

# オンライン服薬指導の現況



株式会社アインホールディングス  
執行役員 地域連携部部长

## 平子庸志

令和元年7月12日(金)  
9:50~10:30

講演2では、アインホールディングス執行役員の平子氏に、オンライン服薬指導の現況についてお話しいただいた。

平子氏は、オンライン服薬指導の取り組みの背景や経緯を説明。国家戦略特区として導入されたことを受けて、アイン薬局でもオンライン服薬指導を開始した経緯を話した。そして、実際の服薬指導の流れと実施状況を紹介し、その利点や改善点、今後の可能性などを示した。その上で、オンライン服薬指導などの事例を積み重ね、薬物治療を通じて患者さまとその家族の生活の質の向上を図っていききたいとの抱負を語られた。

## アインホールディングスの紹介

オンライン服薬指導は、2018年6月にスタートし、ちょうど1年が経過したところです。本日は、弊社におけるオンライン服薬指導の現況についてお話しします。

はじめに、弊社について簡単にご紹介します。

株式会社アインホールディングスは、札幌市に

本社を置き、北は稚内から南は石垣島まで、全国に1,132の調剤薬局を展開しています。社員は現在1万652人、うち薬剤師が4,904人います。

## オンライン服薬指導の導入経緯

### ●第6次医療法改正と地域医療構想

まず、オンライン服薬指導の話が進んできた背

景には、2014年の第6次医療法改正があると考えています。この改正では、効率的かつ質の高い医療提供体制の構築と、地域包括ケアシステムの構築という大きな方針がありました。

背景のもう1つは、地域医療構想です。この構想に基づき、医療機関が機能分化することで医療を効率化し、医療や介護の総合的な確保を推進する方向で動いています。

オンライン診療やオンライン服薬指導は、これらの流れを汲んだ1つの手段であると考えています。

### ●オンライン診療の動向

オンライン診療の動向を見てみると、最近では2018年4月1日に、診療報酬改定においてオンライン診療料等が新設されました。

オンライン服薬指導の特区での実施が可能になるまでの変遷をご説明します。2013年12月に公布された薬事法及び薬剤師法の一部を改正する法律において、薬の対面販売が明記されました。その後、2015年6月30日の日本再興戦略に、原則対面での服薬指導の特例として、国家戦略特区にて実証的にオンラインでの服薬指導を可能とするという方針が出ました。

さらに、2017年6月9日の未来投資戦略2017において、オンライン診療が点数化されることと併せて、オンライン服薬指導は国家戦略特区での実施を踏まえて検討するという方針が出ました。そして、2018年6月15日の未来投資戦略2018において、薬機法の次期改正に盛り込むことも視野に検討されるということが明らかになりました。

### ●国家戦略特区での取り組み

少し遡りますが、2017年11月10日の厚生労働省通知によって、オンライン服薬指導で求められる要件が初めて明確になりました。

それは、①国家戦略特区における特定区域内に居住する人に対して実施、②医師又は歯科医師から対面以外の方法による診察（遠隔診療）に基づき交付された処方箋（特定処方箋）にのみ実施、③テレビ電話装置等には、鮮明な画像と明瞭な音声を

送受信する機能を有すること、④テレビ電話装置等にはタブレットやスマートフォンなどのデバイスも含まれ、使用可能であること、⑤指導の映像と音声を記録することなどです。弊社はこれらの細かい内容が分かる通知を参考に、準備を開始しました。

2018年6月になると大きな動きがありました。6月15日に愛知県のホームページで18日からオンライン服薬指導事業の登録申請受付を開始する旨の発表があり、弊社も登録申請書類を提出。そして、6月21日にアイン薬局稲沢店の登録を完了しました。

### ●初めてのオンライン服薬指導を実施

その後、7月5日に、初めてのオンライン服薬指導を実施しました。そして本日までに、1名の患者さまにオンライン服薬指導を継続して実施しています。

オンライン服薬指導を実施しているアイン薬局稲沢店では、オンライン服薬指導開始以前から地域における各種連携を構築するために、様々な取り組みを積極的に行ってきました。

愛知県での国家戦略特区における特定区域と関係者の位置関係ですが、愛知県のオンライン服薬指導事業では、クリニックについては場所の制限はありませんが、患者さまは愛知県内の特定区域（新城市、設楽町、東栄町、豊根村、佐久島（西尾市）、日間賀島・篠島（南知多町））に住んでいること、薬局は名古屋市・岡崎市・豊田市・豊橋市以外の愛知県内、と定めてあります。

