

令和2年度補正 遠隔健康相談事業体制強化事業

遠隔健康医療相談等の市場調査および

ガイドラインの作成等に関する提言に係る事業

調査報告書

令和3年3月

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社

【目次】

| | |
|--|----|
| 0. 事業概要..... | 1 |
| 0-1. 事業の背景と目的..... | 1 |
| 0-2. 事業の進め方..... | 1 |
| 1. 遠隔健康医療相談等に関する調査..... | 2 |
| 1-1. 遠隔健康医療相談および遠隔診療等を実施する事業者マップ..... | 2 |
| (1) ヒアリング調査の実施状況..... | 2 |
| (2) 事業者の状況..... | 3 |
| (3) ヒアリング調査結果..... | 7 |
| 1-2. 新型コロナウイルス感染症に関連したサービス等に関する事業の実態..... | 9 |
| 1-2-1. 新型コロナウイルス感染症に関連したサービスの事例..... | 9 |
| 1-2-2. 遠隔健康医療相談の利用状況..... | 10 |
| (1) 全体の傾向..... | 10 |
| (2) 遠隔健康医療相談の利用者および利用時間..... | 11 |
| 1-3. 海外の遠隔健康医療相談および遠隔診療等に関する調査..... | 12 |
| 1-3-1. 遠隔健康医療相談に関する海外の規制..... | 12 |
| (1) 日本の遠隔健康医療相談に類するサービスに対する規制等の有無..... | 12 |
| (2) オンライン診療／遠隔健康医療相談の保険適応状況..... | 13 |
| 1-3-2. 遠隔健康医療相談類似サービスに対する規制..... | 14 |
| (1) 欧州..... | 14 |
| (2) 韓国..... | 15 |
| 2. 遠隔健康医療相談に関するガイドラインの検討の実施..... | 16 |
| 2-1. 遠隔健康医療相談サービス事業者の現状調査..... | 16 |
| (1) 経済産業省「遠隔健康相談事業体制強化事業」..... | 16 |
| (2) 遠隔健康医療相談サービス事業者の取組..... | 22 |
| 2-2. 遠隔健康医療相談サービスを活用している自治体・保険者等に対するヒアリング..... | 25 |
| 2-3. ガイドラインの検討項目..... | 27 |
| (1) 遠隔健康医療相談サービスのツール毎の遠隔相談サービスの違いや論点..... | 28 |
| (2) 遠隔健康医療相談サービス事業者が遵守すべき事項の整理..... | 30 |
| (3) 相談対応者の資格確認と適正な表示の方法..... | 32 |
| (4) 遠隔健康医療相談サービスの適正な提供体制の確保の仕組み..... | 33 |
| (5) 遠隔健康相談サービスを行う上で準拠等行うべき法規制等..... | 34 |
| (6) 遠隔健康医療相談サービス事業者の適正な情報の取扱..... | 35 |
| (7) 遠隔健康相談サービスの信頼性の確保等..... | 37 |
| (8) より質の高いサービスの提供にむけた選択..... | 38 |
| (9) 業界団体の今後検討していくべき提案事項..... | 39 |
| 2-4. 上記検討内容に関する有識者からの意見..... | 40 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| 3. 調査結果のまとめ..... | 41 |
| (1) 遠隔健康医療相談等に関する調査について..... | 41 |
| (2) 遠隔健康医療相談に関するガイドラインの検討の実施について..... | 41 |

0. 事業概要

0-1. 事業の背景と目的

経済産業省においては、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、令和元年度予備費および令和2年度補正予算にて、遠隔健康医療相談を活用し、一般的な健康不安に対処することで、不急の受診等を抑制し、病院や診療所内での感染拡大を防止する取組を実施してきたところである。

こうした背景のもと、遠隔健康医療相談が多くの企業により実施されるようになる等、業界への注目が高まってきており、遠隔健康医療相談を取り巻く現状や、サービス提供の実態等の把握が求められているところである。

本事業では、遠隔健康医療相談について、国内における遠隔健康医療相談サービスの普及状況や事業者のサービス提供の実態、また、海外における規制の状況等について調査を実施し、今後の遠隔健康医療相談サービスの更なる発展に向けた課題の整理等を行うことを目的として実施した。

また、これらの調査から得られた課題を踏まえ、サービス提供企業や有識者等の議論を通じ、遠隔健康医療相談を提供する事業者のあり方の方向性について検討を行った。なお、検討に際しては、厚生労働省が公表する「オンライン診療の適切な実施に関する指針」（令和元年7月最終改訂）（以下「オンライン診療ガイドライン」という）を十分に踏まえて実施した。

0-2. 事業の進め方

本事業においては、上記目的を達成するために以下の調査を行った。

① 文献調査

- ・遠隔健康医療相談及び遠隔診療を実施する事業者の調査
- ・海外の遠隔健康医療相談サービスに関する規制や診療報酬体系の調査 等

② アンケート調査

- ・遠隔健康医療相談サービス事業者の実態に関する調査

③ ヒアリング調査

- ・経済産業省が窓口を設置した事業者4社をはじめ、サービス事業者に対する、事業提供体制等に関する調査
- ・サービス利用者に対する、利用状況に関する調査
- ・オンライン診療や遠隔健康医療相談サービスと協働しうる企業等に対する、協働を進める上での課題等に関する調査

