

**(埼玉県委託事業)**

**令和6年度**

**薬局のかかりつけ機能強化推進事業**

**報告書**

**オンライン服薬指導の推進**

**令和7年3月**

**一般社団法人埼玉県薬剤師会**

## 目 次

1. 背景	P. 1
2. 目的	P. 1
3. オンライン服薬指導に関する研修会の実施	P. 1
4. アンケート調査の実施	P. 1
5. アンケート調査の結果	P. 2
6. 考察	P. 6
※ 資料	P. 7
・ 研修会資料（資料 1）	
・ オンライン服薬指導に関する研修会アンケート（資料 2）	

## 1. 背景

オンライン服薬指導は、情報通信機器を活用しつつ実施する服薬指導であり、厚生科学審議会医薬品医療機器制度部会の「薬機法等制度改革に関するとりまとめ」（平成 30 年 12 月 25 日）を踏まえ、令和元年度に所要の法令改正が行われ、令和 2 年 9 月から施行された。

このような中、新型コロナウイルス感染症の流行および拡大に対応するため、厚生労働省は「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」（令和 2 年 4 月 10 日付け厚生労働省医政局医事課、医薬・生活衛生局総務課事務連絡）を发出し、本来のオンライン服薬指導とは異なる時限的・特例的な対応として、画像のない電話等を用いた服薬指導（いわゆる「0410 対応」）が可能となった。

これらの動き等も含め、オンライン服薬指導等の取扱いに関する見直しが行われ、令和 4 年 3 月 31 日付けで改正省令が公布され、「薬剤師の責任・判断により初回からオンライン服薬指導を実施可能とすること」「オンライン診療・訪問診療において交付された処方箋以外の処方箋においてもオンライン服薬指導の実施を可能とすること」「服薬指導計画の見直し」等が行われた。

オンライン服薬指導の実施にあたっては、その特性を理解した上で有効に活用できるよう適切な体制整備等を行いつつ、患者の個別の状況に応じて薬剤師が薬学的知見に基づき適切に対応することが求められており、継続的に研修会等を開催することで、オンライン服薬指導に対応できる薬剤師を育成していく必要がある。

