

Tips and Hints

ニューノーマル時代の オンライン診療の推進



基礎知識

これから導入を

考えている方へ

目次

Contents

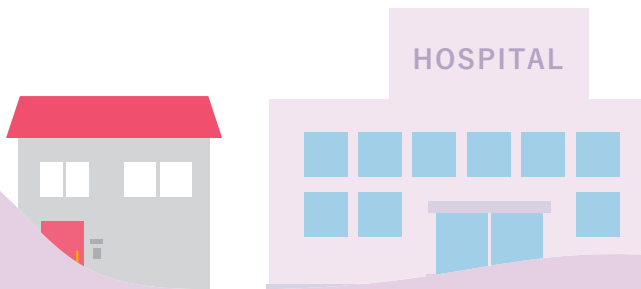
P2

1. オンライン診療に関わる情勢



P3-9

2. オンライン診療を導入する上で おさえておきたいこと



はじめに

オンライン診療は、入院・外来・在宅につぐ4つ目の診療概念ともいわれ、今後長期的にみて発展していくものと考えられています。最近では、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の拡大により、世間的にも大きく注目されるようになりました。その影響もあって、オンライン診療にも時限的な規制緩和が始まり、従来のオンライン診療の方針からは変わりつつあります。流動的な状況ではありますが、だからこそ基本的な情報はおさえておきたいところです。これからオンライン診療の導入を検討されている方のために、基礎知識をご紹介します。

1. オンライン診療に関わる情勢

まずはオンライン診療に関する今までの情勢と、現状の変化をまとめてみました。現在の情勢は更新される可能性が高いので、常に最新情報をチェックしてください。(下記内容は2020年10月現在の情報に基づいて作成されております)

従来のオンライン診療に関する動き

高齢社会と地方の過疎化が進行し、地方での医師不足や医療格差などは近年大きな社会問題として取り上げられています。そこで、これらの問題を解決するために、オンライン診療がここ数年推進されてきました。しかし、環境整備や費用面が導入や普及の大きなハードルとなっています。また初診はオンライン診療では許可されていないなど、さまざまなルールがあります。



感染拡大防止の観点からもオンライン診療は必要性が高い

コロナ禍においてオンライン診療は、感染拡大防止の観点や、医療機関の現場の効率化などの観点からも、必要性が増しています。特に感染拡大の初期に、国内の医療機関がクラスターとなってしまったことは記憶に新しいかと思いますが、地域の中核病院が閉鎖されてしまうと、他の病気で通院している患者にも大きな影響を及ぼしてしまいます。

コロナ禍における最近のオンライン診療規制緩和の動き

このようにコロナ対策において、医療機関がクラスターにならないためにも、特に重症化しやすい高齢者の感染防止のためにも、オンライン診療はとても重要な位置付けとなっています。そのため、時限的に規制緩和がされて、初診からオンラインでの診療が可能になりました。

ただし、これはあくまで時限的な措置なので、今後いつまで続くかはわかりません。

以上が、オンライン診療に関わる情勢ですが、こうした動きの中で、実際にオンライン診療を検討する際にはどのような点に注目すればいいのでしょうか？以下にまとめてみました。

2. オンライン診療を導入する上でおさえておきたいこと

2-1 オンライン診療の概要

オンライン診療とは

オンライン診療は、「遠隔医療のうち、医師－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」と厚労省により定義されています。現状では、医師・患者の双方がアプリなどをダウンロードし、実施する方法がスタンダードなやり方となっており、アプリ上で予約・診療・処方・決済などの一連の診療が可能となっています。

オンライン診療でできること・診療の流れ

通常は、対面にて初診を行った患者に対してオンライン診療を行うこととなっていますが、コロナ禍における時限的な措置として、現状は初診からも利用が可能です。以下は、従来から施行されている通常のオンライン診療でできることと、その流れになります。

※最新情報は常に厚労省のHPなどでご確認ください。

オンライン診療でできること

- ・ 診療予約
- ・ 診察（診察に必要な問診票や症状の入力、患者側に前もって実施可）
- ・ 診療後の会計
- ・ 処方箋の発行

オンライン診療の流れ※

- 1: 患者がオンライン診療アプリの予約機能を使って診察日を予約
- 2: 予約時間になったらアプリを開き、オンライン診療を実施
- 3: 診療が終わり次第、会計
- 4: 処方箋を発行