以上の調査を踏まえ、遠隔健康医療相談サービスの適切な形での普及展開を目的とし、遠隔健康医療相談サービス事業者に求められる一定のルールや方向性、適切な遠隔健康医療相談サービス事業者の仕組み、体制整備等について検討を行った。

1. 遠隔健康医療相談等に関する調査

本章では、遠隔健康医療相談に対する注目が高まる中、国内事業者および利用者の動向、海外における規制等に関する実態の調査を行った。

1-1. 遠隔健康医療相談および遠隔診療等を実施する事業者マップ

遠隔健康医療相談や遠隔診療等を実施する事業者が近年増加していることから、どのような事業者がどういったサービスを提供しているのかを事業者マップとして整理をした。

(1) ヒアリング調査の実施状況

事業者マップの作成に当たっては、文献調査の他、以下のようなヒアリング調査を実施し、利用状況や提供体制、課題認識等も合わせて確認した。

ヒアリング調査の実施状況

| ヒアリング対象 | 実施数 (※) | 主なヒアリング項目 |
|-----------------|---------------|--|
| 遠隔健康医療相談サービス事業者 | 10 社 | <ul style="list-style-type: none">・ サービス概要・ サービスの利用状況・ サービスの提供体制 (遵守事項・質確保の取組等)・ 業界全体の展望・課題認識 |
| オンライン診療事業者 | 6 社 | <ul style="list-style-type: none">・ サービス概要・ サービスの利用状況・ 今後の可能性や制度上の課題 |
| その他 | 5 社 大学 2 校 | <ul style="list-style-type: none">・ データ収集・活用のあり方等 |

(※) 遠隔健康医療相談とオンライン診療を両方実施している事業者は重複してカウントしている

(2) 事業者の状況

① 国内

遠隔健康医療相談事業については、国内ではすでに数十社の企業が参入しているところだが、文献調査及びヒアリング調査の結果を踏まえ、ケアサイクルを横軸に、費用負担者¹を縦軸にサービス事業者を俯瞰したマップを以下の通り作成した。ここでは、サービス対象や内容等における両者の違いを明確にして整理を行うため、遠隔健康医療相談サービス事業者だけでなく、オンライン診療の事業者もマッピングした。

遠隔健康医療相談サービスは、ケアサイクルとして診療の前段階としての位置づけであり、保険適応されるオンライン診療とは、対象者やサービス内容等が重ならないことを改めて確認した。遠隔健康医療相談は、あくまで健康不安を伴う方や受診を検討している方などを対象として各種健康に関する幅広い相談を実施しているという位置づけがなされている。また、サービス内容としても、オンライン診療は予約から問診、服薬指導までを一貫してシステムとして組み込んでいる一方で、遠隔健康医療相談では予約などはなく、その場で対応できる医師が対応するケースが殆どであることが判明した。

またビジネスモデルについては、費用としては個人が費用負担するケース、健康組合や自治体による契約（この場合はそれぞれ従業員や住民は無料で使える）ケースと大きく分けられる。一方で現状は政府や自治体等の公的機関等からの受託もあり、無料で提供しているケース多いため、民間のサービス事業者としてはビジネスモデルの確立は今後の課題ではないかと考える。

国内における事業者マップ

| | | ケアサイクル | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|----------------------|---|----------|---|------------|----|-------|---|-------------------------------------|-----------|-----|----------------------|-----------|
| | | 健康相談 | | | 診療 | | | | 予後・モニタリング | | | その他 | | |
| | | 健康維持 | 健康不安 | 有訴者・受診検討 | 予約 | 問診 | 診察 | データ連携 | 服薬指導 | 疾病管理 | セカンドオピニオン | 介護 | 治療 | 病院内・病院間連携 |
| 費用負担者 | 個人/患者 | | LINE(LINEヘルスケア) | | LINE(LINEドクター) | | | | | | | | | |
| | 個人/患者 & 健保/企業 両方 | アナムネ (オンラインサブリ外来) | アナムネ (Anamne) | | MICIN(Curon) ※個人もアプリ利用料負担 (オンライン診療プラットフォーム) | | | | (Curonお薬サポ+) | | | | | |
| | 健保/企業 自治体 | | Kids Public(小児科オンライン) MRT(健康相談ポケットドクター) メディカルノート(Medical Note医療相談サービス) M3(Ask Doctors) Mediplat(first call) | | | | | | | | | | | |
| | 病院/クリニック | | ヘルスケアテクノロジーHELPO) アルム(My SOS for ME) | | | HELPO(開発中) | | HELPO | | | | | | |
| | 薬局 | | | | MICIN(Curon) ※クリニックは従量課金 モデル (CLINICS遠隔診療) MRT(オンライン診療ポケットドクター) インテグリティ・ヘルスケア(YADOC) ドピア・日医工(kakari for Clinic) エムティーアイ&カラダメディカル (ルナルナ オンライン診療) | | | | | エムティーアイ(ルナルナアプリ) Weby(We byマイカル) | | | | |
| | 製薬会社 | | | | | | | | MICIN(Curonお薬サポ+) ドピア・日医工(kakari) モデル (CLINICS) | | | | MICIN(MIROHAオンライン診療) | |