## 2. 目的

オンライン服薬指導の対応ができる薬局の整備を目的として、オンライン服薬指導に対応できる薬剤師の育成強化を図る。

## 3. オンライン服薬指導に関する研修会の実施

下記のとおりオンライン形式で実施し、252 名が受講した。

日程：令和 6 年 7 月 7 日（日）

形式：zoom を使用したオンライン形式

内容：オンライン服薬指導（資料 1）

講師 （一社）埼玉県薬剤師会 社会保険委員会 委員 立澤 明

## 4. アンケート調査の実施

上記研修会受講者を対象に、終了時に研修会の効果を検証するためのアンケート調査を実施した。（資料 2）

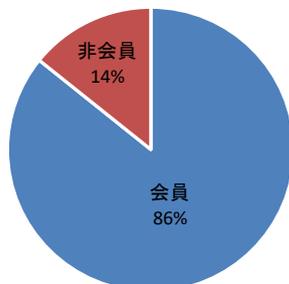
## 5. アンケート調査の結果

受講者 252 名中 183 名から回答があった。

### Q1. 会員区分

会員	157
非会員	26

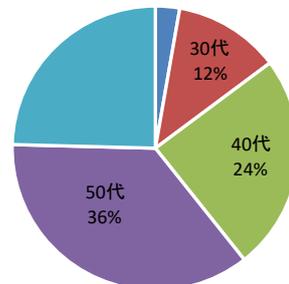
Q1 会員区分



Q2 年代

### Q2. 年代

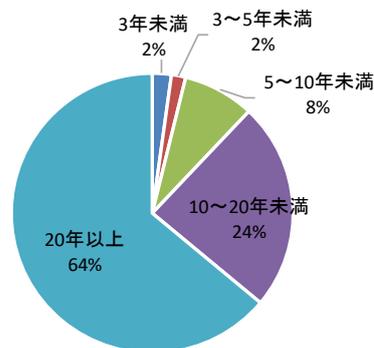
20代	5
30代	22
40代	45
50代	66
60代以上	45



### Q3. 経験年数

3年未満	4
3～5年未満	3
5～10年未満	15
10～20年未満	44
20年以上	117

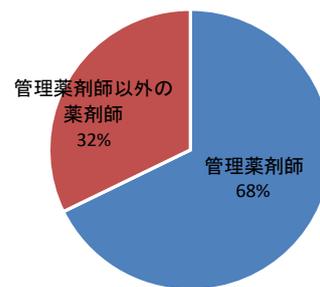
Q3 経験年数



Q4 管理薬剤師か否か

### Q4. 管理薬剤師か否か

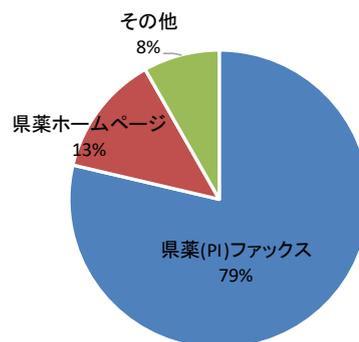
