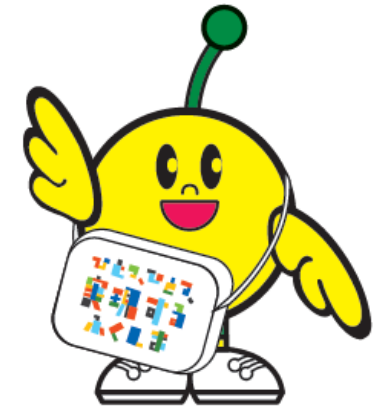


# 【診療・検査医療機関向け】

## 電話診療・オンライン診療の手引きについて



福島県新型コロナウイルス感染症対策本部事務局  
医療対策班 外来・相談チーム

2022年11月25日時点

# 目次

1. 電話診療・オンライン診療の体制整備の必要性について・・・・・・・・・・P1
2. 電話やオンラインによる診療を行う場合の手順と留意事項・・・・・・・・・・P4
3. 電話診療・オンライン診療の要件緩和について・・・・・・・・・・P6
4. 電話診療・オンライン診療の手続等について・・・・・・・・・・P7
5. 県HP「電話診療・オンライン診療を  
行っている診療・検査医療機関一覧について」・・・・・・・・・・P9
6. 電話診療・オンライン診療で算定可能な診療報酬について・・・・・・・・・・P10
7. 電話診療・オンライン診療実施時の財政支援措置・・・・・・・・・・P11
8. 【参考】診療・検査医療機関の対応状況について・・・・・・・・・・P12



# 各問い合わせ先

県コロナ本部  
外来・相談チーム

- 電話診療・オンライン診療の手引きに関する事。
- 県HP「電話診療・オンライン診療を行っている診療・検査医療機関一覧について」に関する事。

県コロナ本部  
医療機関支援チーム

- 自宅療養者診療支援事業に関する事。

地域医療課  
024-521-7915

- 電話診療・オンライン診療の登録状況に関する事。
- 県HP「オンライン診療の実施」に関する事。
- 遠隔診療設備整備事業に関する事。

管轄保健所  
11ページ目参照

- 電話診療・オンライン診療の手続に関する事。
- 各調査票に関する事。  
電話や情報通信機器を用いて診療を実施する医療機関の調査票  
医療機関における電話や情報通信機器を用いた診療等の実施状況調査票

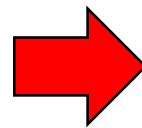
# 1. 電話診療・オンライン診療の体制整備の必要性について①

## 第7波時の問題点について

- ①通常診療やワクチン接種業務など様々な業務に対応しなくてはならない中、感染拡大により**発熱患者等が激増**した結果、各医療機関で対応しきれないほど外来診療がひっ迫した。
- ②多くの医療従事者も感染し、**休業や外来診療を縮小**せざる負えない医療機関が複数発生し、周辺の医療機関での**外来のひっ迫**につながった。

### 外来診療のひっ迫

感染拡大により発熱患者が激増し、医療機関へ殺到。

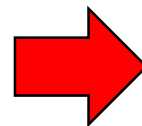
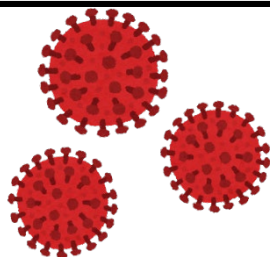


通常診療などの他に発熱患者への対応が激増したことにより外来診療がひっ迫。

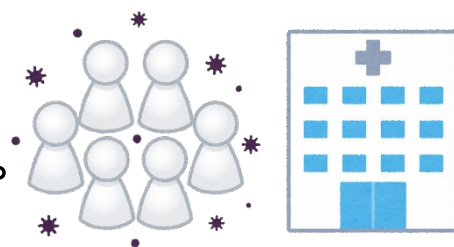


### 医療従事者の感染

業務がひっ迫する中、多くの医療従事者も感染し、院内感染が発生。



周辺の医療機関での外来のひっ迫につながった。



※第8波（同時流行）の感染拡大時には**外来診療の効率化**を図りつつ**感染リスクを可能な限り軽減**できる体制整備が必要である。

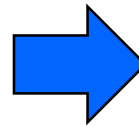
# 1. 電話診療・オンライン診療の体制整備の必要性について②

## 発熱患者等への対応

○「かかりつけ患者」、「自院で確定診断した陽性者」、「近隣に居住している重症化リスクの低い患者」などについては、電話診療・オンライン診療を活用し対面診療での対応数を減少させ、患者からの「感染リスク軽減」及び「二次感染の抑制」を行い、また「个人防护具の着脱」や「院内の消毒」の機会も減少させることで、外来診療の負担軽減にもつなげる。