(出所) MURC 作成

¹ 公開情報から認識できた主な費用負担者により分類を行った。

なお、この事業者マップに合わせ、遠隔健康医療相談サービスにおける収益モデルを以下の通り整理した。支払者が、遠隔健康医療相談サービスの直接・間接的な利用者である個人または健康保険組合等の法人・自治体であるケースと、第三者である医療・介護関係事業者であるケースの2通りが確認できた。ビジネスモデル確立の観点から、利用者からの収益確保に留まらず、複数の収益源の構築を模索している様子が見て取れる。

遠隔健康医療相談サービスの収益モデル

| 支払者 | 個人 | 法人(健保組合等)・自治体 | 法人(医療・介護関係事業者) |
|--------|--|---|---|
| 提供サービス | <ul style="list-style-type: none"> ■ 医療従事者による遠隔健康相談、サービス ■ 自身の病状に関する情報や医師・病院までの導線構築 | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 医療従事者専用のプラットフォームにおける広告宣伝 ■ 事業者と従事者を繋ぐ医療・介護関係専門の人材紹介・派遣 |
| 収益モデル | | | |
| 提供価値 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 能動的な自己健康管理の環境整備 ■ より質の高い医療の提供 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 福利厚生 の充実 ■ 従業員や市民の健康意識向上・未病予防による医療費の削減 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 医療・介護関係事業者への認知度向上 ■ 人材不足の解消・雇用促進 |
| 料金体系 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 月額制 ■ 1回あたりのサービス利用時間に応じた従量課金 ■ サービス利用1回ごとの都度課金 | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 月額制 ■ 紹介・派遣人数に応じた従量課金 |

(出所) 公開情報より MURC 作成

② 海外

海外については、米国/カナダ、英国、中国、韓国、その他の国（台湾等）における主なサービス事業者を同じくケアサイクルと費用負担者の2軸によってマッピングを行った。

海外においても、日本と同様に医師への健康相談と保険適応の診療はサービスが分けられているケースが多い。数は多くないが、健康にかかる相談と診療とを一体で実施しているケースも見受けられる。特に米国などではプライベートな医療保険会社が、自社のかかりつけ医が予防段階から診断治療まで対応しているケースもある。こうした健康相談とオンライン診療が一体となったサービスが存在している背景として、保険制度の違いも起因すると考えられる。

支払者が患者個人や健康組合など団体での契約が混在しているという状況についても、国内と同様に見受けられる。

(3) ヒアリング調査結果

ヒアリングの結果、利用状況、提供体制、課題認識等について、以下の調査結果を得た。

① 遠隔健康医療相談サービス事業者

遠隔健康医療相談サービス事業者からは、利用者が増加する一方で参入事業者が増加していることから、業界としての質担保の取組の必要性や遠隔健康医療相談に関する消費者の認知・理解がまだ不十分との声が聞かれた。

【利用状況】

- ・経済産業省事業の効果もあり、利用は拡大している

【提供体制】

- ・各社独自にマニュアルを作成しているが、研修方法等はバラつきが見られる
- ・質の担保に関し、業界としてのガイドライン作成が求められる

【業界としての課題】

- ・健康相談自体の認知度拡大や、気軽に相談することへの行動変容が求められる
- ・遠隔健康医療相談で出来ること/出来ないことの消費者側の理解促進が必要
- ・健康相談だけでの収益化は難しい面もある

② オンライン診療事業者

新型コロナウイルス感染拡大を踏まえてオンライン診療に関する規制緩和の時的措置がなされていることもあり、医療機関等での導入が進んでおり、今後の更なる利用拡大や質向上に向けた取組に対する期待が高まっている。

【利用状況】

- ・コロナ禍での要件緩和措置により保険診療が増加している
- ・遠隔健康医療相談からオンライン診療に流れてくるケースはあまり多くない。かかりつけ医がいるのであれば、相談ではなく直接オンライン診療を受診するとみられる

【今後の可能性や制度課題】

- ・対象疾患は医師の裁量にもっと任せるべきとの声も存在
- ・PHRがあれば質の高い診療につながるものの、PHRがないから出来ないわけではない
- ・治療と治療の間でも日々データを取っていくことで、オンライン診療等を通じた適切な介入をできる可能性がある

③ その他

遠隔健康医療相談やオンライン診療の質を高めるために、医療や健康に関するデータの取得が重要になってきている。そのためのデバイス開発も進められ期待が高まる一方で、収益化等の課題が存在している。

【データ収集・活用のあり方等】

- ・オンライン診療で医療の質を担保するためには、検査データの活用が必要となる。データ無しでは対象となる患者に限られるため、データの収集方法を考える必要がある
- ・一般の人が PHR や健康相談にお金を支払うのは難しい。たとえば、保険会社であれば PHR 等を活用することで、人々が健康になり、保険金支払いも減るので負担できる可能性がある。その結果、保険料も下げられる、という好循環が生まれる可能性もある
- ・個人のデータを継続的に収集することで、病気の予兆がわかる可能性がある
- ・在宅で測定したデータを定期的に収集することは有用になり得るが、これまで医師が見る機会が少なかったほか、病院で収集するデータとは根本的に異なる可能性がある