管理薬剤師	124
管理薬剤師以外の薬剤師	59



### Q5. 研修会を何で知ったか？

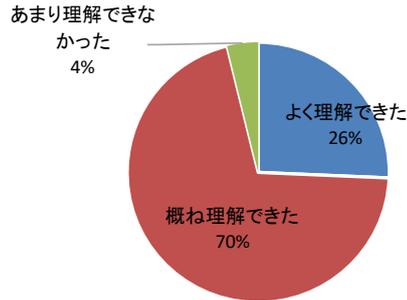
県薬 (PI) ファックス	144
県薬ホームページ	24
その他	15

Q5 研修会を何で知ったか？



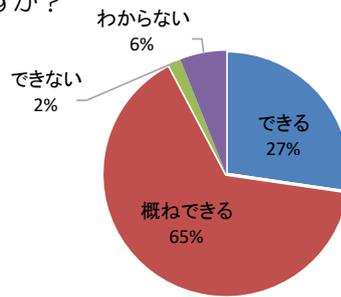
Q6. オンライン服薬指導の制度は理解できたか？

よく理解できた	47
概ね理解できた	129
あまり理解できなかった	7
ほとんど理解できなかった	0



Q7. 本日の講習を今後の業務に役立てることが出来ますか？

できる	50
概ねできる	119
できない	3
わからない	11

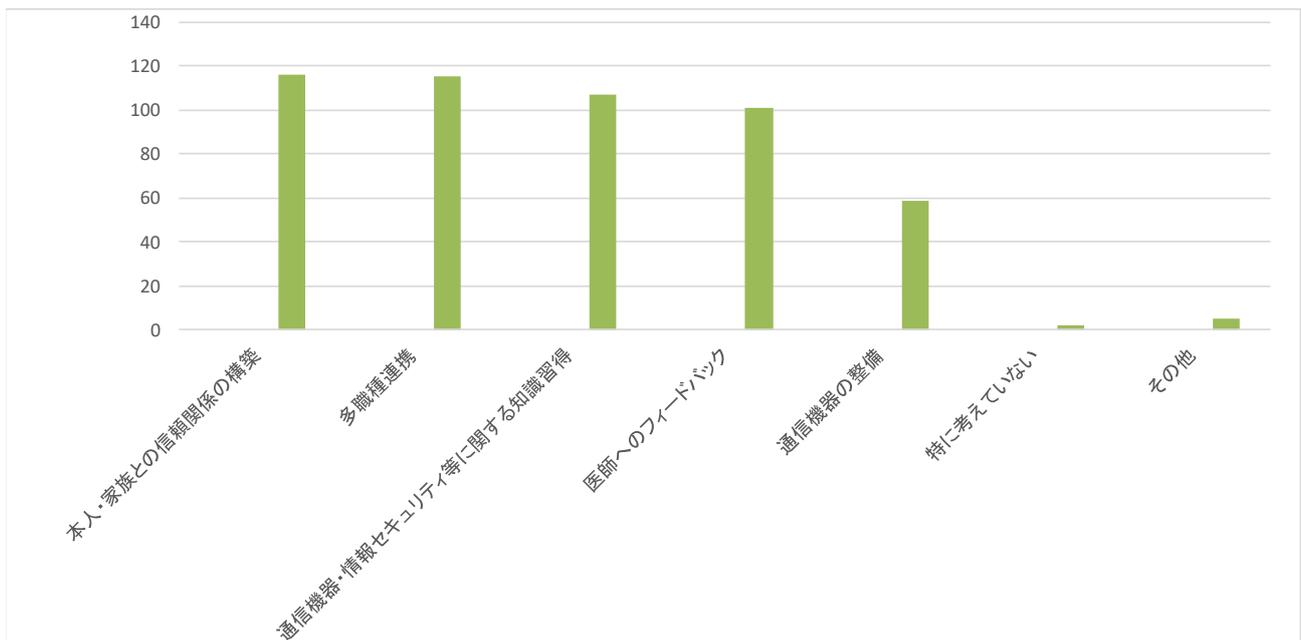


Q8. 本日の講習を受講し、明日からどのような行動をしようと考えているか？（複数回答可）

本人・家族との信頼関係の構築	116
多職種連携	115
通信機器・情報セキュリティ等に関する知識習得	107
医師へのフィードバック	101
通信機器の整備	59
特に考えていない	2
その他	5

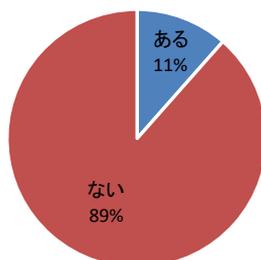
<その他の具体的な内容>

- ・ダウンロードした資料などをもう一度確認して理解し、運用を始めたいと思った。
- ・今の職場では通信機器等の準備は行えていない。開設者に今日の研修会を聞いてほしかった。
- ・職員へのフィードバック
- ・ポリファーマシーにおいても他職種の連携は重要だと思うので。
- ・薬局内スタッフへのフィードバック



