

# 在宅医療において オンライン服薬指導を 活用する手引き

第1章 本手引きの目的と位置付け .....	3
1) 目的 .....	3
2) 手引きの構成と活用方法 .....	3
3) 用語集 .....	4
第2章 導入編 .....	5
1) 計画 .....	5
2) 準備 .....	9
3) 試行 .....	11
第3章 実施編 .....	12
1) 服薬指導前 .....	12
2) 服薬指導中 .....	13
3) 服薬指導後 .....	14
4) 検証 .....	15
第4章 オンライン服薬指導関連通知および規則 .....	16
1) オンライン服薬指導に関する現行の指針やガイドライン等 .....	16
巻末資料 .....	17
1) オンライン服薬指導を実施する際に必要となる資料一覧 .....	17
2) 実証で使用した機器一覧 .....	21

# 第 1 章 本手引きの目的と位置付け

## 1) 目的

本手引きは、オンライン服薬指導の導入・活用を検討している薬局、医療機関、自治体等の関係者が、安全かつ円滑な導入を進めるための手順を示すことを目的としています。

広島県では、医療需要の増大、医師偏在、過疎地域における交通手段の不足等により、へき地・在宅医療における医療アクセスの確保が喫緊の課題となっています。こうした課題の解決に向けて、通院に伴う患者負担の軽減及び継続的な薬学管理の実現、訪問薬剤管理指導等に伴う薬剤師の負担軽減等におけるオンライン服薬指導の有効性を検証するため、広島県は令和 7 年度「情報通信機器を用いた診療・服薬指導にかかる実証事業」（以下、「令和 7 年度広島県実証事業」）を実施し、本手引きにオンライン服薬指導の実証を通じて得られた知見を取りまとめています。

## 2) 手引きの構成と活用方法

本手引きは、オンライン服薬指導の導入から実際の運用までを、段階的に理解しながら進められる構成となっており、第 1 章～第 4 章により構成しています。

章	タイトル	内容
第 1 章	本手引きの目的と位置付け	本手引きの目的、オンライン服薬指導に関する用語等について。
第 2 章	導入編	オンライン服薬指導を導入するまでに実施する事項について。
第 3 章	実施編	オンライン服薬指導を実施する際の、標準的な手順について。
第 4 章	オンライン服薬指導関連通知および規則	オンライン服薬指導を実施する際に遵守すべき現在の関連通知、ガイドラインや、今後の制度変更等について。
	巻末資料	オンライン服薬指導の参考事例として、令和 7 年度広島県実証事業の概要及び当該事業において使用された資料等について。

### 3) 用語集

本手引きで使用する用語を、次のとおり定義しています。

基本用語	説明
遠隔医療	情報通信機器を活用した健康増進、医療に関する行為。
オンライン診療	遠隔医療のうち、医師と患者間において、情報通信機器を通して、患者の診察及び診断を行い診断結果の伝達や処方等の診療行為をリアルタイムにより行う行為。
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その他の方法により薬剤の適正な使用を確保することが可能であると認められる方法として厚生労働省令で定めるもの。
在宅患者訪問薬剤管理指導	在宅で療養を行っている通院困難な在宅患者に対し、医師又は歯科医師の指示に基づき、保険薬剤師が薬学的管理指導計画を策定した上で患者を訪問し、薬歴管理、服薬指導、服薬支援、薬剤の服用状況・保管状況及び残薬の確認等の薬学的管理指導を行うこと。
3省2ガイドライン	厚生労働省が発行する「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」及び、経済産業省と総務省が発行する「医療情報を取り扱う情報システム・サービスの提供事業者における安全管理ガイドライン」の総称。医療情報を扱う際はこれらに準拠したシステムを用いることが適切とされる。

#### 出典

- 厚生労働省「オンライン服薬指導の実施要領について（令和4年9月30日付薬生発0930第1号）」
- 厚生労働省「オンライン服薬指導の実施要領に係るQ&Aについて」
- 「オンライン診療の適切な実施に関する指針（平成30年3月）（令和8年4月改訂）」等

## 第2章 導入編

本章では、オンライン服薬指導を導入する過程を、1) 計画、2) 準備、3) 試行という3つの段階に分類して整理しています。各段階の取組事項を適切に実施することで、円滑にオンライン服薬指導を導入することができます。

段階	取組事項
1) 計画	(1) 課題と目的の整理
	(2) 対象患者像の検討
	(3) 服薬指導から配薬・処方箋保管までのフローの設計
	(4) 収支の整理
	(5) 関係者との調整
2) 準備	(1) 規制への対応
	(2) 対象患者の選定
	(3) 患者・施設職員への説明資料・同意取得資料の作成
	(4) 機器調達・通信環境の整備
	(5) 各関係者マニュアルの整備
3) 試行	(1) 実証（デモンストレーション）の実施
	(2) 活用方針・実施体制の見直し