【デバイスの動向】

- ・様々なデバイスが開発され、実際に医療や介護のニーズを把握するために活用されている。ただし、費用の負担者が存在しないことが課題であり、現状では補助金に頼らざるを得ない状況である。健康保険組合等が主体となって、健康維持・増進に向けた取組を行うことに期待したい
- ・デバイスで取得したデータをオンライン診療と連携することで、医師は薬効を確認したり、患者の状況を把握したりしながら問診ができるといった事例もある。特定の疾患から生活習慣病や認知症などの領域に広げていくためには、デバイス等を活用し、PHR と連携することで、本人の健康予防につなげるというような取組の方向性等が検討される

1-2. 新型コロナウイルス感染症に関連したサービス等に関する事業の実態

新型コロナウイルス感染症拡大に伴うサービス事業者側の動向や利用状況に関する調査を行った。

1-2-1. 新型コロナウイルス感染症に関連したサービスの事例

新型コロナウイルス感染症が拡大する中、以下のように、遠隔健康医療相談サービスやオンライン診療サービス事業者が一時的にサービスを無償提供するなどの取組がみられた。

新型コロナウイルス感染症に関連したサービス

| 企業 | サービス名 | サービス内容 | 新型コロナウイルス感染症に関連した取組 |
|---------------------|-----------------|--|---|
| LINE ヘルスケア株式会社 | LINE ヘルスケア | <ul style="list-style-type: none"> 遠隔健康医療相談。LINE 上で 24 時間医師に健康相談ができるサービス。 対応診療科は、内科・小児科・産婦人科・整形外科・皮膚科・耳鼻咽喉科。 チャット形式の「今すぐ相談」と、テキストメッセージ形式の「あとから回答」がある。 | <ul style="list-style-type: none"> 経済産業省が感染拡大防止のために、遠隔健康相談体制強化事業を委託。2020 年 8 月 31 日まで無料相談を提供。これに伴い、エムスリーと協力して、健康相談に対応する医師を 1,000 人規模にまで拡充。 |
| 株式会社 Mediplat | First call | <ul style="list-style-type: none"> 遠隔健康医療相談。医師とのチャット相談、TV 電話相談（予約制）が可能。 対応診療科は、小児科、産婦人科、精神科、内科、眼科、整形外科、外科、がん診療科。 産業医によるオンライン相談あり。 | <ul style="list-style-type: none"> 経済産業省が感染拡大防止のために、遠隔健康相談体制強化事業を委託。 2020 年 8 月 31 日まで医師への相談チャットを無料で提供。 |
| 株式会社 AGREE | LEBER | <ul style="list-style-type: none"> 遠隔健康医療相談。医療相談アプリ。24 時間医師に相談できる「ドクターシェアリングプラットフォーム」。 | <ul style="list-style-type: none"> 2020 年 5 月 10 日まで、新型コロナウイルスに関する医療相談が無料。 茨城県と連携し、茨城県民向けに 9 月 30 日まで無料提供。 |
| エムスリー株式会社 | AskDoctors | <ul style="list-style-type: none"> 遠隔健康医療相談。日本最大級の医師相談サービス。24 時間 365 日、Web サイト上の掲示板形式で医師への相談が可能。 | <ul style="list-style-type: none"> 2020 年 5 月 10 日まで、新型コロナウイルスに関する医療相談が無料。 茨城県と連携し、茨城県民向けに 9 月 30 日まで無料提供 |
| MRT 株式会社/株式会社 オプティム | オンライン診療ポケットドクター | <ul style="list-style-type: none"> オンライン診療。対面による診療と組み合わせながら、同一の医療機関によってオンラインでの診療を行う。 診療予約から診療、薬や処方箋の受け取りまでの一連の流れをアプリで実現。ヘルスケア機器連携、遠隔リモート機能、オンライン決済などが特徴。 | <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大対策支援として「オンライン診療ポケットドクター」を 2020 年 9 月 6 日まで医療機関に無償提供。 |
| 株式会社 メドレー | CLINICS | <ul style="list-style-type: none"> オンライン診療。オンライン診療システム。来院して対面診療を受けたのち、医師が利用可能と判断した場合のみ、オンライン診療を受けられる。 | <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスの感染拡大防止を目的として、CLINICS オンライン診療を一時的に調剤薬局向けに提供。 |