Q9. 今までにオンラインで服薬指導をしたことがあるか？

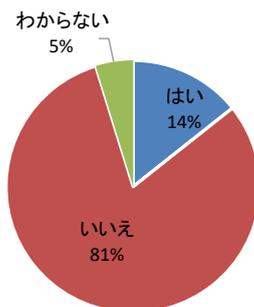
ある	21
ない	162



Q9で「ある」と回答した方 (n=21) ※以下設問同様

Q10. その患者はかかりつけですか？

はい	3
いいえ	17
わからない	1

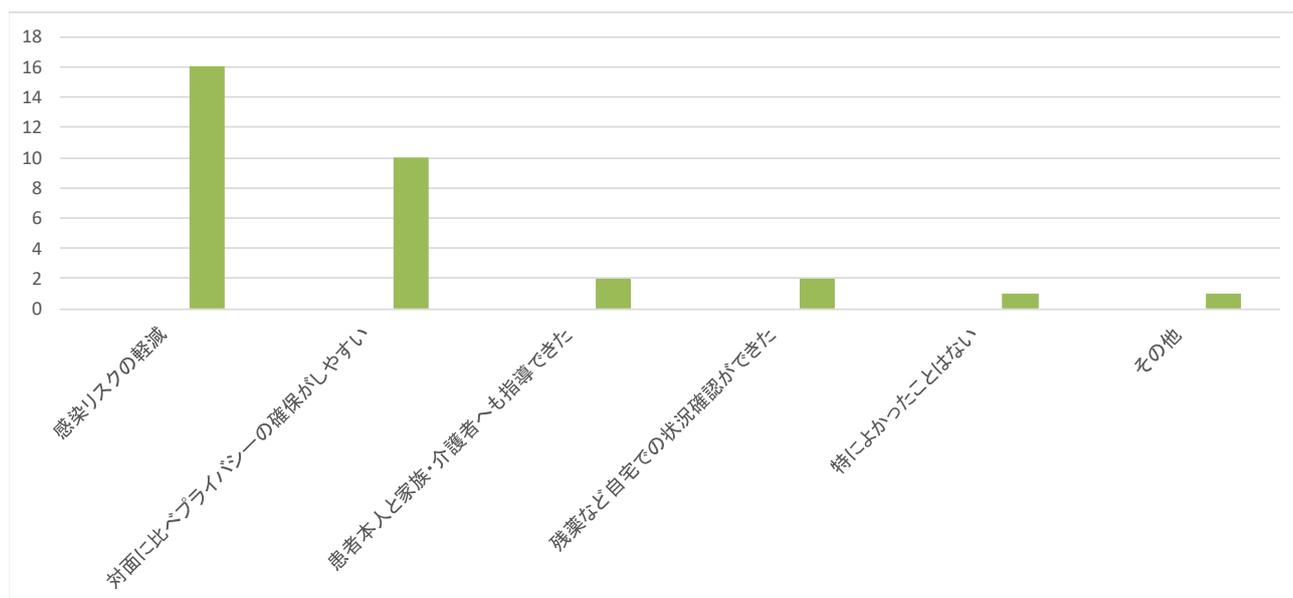


Q11. オンラインで服薬指導をしてよかったことはどのようなことですか？（複数回答可）

感染リスクの軽減	16
対面に比べプライバシーの確保がしやすい	10
患者本人と家族・介護者へも指導できた	2
残薬など自宅での状況確認ができた	2
特によかったことはない	1
その他	1

<その他の具体的な内容>

- ・患者は病院や薬局での待ち時間を減らせるので、本人がメリットを感じているのがわかる。

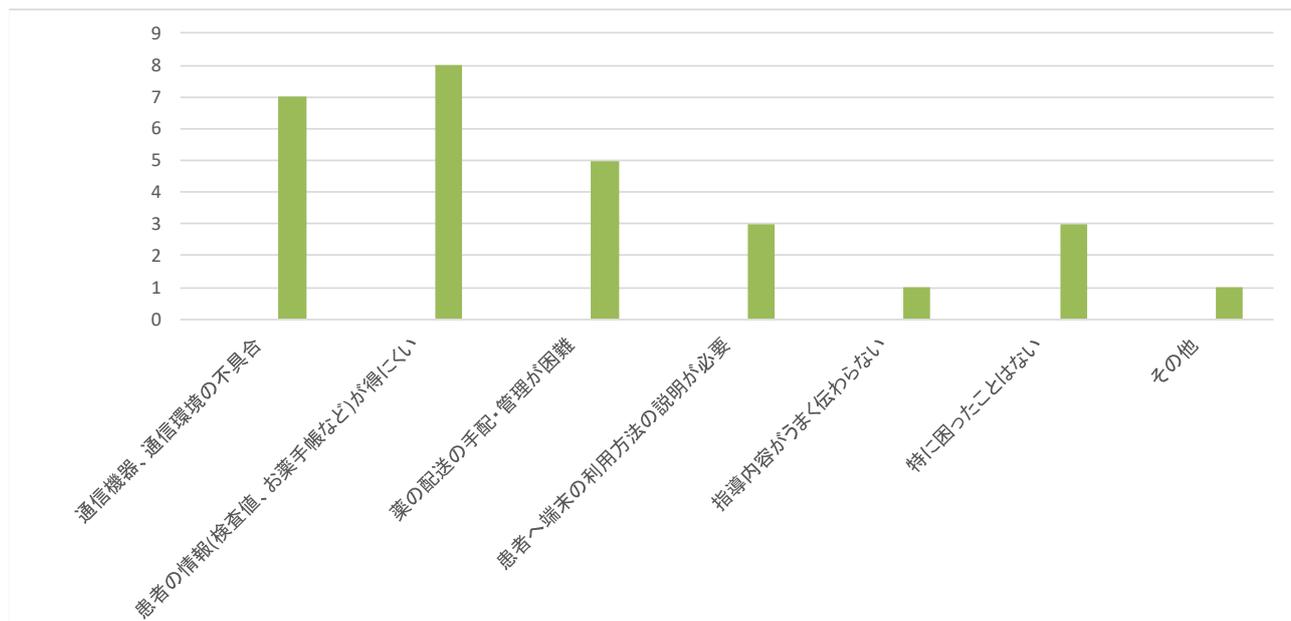


Q12. オンラインで服薬指導をした際に困ったことはどのようなことですか？（複数回答可）

通信機器、通信環境の不具合	7
患者の情報(検査値、お薬手帳など)が得にくい	8
薬の配送の手配・管理が困難	5
患者へ端末の利用方法の説明が必要	3
指導内容がうまく伝わらない	1
特に困ったことはない	3
その他	1