### 1) 計画

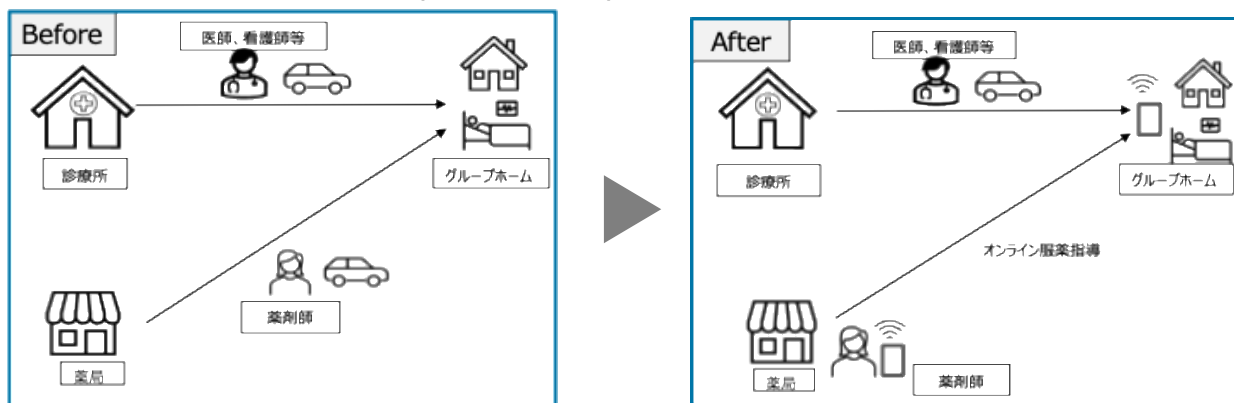
オンライン服薬指導は、地域の在宅医療体制や関係者の理解を踏まえて丁寧に検討を進めることが重要です。そのため、まず初めに薬局・地域課題や活用目的、想定する活用場面など、協議の基礎となる計画を整理します。

#### (1) 課題と目的の整理

オンライン服薬指導の導入検討を進めるにあたっては、まず自薬局・自地域が抱える課題を正確に把握することが重要です。関係者へのヒアリングや既存データの活用を通じて現状を整理し、「どの課題の改善を図るためにオンライン服薬指導を検討するのか」を明確にしてください。

オンライン服薬指導実施の背景となりうる代表的な課題例を以下に示します。自薬局・自地域の状況と照らし合わせながら、課題整理の参考としてください。

図：オンライン服薬指導の導入前（左）と導入後（右）の整理



課題	課題の詳細	導入の目的
薬剤師の移動負担	薬剤師が在宅患者を訪問することで移動負担が発生する。	薬剤師は薬局等からオンライン服薬指導を行うことがで、移動負担軽減につながる。
薬局における薬剤師不在状況の発生	在宅患者に対して服薬指導が必要な場合、薬剤師が薬局を離れ、薬剤師不在の状況が発生する可能性がある。	オンライン服薬指導を行うことで薬剤師が薬局を離れることなく処方薬を提供できる。
患者及び家族等の受け取り負担	在宅患者が診療計画以外で他科受診する場合、家族・施設スタッフが薬を受け取る必要がある。	緊急性を伴わない処方内容の場合はオンライン服薬指導ののち郵送サービスなどを用いて受け取ることで、患者の家族等の受け取り負担を軽減できる可能性がある。

整理した課題を踏まえ、オンライン服薬指導を活用することによって達成したい目的を明確にします。導入目的を設定することで、関係者協議やこの後の準備を円滑に進められる上に、導入後に活用方針を見直し・改善する際にも実施しやすくなります。

## (2) 対象患者像の検討

オンライン服薬指導の導入を進めるにあたり、安全にオンラインで服薬指導が受けられる患者を候補として適切に選定することが重要です。患者の選定に際しては、既往歴・処方薬・認知機能等への考慮に加え、患者のIT機器への理解度、家族・施設スタッフ等の支援の有無なども考慮することが有効です。