(出所) 各社ホームページ等より MURC 作成

1-2-2. 遠隔健康医療相談の利用状況

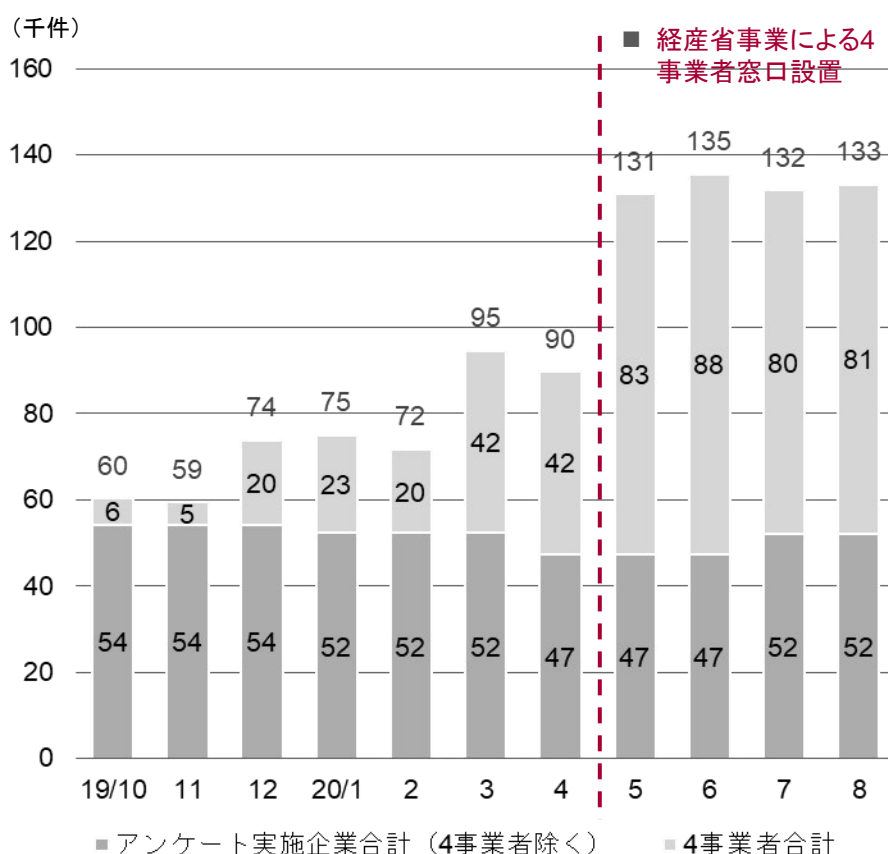
(1) 全体の傾向

本事業では、遠隔健康医療相談サービス事業者に対してアンケート調査を実施し、新型コロナウイルス感染症による社会的混乱も踏まえた、遠隔健康医療相談の相談件数の推移を調査した。

その結果、コロナ禍におけるニーズ増加を背景に、経済産業省の遠隔健康相談事業体制強化事業の対象となった4事業者²が無料相談窓口を設置したこと等により、4月時点では約9万件あった相談件数が5月以降は約13万件と大きく増加した。

なお、相談件数の増加に対して、相談対応者（医師等）の確保状況について事業者を確認したところ、現時点では希望者も多く、困っているとの声はあまり聞かれなかった。

遠隔健康医療相談利用件数推移



※アンケート実施企業の集計は、2019/10-12、2020/1-3、4-6、7-9の3ヵ月平均値を用いている

※事業者窓口が設置されたのは2020/5-8まで

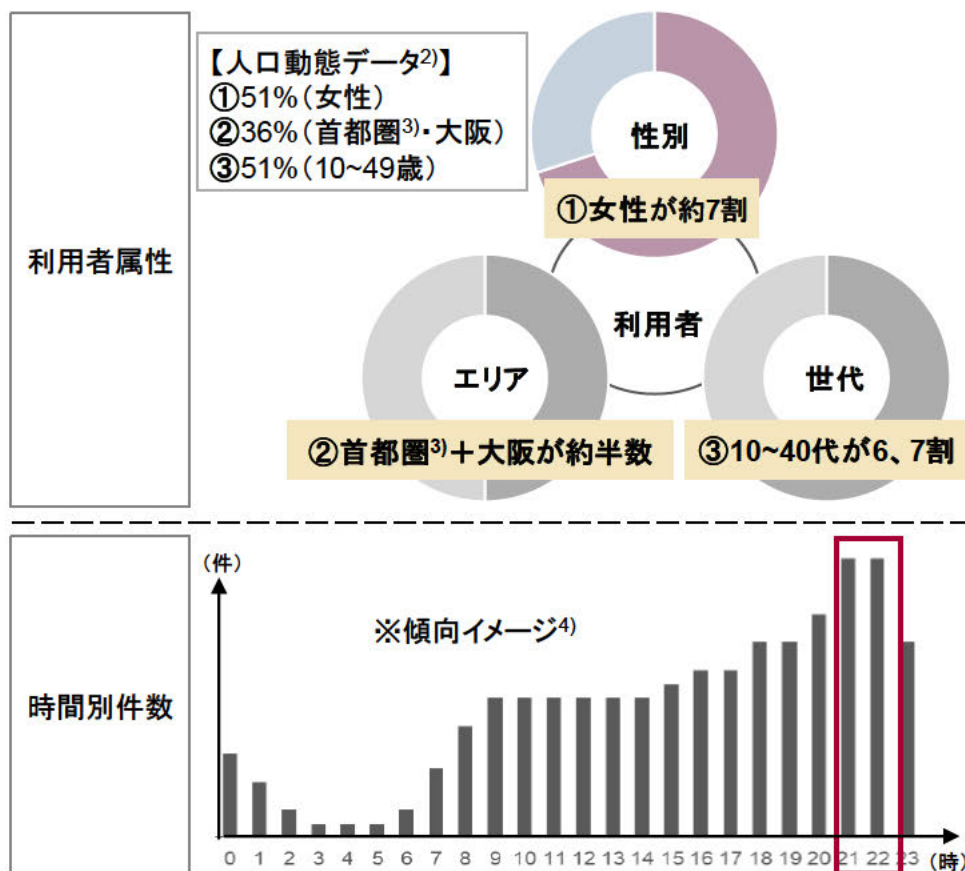
（出所）事業者アンケート調査結果および4事業者提供資料より MURC 作成

² LINE ヘルスケア、Mediplat、Kids Public、セーフティネットの4社

(2) 遠隔健康医療相談の利用者および利用時間

遠隔健康相談強化体制事業の無料相談窓口の利用者属性や相談時間帯を分析すると、女性、若い年代、夜間の利用者が比較的多いことが分かり、通常の対面医療でカバーしづらい層を捕捉できた可能性がある。