また弊社は、福岡市の薬局でもオンライン服薬指導事業の登録を行っています。1つは博多駅近くのKITTEという建物内にあるアイン薬局KITTE博多店。もう1つは、西区にある生の松原店です。福岡市においては、西区の小呂島や玄界島、能古島といった離島の校区や、東区の志賀島校区、勝馬校区、早良区の曲淵校区などが特定区域になっています。弊社は2つの薬局を登録しているものの、条件を満たしてオンライン服薬指導を希望される患者さまはまだいません。

## 指導の流れと実施状況

### ●オンライン服薬指導の流れ

オンライン服薬指導の流れを説明します。

まず、患者さまがオンライン診療を行い、それに基づき医療機関が特定処方箋を発行して郵送で薬局へ送付します。薬局は、特定処方箋の受付を行い、メールや電話等で日時を決定し、システム情報を送付します。そして処方内容を監査し、問診票や過去の薬歴を確認し、必要に応じて疑義照会を行います。

その後、オンライン服薬指導を実施します。予約日時に薬局と患者さまの双方がログインし、映像・音声ともにオンライン服薬指導が可能な水準であるかを確認後、服薬指導を開始します。そして、薬剤の調製と最終鑑査を行って、原則として当日中に配送の手配をし、到着を確認した後、事前に利用者との間で取り決めた方法（銀行振込、代引き、月額引き落とし、店舗での支払い等）で会計します。

以上が全体の流れですが、オンライン服薬指導においては、薬局の薬剤師が電話で患者さまに暗証番号を通知し、患者さま側がタブレットにその暗証番号を入力することで画面が見られるようになります。ちなみに、患者さまのプライバシーは暗証番号を毎回変えることで守っています。

そして服薬指導を開始しますが、患者さまが持っている紙のお薬手帳や電子お薬手帳を使って処方された薬と飲み合わせなどを確認します。薬

剤師は実際の薬を見せ、それが患者さまのタブレットの画面に映し出されるので一緒に確認することができます。患者さまが気になることなどがあれば相談に乗り、服薬指導を完了します。

### ●オンライン服薬指導への声

オンライン服薬指導を進めていく中では、薬剤師と患者さまから、様々な意見や要望などの声が上がっています。

まず、患者さまからは、画面越しの会話で特に相談しづらいことはなかったということでした。ただ、オンラインでの診療と服薬指導は前もって予約をしなければならないことや、予約時間ぴったりにシステムを立ち上げなければならないなど面倒な点もあるという声が上がっています。オンライン診療に関しては、3日前に予約が必要ということもあって、忘れてしまったり、面倒であるといった声があります。

一方、薬剤師は、画面越しの服薬指導についてはほぼ通常と変わらない指導ができていくということですが、これは今後実例が増えていくことで課題も出てくると考えています。患者さまが自宅にいてプライバシーが保たれ、また実際の残薬も確認できることなどの利点もあったとのことでした。その一方で、システムの操作方法の説明に結構時間がかかることが分かり、独居高齢者のケースでは操作が大変になるのではないかと、という声も上がっていました。オンライン服薬指導の開始前には、薬局のスタッフが利用者の自宅に一度伺って使い方などを事前に説明し、さらに初めてのオンライン服薬指導実施日にも、弊社の社員が自宅に伺って使い方を説明しながら実施しました。

服薬指導の予約や薬の配送準備、到着後の確認、実施の記録など、実際の外来での薬局の服薬指導にはない作業が発生するので、作業が増えているという声が上がっていました。

さらには、電子お薬手帳が連携できると有用ではないかと、との声もあります。

紙のお薬手帳は画面で見せてもらって確認することができますが、電子お薬手帳に関しても画面



オンライン服薬指導の現況について話す平子氏

上に映し出して確認することができるので、画面が見にくいということはないと考えています。また、パスワードを教えていただければクラウド上で確認できるので有用ではないか、という意見も出ていました。

現在までの全国のオンライン服薬指導の実施状況は、登録薬局数は約20薬局。実施している患者さまは10名程度です。

## オンライン服薬指導の今後

### ●成長戦略フォローアップで検討

オンライン服薬指導は、国家戦略特区でのルールが決定してスタートした後も議論が続いています。最近の動きでは、2019年6月に国家戦略特別区域諮問会議資料や日本経済再生本部の「成長戦略フォローアップ」において、オンライン服薬指導の実証的実施の拡大についての記載があります。