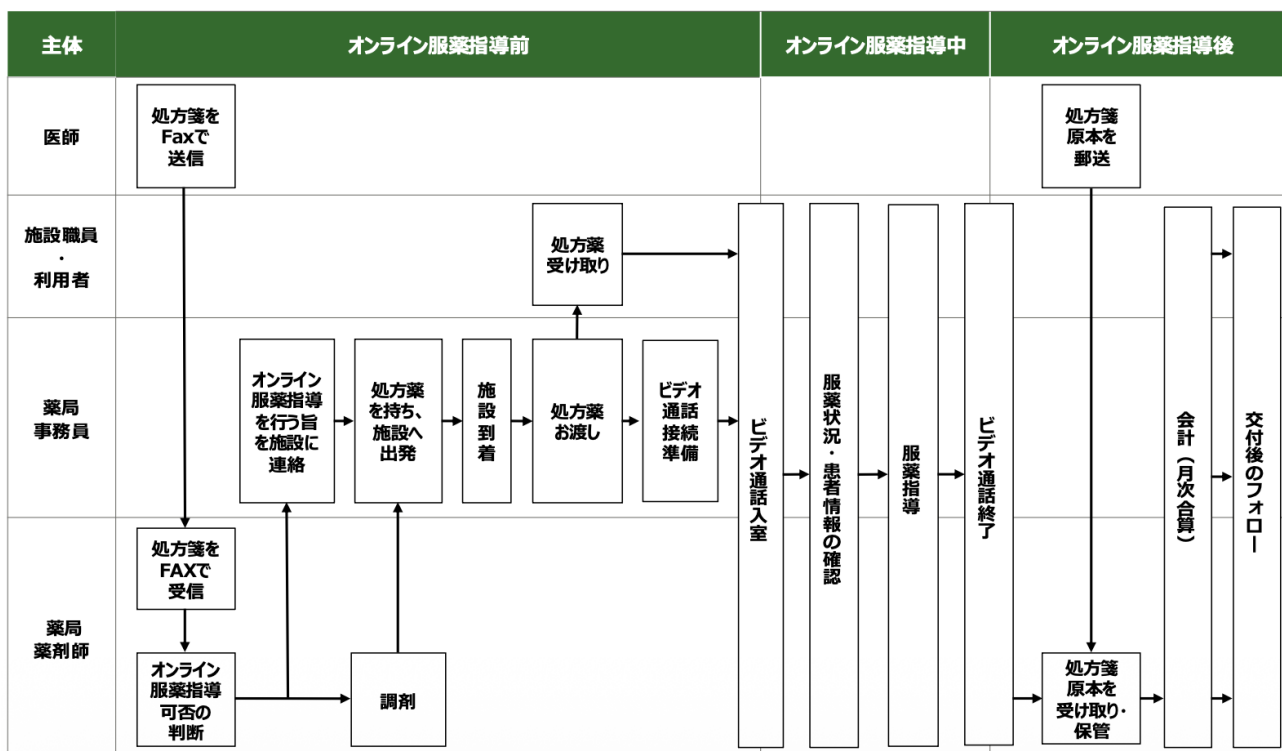
調剤報酬も踏まえ、在宅患者に対する服薬指導において、特に下記のようなシーンでオンライン服薬指導の活用が想定されます。なお、患者の状態が不安定で対面でのアセスメントが必要な場合は、対面による訪問服薬指導を前提とします。

在宅患者に対するオンライン服薬指導活用シーン		
1	定期薬の不足・追加処方時	患者の定期薬が不足し追加処方が必要となった際、前回処方から中6日空いていない場合など調剤報酬が算定できない状況では、薬剤師の移動負担が少ないオンライン服薬指導が合理的な選択肢となる。
2	臨時処方時（急な症状への対応）	患者の急な症状変化（発熱等）に伴う臨時処方の際、訪問服薬指導（200点）とオンライン服薬指導（59点）の点数差であるものの、薬剤師の移動負担軽減を優先するのであれば、オンライン服薬指導が合理的な選択肢となる。
3	他科処方（主治医の担当領域外の疾患への対応）	耳鼻科や眼科など在宅医療の主治医の担当領域外の疾患への処方（他科処方）においては、対面による服薬指導とオンライン服薬指導の調剤報酬差がないため、薬剤師の移動負担が少ないオンライン服薬指導が合理的な選択肢となる。

### (3) 服薬指導から配薬・処方箋保管までのフローの設計

オンライン服薬指導の導入を進めるにあたり、薬剤師・薬局事務員・施設職員が服薬指導から配薬・処方箋保管までに具体的にどのように動くのかを整理します。本手引きでは特に薬局事務員が調剤された処方薬を持参の上、居宅、施設などに出向いた上で、薬局に所在する薬剤師とビデオ通話で接続することで行うオンライン服薬指導の流れを想定しております。基本的なフローは以下のとおりです。

#### 【服薬指導フローのイメージ】



#### (4) 収支の整理

訪問診療患者に対する服薬指導については、訪問服薬指導とオンライン服薬指導で算定できる調剤報酬が異なります。算定できる調剤報酬項目を整理の上、活用するシーンや頻度を検討してください。また、オンライン服薬指導を導入する際には、各種デバイス等のイニシャルコスト、発生しうる負担金、活用可能な補助事業等を整理する必要があります。

##### ポイント・解決のための工夫

##### 対面訪問とオンラインの調剤報酬差について（令和 6 年度診療報酬改定）

シーン 2（臨時処方時）において、訪問服薬指導（200 点）とオンライン服薬指導（59 点）の点数差は約 140 点程度であるものの、薬剤師の移動負担軽減・業務効率化を優先するのであれば、オンライン服薬指導が合理的な選択肢となりうる。

##### 【調剤報酬上の扱い】

臨時処方への対応として、訪問服薬指導には「在宅患者緊急訪問薬剤管理指導料」の「②(①・③以外)」(200 点) が算定される一方で、オンライン服薬指導には「③在宅患者緊急オンライン薬剤管理指導料」(59 点) が算定される。

シーン 3（他科処方時）においては、対面服薬指導とオンライン服薬指導で調剤報酬の差がないため、移動負担の観点からオンライン服薬指導が有利となる場合がある。

##### 【調剤報酬上の扱い】

薬剤師が対面による服薬指導を行う場合、「服薬管理指導料」の「①通常（②・③以外）」(再調剤 45 点、それ以外 59 点) もしくは「②介護老人福祉施設等入所者」(45 点) の算定となる。