利用者属性・利用時間帯



(出所) 4事業者提供資料より MURC 作成

1-3. 海外の遠隔健康医療相談および遠隔診療等に関する調査

海外における遠隔健康医療相談に関する規制の有無や、規制内容及び遠隔健康医療相談に関する保険適応状況について調査を行った。

1-3-1. 遠隔健康医療相談に関する海外の規制

国内の遠隔健康医療相談サービスのあり方の検討の参考とするため、海外における遠隔健康医療相談に関する規制の有無及び保険適応状況について調査を行った。

(1) 日本の遠隔健康医療相談に類するサービスに対する規制等の有無

海外においては、オンライン診療に関する法令やガイドライン等の整備は進んでいるものの、日本の遠隔健康医療相談に類するサービスに対する規制等が確認できたのは韓国及び欧州のみであり、米国、中国及び台湾では確認できなかった（なお、韓国においては、医師—患者間のオンライン診療は認められていない）。米国や中国、台湾では、オンライン診療と遠隔健康医療相談が明確に区別されておらず、日本国内のオンライン診療及び遠隔健康医療相談を包括したサービスとして一体的に提供されているケースが多いと考えられる。

遠隔健康医療相談に関する海外の規制等の有無

| | | 日本 | 米国 | 中国 | 欧州 | 韓国 | 台湾 |
|---------|-----------|----------------------------|--|----------------------|--|-------------------------------|-----------------|
| 日本国内の区分 | オンライン診療 | ○ 〔オンライン診療の適切な実施に関する指針〕 | ○ 〔The Health Care Safety Net Amendments of 2002〕 | ○ 〔インターネット診療管理弁法〕 | ○ 〔各国国内法令〕 | △ 〔医療法〕 | ○ 〔通信診療治療弁法〕 |
| | オンライン受診勧奨 | × | × | × | × | × | × |
| | 遠隔健康医療相談 | × | × | × | ○ 〔European Code of Practice for Telehealth Services〕 | ○ 〔非医療の健康管理サービスに関するガイドライン〕 | × |

(出所) MURC 作成

(2) オンライン診療／遠隔健康医療相談の保険適応状況

今般の新型コロナウイルスの感染拡大もあり、オンライン診療については各国・地域で制度が整いつつあるが、遠隔健康医療相談に類するサービスに対する規制が確認できた韓国及び欧州においても、遠隔健康医療相談については保険の適応はされていないと思われる。主な理由として、遠隔健康医療相談が各国・地域において医療サービスとして位置付けられていないことが考えられる。

オンライン診療／遠隔健康医療相談の保険適応状況

| | オンライン診療(対面診療との差異) | 遠隔健康医療相談 |
|----|---|---------------------------------|
| 米国 | <ul style="list-style-type: none"> ■ メディケア(高齢者および障害者向け公的医療保険制度)においては患者負担に差異はないが、メディケイド(低所得者向けの公的医療保険制度)は州によって適応範囲・負担額ともに異なる | <p>保険適応がなされている国／地域は確認できなかった</p> |
| 中国 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 費用体系の違いは自治体によって異なる <ul style="list-style-type: none"> ● 地域によっては、遠隔医療サービスの報酬と通常の外来診療の報酬で、項目別算定の点等で違いあり | |
| 欧州 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 越境型の遠隔医療サービスにおけるルール(自国以外でサービスを受けた場合にどの国の保険が適用されるか)はEU全体で統一されているが、保険適応の範囲や料金体系は国によって異なる | |
| 韓国 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 遠隔での診療内容に応じて独自の相対価値スコアが設定されており、医療機関種別ごとの単価をかけることで料金が決定(医師－医師間) | |
| 台湾 | 遠隔医療サービス及び遠隔健康医療相談の事例が少なく、明確な支払体系が確立されていない | |

(出所) MURC 作成

1-3-2. 遠隔健康医療相談類似サービスに対する規制

遠隔健康医療相談に類するサービスに対する規制が確認された欧州及び韓国について、その規制内容の調査を行った。

(1) 欧州

欧州においては、「European Code of Practice for Telehealth Services」にて、サービス提供時に遵守すべき事項が規定されている。その内容は、個別の要素における具体的な基準等の明示までは行わず、サービス提供に当たり最低限遵守すべき事柄として、概略的な記載に留める形となっている。