※上記はオンライン診療ソフトウェアの機能、設定に依存します。
必ずしも全てのオンライン診療に4点の機能があるとは限りません。



オンライン診療のメリットとデメリット

利便性が高いオンライン診療ですが、どのようなメリットとデメリットがあるのでしょうか？患者と医療機関の双方にとってどういうメリットとデメリットがあるのか、立場を分けて考える必要があります。以下に、オンライン診療のメリットとデメリットをまとめてみました。



オンライン診療のメリット

患者側のメリット

- 通院負担の軽減

患者の自宅や職場から診療所への移動が無くなることから、交通費や移動による体力の消耗を低減できます。

- 院内感染や二次感染のリスクがない

患者がインフルエンザや新型コロナウイルスに感染している場合、待合室や移動時の第三者との接触など、意図しない二次感染を誘因する恐れがあります。オンライン診療の利用でこのリスクを取り除くことができます。

- 全国の医療機関で受診が可能

移動可能な近くの医療機関に限定せず、オンライン診療を採用する医療機関であれば、場所を問わず広く利用できるようになります。

医療機関側のメリット

- 通院や治療の継続率を高め、病気の悪化を防げる

オンライン診療の選択肢を紹介することで、患者が通院の負担や心配（移動や待合室での二次感染など）から継続的な通院や治療を辞めてしまう恐れを取り除くことが期待できます。

- かかりつけ医として、遠隔地の患者の期待・ニーズに対応できる

旅行や遠出などの外出時や引っ越し先からでも、かかりつけの医療機関で診てもらいたいという患者のニーズにお応えできます。

- 在宅医療であれば、往診の時間も必要なくなる

患者の住居等へ往診する時間が節減できるため、移動時の第三者からの二次感染リスク低減に効果があります。また、空いた移動時間を他の患者の診療時間に充当することができ、診療の効率を上げることが期待できます。



オンライン診療のデメリット

患者側のデメリット

- 初診では受けられない

※コロナ禍の緊急対策で現時点は初診も可能

- 検査を即時受けることができない

いわゆる飛び込みで診療、治療を希望する場合、遠隔では触診や採血など物理的な検査ができません。

- スマートフォンやパソコン上の操作が必要

患者側でソフトウェアインストールや一定の端末操作が必要となるため、スマートフォンやパソコン操作を苦手とする方は、利用に苦心されることが想定されます。

- 院外処方の場合、処方箋を後日受け取ってから調剤薬局に行く必要がある（対面診療と同様）（※コロナ禍の緊急対策でオンラインでの処方も可能）

医療機関側のデメリット

- モニタ越しでの診察である弊害（検査や触診が即時にできない）

いわゆる飛び込みで診療、治療を患者が希望しても、遠隔では触診や採血など物理的な検査ができません。また、オンライン診療ではカメラ性能やモニタ画像などの制約から、全身を診た様子や匂いや触診での手触りなどの情報が得られません。

- 診療時間と並行して行う際、通院患者の予約が多い場合は診療方法に工夫が必要

従来型の診療スタイルに、オンライン診療を加えると、来院した患者への診療時間と予約したオンラインでの患者への診療時間を上手にコントロールする必要が発生するため工夫が必要となります。

オンライン診療に必要な環境

それでは、実際にオンライン診療を始めるにあたって、そろえなければならない環境とはどのようなものなのでしょうか？オンライン診療はガイドラインで、情報通信機器を通したリアルタイムの診療が必要とされています。必要な環境は大きく下記の3点です。

- ・ オンライン診療サービス（アプリケーション）
- ・ スマートフォンやパソコン、タブレットなどの通信機器
- ・ インターネット接続環境



次にオンライン診療の環境を整えた後に考えなければならない、情報セキュリティリスクについて見ていきましょう。オンライン診療においては、一番重要な問題になってくるのが情報セキュリティ対策です。

2-2 オンライン診療における情報セキュリティリスク

オンライン診療ではバイタルデータなどの個人情報の管理がとても重要になります。そこで、ここでは情報セキュリティリスクを軽減するために厚労省が提示している、医師や患者のとるべき行動などをご紹介します。

個人情報管理の重要性

バイタルデータに関する個人情報は、厳重な管理が必要です。バイタルデータはとても価値が高いとされているので、常にサイバー攻撃にさらされる危険性が高いという認識を持った方がいいかもしれません。

情報セキュリティでは、CIAと呼ばれる3要素、「機密性」(Confidentiality)、「完全性」(Integrity)、「可用性」(Availability)が重要とされています。この3つの要素を、できる限り高い水準で満たし、情報セキュリティ対策は万全に整えてください。