その中では、「オンライン服薬指導等について盛り込んだ医薬品医療機器等法の一部改正法案の国会での早期成立を図る」としています。「成立後は、提供体制等のルールについて速やかに検討を行うとともに、オンライン服薬指導に関する診療報酬上の評価を検討する、都市部での遠隔服薬指導について、遠隔診療と併せた遠隔服薬指導のニーズも高いことから、国家戦略特別区域内における都市部での遠隔服薬指導を可能とするよう所要の制度整備を今年度上半期目途に実施する」と書かれています。

また、バーチャル特区指定による横展開についても書かれており、バーチャル特区制度を活用し、上記都市部での遠隔服薬指導と同じタイミングでの実現を目指す、と国として前向きな検討が進められている状況です。

### ●オンライン服薬指導の可能性

弊社では数少ない経験ではありますが、オンライン服薬指導が患者さまに役立つ可能性について考えてみました。

ケース1は、薬剤の服用管理に不安のある在宅の患者さまです。薬剤の服用管理の確認が、薬剤

師の定期的な訪問以外にもオンラインを通じて行うことができます。薬剤師は、映像を通じて薬剤の管理状況や服用方法が確認できます。

ケース2は、多忙な生活を送りながら治療を行っている外来の患者さまです。都合の良い時間に服薬指導を受けられ、また、自身の病気や薬に関して気にしている場合は、自宅で指導が受けられるのでプライバシーが確保されます。同時に、薬物治療の脱落を防げるのも利点です。忙しいからなかなか診療や薬局に行けない患者さまの場合、初期の適切な治療や脱落の防止で重症化を防いでいける可能性があると考えます。

ケース3は、外来がん薬物治療を行っている患者さまです。顔が見えることで不安に寄り添うことができ、副作用の初期症状を早期に発見できるのではないかと考えています。現在は薬局にきてもらったときのみ話ができ、顔や姿を伺うことができているのですが、オンライン服薬指導の導入で自宅にいるときでも画面を通じて話ができるので、副作用の初期症状を早期に確認でき、速やかな受診勧奨の判断ができると考えています。

また、実は先月、私の60歳の従姉が亡くなりました。直接の死因はがんでしたが、生まれたときから重度の脳性麻痺により四肢が不自由で、亡くなる前の3年間は病院のベッドで過ごしていました。家に帰りたいと言っていたのですが、すでに父親は亡くなっており、母親も85歳と高齢で自宅での十分な世話ができないために病院に居ざるを得ない状態でした。そのような場合でも、オンライン服薬指導が活用できれば、自宅で療養できる可能性もあったのではないかと思います、ご紹介しました。

### ●電子処方箋本格運用に向けた実証事業

オンライン服薬指導を議論する上では、処方箋の問題があります。電子処方箋はオンライン服薬指導における処方箋の郵送のタイムラグを解消する1つの方法と考えています。昨年末、電子処方箋の本格運用に向けた実証事業を株式会社メドレーが開始し、弊社も協力させていただきました。2019年2月から3月にかけて6週間、クリニック

と薬局が協力し、64例で実施しました。

まず、患者さまが受診すると、医療機関は診療後に処方データの登録をクラウド上で行います。するとアクセスコードが発行され、このアクセスコードが患者さまのところへ行くのですが、今回は実証事業だったので、アクセスコードは電子的なものと同様のものを患者さまに渡しました。薬局はこのアクセスコードをもらってアクセスすると、クラウド上の処方箋を見ることができるといった流れです。なお、この概要については厚生労働省のホームページ上に報告書が公開されています。

### ●電子処方箋普及推進のための今後の工程

電子処方箋の普及推進のための今後の工程は、2019年上期に電子お薬手帳との連携等を含む電子処方箋の実現に向けた検討を進め、下期にはガイドラインを改定し、下期中にオンラインを利用した在宅医療の実現に向けて普及促進を図る予定となっています。

オンライン服薬指導や処方箋の電子化で患者さまが外出しなくても診察から薬の受け取りまでを行えるようになった場合、医薬品の配送の部分にいくつかの課題があります。1つはスピードです。現状では、診療から薬の受け取りまで2日間かかっていますが、これをよりスムーズにできないかということです。それから、温度や湿度、光などから薬の品質を保持すること、清潔な状態で届けること、安全に、盗難などに遭わずに届けることなどが課題であり、加えて、配送コストの問題があります。また、病気で薬を飲んでいることを家族にも伝えていない患者さまがいますので、家族に知られることなく本人の手に届けることも課題だと思っています。