オンライン服薬指導を行う場合、「服薬管理指導料」の「③情報通信機器を使用（オンライン）再調剤 45 点、それ以外 59 点」の算定となる。

令和 8 年度診療報酬改定の動向についても適宜確認し、最新の算定要件に基づいた対応を検討すること。

#### (5) 関係者との調整

オンライン服薬指導を導入するにあたり、関係者の懸念や論点を洗い出し、活用方針について共通認識を持つことを目的として、関係者協議を実施することが重要です。前項までに整理した情報を活用方針として示します。

オンライン服薬指導においては、患者ご本人もしくはご家族、施設スタッフ等がビデオ通話の接続する一般的な形式に加え、薬局事務員が患者のもとへ赴き配薬・接続補助を行うことも有効です。薬局事務員等が現地でサポートできる範囲（残薬確認・バイタル伝達・配薬等）については、薬剤師の判断のもとで協議段階から明確化しておくことが重要です。

## 2) 準備

本段階では、導入にあたって関係者内で合意を得られた計画に沿って、より実務的な準備を行います。

### (1) 規制への対応 — オンライン服薬指導の実施要件

実施要領（薬生発 0930 第 1 号）及び同 Q&A（令和 4 年 9 月 30 日付事務連絡）により、以下の要件を満たすことでオンライン服薬指導を行うことが可能です。

要件区分	内容	根拠
①実施方法	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で行うこと。 (電話のみ・音声のみでは不可。双方向の映像・音声通信が必須。)	実施要領 第 1
②患者の求め	患者の求めに応じて、その都度実施すること。 (薬局側からの一方的な指定は不可。患者の意思が前提。)	実施要領 第 1
③薬剤師の判断・責任	その都度、当該薬局の薬剤師の判断と責任に基づき実施させること。 (薬局開設者は、薬剤師が判断・責任を持って行う体制を確保する義務を負う。)	実施要領 第 2 (1)
④服薬状況の把握	初めて服薬指導を実施する患者、又は処方内容に変更があった患者に対しては、服薬状況等を把握した上で実施すること。 (把握方法の例：お薬手帳、他薬局からの情報提供、処方医の診療情報、患者からの聴取等)	実施要領 第 2 (1)
⑤患者への事前説明	以下の事項を患者に対し明らかにした上で実施させること。 (ア) オンライン服薬指導の実施可否の判断基準に係る事項 (対面移行となる場合がある旨を含む) (イ) 情報の漏えい等のリスクに関する事項及び責任の所在	実施要領 第 2 (2)
⑥患者側のプライバシー確保	患者がオンライン服薬指導を受ける場所は、プライバシーが保たれるよう配慮すること。 (ただし、患者本人の同意がある場合はこの限りでない。)	実施要領 第 4 (7)
⑦通信環境の確保	オンライン診療指針（医政発 0330 第 46 号）に準じた情報セキュリティ・プライバシー保護のための通信環境を確保すること。 (医療情報システムに影響する可能性があるシステムを利用する場合は、「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」に沿った対策を講じること。)	実施要領 第 4 (4)

※ 薬局以外の場所から服薬指導を行う場合は、上記に加えて「患者同意」「調剤薬剤師との連絡体制」「薬局開局時間帯」「薬局内に別の薬剤師が在局し調剤に従事」の要件を追加で満たす必要があります（実施要領第 4 (8)、Q&A A1）。

## (2) 対象患者の選定

計画で作成した対象患者像に沿って患者選定を行います。薬局・医療機関との関係構築ができている方や病状が安定している方から始めると円滑に進められます。特に施設入居者については、日常の服薬管理を施設職員が行っているケースが多く、施設職員との連携がスムーズに取れる環境が整っている場合、オンライン服薬指導の導入に適しています。

## (3) 機器調達・通信環境の整備

オンライン服薬指導を導入するにあたり、ビデオ通話デバイス（パソコン・タブレット・スマートフォン等）、カメラ、スピーカー、通信環境等の機器を揃える必要があります。また、ビデオ通話システムについては各薬局に適したものを採用します。なお、医療情報をシステム上で扱う場合、システムが3省2ガイドラインに準拠していることを事前にご確認ください。ここでは、オンライン診療の適切な実施に関する指針に記載されているビデオ通話システムの分類にならない、便宜的に汎用サービス、専用システムと表現しています。

	選択肢	概要	特徴
①	汎用サービス	医療以外にも広く使われるビデオ通話システム（Zoom、LINE等 <sup>1)</sup> ）	<ul style="list-style-type: none"><li>・多くの薬局において日常的に使い慣れており、準備負担が小さい</li><li>・導入ハードルが低く短期間で開始しやすい</li><li>・予約・会計など周辺業務は別途設計が必要</li></ul>
②	専用システム	オンライン服薬指導の提供を前提に設計された専用システム	<ul style="list-style-type: none"><li>・お薬手帳閲覧・問診・ビデオ通話・決済が一体化しているケースが多く、業務手順の標準化が容易・契約費用</li><li>・利用料が発生</li><li>・患者側でアプリ導入やアカウント登録が必要となる場合がある</li></ul>

## (4) 各関係者マニュアルの整備

オンライン服薬指導を円滑に導入するために、現場における具体的な運用内容の設計を行った上で、薬剤師・薬局事務員・施設職員等が参照しやすい形式でまとめます。全体の業務フローを示し、その後は職種ごとの手順に分けて整理します。