<その他の具体的な内容>

- ・表情が読み取りにくく、服薬について十分理解していただけたのか不明な点があった



## 6. 考察

アンケート回答者のうち、オンライン服薬指導の現状については、オンライン服薬指導を行ったことがあると回答したのが 11.48%となり、昨年 (13.66%)、一昨年 (20.59%) と年々減少傾向である。この結果に関しては、オンライン服薬指導を行っている実績が減少しているのか、又は行ったことのない薬剤師が参加しているのか今後分析する必要がある。制度に関しては96.17%の参加者が理解しているとの回答を得られたため講習会の効果があったと考える。

明日からの行動に関しては、本人・家族との信頼関係の構築、多職種連携が上位に上げられ、受講者の多くはオンライン服薬指導に関しても信頼関係の構築が重要であると思っ  
ていることが分かった。また、通信機器・情報のセキュリティの習得、通信機器の整備と答えた参加者も多数おり、オンライン服薬指導を行うための準備をしていることがうかがえる。

その一方で、現在、電子お薬手帳のアプリを用いて、オンライン服薬指導を行えるものが増加しており、どのシステムを導入するか非常に苦慮している薬局があるのではないかと考える。

実際にオンライン服薬指導を行ったことがある薬剤師の見解では、感染リスクの軽減、対面に比べプライバシーの確保がしやすいがあげられている。逆に困ったことに関しては、通信機器、通信環境の不具合、薬の配送の手配・管理が困難上げられている。今後は通信環境の悪い場合のオンライン服薬指導、また、オンライン服薬指導後の薬の配送などは課題であり、整備する必要があると考える。

国は、医療 DX 推進体制整備に今後も注力し、オンライン資格確認、電子処方箋の普及により、オンライン服薬指導のニーズは高まってくると考えられるが、薬剤師、患者共にオンライン服薬指導に関して、実際に行ったことがない方が大多数であると思われる。今後、薬剤師のみならず、患者へのオンライン服薬指導の普及啓発が必要である。今後も埼玉県薬剤師会としては、すべての薬局でオンライン服薬指導が出来るような体制を整えられるような研修会などを行っていくことが重要であると考ええる。

## オンライン服薬指導



一般社団法人埼玉県薬剤師会  
社会保険委員会 委員  
立澤 明



### CONTENTS

- 1 オンライン服薬指導の実施要領
- 2 オンライン服薬指導の流れ
- 3 事例を踏まえた注意点



### 1 オンライン服薬指導の実施要領より

第4（5）薬剤師に必要な知識及び技能の確保 オンライン服薬指導の実施に当たっては、薬学的知識のみならず、情報通信機器の使用や情報セキュリティ等に関する知識が必要となるため、薬局開設者は、オンライン服薬指導を実施する薬剤師に対しオンライン服薬指導に特有の知識等を習得させるための研修材料等を充実させること。その際、厚生労働省HPに掲載予定のオンライン服薬指導に関するe-learning等が教材として活用可能であるので、参考にする。

令和4年9月30日 薬生発0930第1号より

### 第1 オンライン服薬指導について

◆オンライン服薬指導については、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することが可能な方法であって、患者の求めに応じて、その都度薬剤師の判断と責任に基づき、行うことができるものとする。

患者の求め

その都度

薬剤師の判断と責任

令和4年9月30日 薬生発0930第1号より

### 第2 オンライン服薬指導の実施要件

薬剤師の判断と責任
対面同様の服薬情報を把握

（ア）患者が保有するお薬手帳に基づく情報  
 （イ）患者の同意の下で、当該患者が利用した他の薬局から情報提供を受けて得られる情報  
 （ウ）処方箋を発行した医師の診療情報（患者から聴取した情報も含む）  
 （エ）患者から聴取した併用薬、副作用歴その他参考となる情報