「European Code of Practice for Telehealth Services」の概要

| 項目 | 概要 | |
|-------------------|-----------------|---|
| 前文 | 目的 | <ul style="list-style-type: none"> ■ サービスの質を担保するための基準提供 ■ より使いやすいテレヘルスサービスにするための枠組みの整備 |
| | テレヘルスの定義 | <ul style="list-style-type: none"> ■ テクノロジーや関連サービスを通じて離れた場所にいる利用者に提供される健康・福祉サービス <ul style="list-style-type: none"> ○ 例: 健康情報の提供、健康・モチベーションのコーチング、活動や生活のモニタリング |
| サービス提供にあたり遵守すべき事項 | 倫理 | <ul style="list-style-type: none"> ■ サービス提供者が倫理原則に言及するミッションステートメントの設定 ■ 利益相反の防止や、不適当な広告を行わない |
| | ガバナンス | <ul style="list-style-type: none"> ■ 内部統制、事業の継続性、リスク管理体制を整備 |
| | 個人情報の取り扱い | <ul style="list-style-type: none"> ■ 各国法制等に基づいた個人情報保護方針の策定 <ul style="list-style-type: none"> ○ 個人情報へのアクセス権の限定、二次利用の際の匿名化 |
| | 従業員マネジメント | <ul style="list-style-type: none"> ■ 量的・質的にサービス提供を十分に行うことのできる従業員の用意 ■ トレーニングや内供告発に対する保護 |
| | 利用者との接触の際の注意点 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 利用の際には利用者の同意が必要 ■ 対面・非対面のサービス提供時の留意点、苦情対応 |
| | コミュニケーションネットワーク | <ul style="list-style-type: none"> ■ 使用するネットワークが安全である状態の維持 |
| | ハードウェア等 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 提供するサービス目的に最適なテクノロジー・機器の利用 |

(出所) MURC 作成

(2) 韓国

韓国においては、「非医療の健康管理サービスに関するガイドライン」にて、医療法上の医療行為との線引きが明確化されており、非医療サービスとして提供可能な事項が例示されている。

「非医療の健康管理サービスに関するガイドライン」の概要

| 項目 | 概要 | |
|-------------------|--------------------------|--|
| 概要 | 目的 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 医療行為の概念が不明確化し、民間医療サービスの開発・提供に混乱が生じる事態を防ぐこと |
| | 非医療サービスの定義 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 健康の維持・増進や適切な健康管理を誘導するために提供者の判断(医療的判断を除く)が介入する相談・教育・訓練・実践プログラム |
| 非医療ヘルスケアサービスの判断基準 | 非医療機関が提供可能なサービス | <ul style="list-style-type: none"> ■ 健康情報の確認や単なる収集(解析は不可) ■ 客観的情報(公信力のある機関の基準や指針、統計など)の共有 ■ 一般的な健康増進活動と疾患の予防・管理の提供 |
| | 非医療機関が提供できないサービス | <ul style="list-style-type: none"> ■ 医療法で規定されている行為(医学的専門知識と技術に基づいて行うもの) ■ 医療法と医療の記事等に関する法律で免許・資格を備えていなければならないと規定されている行為 |
| | 非医療機関が非医療サービスを提供する際の留意事項 | <ul style="list-style-type: none"> ■ サービス提供前 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者に対して事前に非医療サービスであることを説明・周知する ● 疾患の恐れがある場合は医療機関の受診を勧めること ● 本事例集は医療法上の医療行為の判断基準のみを示しているため、他法令上の制限行為については別途検討する必要がある ■ サービス提供時 <ul style="list-style-type: none"> ● 提供時の個人情報保護法に基づいて取り扱う ● 過度な運動等による健康被害を引き起こさないよう、インセンティブ付けには上限を設けること ● 提供が制限されていないサービスでも専門知識を有する適切な提供人材を配置することが望ましい |
| 非医療ヘルスケアサービスの適用事例 | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 健康な人を対象としたサービス、肥満管理、高血圧・糖尿病患者対象のサービス、その他 |

(出所) MURC 作成

2. 遠隔健康医療相談に関するガイドラインの検討の実施

2-1. 遠隔健康医療相談サービス事業者の現状調査

遠隔健康医療相談に関するガイドラインを検討するにあたり、サービス事業者の現状調査を行った。

(1) 経済産業省「遠隔健康相談事業体制強化事業」

コロナ禍で健康不安を抱える国民の医師等に相談したいというニーズに対して、経済産業省が遠隔健康相談サービス提供事業者へ委託し、遠隔で効率的に相談できる無料の健康相談窓口を設置した。

経済産業省「遠隔健康相談事業体制強化事業」事業概要

| | |
|-----------|--|
| 目的 | <ul style="list-style-type: none">・民間企業による遠隔健康相談事業を強化することで、健康不安相談の環境整備・小児・妊婦、高齢者など、対象者に寄り添った相談が可能となるよう、専門窓口の設置や電話等利用ツール拡大に注力 |
| 背景 | <ul style="list-style-type: none">・首相官邸の新型コロナウイルス感染症対策本部が「新型コロナウイルス感染症対策の基本方針」を決定。感染の不安から適切な事前相談なしに医療機関に受診する事や感染しやすい環境への外出の回避・国民の「健康不安の解消のために医師等に相談したい」というニーズが増加しており、トリアージ（病院受診するか否か判断するための手段）としての需要も存在 |
| 目標 | <ul style="list-style-type: none">・電話・テレビ電話・チャット等のツールを用いて、国民が医師などに遠隔で気軽に健康不安の相談ができる十分な体制の整備 |
| 事業主体 | <ul style="list-style-type: none">・経済産業省 |
| 実施期間・参画企業 | <ul style="list-style-type: none">・2020年3月11日～3月31日における窓口設置 LINEヘルスケア株式会社、株式会社Mediplat・2020年5月1日～8月31日における窓口設置 LINEヘルスケア株式会社、株式会社Mediplat、株式会社Kids Public、株式会社セーフティネット |