<sup>1</sup> 医療情報を Zoom、LINE 等のシステム上で扱う場合、当該システムが 3 省 2 ガイドラインに準拠していることを事前にご確認ください。

### 3) 試行

本段階では、1) 計画と2) 準備の段階で整備した内容をもとに、実際にオンライン服薬指導を始める段階です。試験的にオンライン服薬指導の運用を行い、取組として問題がないことを確認します。

#### (1) 実証の実施

実際の機器・通信環境を使用し、処方箋受信 → 調剤 → 薬局事務員出発 → 居宅、施設到着・配薬 → ビデオ通話開始 → 服薬指導 → 処方箋原本保管までの流れを通して実証します。事前にシナリオを作成しておくことが有効です。実例については、巻末資料「1) オンライン服薬指導の実施に際して必要となる資料一覧」の「実証シナリオ」をご参照ください。

#### (2) 活用方針・実施体制の見直し

実証の結果等を踏まえ、手順の不明瞭箇所の修正や連絡経路および判断基準の整理を行います。必要に応じて再度実証を実施することも有効です。オンライン服薬指導の運用開始後も、患者・施設からの問い合わせ内容やトラブル事例に基づき、活用方針・実施体制を継続的に更新します。

## 第3章 実施編

本章では、オンライン服薬指導の流れを1) 服薬指導前、2) 服薬指導中、3) 服薬指導後という3つの段階に分類して整理しています。本章においても特に薬局事務員が調剤された処方薬を持参の上、居宅、施設などに出向いた上で、薬局に所在する薬剤師とビデオ通話で接続することで行うオンライン服薬指導の流れを想定しております。

段階	取組事項
1) 服薬指導前	(1) 処方箋 FAX 受信・オンライン服薬指導可否の判断
	(2) 調剤・処方薬の準備
	(3) 施設連絡・事務員出発
	(4) 施設到着・処方薬手渡し・Zoom 接続準備
2) 服薬指導中	(5) 服薬状況・患者情報の確認（申し送り）
	(6) 薬剤師によるオンライン服薬指導の実施
3) 服薬指導後	(7) 処方箋原本の郵送・受領・保管
	(8) 会計（月次合算）
	(9) 交付後のフォロー
4) 検証	(10) 振り返り

### 1) 服薬指導前

#### (1) 処方箋 FAX 受信・オンライン服薬指導可否の判断

医師が診察後にカルテを記載し、処方箋を FAX で薬局に送信します。薬局は処方箋 FAX を受信後、薬剤師がオンライン服薬指導の可否を判断します。実施要領に基づき可否判断の際には、以下の事項を確認します。

内容	根拠
服薬指導歴のない患者・処方変更のあった患者については、お薬手帳・診療情報・他薬局からの情報・患者聴取（副作用歴等）のいずれかまたは組み合わせにより、服薬状況を把握した上で実施すること	実施要領（薬生発0930第1号）第2(1)
注射薬・吸入薬など手技を要する薬剤については、医師による指導状況・患者の理解度等に応じ、実施困難な事情がないか追加確認すること	実施要領（薬生発0930第1号）第2(1)
薬剤師と意思疎通が困難な患者（重度認知機能障害等）については、患者の家族等を服薬指導の対象とすることができる	実施要領（薬生発0930第1号）第2(2)
患者がオンライン服薬指導を受ける場所は、患者の心身の状態を確認する観点からプライバシーが保たれるよう配慮すること	実施要領（薬生発0930第1号）第4(7)

## **(2) 調剤・処方薬の準備**

FAXで受信した処方箋情報をもとに調剤を行います。なお、初診のオンライン診療において、麻薬・向精神薬、基礎疾患等の情報が把握できていない患者へのハイリスク薬、基礎疾患等の情報が把握できていない患者への8日分以上の処方を行えないことに注意してください。

## **(3) 施設連絡・事務員出発**

オンライン服薬指導を行う旨を事前に施設へ連絡します。薬剤師が事務員と連携してオンライン服薬指導を行う場合、薬局事務員は調剤済みの処方薬と薬剤情報提供書（薬情）を持って施設・患者宅へ出発します。

## **(4) 施設到着・処方薬手渡し・接続準備**

薬局事務員は施設に到着した旨を薬局（薬剤師）へ連絡します。患者・施設職員等に処方薬および薬剤情報提供書を手渡した後、ビデオ通話の接続準備を行い、準備完了を薬剤師に連絡します。

# **2) 服薬指導中**

## **(5) 服薬状況・患者情報の確認（申し送り）**

ビデオ通話開始後、薬局事務員や施設職員から薬剤師に対して、患者の現在の症状・服薬状況・残薬状況等の申し送りを行います。薬剤師はお薬手帳や前回処方情報等を確認しながら服薬指導の準備をします。

## **(6) 薬剤師によるオンライン服薬指導の実施**

薬剤師は薬局からビデオ通話を通じて、患者（及び施設職員）に対してオンライン服薬指導を実施します。以下の内容を中心に説明します。

- ・ 処方薬の用法・用量（1日何回・何錠・食前/食後/食間等）
- ・ 服用期間（特に抗生物質等の飲み切り指導）
- ・ 副作用に関する注意事項（下痢・眠気・皮疹等）
- ・ 患者の現在の症状や疑問点への対応（施設職員を介した質疑応答）
- ・ 次回来局・訪問の予定確認

