるように、令和6年度情報通信機器を用いた診療等に係る活用支援コンサルティング業務事業における支援先事業所の課題とそれに対する対策を好事例として記載したものである。

【支援先事業所事例：A病院】 高齢患者向けオンライン診療体制の構築



◆ 患者に直接メリットをアプローチする、セミナー型の集患対策

項目	内容
問題	➤ 高齢患者に対するオンライン診療の理解や利用が広がらない、または定着しない可能性がある。 ✓ オンライン診療の開始直後は対象患者を絞って声掛けをして利用を促進し、徐々に患者全般に向けて広報を行っていくため、患者それぞれに利便性が理解できるようなツールを用い、利用ハードルを下げるのが望ましい。
問題が起きている背景	➤ 病院の患者層にオンライン診療自体の認知が低く、「どのようなことができるのか」、「自分にとってどのように便利なのか」といったメリットの訴求が進みにくい環境にあること。
課題	➤ ポスターの掲示やチラシ配布について検討する ✓ 昨年度の事業で県が作成したポスターを活用。 ✓ マニュアル等をベースに患者向けのチラシ（登録手順等が分かるもの）を作成する予定。 ➤ 患者向けセミナーの実施内容について検討する ✓ 待合室で患者向けのセミナーを実施することで、オンライン診療について知ってもらい、実際にご自分のスマートフォン等にアプリのダウンロードをするところまでを行う。 ※現在計画中のため、詳細等は今後検討予定。
対策	➤ ポスターやチラシ用の資材を作成する。 ➤ 患者向けのセミナー運営にかかる準備（役割分担、資料等）を進める。

【支援先事業所事例：B病院】 精神疾患患者へのオンライン診療体制の構築

◆ 運用スタイルに合わせたオペレーション構築とシステム選定

項目	内容
問題	➤ 運用方法として不定期でのオンライン診療の実施を想定しており、一般的なオンライン診療の運用方法が異なる。 ✓ 特に予約枠の調整に関しては、その都度対応が必要。 ➤ 高齢の患者の場合など、クレジットカードでの支払い方法のみでは対応できない可能性がある。
問題が起きている背景	➤ 実施医師の都合上、定期的なオンライン診療の実施が難しく、不定期になってしまう。 ➤ 対象患者の特性や年齢により決済方法に制限が出る可能性がある。
課題	➤ オペレーションの構築。 ➤ 決済方法を考慮したシステム選定。
対策	➤ 対象となる患者選定を具体化する。 ➤ 実際の現場スタッフを含めてオペレーションマニュアルを構築する。 ✓ 予約枠を空けるタイミング、患者への周知、調整担当者など役割分担を明確にする。 ➤ 決済方法に選択肢があり、未収が起きにくいシステムを選定する。 ✓ 高齢の患者となると、クレジットカードを持っていない方も多く、決済方法については種類があるシステムが必要。

【支援先事業所事例：B病院】 精神疾患患者へのオンライン診療体制の構築

項目	内容
対策を実施する上での課題	➤ 現場スタッフへの周知には時間や工数を要する。 ➤ 決済方法や決済手順などの具体的内容はベンダーを交えての確認が必要となる。

実際に作成したオペレーションマニュアル（一部抜粋）

時期	フロー項目	No	病院（誰が 何を）			
			何をするか	パターン別	誰が	
オンライン診療前	予約枠の設定	1	・最低1～1.5ヶ月先までの医師のオンライン診療可能枠を設定する		医事課	名前
	対面診察	2	・精神疾患の患者に次回からオンライン診療はどうか説明資料を用いて提案する（包含基準を確認・説明した上で判断）		医師	
	操作説明 操作支援	3	・希望があった患者に対して、医師のオンライン診療可能枠を確認しながらオンライン診療の日時を決める		医事課	
		4	・決まった日時の予約枠を空ける			
		5	・同意説明書を配布（説明はなし）			
		6	・操作説明書（アカウント発行・予約設定）を渡す ※システム利用料275円＋α、支払いはクレジットまたはコンビニ後払いになる内容は加える			
		7	・操作説明書を用いて説明しながらアカウント発行を行う			
		8	・操作説明書を用いて説明しながら予約を取る	・空けた予約枠に別患者の予約が入った場合は、キャンセルする		
		9	・予約が入ったらメール・FAXで通知が来るため確認する			
		10	・予約まで完了したら電子カルテの先生スケジュール欄に予約を入れこむ			
		11	・患者からの質問があれば返答する			