卸売業界の皆さまは医薬品配送の専門家ですので、これらの課題について今後アドバイスをいただけると幸いです。ご協力の程、よろしく願います。

### おわりに

本日お話しした特別区域での取り組みとは別に、



動画も流しながら分かりやすく解説

神奈川県藤沢市でもオンライン相談の実証実験を開始しました。実施期間は2019年7月から9月の間で、継続フォローの強化を見据えた患者ニーズと薬局課題の抽出が目的です。薬機法改正案の中に、薬剤師は継続的かつ的確に情報提供、指導を行わなければならない旨が記載されています。藤沢市での実証実験は、主にその部分の質の向上に向けて、オンラインシステムの可能性を模索する取り組みとして進めているところです。

本日は、オンライン服薬指導の現況と題し、最近の取り組みも含めてお話ししました。一薬局の立場としては、本事業からどのような課題が出てきて、それをどのようにクリアしていくかの事例の一つひとつ積み重ねていきたいと考えています。目的はただ一つ、どのような環境であっても、薬物治療を通じて患者さまとその家族の生活の質を向上させる可能性の追求だと考えています。

以上で、話を終えさせていただきます。ご清聴誠にありがとうございました。

### 質疑応答

**質問** 診療や服薬指導などはオンラインで距離を縮めることができると思うのですが、処置や投薬のリアルな部分はオンラインで距離を縮めることはできないのではないかと感じています。

米国では、ピルパックなど投薬の部分でアマゾンが台頭してきたということがあって、かなり脅威に感じているという話を薬局から聞いたことが

あります。こういったアマゾンなどに対抗するため、いわゆるリアルではないところを埋めるために、リアルで店舗を展開している御社としての具体的な取り組みについて教えてください。

**平子** アマゾンを含むガーファ(GAFA)と弊社とでは規模もレベルも全く違うので、対抗できるような状況ではありません。

オンラインは、診療が先行して行われていますが、服薬指導については、まだ一部の国家戦略特区内で、しかも実例も少ないですし、先ほども示しましたように利点もあれば改善すべき点多々ありますので、今後どうなっていくかは正直なところ分からない状況です。ですから、オンラインについては患者さまの薬物治療のお役に立てるのであれば、これをどうやって活用していくかという観点で取り組んでいるところです。

ご質問にあったリアルの部分については、それほど変化していないと思っています。オンラインの診療もそうですが、あくまでも対面が基本であり、リアルの補填、補完として使うというのが大前提です。ですから、リアルの部分は今まで私たちが培ってきた、外来の患者さまの対応をこれまでどおり進め、また、在宅についても、オンラインを行ったから訪問しないということではないと思っています。

そして、そこについては、これまで取り組んできたことを引き続き進めていく。おもてなしの精神に則った日本の薬剤師の服薬指導や在宅医療は世界的にみてもレベルが高いと思っています。そこは弊社というよりオールジャパン、日本の薬局の薬剤師としての強みが活かしていけるとしています。

**質問** オンライン服薬指導で培った医療情報技術は、ほかの薬剤師業務にも活かしたり、転用できる可能性があるのではないかと感じました。

そこで伺いたいのですが、今国会では見送られた薬機法改正によって、今後、薬剤師の業務が変わってくるところあると思います。具体的な一例として、服薬期間中のいわゆるフォローの薬剤師の義務づけが挙げられますが、そのような今後の変化に対し、医療技術や情報技術を活かした構想

などがあれば、お聞かせください。

**平子** 最後に少し紹介した藤沢市でのオンライン相談の実証実験は、薬局来局時のみならず継続的なフォローが必要な場合にオンラインが使えるのではないかと発想で進めたものです。まさにご質問いただいたことの第一歩なのです。オンライン服薬指導、正式にいうと薬剤遠隔指導に特化したものではなく、それを利用して今回の改正薬機法に書かれている薬剤師としての役割を果たすのに、このツールや方法を利用して、より患者さまにとって安心、かつ、分かりやすさに着眼したのがこの実証実験です。

**質問** オンライン服薬指導は、現状では調剤報酬上、優遇されていることは特にないと思います。しかし、そういったものがなくても、今後の変化を見据えて対応していくというのが御社の姿勢であると考えてよろしいでしょうか。

**平子** もしオンライン服薬指導が行えなければ、自宅へ伺うことしか手段はありません。しかし、オンライン服薬指導によって、直接伺わなくても、より早く服薬指導ができるようになります。今回の薬機法案の中に入っている対面の定義に追加された部分は、まさに対面とほぼ等しい内容になることが示されていますので、それを利用して進めていく。また、オンライン服薬指導に限らず現在の状況では患者さまが困っていたり、不足だと思ふことに対して、新しい動きが出てきたときには取り組んでいきたいと弊社では考えています。



質問に答える平子氏