なお、通信方法は映像及び音声による対応が必要であり、音声のみの対応（電話のみ）は認められていません。また、以下のような場合には対面服薬指導への切り替えが必要となることに留意してください。

内容	根拠
薬剤師がオンライン服薬指導を適切に行うことが困難と判断した場合、対面での服薬指導を促すことができる（※調剤応需義務〔薬剤師法第21条〕違反には当たらない）	実施要領（薬生発0930第1号）第2(1)
手技が必要な薬剤の初回処方時等、実施不可と判断した場合はオンライン服薬指導を中止し、対面への切り替えを促す旨をあらかじめ患者に説明しておくこと（通信障害等の場合も含む）	実施要領（薬生発0930第1号）第2(2)(ア)
オンライン服薬指導開始後、患者から対面移行の申し出があった場合に対応可能な体制を確保すること	実施要領（薬生発0930第1号）第4(8)

## **3) 服薬指導後**

### **(7) 処方箋原本の郵送・受領・保管**

医療機関は処方箋原本を薬局へ郵送します。薬局は処方箋原本を受領後、以前にFAX・メール等で送付された処方箋情報とともに保管します。

### **(8) 会計**

オンライン服薬指導及び処方薬に対する支払いについては、訪問による服薬指導時と同様に患者ごとに異なります。薬局が用意した支払い方法の中から、患者自身に合った方法を選択していただきます。支払い方法の例としては、以下のようなものが挙げられます。

- 振込用紙等による都度払い
- 定期的な訪問による服薬指導分を含め、月末まとめて支払い
- オンライン服薬指導専用システム等を通じたカード払い

### (9) 交付後のフォロー

オンライン服薬指導を実施した際、実施要領に基づき、下記のとおり患者の薬の受け取りや服薬状況、医療機関との連携を行ってください。

内容	根拠
薬局事務員等が直接配達する場合ではなく、配送によって薬を患者に届ける場合、当該薬剤が確実に患者に授与されたことを電話等により確認すること（配達記録・アプリ確認・メール等も可）	実施要領（薬生発0930第1号）第4（6）
薬剤交付後の服用期間中に、服薬状況の把握や副作用の確認などを実施すること（対面と同等）	実施要領（薬生発0930第1号）第3
上記フォローで得られた患者の服薬状況等の必要な情報を、処方した医師にフィードバックすること	実施要領（薬生発0930第1号）第3

## 4) 検証

### (10) 振り返り

オンライン服薬指導の効果検証、定着、質向上を継続的に行うために、振り返りを行います。振り返りに際しては、薬剤師、看護師、その他スタッフ等の関係者や患者に対するアンケート等が有効です。実例については、巻末資料「1）オンライン服薬指導の実施に際して必要となる資料一覧」の「オンライン服薬指導実施後アンケート（振り返りシート）」をご参照ください。

## 第4章 オンライン服薬指導関連通知および規則

### 1) オンライン服薬指導に関する現行の指針やガイドライン等

発行元	指針・ガイドライン等	説明	URL
厚生労働省	オンライン服薬指導の実施要領について（令和4年9月30日付薬生発0930第1号）	オンライン服薬指導の実施要件・方法・安全管理・患者同意・本人確認・処方箋の取り扱い・記録管理など、薬局現場での具体的な運用ルールを定めた実施要領です。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/content/000995230.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/000995230.pdf</a>
厚生労働省	オンライン服薬指導の実施要領に係るQ & Aについて	上記の実施要領に基づき、より具体的な運用等についての質問及び回答がまとめられたものです。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/content/000995231.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/000995231.pdf</a>
厚生労働省	オンライン診療の適切な実施に関する指針（平成30年3月/令和8年4月改訂）	オンライン診療を行う際の基本的な考え方、セキュリティ要件、患者同意・本人確認のあり方等を定めた総合的な指針です。	<a href="https://www.shisetsukijun.org/kanri/wp-content/uploads/2026/04/20260402_1.1.pdf">https://www.shisetsukijun.org/kanri/wp-content/uploads/2026/04/20260402_1.1.pdf</a>
厚生労働省・経済産業省・総務省	3省2ガイドライン（医療情報システムの安全管理に関するガイドライン等）	医療情報を取り扱う際のシステムセキュリティ要件を定めたガイドライン。オンライン服薬指導システム選定の際の適合性確認が必要。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●厚生労働省：「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン 第6.0版」 <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/0000516275_00006.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/0000516275_00006.html</a></li> <li>●経済産業省：「医療情報を取り扱う情報システム・サービスの提供事業者における安全管理ガイドライン」 <a href="https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/teikyoutjigyousyagl.html">https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/teikyoutjigyousyagl.html</a></li> </ul>

## 巻末資料

広島県では、「広島県内におけるオンライン診療・服薬指導の活用拡大のために、へき地医療対策等の様々な使用シーンに応じた実証事業を実施し、事業から得た知見を薬局・医療機関へ横展開することで、導入・活用の拡大を図ること」を目的とし、令和7年度事業として「情報通信機器を用いた診療・服薬指導にかかる実証事業」を実施しました。本事業内では、薬局としてすずらん薬局五日市観音店および舟入店に、訪問先施設としてグループホームなでしこ五日市様及びグループホームとまとえばにし様にご協力いただき、オンライン服薬指導についての実証を行いました。