### 医療機関

かかりつけ患者、自院で確定診断した陽性者  
重症化リスクの低い患者などに  
電話診療・オンライン診療を実施。



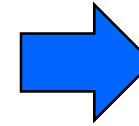
- 対面で対応する患者数の減少により 感染リスク減少につながる。
- 个人防护具の着脱や院内の消毒の機会が減少し、外来診療の負担軽減。



### 患者

感染拡大時に外出する必要がなく  
自宅で診療を受けることが可能。

※対面診療に比べ「詳細な診察」  
及び「検査・処置」が出来ない点は注意。



外出しないため、二次感染の抑制  
につながる。



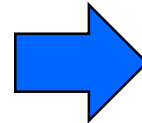
# 1. 電話診療・オンライン診療の体制整備の必要性について③

## 慢性疾患の患者への対応

- 慢性疾患で継続的に受診している患者に対して、「電話診療・オンライン診療の活用」を行い、対面対応が必要な患者数を減少させ、外来診療の負荷軽減・感染拡大の抑制を行う。
- 慢性疾患の患者に対する長期処方を検討し、受診者を減少させることにより外来診療の負荷軽減を行う。
- 院内感染が発生し、外来の看護師不足などにより診療制限がある場合にも、電話診療・オンライン診療を活用し慢性疾患の患者への対応が継続できる体制を整備する。

## 医療機関

- 慢性疾患の患者に対し電話診療・オンライン診療の実施。
- 慢性疾患の患者に対し長期処方の検討。
- 院内感染発生時にも電話診療・オンライン診療を活用し、慢性疾患の患者などへの対応継続。

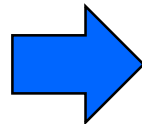


- 対面対応が必要な患者数の減少につながり、外来診療の負荷軽減。
- 外来受診者数減につながり外来診療の負荷軽減。
- 院内感染発生時に周辺医療機関へ流れる患者を抑制できる。



## 患者

- 通院する必要がなくなり、移動時間や待ち時間が省略され負担軽減。
- 院内感染発生時にも継続的な治療を受けられる。



- 外出しないため、市中感染のリスク軽減につながる。
- 周辺医療機関へ相談し、医療機関を新たに受診する負担がなくなる。



## 2. 電話やオンラインによる診療を行う場合の手順と留意事項

### <電話による診療の場合>

#### ● 用意するもの：電話のみ

##### ① 準備

- 電話による診療を行う場合は、都道府県の窓口へ届出を行います。
- その際、対面診療が必要な場合に紹介する予定の医療機関がある場合は、事前に了承を得た上で、所定の欄に記入します。
- ホームページ等において、電話による診療を行う旨、対応可能な時間帯、予約方法を記載します。

※ ホームページに、診療が困難な症状や対面診療が必要になる場合があることを記載することによりトラブルを未然に防ぐことができます。

##### ② 事前の予約

※ 医師以外のスタッフが電話で行うことを想定。

- 患者から電話による診療の求めがあった場合、予約の調整を行います。
- 患者に対し、症状によっては電話では診断や処方とならず、対面診療や受診勧奨になることを伝えます。
- また、当該患者の被保険者証の写しをファクシミリで送付させることや、被保険者証を撮影した写真の電子データを電子メールに添付して送付させること等により、受給資格の確認を行います。
- 上記に示す方法による本人確認が困難な患者については、電話により氏名、生年月日、連絡先（電話番号、住所、勤務先等）に加え、保険者名、保険者番号、記号、番号等の被保険者証の券面記載事項を確認します。
- あわせて、患者の利用する支払方法を確認します。（銀行振込、クレジットカード決済、その他電子決済等の支払方法により実施して差し支えありません。）

### 医療機関が電話やオンラインによる診療を行う場合の手順と留意事項

※ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた時限的取扱いに基づき診療を行う場合のマニュアルになります。

##### ③ 診療

- 予約時に患者から聞き取った電話番号に電話をかけます。
- 電話による診療では診断や処方が困難な場合は、対面での受診を推奨します。なお、受診勧奨のみで終了した場合には、診療報酬は算定できません。