ただし、注射薬や吸入薬など、使用にあたり手技が必要な薬剤については、（ア）から（エ）までの情報に加え、受診時の医師による指導の状況や患者の理解度等に応じ、薬剤師がオンライン服薬指導の実施を困難とする事情がないか確認すること。なお、当該薬剤師がオンライン服薬指導を適切に行うことが困難であると判断し、対面での服薬指導を受けるよう促すことは薬剤師法（昭和35年法律第146号）第21条に規定する調剤応需義務に違反するものではないこと。

令和4年9月30日 薬生発0930第1号より

### 第2 オンライン服薬指導の実施要件

患者に対し明らかにする事項

◆薬剤師がオンライン服薬指導を行わないと判断した場合には、中止して対面による服薬指導に切り替える場合があること。  
 ◆情報の漏えい等に関する責任の所在を明確にすること。

- ・ホームページへの掲載
- ・オンライン服薬指導で利用するアプリケーションへの掲載
- ・店舗での掲示など




令和4年9月30日 薬生発0930第1号より

### 第3 オンライン服薬指導を実施する際の留意点

薬剤師は、オンライン服薬指導等を行うに当たり、患者の服薬アドヒアランスの低下等を回避して薬剤の適正使用を確保するため、調剤する薬剤の性質や患者の状態等を踏まえ、必要に応じ、

- ア 事前に薬剤情報提供文書等を患者に送付してから服薬指導等を実施する（画面に表示しながらの実施も含む）
- イ 対面による服薬指導と同様に、患者の求めに応じて、改めて、薬剤の使用 方法の説明等を行う
- ウ 対面による服薬指導と同様に、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
- エ 対面による服薬指導と同様に、上記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等の対応を行うこと。

令和4年9月30日 薬生発0930第1号より

### 第4 (6) 薬剤の交付

- 品質を確保した状態で速やかに患者に届けさせる。
- 郵送又は配送を行う場合には、配送のための手順を定め必要な措置を講ずる。
- 薬剤の配送後、患者の受取を確認する。（電話、配達記録、アプリの受領確認など）
- 品質の保持（温度管理を含む。）に特別な注意を要する薬剤や、早急に授与する必要のある薬剤、麻薬・向精神薬や覚醒剤原料、放射性医薬品、毒薬・劇薬等流通上厳格な管理を要する薬剤等については、適切な配送方法を利用する。（薬局の従事者が届ける、患者又はその家族等に薬局を求めると等）



令和4年9月30日 薬生発0930第1号より

### 第4 (7) 服薬指導を受ける場所

- プライバシーが保たれるよう配慮するが、患者の希望する場所で良い。服薬指導の実施に支障があると判断される場合は、対面に切り替えるなどの措置も検討する必要がある。

### 第4 (8) 服薬指導を行う場所

- 患者の求め又は患者に異議が無い場合は薬局外でも可
  - ・ その薬局に従事する薬剤師が担当すること。
  - ・ 調剤する薬剤師と連絡が取れること。
  - ・ 対面と同程度にプライバシーへ配慮されていること。
  - ・ 患者から対面への切り換え希望があった場合は、薬局で対応できること。

令和4年9月30日 薬生発0930第1号より

### 第4 (9) 処方箋

- 患者の求めに応じて医療機関から直接処方箋が送られてくる場合は、原本到着までFAX等により送信された処方箋によって調剤可。処方箋原本は、FAX等による処方情報と共に保管する。
- 対面服薬指導に切り替えた場合、オンライン診療後に対面服薬指導を受ける場合にもFAX等による処方箋によって調剤可。処方箋原本は、FAX等による処方情報と共に保管する。



令和4年9月30日 薬生発0930第1号より

## 2 オンライン服薬指導の流れ

### ① 前提条件

＜患者に対して明らかにする事項＞  
 ◆ 薬剤師がオンライン服薬指導を行わないと判断した場合には、中止して対面による服薬指導に切り替える場合があること。  
 ◆ 情報の漏えい等に関する責任の所在を明確にすること。



＜薬剤師に必要な知識・技能の確保＞  
 ◆ 情報通信機器の使用や情報セキュリティ等に関する知識の習得。  
 ＜中止した場合の体制整備＞  
 ◆ 対面に切り替える場合を想定し、患者の身の回りや範囲内でもかかりつけ薬剤師・薬局や患者の居住地域内・職場近隣にある薬局により行われることが望ましい。