◆ 集患対策を念頭においた複数システムの導入

項目	内容
問題	➤ 門前クリニックの処方箋集中率を下げるために新規患者を獲得したいが、なかなか新規患者を獲得できていない。
問題が起きている背景	➤ 門前クリニックが皮膚科・アレルギー科であるため、その疾患で来院する患者の内、その他の疾患で別クリニックを受診している患者の把握や取り込みが行えていないこと。
課題	➤ 処方箋集中率低下を目的とした集患対策。

項目	内容
対策	➤ 既存患者の門前クリニック以外からの処方せん獲得と、患者のオンライン診療プラットフォーム利用時の自然流入を目的とし、オンライン診療と一気通貫したオンライン服薬指導システムを2社同時導入。＊2システムの導入により、各システムを利用している医療機関からの応需が期待できる。 <pre> graph TD subgraph Pharmacy [薬局] P1[⑤ オンライン服薬指導] end subgraph Patient [患者] P2[② 受診時、オンライン服薬指導の希望を申し出] P3[④ オンライン服薬指導の予約] end subgraph Medical_Institution [門前以外の医療機関] P4[① 門前クリニック受診後の対面服薬指導時にオンライン服薬指導の紹介・説明] P5[③ 処方せんFAX (後日原本送付)] end P2 --> P4 P4 --> P5 P5 --> P1 P1 --> P3 P3 --> P2 </pre> ※ その他にも、オンライン服薬指導システムのプラットフォームからの患者流入も狙い、オンライン診療と一気通貫したシステムの中で、該当エリアで採用医療機関数が多いシステムと、採用医療機関数に対して競合薬局数が少ないシステムの2つを採用し、薬局近隣の患者のオンライン診療受診患者の処方せんを受け取れる体制を構築。
対策を実施する上での課題	➤ 2システムを導入しているため、導入コストが高価。 ➤ オペレーションが多少なりとも異なるシステムを同時に運用することになるため、現場の混乱が発生しやすく、それぞれのオペレーション構築が必要。

◆ オンライン服薬指導希望カード・アンケート・チラシの配布

項目	内容
問題点	➤ 患者のオンライン服薬指導の利用が進まない。
問題が起きている背景	➤ オンライン服薬指導システム自体は導入済。ただしオンライン服薬指導を希望する患者は0名。 ➤ 薬局側でチラシは作成してみたものの、効果は得られなかった。
課題	➤ 集患対策
対策	➤ 服薬指導時、薬剤師がオンライン服薬指導希望カードを配布。 ➤ 服薬指導を受けるまでの待ち時間に、薬剤師がオンライン服薬指導の認知状況および興味関心に関するアンケートを配布。 ➤ 患者にオンライン服薬指導のメリットや活用方法を理解してもらえよう、チラシのデザインを修正。処方箋を受け取る際に薬剤師がチラシを配布。

オンライン服薬指導希望カードのデザイン

オンライン服薬指導を希望します

医療機関 御中
処方せんの備考欄に下記2点を記載の上、FAXで送信をお願い致します。
原本は、 までに下記住所に郵送をお願い致します。

<備考欄記載事項>

- ・「オンライン服薬指導希望」と記載
- ・「患者さまの携帯電話番号」を記載

薬局名： _____
TEL： _____ FAX： _____
住所： _____

本カードは「広島県オンライン診療活用検討事業」にて作成しております
作成： _____
問合せ先： _____

アンケート項目

アンケートにご協力ください

質問1

オンライン服薬指導についてご存じでしょうか？

☐ 聞いたことがあり、どのようなサービスかも理解している

☐ 聞いたことはあるがよくわからない

☐ 聞いたことがない

質問2

お渡ししたチラシをふまえて、オンライン服薬指導について興味が湧きましたか？

☐ 興味はある

☐ やや興味がある

☐ どちらともいえない

支援前に作成されていたチラシ（D薬局様作成）

オンラインでお薬の説明を聞くと

待ち時間が 0分に なります

詳しくは、裏面をご覧ください
気になる方は、 薬局スタッフにおたずね下さい

薬局での待ち時間を0分にする方法

①	 処方箋を薬局に提出して帰宅
②	 お薬の説明を、スマホかタブレットで お好きな時間に受ける（通信料は発生致します。ご 了承下さい）
③	 代金はオンライン服薬指導後、ネット決済 クレジットカード・ATM払い・電子マネー・コンビニ決済・ネットバンキングも ご利用いただけます
④	 後日、お薬が配達される又は直接来局されてもOK