厚生労働省の情報セキュリティに関する方針

個人情報の管理はオンライン診療を実施する上で、とても重要な問題になります。そのため、厚労省は情報セキュリティの観点から、以下のように医師と患者の実施すべき行動などをまとめています。（厚生労働省「オンライン診療の適切な実施に関する指針」情報セキュリティ該当部分より一部抜粋）

“

医師が行うべき対策

医師は、オンライン診療に用いるシステムによって講じるべき対策が異なることを理解し、オンライン診療を計画する際には、患者に対してセキュリティリスクを説明し、同意を得なければならない。医師は、システムは適宜アップデートされ、リスクも変わり得ることなど、理解を深めるべきである。

患者に実施を求めるべき内容

医師はオンライン診療を活用する際は、診療計画を作成時に患者にして、オンライン診療を行う際のセキュリティおよびプライバシーのリスクを説明し、特に下記が遵守されるようにしなければならない。また、患者側が負うべき責任があることを明示しなければならない。

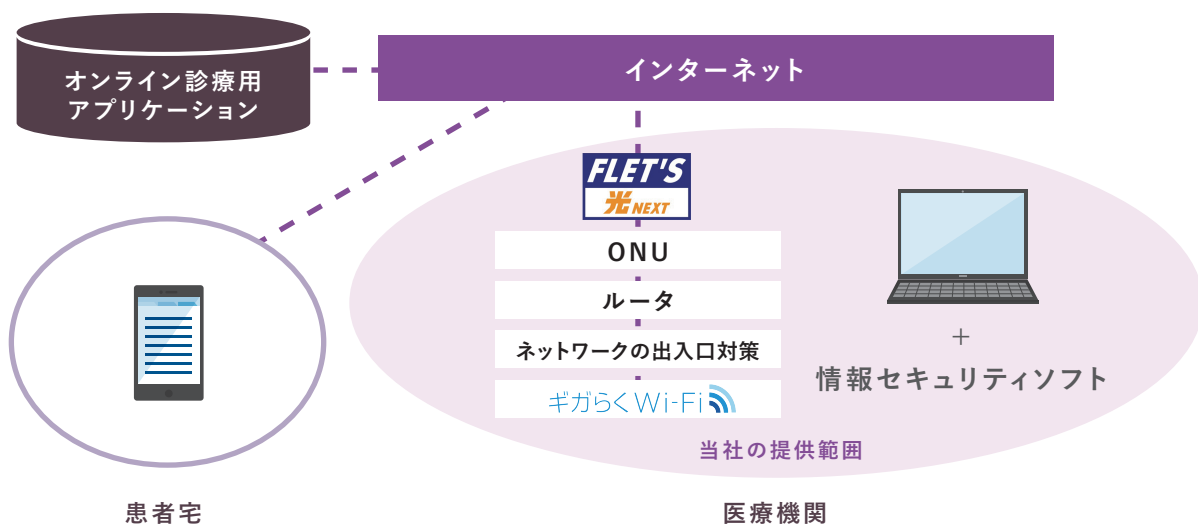
“

2-3 オンライン診療に必要なのは情報セキュリティに優れたICTサービス

オンライン診療において、個人情報の保護が重要であることがわかりいただけたでしょうか？情報セキュリティが重要であることを理解した上で、次に考えることは、情報セキュリティを重視したICTサービスを導入する時に、どういう点で選ぶべきかということです。

特に注意深く検討すべきなのは、情報セキュリティリスクにさらされやすいWi-Fiや端末についてです。またそのリスクに対応するウイルス対策が、どの程度安全性を担保してくれるかも重要になってきます。

以下、それぞれ項目ごとに、選ぶ際に気を付けるポイントをまとめてみました。



Wi-Fi:

Wi-Fiは便利な反面、適切な情報セキュリティ対策が取られていない場合、比較的容易に無線通信を傍受されるリスクがあります。だからといってWi-Fiを使わないというのは現実的ではないので、高セキュリティなWi-Fiを使用することを強くおすすめします。以下にまとめてあるのは、情報セキュリティを重視して安定した運用をする場合、どんなWi-Fiを選ぶべきかのポイントです。これらの基準を満たしているかをよくご確認ください。