- ・ ホームページへの掲載
- ・ オンライン服薬指導で利用するアプリケーションへの掲載
- ・ 店舗での掲示など

令和3年度薬剤師の資質向上に向けた研修に係る調査・検討事業 (ICTを活用した業務内容等に係る薬剤師の資質向上) 「オンライン服薬指導について」より

### ② 患者の服薬状況等の把握

- ◆ 患者が保有するお薬手帳情報
- ◆ 患者の同意の下、患者が治療した他の薬局等からの情報
- ◆ 処方医の診療情報（患者から聴取した情報を含む）
- ◆ 患者から聴取した併用薬副作用歴など

※ 初回からオンライン服薬指導を実施する場合や処方内容に変更のあった患者については特に留意

令和3年度薬剤師の資質向上に向けた研修に係る調査・検討事業 (ICTを活用した業務内容等に係る薬剤師の資質向上) 「オンライン服薬指導について」より

### ③ 処方薬の確認

**<処方箋の取扱>**

- ◆ 患者が希望する場合  
医療機関から直接薬局に送付可

(原本が届くまでの間は、FAX等によるもので画期可)



**<処方箋>**

- ◆ 使用にあたり、手技が必要な薬剤がないか？
- ◆ 患者の理解度等、オンライン服薬指導を依頼とする事情がないか確認

**<オンライン診療の場合>**

- ◆ 初診の場合に処方しないようになっている薬剤がないかなど

令和3年度薬剤師の資質向上に向けた研修に係る調査・検討事業 (ICTを活用した業務内容等に係る薬剤師の資質向上) 「オンライン服薬指導について」より

### ④ 薬学的知見に基づき実施可否の判断

**<可の場合>**

- ◆ オンライン服薬指導実施

**<実施にあたっての留意点>**

- ◆ オンライン服薬指導を実施する場所 (薬局)
- ◆ オンライン服薬指導を受ける場所 (患者)
- ◆ 本人確認 (薬剤師・患者双方)
- ◆ 通信環境 (情報セキュリティ・プライバシー・利用端末) など



**<不可の場合>**

- ◆ 実施できない理由について丁寧に説明を行い理解を得るとともに、対応による服薬指導へ切り替えや受診勧奨。

令和3年度薬剤師の資質向上に向けた研修に係る調査・検討事業 (ICTを活用した業務内容等に係る薬剤師の資質向上) 「オンライン服薬指導について」より

### ⑤ 薬剤の交付

- ◆ 調剤した薬剤は品質を確保した状態で届ける。
- ◆ 配送等をする場合は、品質の保持や患者本人への授与等を確保するため、予め配送のための手順を定め、必要な措置を講ずる。配送後、当該薬剤が確実に患者に授与されたことを確認する。
- ◆ 品質の保持に特別の注意を要する薬剤や麻薬・向精神薬等については、適切な配送方法を利用する。(薬局の従事者が届ける等、工夫して対応)



令和3年度薬剤師の資質向上に向けた研修に係る調査・検討事業 (ICTを活用した業務内容等に係る薬剤師の資質向上) 「オンライン服薬指導について」より

### ⑥ 薬剤使用期間中のフォローアップ

- ◆ 「薬剤使用期間中の患者フォローアップの手引き (日本薬剤師会作成)」なども参考にしながら適切なフォローアップを実施

**処方医との適切な連携**



令和3年度薬剤師の資質向上に向けた研修に係る調査・検討事業 (ICTを活用した業務内容等に係る薬剤師の資質向上) 「オンライン服薬指導について」より

### 3 ① 失敗事例

オンライン診療で発行された処方箋を受けし、オンライン服薬指導の予約をするよう依頼した。

良く分からないので、できません。電話で良くないですか？

ご都合の良い時間に予約を入れてください。

結局、オンライン服薬指導ができず、服薬管理指導料が算定できなかった。

演者作成

### 3 ① 失敗事例-対策

- ・ オンライン服薬指導のお試し実施
- ・ 利用するソフトウェア・アプリケーションを熟知し、すぐに説明できるようにしておく。
- ・ オンライン服薬指導の必要性を説明