（注意事項）

- ・ スマホまたはタブレットで、 (アプリ)のインストールして下さい
- ・ 服薬指導の時間は、①15:00 ②15:30 からお願いいただけます
- ・ 配送は、佐川急便さんです。送料は、広島市内520円～
(送料は大きさ・送料地域によって変動します)

オンライン服薬指導 キャンペーン

【対象】 オンライン服薬指導を、初めてご利用いただいた方

初回送料無料（ 薬局が負担します）

＊2回目以降は、通常料金をお願いいたします

大変、便利なサービスです。この機会にぜひお申込み下さい
このキャンペーンは、予告なく終了する事があります。

【事業所事例：D薬局】

オンライン服薬指導の認知度確認および実施回数増加に向けた集患対策

支援後に作成されたチラシのデザイン（コンサル会社アドバイス後、D薬局様作成）

広島県も 安心して適切な医療を受けられる体制の確保を目指して、推進しています！

**オンラインで
服薬指導を
受けてみませんか？**



処方箋を薬局に提出後
待つことなく帰宅できます
※ 電子処方箋は来局不要

服薬指導は
後日でもOK（処方箋の有効期限内）
薬局の営業時間内で要相談

支払いもオンラインで
できます
※ 来局によるお支払いもOK

お薬は、後日 ご自宅まで
配送業者により届きます
※ 送料\$50円～
薬局での受け取りもOK

新型コロナウイルスなどの
感染症への感染リスクも
軽減できます

人の目や時間を
気にせず薬剤師へ
相談できます

オンライン服薬指導の実施の流れについては裏面へ！

オンライン服薬指導の実施の流れ

STEP 01
アプリ「」のダウンロード
Google Play もしくは App Store を開きます。
「」または「かかり」で検索
「」をダウンロード

STEP 02
かかりつけ薬局登録
薬局コード：

※ こちらのQRコードから
ダウンロード可能です



STEP 03
アプリにて予約
アプリ内のチャットにて
実施日時のご相談を行います。

STEP 04
オンライン服薬指導

STEP 05
オンライン決済

STEP 06
お薬の配送
受け取り

※ 予約方法・オンライン服薬指導の方法はアプリによって異なります。
詳しくは職員までお声かけください。

オンライン服薬指導 キャンペーン

【対象】オンライン服薬指導を初めてご利用いただいた方

1ヵ月送料無料（薬局が負担します）

※ このキャンペーンは、予告なく終了する事があります。

<チラシの修正ポイント>

- ・ 視認性の向上
- ・ オンライン服薬指導を実施するうえでのメリットのうち、来院患者の興味を引く事項（待ち時間の有効活用化・感染リスクの軽減・プライバシーの確保など）を記載。
- ・ オンライン服薬指導を実施の流れをより詳細に記載（アプリのDL～薬の受け取りまで）。