### 1) オンライン服薬指導の実施に際して必要となる資料一覧

令和7年度広島県実証事業において実際に使用した資料をもとに、オンライン服薬指導を導入・実施する際に必要となる資料を整理しました。各資料の雛形につきましては、広島県ホームページよりダウンロードいただけますので導入時の参考としてご活用ください。

資料	内容説明
実証シナリオ	患者の設定や薬剤師・施設職員等の想定される服薬指導の流れをまとめた資料です。LINE 使用、風邪薬処方の場合、Zoom 使用、膀胱炎に対する処方の2ケースのシナリオを作成しました。
オンライン服薬指導実施後アンケート（振り返りシート）	オンライン服薬指導の活用方針や実施体制の見直しに繋げるため、関係者に対して実施後アンケートを実施しました。

【実証シナリオ】

実証シナリオ

設定	
〇〇薬局薬剤師	Zoomを用いて、施設職員に対しオンライン服薬指導を実施する。処方薬（抗生物質・整腸剤・頓服カロナール5日分）について、用法・用量、服用期間（特に抗生物質を飲み切ること）、副作用（下痢など）に関する注意事項を中心に説明する。本試行は模擬的なものであり、医学的判断の妥当性を検証するものではない前提で対応する。
〇〇薬局事務員	処方薬および薬剤情報提供書を施設職員へ手渡す。施設到着後、薬剤師とZoomを繋ぎ、スムーズにオンライン服薬指導が行える環境を整える。本試行においては、服薬指導そのものは行わず、連携・補助を担う立場とする。
グループホーム△△施設職員	薬局事務員から、処方薬および薬剤情報提供書（薬情）を受け取る。患者本人に代わり、薬剤師からのオンライン服薬指導を受ける。薬剤師から「現在の尿の状態」や「過去の副作用（下痢）の有無」について質問があった場合には、上記設定に基づき回答する。本試行においては、服薬説明の受け手として対応する。
患者さん	グループホーム△△の利用者様。名前は〇〇さん。昨夜から尿の濁り（混濁）と排尿時の違和感を訴え、訪問診療を実施する医師を受診。診察の結果、膀胱炎との診断を受けた。微熱（37.5℃）はあるが、咳などの呼吸器症状はない。過去に同様の症状で抗生物質を服用した際、お腹がゆるくなった経験がある。日常の服薬管理は、施設職員が行っている。

1

【シーン1】

薬局事務員がグループホーム△△に到着  
場所：施設玄関前等

1	事務員	<事務員が薬剤師へ電話をかける> (電話上で薬剤師へ) お疲れ様です。〇〇薬局事務の〇〇です。今、グループホーム△△に到着しました。これから施設職員の方に、処方薬と薬剤情報提供書をお渡しします。
2	薬剤師	(電話上で事務員へ) 了解しました。お渡しする前に、念のため患者さんのお名前の確認を行います。
3	事務員	(電話上で薬剤師へ) はい。今回のお薬は、〇〇さんの分をお持ちしています。処方薬と薬剤情報提供書が揃っていることも確認済みです。
4	薬剤師	(電話上で事務員へ) はい。ありがとうございます。患者さんのお名前は〇〇さんで間違いありません。では、お渡しが終わりましたら、またご連絡ください。 <事務員が薬剤師との電話を切る>

2

【シーン2】

薬局事務員が施設職員に薬剤等を渡し、Zoomをセットアップ  
場所：施設内

5	事務員	<事務員から施設職員へ処方薬・薬情を手渡す> (対面で施設職員へ) お疲れ様です。〇〇薬局です。〇〇さんのお薬と薬剤情報提供書をお持ちしました。ご確認くださいませか？
6	施設職員	(対面で事務員へ) ありがとうございます。確かに受け取りました。
7	事務員	<事務員が薬剤師へ電話をかける> (電話上で薬剤師へ) お待たせしました。施設の方へお薬の受け渡しが完了しました。今からZoom入室の準備をしますので、薬局のPCでZoomルームを立ち上げて待機をお願いします。このまま入室まで電話を繋いでおきますね。 <薬剤師がオンライン服薬指導専用Zoomを立ち上げる>
8	事務員	<事務員がiPadでZoomに入室する> (iPad越しに薬剤師へ) 〇〇先生、聞こえますか？映像はどうでしょうか？
9	薬剤師	(PC越しに事務員へ) はい、こちらの声は届いていますか？映像もクリアに見えていますよ。
10	事務員	(iPad越しに薬剤師へ) はい。問題ありません。では、電話は切りますね。 <事務員が薬剤師との電話を切る> <事務員が施設職員をiPad正面に案内する> (対面で施設職員へ) お待たせしました。こちらに薬剤師が映っていますので、オンライン服薬指導を始めさせていただきます。タブレットの正面へどうぞ。 <施設職員がiPad正面に到着する> <事務員が薬剤師に準備完了を伝える> (iPad越しに薬剤師へ) 準備が整いました。施設職員の〇〇さんです。よろしくお願います。