##### ④ 診療後

- 処方箋を発行する際に、患者が電話等による服薬指導等を希望する場合は、備考欄に「0410対応」と記載し、患者が希望する薬局に処方箋情報をファクシミリ等で送付します（処方箋原本は可能な時期に薬局に郵送等により送付します）。
- 精算手続きを行います。領収証と明細書をファクシミリ、電子メール又は郵送等により無償で患者に交付します。
- 初診の患者を診療した場合は、所定の調査票に必要事項を記入し、月に一度取りまとめて都道府県庁へ報告します。

## <オンラインによる診療の場合>

### ● 用意するもの：インターネット、デバイス（パソコンやスマホ等）

#### ① 準備

- オンラインによる診療を行う場合は、都道府県の窓口へ届出を行います。
- その際、対面診療が必要な場合に紹介する予定の医療機関がある場合は、事前に了承を得た上で、所定の欄に記入します。
- ホームページ等において、オンラインによる診療を行う旨、診療科、担当する医師とその顔写真、対応可能な時間帯、予約方法を記載します。

※ ホームページに、診療が困難な症状や対面診療が必要になる場合があることを記載することによりトラブルを未然に防ぐことができます。

#### ② 事前の予約

- Web予約等の予約管理機能がある医療機関はシステムから予約を受け付けます。
- もしくは、電話で予約を受け付けます。
- 患者に対し、症状によってはオンラインによる診療では診断や処方とならず、対面診療や、受診勧奨となることを伝えます。
- この時に、当該患者の被保険者情報を入力してもらうことなどにより、受給資格を事前に確認しておきます。
- あわせて、患者の利用する支払方法を確認します。（銀行振込、クレジットカード決済、その他電子決済等の支払方法により実施して差し支えありません。）

#### ③ 診療

- アプリケーションやテレビ電話を用いて患者のデバイスに医師側から接続します。
- まずは、顔写真付きの身分証明書や医師免許証を提示し、本人であることと医師であることを証明します。
- 次に、患者に被保険者証を提示させ、受給資格を確認し、確認できたら診察を開始します。
- オンラインによる診療では診断や処方が困難な場合は、対面での受診を推奨します。なお、受診勧奨のみで終了した場合には、診療報酬は算定できません。

#### ④ 診療後

- 処方箋を発行する際に、患者が電話等による服薬指導等を希望する場合は、備考欄に「0410対応」と記載し、患者が希望する薬局に処方箋情報をファクシミリ等で送付します（処方箋原本は可能な時期に薬局に郵送等により送付します）。
- 精算手続きを行います。領収証と明細書をファクシミリ、電子メール又は郵送等により無償で患者に交付します。
- 初診の患者を診療した場合は、所定の調査票に必要事項を記入し、月に一度取りまとめて都道府県庁へ報告します。



### 3. 電話診療・オンライン診療の要件緩和について

電話診療やオンライン診療について、新型コロナウイルス感染拡大による時限的・特例的な取扱いにより初診での電話診療・オンライン診療が可能になるなど、**実施する際の要件が緩和**されています。



※令和2年4月10日付け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・特例的な取扱いについて」  
<https://www.mhlw.go.jp/content/R20410tuuchi.pdf>

	平常時	特例的措置
初診での実施	原則かかりつけ医のみ可能	かかりつけ医以外の医師でも可能
診療前相談	かかりつけ医以外の医師が行う場合は必要	不 要

#### オンライン診療を実施する際の参考情報

- ①厚生労働省HP「[オンライン診療に関するホームページ](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/rinsyo/index_00010.html)」では、オンライン診療を適切に実施いただくための関係情報について掲載しています。  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/rinsyo/index\\_00010.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/rinsyo/index_00010.html)
- ②オンライン診療を実施する際には「[オンライン診療の適切な実施に関する指針](https://www.mhlw.go.jp/content/000889114.pdf)」をご確認のうえ実施ください。  
<https://www.mhlw.go.jp/content/000889114.pdf>

## 4. 電話診療・オンライン診療の手続等について

新型コロナウイルス感染拡大による時限的・特例的な取扱いにより、電話診療・オンライン診療を実施する際の手続については以下のとおりです。



### 1. 手続き等について

- 管轄保健所へ「電話や情報通信機器を用いて診療を実施する医療機関の調査票」を御提出ください。
- 初診の患者を診療した場合には「医療機関における電話や情報通信機器を用いた診療等の実施状況調査票」を用いて、管轄保健所に毎月報告が必要となります。