演者作成

3 ②資料の共有

画面共有等で、資料を見せながら説明することが容易



演習作成

3 ②資料の共有-注意点と対策

【問題点】  
 携帯電話から服薬指導を受けるケースが比較的多い。  
 →画面共有の文字は小さくて読みにくい。

【対策例】

- ・服薬指導を受けている環境を確認して指導する。  
 (PC or 携帯など)
- ・後で資料ファイルをアプリケーションへ送信する。
- ・薬を発送する時に資料も同梱する。
- ・資料が届いてから改めて指導する。

演習作成

3 ③オンラインだから得られる情報も.....

カメラの向きを変えてもらうなどして、患部を映してもらったり、患部の写真を送ってもらうことが容易



PCでオンライン服薬指導している画面

患者側は携帯電話で手を映してもらっている。

演習作成

オンライン服薬指導 メリットとデメリット

メリット	デメリット
◆ 普段、代理人しか来局しない患者で直接話せる場合がある。	◆ 対人コミュニケーションにおける取得情報や質の低下。
◆ ご自宅の状況や薬の管理状況を見せてもらえる可能性がある。	◆ 別途薬剤の授受が発生する。(品貨管理、時間、費用等)
◆ 移動、待ち時間の軽減	◆ 実際の薬剤を共有せずに指導する状況が生じる。
◆ 資料の共有や送信が容易	◆ 通信環境や操作能力の影響を受ける。
◆ 感染症対策としても利用できる。	

◆ デメリットの最小化を目指す!

今年3年度薬剤師の資質向上に向けた研修に係る調査・検討事業(ICTを活用した業務改善に係る薬剤師の資質向上)「オンライン服薬指導について」を参考に作成

3 終わりに

オンライン服薬指導の実施経験が豊富な薬剤師は、まだ少ないのではないかと思います。しかし、電子処方箋が普及してくると、オンライン服薬指導も急速に進む可能性があるのではないかと思います。

オンラインならではの薬学的知見も、事例を重ねていくと研修材料が充実してくると思われます。

最新の通知や薬学的知見を十分に把握してオンライン服薬指導業務に臨んでください。

演習作成

## オンライン服薬指導に関する研修会アンケート

### 1. 埼玉県薬剤師会会員区分

会員  非会員

### 2. 年代

20代  30代  40代  50代  60代以上

### 3. 薬局薬剤師としての勤務年数

3年未満  3～5年未満  5～10年未満  10～20年未満  20年以上

### 4. 管理薬剤師か否か

管理薬剤師  管理薬剤師以外の薬剤師

### 5. この講習会を何で知りましたか？

県薬ファックス(PIファックス)  県薬ホームページ  その他

### 6. オンライン服薬指導の制度は理解できましたか？

よく理解できた  概ね理解できた  あまり理解できなかった  ほとんど理解できなかった

### 7. 本日の研修を今後の業務に役立てることができますか？

できる  概ねできる  できない  わからない

### 8. 本日の研修を受講し、明日からどのような行動をしようと考えていますか？

本人・家族との信頼関係の構築  医師へのフィードバック  多職種連携

通信機器の整備  通信機器・情報セキュリティ等に関する知識の習得  特に考えていない

その他( )

### 9. 今までにオンラインで服薬指導をしたことがありますか？

ある  ない(「ない」の場合、ここで終了)

### 10. その患者はかかりつけですか？

はい  いいえ  かかりつけの患者とそうでない患者両方

### 11. オンラインで服薬指導をしてよかったことはどのようなことですか？(複数回答可)

患者本人と家族・介護者へも指導できた  残薬など自宅での状況の確認ができた

対面に比べプライバシーの確保がしやすい  感染リスクの軽減

その他(以下に内容記入)  特によかったことはない

[ ]

### 12. オンラインで服薬指導をした際に困ったことはどのようなことですか？(複数回答可)

通信機器、通信環境の不具合  患者へ端末の利用方法の説明が必要

指導内容がうまく伝わらない  患者の情報(検査値、お薬手帳など)が得にくい

薬の配送の手配・管理が困難

その他(以下に内容記入)  特に困ったことはない

[ ]