3

【シーン3】

オンライン服薬指導の実施  
場所：施設内

11	薬剤師	(PC越しに施設職員へ) 〇〇薬局の薬剤師〇〇です。本日はオンラインでの服薬説明にご協力いただきありがとうございます。お手元に、今お渡ししたお薬と薬剤情報提供書はございますか？
12	施設職員	(iPad越しに薬剤師へ) はい、手元にあります。
13	薬剤師	(PC越しに施設職員へ) ありがとうございます。まずは〇〇さんの現在の状況を確認させてください。昨夜から尿の濁りや違和感があるとのことですが、今現在の尿の状態はいかがでしょうか？
14	施設職員	(iPad越しに薬剤師へ) はい、やはりまだ濁りがあり、ご本人も排尿時に少し痛むような仕草をされています。
15	薬剤師	(PC越しに施設職員へ) そうですか。先生の診断通り膀胱炎の症状ですね。もう一点、過去に抗生物質を飲んで下痢をされたことがありますが、その時の状況を覚えていらっしゃいますか？
16	施設職員	(iPad越しに薬剤師へ) 以前、同じような症状で薬を飲んだ際、飲み始めて2日目くらいからお腹がゆるくなったと記録に残っています。
17	薬剤師	(PC越しに施設職員へ) 貴重な情報をありがとうございます。それを踏まえて、本日のお薬について3点、重要な説明をさせていただきます。 <処方薬の内容を説明> ・抗生物質について ・整腸剤について ・頓服（カロナール）について もし、今回も下痢がひどくなるようなことがあれば、無理に続けず薬局までお電話ください。ここまでで、何か気になる点はありますか？
18	施設職員	(iPad越しに薬剤師へ)

4

		分かりました。 いえ、気になる点は特にありません。
19	薬剤師	(PC越しに施設職員へ) それでは、本日の説明は以上で終了します。 ありがとうございました。

5

【シーン4】 Zoom終了・撤収 場所：施設内		
20	事務員	<事務員がZoomルームから退室する> (iPad越しに薬剤師へ) ありがとうございました。 それではZoomから退室します。お疲れ様です。
21	薬剤師	(PC越しに事務員へ) はい、お願いします。 <退室確認後、薬剤師がZoomルームを終了する>
22	事務員	(対面で施設職員へ) お忙しいところ、ご協力ありがとうございました。 お薬の管理、よろしく願っています。 それでは失礼いたします。 <事務員がグループホームを後にする>

6

# 【オンライン服薬指導実施後アンケート（振り返りシート）】

## オンライン服薬指導実施後アンケート

令和 年 月 日  
  (薬局名)

本記録表は、オンライン服薬指導の実施内容を3つの観点（服薬指導の質／通信環境・機器操作／総合評価・所見）に基づいて整理するものです。服薬指導実施後、当日中に記入・保存し、オンライン服薬指導の効果検証および運用改善にご活用ください。

### ■記入者

所属	<input type="text"/> <input type="text"/> (薬局名) <input type="text"/> (施設名)
職種・氏名	<input type="checkbox"/> 薬剤師 <input type="checkbox"/> 薬局事務 <input type="checkbox"/> 施設職員 <input type="checkbox"/> その他 氏名 ( )

### ■服薬指導の質

問診の円滑さ、観察・診断の正確性、意思疎通などを評価してください。

やりとりの円滑さ	<input type="text"/>
観察・診断の正確性	<input type="text"/>
服薬指導の所要時間	<input type="text"/>

1

自由記述	<input type="text"/>
------	----------------------

### ■通信環境・機器操作

通信品質、ビデオ通話接続、機器動作、所要時間などを記録してください。

通信品質 <small>*映像・音声の安定性</small>	<input type="text"/>
機器準備に要した時間	<input type="text"/>
通信品質の総合評価	<input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> あまり満足していない <input type="checkbox"/> 全く満足していない
自由記述	<input type="text"/>

### ■総合評価と所見

全体の印象と改善提案を記録してください。

全体の満足度	<input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> あまり満足していない <input type="checkbox"/> 全く満足していない
対面の服薬指導との比較 <small>*対面を10点とした場合に何点か、またその理由</small>	<input type="text"/>

2

改善提案・自由記述	<input type="text"/>
-----------	----------------------

3

## 2) 実証で使用した機器一覧

機器	品名 (型番)	個数	用途
パソコン	dynabook BJ65/FS (A6BJFSS8F511)	1	薬局 (薬剤師側) に設置し、Zoom を通じてオンライン服薬指導を実施するために使用しました。
タブレット	iPad	1	2月20日試行にて、薬局事務員がグループホームなでしこ五日市様へ持ち込み、Zoomによるオンライン服薬指導 (施設側) に使用しました (1月27日試行のスマートフォンから画面の大型化を図った改善措置)。
スマートフォン	iPhone	1	1月27日試行にて、LINEによるオンライン服薬指導 (施設側) に使用。ただし画面が小さく表情把握が困難であったため、2月20日試行ではiPadへ変更しました。

【発行】

〔第1版〕令和8年3月31日

広島県 健康福祉局 医療介護政策課

執筆協力：株式会社ジェイエムインテグラル