### 2. 各調査票等の掲載先について

各調査票や提出先については以下のページにて掲載しております。

県HP「オンライン診療の実施」

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/21045c/kansenkangokansen0915.html>

### 3. 問い合わせ先について

各調査票に関することや手続関係については管轄の保健所にお問い合わせください。

福島市 024-572-7602  
県北 024-534-4113  
会津 0242-29-5511

郡山市 024-924-2120  
県中 0248-75-7817  
南会津 0241-63-0306

いわき市 0246-27-8590  
県南 0248-22-6405  
相双 0244-26-1329



# 電話や情報通信機器を用いて診療を実施する医療機関の調査票

	基本情報					事務連絡に基づく対応について				
	施設名	郵便番号	住所（都道府県から記載）	電話番号	ウェブサイトURL	初診の電話等を用いた診療の実施の有無	再診の電話等を用いた診療の実施の有無	対応診療科	担当医師名	対面診療が必要と判断した場合に連携する医療機関名（複数ある場合は複数、住所も併せて記載）
例	〇〇医院	000-0000	東京都千代田区・・・	080-0000-0000	<a href="http://www...">http://www...</a>	○	○	内科 小児科	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇	〇〇病院（東京都〇〇区・・・） 〇〇病院（埼玉県〇〇市・・・）

# 医療機関における電話や情報通信機器を用いた診療等の実施状況調査票

	基本情報													
	施設名	郵便番号	住所（都道府県から記載）			電話番号	ウェブサイトURL							
例	〇〇医院	000-0000	東京都千代田区・・・			080-0000-0000	<a href="http://www...">http://www...</a>							
	対応した医師			初診からの電話等による診療等の実施について (以下のいずれか該当するものに○を記入してください。)			患者情報			診療の内容				
	日付	診療科	医師名	過去の診療録等により基礎疾患の情報を確認できた患者に対して診療を行った。	過去の診療録等により基礎疾患の情報を確認できない患者に対して診療を行った。	電話等により診断や処方を行うことが困難と判断し、対面での診療を促す又は他の診療可能な医療機関を紹介するといった対応を行った。(受診勧奨)	年齢	性別	住所地(都道府県)	診断名(診断がつかない場合は症状名)	指示の内容(対面診療を指示した場合はその旨)	処方した薬剤(処方日数)	(保険診療の場合)診療科	再診の予約日(○日後)
例	2020/4/13	内科	〇〇 〇〇		○		25	男	東京都	発熱	自宅待機	コカール(4日分)	電話等再診	4日後

## 5. 県HP「電話診療・オンライン診療を行っている診療・検査医療機関一覧について」

電話診療・オンライン診療を実施している診療・検査医療機関につきましては、通常の公表ページとは別に「電話診療・オンライン診療を行っている診療・検査医療機関一覧について」により公表となります。

県HP 「電話診療・オンライン診療を行っている診療・検査医療機関一覧について」

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/21045c/onrainnsinnryouitirannCOVID19iryokikan.html>

### 公表内容について

医療機関名、住所、電話番号、対応内容、対応時間、ホームページ（該当有の場合）、備考欄となります。

NO	医療機関名	登録内容
1	〇〇クリニック	住所：〇〇市〇〇番地〇号 電話番号：123-456-789 対応内容：オンライン診療、自院患者以外も対応可能、小児患者も対応可能 対応時間：月～金14時00分～15時00分 ホームページ：http://www.〇〇〇〇〇.jp 備考欄：完全予約制、事前に電話確認。



### HP掲載の手続方法について

管轄保健所へ「電話や情報通信機器を用いて診療を実施する医療機関の調査票」を御提出後に以下の「福島県かんたん申請・申し込みシステム」にて、公表の届出を行ってください。