【支援先事業所事例：D薬局】

オンライン服薬指導の認知度確認および実施回数増加に向けた集患対策

項目	内容								
対策の実施結果	➤ 服薬指導希望カードの配布 ✓ 約1か月（2025年2月25日週～3月25日）で1名の患者（薬局の関係者）に配布。 ✓ 支援期間中、服薬機能カードを用いてオンライン服薬指導を受けた患者は0名。 ✓ 「次回受診時にカードを活用してみる」との声あり。 ➤ アンケートの配布 ✓ 約1か月（2025年2月25日週～3月25日）で13名の患者に配布。 ✓ 9割以上の患者がオンライン服薬指導に対する理解に不足ありと回答。また約2割がオンライン服薬指導に対する興味ありと回答。 ■ オンライン服薬指導に関する認知状況 ・ 聞いたことがあって理解している：1名 ・ 聞いたことがあるが、よくわからない：5名 ・ 聞いたことがない：7名 ■ オンライン服薬指導に関する興味・関心 ・ 興味がある：0名 ・ やや興味がある：3名 ・ どちらでもない：10名 ➤ チラシの配布 ✓ 約1か月（2025年2月25日週～3月25日）で約80名の患者に配布。								
実施結果を ふまえた 今後の課題	<table border="1"> <thead> <tr> <th>今後の課題</th><th>今後の方針（案）</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>集患対策を実施する上での 対象となる患者の選定</td><td> ➤ チラシやカードを配布する患者を選定しやすくするため、処方箋の受け取り時、アプリを利用している患者へチラシや服薬希望カードを配布 </td></tr> <tr> <td>オンライン服薬希望カードの 配布枚数の増加</td><td> ➤ ※アプリを利用している患者はオンライン服薬指導との親和性が高いと判断 </td></tr> <tr> <td>患者に対する声掛け方法</td><td> ➤ 潜在的なニーズを引き出すことができるような声掛け方法の実行。 </td></tr> </tbody> </table>	今後の課題	今後の方針（案）	集患対策を実施する上での 対象となる患者の選定	➤ チラシやカードを配布する患者を選定しやすくするため、処方箋の受け取り時、アプリを利用している患者へチラシや服薬希望カードを配布	オンライン服薬希望カードの 配布枚数の増加	➤ ※アプリを利用している患者はオンライン服薬指導との親和性が高いと判断	患者に対する声掛け方法	➤ 潜在的なニーズを引き出すことができるような声掛け方法の実行。
今後の課題	今後の方針（案）								
集患対策を実施する上での 対象となる患者の選定	➤ チラシやカードを配布する患者を選定しやすくするため、処方箋の受け取り時、アプリを利用している患者へチラシや服薬希望カードを配布								
オンライン服薬希望カードの 配布枚数の増加	➤ ※アプリを利用している患者はオンライン服薬指導との親和性が高いと判断								
患者に対する声掛け方法	➤ 潜在的なニーズを引き出すことができるような声掛け方法の実行。								

【支援先事業所事例：E薬局】 オンライン服薬指導増加に向けた集患対策

◆ オンライン服薬指導希望カードの配布

項目	内容
問題	➤ オンライン服薬指導を実施する患者が少数。
問題が起きている背景	➤ オンライン服薬指導システム自体は導入済。 ➤ 来院患者のうち2～3名は既にオンライン服薬指導を活用。ただ、薬局側は来院患者の中にはオンライン服薬指導の利便性に気づいていない層が多く存在していると考えていた。 ➤ 薬局側は、オンライン服薬指導の活用を通じて、来局患者への提供価値を高めたいという希望があった。 ➤ しかし、来院患者に向けたオンライン服薬指導に関する集患施策は、服薬指導時等での声掛け以外には実施していなかった。
課題	➤ 集患対策。
対策	➤ 待合室の中にオンライン服薬希望カードを受け取れるスペースを設置。

実際に配布したカードのデザイン

オンライン服薬指導を希望します

医療機関 御中

処方せんの備考欄に下記2点を記載の上、**FAXで送信をお願い致します。**

原本は、までに下記住所に郵送をお願い致します。

<備考欄記載事項>

- ・「オンライン服薬指導希望」と記載
- ・「患者さまの携帯電話番号」を記載

薬局名：

TEL： FAX：

住所：

本カードは「広島県オンライン診療活用検討事業」にて作成しております

作成

問合せ先

【支援先事業所事例：E薬局】 オンライン服薬指導増加に向けた集患対策

項目	内容
対策の実施結果	➤ 約2週間（2025年3月10日週～3月21日）で10人程度の患者に対し、カードを配布することができた。 ➤ 支援期間中、服薬機能カードを用いてオンライン服薬指導を受けた患者は0名。 ➤ ただし、受け取った患者からは総じて好意的な反応あり。 ✓ 「サービスの存在自体知らなかった。」 ✓ 「機会があれば使ってみたい。」
実施結果を ふまえた 今後の課題	今後の課題 来院患者のオンライン服薬指導に 関する理解度の更なる向上 ➤ 今後の方針（案） ポスターやチラシ等の資材の作成。



元気、
美味しい、
暮らしやすい
ENERGY OF PEACE
ひろしま

<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/>