情報セキュリティを重視し安定した運用をするための、Wi-Fiを選ぶポイント



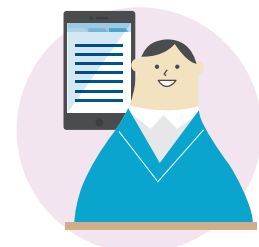
- ☒ **Wi-Fiに接続できる端末を制限**
 Wi-Fiに接続できる端末を制限するため、あらかじめ登録したMACアドレスの端末のみにWi-Fiへの接続を限定できるか
- ☒ **来訪者向けWi-Fiインターネット機能**
 従業員用と来訪者用のWi-Fiを、同じWi-Fiアクセスポイント装置で別々に提供できるか
- ☒ **最新規格の情報セキュリティ**
 最新規格に対応しており、最大通信速度も高い基準かどうか
- ☒ **電波干渉防止機能**
 電波干渉の少ない無線チャネルを定期的に自動で選択するため、周辺にWi-Fiの電波が多く飛んでいる場合でも、電波干渉がより少ない状態でWi-Fiを利用できるか
- ☒ **端末同時接続機能**
 Wi-Fiアクセスポイント装置1台あたりの同時接続台数は何台か、どの程度の距離で利用可能か
- ☒ **プロにサポートを依頼できるか**
 ヘルプデスクとして、多くの時間帯でサポートセンターを利用できるか

以上がWi-Fiの選ぶポイントですが、次に端末を選ぶ場合、どうすればいいか見ていきましょう。

端末:

端末に関しては、情報セキュリティを考慮すると、データを本体に残さないでおけるものをおすすめします。クラウド上にデータを保管できるパソコンや、本体にデータを保存しない機能が備わっているパソコンなどがあります。これらのパソコンを使うと、インターネット接続環境さえあれば場所を問わずにオンライン診療に必要な環境が導入可能となり、オンライン診療にとって重要なデータ保管に有効です。

データを本体に残さないパソコンには以下のようなメリットがあります。



☒ セキュアなデータ保存

保存データはすべてクラウド上にあり、ローカルドライブ（パソコン内）にはないため、強固な情報セキュリティを実現できる。

☒ どこからでもクラウド上に保存したデータにアクセスが可能に

インターネットに接続できる環境があれば、どこからでもデータにアクセスが可能。データの保存場所を意識することなく、シーンに合わせた利用ができる。

これらがデータを本体内に残さないパソコンのメリットですが、設定や使用方法に不安がある場合は、初期設定、訪問設定、故障時の機器交換などをヘルプデスクで対応してもらえるようなサービスを検討すれば、導入や運用の手間は省けるはずです。

ウイルス対策：

最後にウイルス対策についても検討してみましょう。ウイルス対策ソフトを利用するのは当然ですが、たくさんある中でどのようなものが選ばれているのでしょうか？できればパソコン、タブレット、スマートフォンなど全ての端末の情報セキュリティレベルを一括で管理ができることが理想です。まずは下記のような条件で端末に関するウイルス対策を検討してみましょう。

☒ ウイルスや不正プログラム、スパイウェアへの対策、URLフィルタリングなど、端末の情報セキュリティ対策を提供できているか。

☒ 最新版のウイルス対策ソフトへ、全端末自動でバージョンアップしてくれるか。

☒ 自動更新でライセンス切れの心配がないか。

そして、ウイルス対策は個々の端末だけ対策をすればいいというわけではないので、次にネットワークセキュリティ対策についても考えてみましょう。不正アクセス、不正プログラムや有害メールなどの外部からのリスクもあれば、危険なアプリの利用や有害なWEBサイトの閲覧をしている従業員がいるといった内部でのリスクも考えられます。ネットワークに関するこうしたリスクは、プロに監視を依頼するのもひとつの手段です。

☒ プロが見守り&サポートをしてくれる

☒ 不正通信を検知して遮断してくれる

☒ ウイルス除去やリカバリをサポートしてくれる



このように、端末の情報セキュリティ対策だけでなく、ネットワークの情報セキュリティ対策もしたほうが、よりウイルス対策が万全な状態であるといえます。

まとめ

時限的な措置として、オンライン診療で初診も可能になったことで、導入を検討する医療機関は増えているかもしれませんが、ここまでお伝えしてきたように、オンライン診療においては、個人情報の保護のために、情報セキュリティには十分注意することが必要です。情報セキュリティ重視でICTサービスを導入するためにはどうしたらいいのか、まずは相談窓口に連絡をしてみて、該当する医療機関の規模など具体的なケースを前提に相談してみるとよいでしょう。