【診療・検査医療機関】電話診療・オンライン診療の公表について

<https://www.task-asp.net/cu/eg/lar070009.task?app=202200549>



## 6. 電話診療・オンライン診療で算定可能な診療報酬について

### 算定できる診療報酬

○新型コロナウイルス感染症の**疑い患者・確定患者**に対する診療で算定可能な診療報酬（主なもの）



	診療報酬項目	内容	点数
通常	情報通信機器を用いた初診料	情報通信機器を用いた診療に掲げる施設基準を満たす者として地方厚生（支）局長に届出を行い、 <b>情報通信機器を用いた診療を行った場合に算定可能</b>	251点
臨時的取扱	情報通信機器を用いた初診料	情報通信機器を用いた診療に掲げる施設基準の未届出で、 <b>情報通信機器を用いた診療を行った場合に算定可能</b>	214点
	二類感染症患者入院診療加算	自宅・宿泊療養患者に対し、 <b>電話や情報機器を用いて診療を行った場合算定可能</b>	250点
	慢性疾患を有する定期受診患者への電話等による臨時的な医学管理料相当	自宅・宿泊療養患者のうち、重症化リスクの高い者に対して、地域において役割を有する医療機関が <b>電話等により行った初診・再診を行った場合に算定可能（3/31まで）</b> ※算定要件の詳細について、臨時的な取扱い（その79）を要確認	147点

診療報酬項目内容、届出に関するお問い合わせは  
**東北厚生局福島事務所**までお問い合わせください。

お問い合わせ先 024-503-5030

（参照）

- ・新型コロナウイルス感染症に係る診療報酬上の臨時的な取扱いについて（その67）  
<https://www.mhlw.go.jp/content/000908219.pdf>
- ・新型コロナウイルス感染症に係る診療報酬上の臨時的な取扱いについて（その70）  
<https://www.mhlw.go.jp/content/000935322.pdf>
- ・新型コロナウイルス感染症に係る診療報酬上の臨時的な取扱いについて（その79）  
<https://www.mhlw.go.jp/content/001005681.pdf>

# 7. 電話診療・オンライン診療実施時の財政支援措置

## 財政支援措置



○電話診療・オンライン診療の**整備**に対する補助、**自宅療養者**に診療を行った場合の補助

支援措置	制度名称・対象者	概要・補助対象
補助金1	<p><b>福島県遠隔診療設備整備事業</b></p> <p>○遠隔医療を実施する医療機関</p>	<p>遠隔医療の整備に対して補助                      (対象) 遠隔病理診断・遠隔画像による診断及び助言・在宅患者に対する遠隔診療の実施に必要な<b>コンピューター機器・通信機器等</b>(ソフトウェアの導入を含む)</p> <p>【参考】遠隔医療設備整備事業の概要について  <a href="https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/531910.pdf">https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/531910.pdf</a>                      【参考】福島県遠隔診療設備整備事業補助金交付要綱  <a href="https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/531911.pdf">https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/531911.pdf</a></p>
補助金2	<p><b>自宅療養者診療支援事業</b></p> <p>○陽性判明後、自宅療養となった方に対し診療を行う医療機関</p>	<p><u>自宅療養中の方(クラスター発生の高齢者施設等を含む)に対し、電話診療等、往診、外来診療を行った場合に補助</u>                      (補助額) <b>電話等1万円/人</b>、往診3万円/人、外来1.5万円/人  <b>※時間外の場合は倍額</b>、外来でCT実施時は3.5万円加算</p> <p>【参考】新型コロナウイルス感染症自宅療養者支援に係る補助について  <a href="https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/21045c/r3-jitakuryoyo.html">https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/21045c/r3-jitakuryoyo.html</a></p>

### お問い合わせ先

○福島県遠隔診療設備整備事業 **地域医療課 024-521-7915**

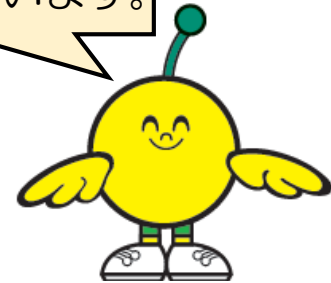
○自宅療養者支援事業 **福島県コロナ対策本部 医療機関支援チーム**

## 8. 【参考】診療・検査医療機関の対応状況について①

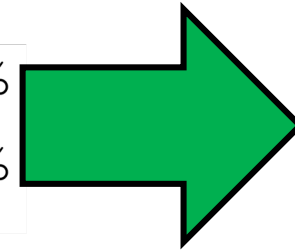
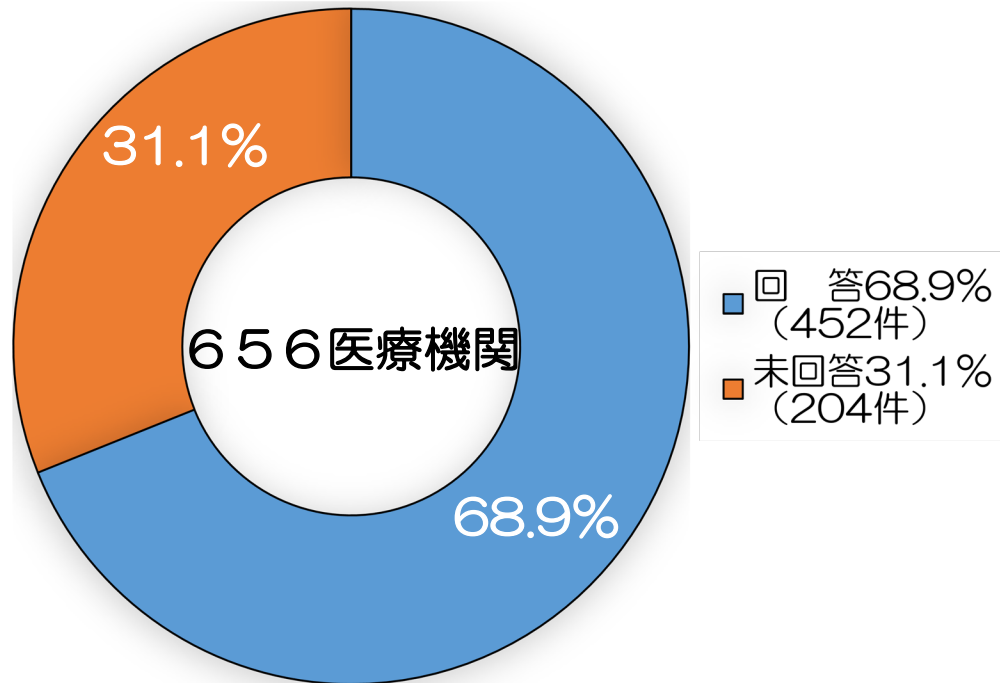
○令和4年9月27日付依頼により、電話診療・オンライン診療の実施状況について調査した結果は以下のとおり。

- ・656医療機関中（R4.9.27時点）452医療機関から回答があり、そのうちの半数以上の**58%**（262医療機関）が既に対応している状況であった。
- ・対応可能な医療機関**262**のうち、電話診療対応**251**、オンライン診療対応**1**、どちらも対応**10**
- ・対応可能な医療機関**262**のうち、保健所から紹介患者のみに限定している医療機関を除いた**233**医療機関を10月31日に県HPにて公表。

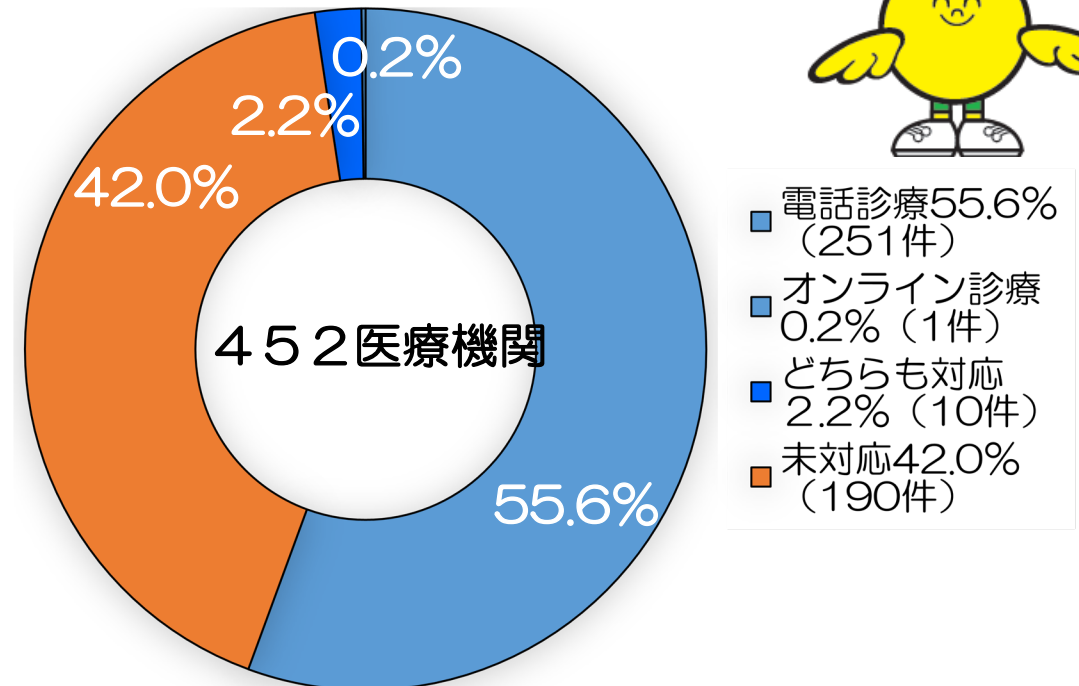
多くの医療機関に対応いただいています。



### 回答状況について



### 対応状況について



## 8. 【参考】診療・検査医療機関の対応状況について②



○電話診療を実施している医療機関の予約や本人確認などの対応方法については以下のとおり。

1. 予約方法		その他の主な内容 ○随時対応で予約なし(37) ○保健所の依頼により対応(16)	2. 本人確認・保険証の確認方法		その他の主な内容 ○電話で口頭確認(71) ○後日精算時や次回受診時などに現物確認(55)
電話予約	178		アプリ (LINE等)	4	
メール予約	1		メール予約	15	
アプリによる予約	1		FAX	51	
その他	69		その他	173	
未回答	2		未回答	8	
3. 決済方法 (複数回答)		その他の主な内容 ○陽性者のみ対応のため全額公費(11) ○小児科のため患者の自己負担なし(11)	4. 薬の処方について		その他の主な内容 ○家族に取りに来て貰う(14) ○薬局で受取り(20) ○患者が薬局と相談し対応(10)
スマホ決済(LINEPay)	1		院内処方により患者宅へ郵送	11	
クレジット決済	3		院外処方により薬局より患者宅へ郵送	153	
銀行振込	24		その他	83	
後日窓口にて精算	207		未回答	4	
その他	44				



## 8. 【参考】診療・検査医療機関の対応状況について③



○オンライン診療を実施している医療機関の予約や本人確認などの対応方法については以下のとおり。

### 1. 予約方法

電話予約	8
メール予約	0
アプリによる予約	1
その他(予約なし)	2

### 2. 本人確認・保険証の確認方法

アプリ (LINE等)	3
メール予約	2
FAX	0
その他(電話確認など)	6

### 3. 利用しているサービスについて (複数回答)

LINE	4
ZOOM	3
FACETIME	2
YaDoc	3
IBM 遠隔診療支援アプリ	1
NTTビデオトーク	1

### 4. 使用している機器について

パソコン	4
スマートフォン	1
パソコンとスマートフォン	4
その他(タブレット)	2

### 5. 決済方法 (複数回答)

スマホ決済 (LINE Pay)	1
クレジット決済	2
銀行振込	1
後日窓口にて精算	9
その他(公費負担など)	2

### 4. 薬の処方について

院内処方により患者宅へ郵送	2
院外処方により薬局より患者宅へ郵送	8
その他(家族受取り)	1

## 8. 【参考】診療・検査医療機関の対応状況について④

○電話診療・オンライン診療のメリット・デメリット（複数回答）については以下のとおり。

### メリット

#### ①感染リスクの防止（143）

- ・コロナ感染が懸念される場合は、患者さんにも病院側にも**感染リスクを避ける**メリットがある。
- ・コロナ感染疑い患者と接触をしないことで、**院内感染の未然防止**ができる。

#### ②患者への負担軽減（49）

- ・**通院が困難な方**でも医師の診療を受けることができる。
- ・**自宅待機中で外出できない方**が、直接病院に来ずとも診察ができ、薬を処方することができる。

#### ③診察の負担軽減（27）

- ・感染者と接触しないため、**感染防止の防具装填が不要**であり簡便である。
- ・**通常診療の合間**にできるので診察の負担軽減につながる

### デメリット

#### ①病状把握が困難（128）

- ・聴診や触診不可のため病態を正しくとらえているか不明。バイタルも確認できないため**重症化を見逃す危険性有**。
- ・重症化に至る経過のなかで**対応が遅れる**場合が懸念される。

#### ②事務処理の負担増加（56）

- ・支払い、電話で問診の確認など受付の**雑務の増加**。

#### ③未収金の発生（30）

- ・後日窓口精算にしているが、後日支払いに来られず、**回収できずに未収金となるケース**が複数発生している。

#### ④虚偽申告（10）

- ・虚偽の申告を見抜けないため、**本人確認に不安**が残る。