(出所) MURC作成

① 同事業の受託事業者の概要

受託した4事業者の概要を以下に示す。

事業者概要：LINEヘルスケア

| 項目 | 概要 |
|--------|---|
| 提供企業名 | LINEヘルスケア株式会社 |
| サービス名 | オンライン健康相談サービス |
| サービス開始 | 2019年1月設立、2019年12月サービス開始 |
| 活用シーン | 家族の体調不良やすぐに病院に行けないとき、対面では相談しづらい悩みなどを気軽に医師に相談できる仕組み |
| 対応診療科 | 内科・小児科・産婦人科・整形外科・皮膚科・耳鼻咽喉科 |
| 手法 | 通話アプリLINEを活用した「いますぐ相談」と「あとから回答をもらう」の二つの手法から選択 |
| 費用負担 | 今すぐ相談する：2,000円/30分 あとから回答をもらう：1,000円/1,000文字 |
| 特徴 | LINEを活用したヘルスケア事業として開始 通話アプリ「LINE」の国内月間利用者数8,600万人のユーザーベースと、「m3.com」における29万人以上の医師会員および16万人以上の薬剤師会員基盤、エムスリーグループの医療分野における知見やノウハウを生かし、LINEを利用した医療に関するQ&Aや遠隔健康医療相談、オンライン診療をはじめとするオンライン医療事業を展開 |
| その他 | 株主はLINEとエムスリー |

事業者概要 Mediplat

| 項目 | 概要 |
|--------|---|
| 提供企業名 | 株式会社Mediplat / Mediplat Inc. (メドピアグループ) |
| サービス名 | First call |
| サービス開始 | 2016年4月～2017年3月β版、2018年7月から法人向けサービスに注力して展開 |
| 活用シーン | 気になる症状がある場合に、気軽に医師に相談し、病院に行くべきか、適切な治療法等について知ることができるサービス 家族の不調についても相談可能 |
| 対応診療科 | 小児科、産婦人科、精神科、内科、眼科、整形外科、外科、がん診療科他、12の診療科に対応 |
| 手法 | チャット相談 テレビ電話相談 |
| 費用負担 | 個人（月額550円でいつでも何度でも利用可） オンライン産業医サービスの場合、法人 |
| 特徴 | 対面では相談しにくい場合でも、チャットでいつでもどこでも医師に相談できる 医師は実名で、責任をもって相談に応える |
| その他 | メドピア株式会社:51%、株式会社スギ薬局:49% |

事業者概要：Kids Public

| 項目 | 概要 |
|---------|---|
| 提供企業名 | 株式会社 Kids Public |
| サービス名 | 小児科オンライン、産婦人科オンライン |
| サービス開始 | 2016年5月 |
| 活用シーン | 病院に行くべきかの判断から日常の些細な疑問まで幅広い相談ができる |
| 対応診療科 | 小児科、産婦人科 |
| 手法 | リアルタイム相談：16時～23時（土曜除く）にテレビ通話・音声通話・チャットで相談可能 いつでも相談：24時間毎日受付。専用フォームから入力し、24時間以内に回答が届く |
| 費用負担 | 合言葉を持っていれば無料 合言葉を持っていない場合、初週無料・月額3,980円（税抜き） 2020年8月31日までは誰でも無料 |
| マネタイズ手法 | 企業/自治体への販売がメイン |
| 特徴 | LINEメッセージ・音声通話・ビデオ通話から相談方法を選択可能 約157名の小児科医、産婦人科医、助産師が回答 過去の相談例が閲覧できる（回答は現時点で閲覧不可） |
| その他 | 新型コロナウイルス感染症の影響拡大により、現在24時間質問を無料で受け付けている 予約制相談を10分1枠で設定 小児科医、産婦人科医、助産師がオンラインジャーナルとして記事投稿による情報提供を行っている |

業事業者概要：セーフティネット

| 項目 | 概要 |
|--------|--|
| 提供企業名 | 株式会社セーフティネット |
| サービス名 | こころの安心相談（経済産業省提携事業） |
| サービス開始 | 2020年5月 |
| 活用シーン | コロナウイルスによる不安や、長引く自粛生活がもたらすモヤモヤやストレス等、新型コロナウイルス感染症がもたらす心の不安に対するメンタルヘルスケアの専門無料電話相談窓口 |
| 対応診療科 | 心理の専門家（産業カウンセラー・臨床心理士・公認心理師・精神保健福祉士）等 |
| 手法 | フリーダイヤルで24時間電話相談対応 |
| 費用負担 | 個人：無料 |
| 特徴 | メンタルヘルスケアに対応 他の専門相談窓口にも案内 24時間電話対応 |
| その他 | 同社はメンタルヘルスケアを通じて、従業員離職の防止などの事業を手掛けている |

（出所）各社ホームページ等より MURC 作成

② 事業の成果

以下表に事業者別の相談件数、相談者属性、相談内容、利用者満足度をまとめた。1-2-2.(1)に示した通り、4事業者の相談件数は事業開始後に増加しており、新型コロナウイルスに関する相談需要も一定程度存在していたことが分かる。

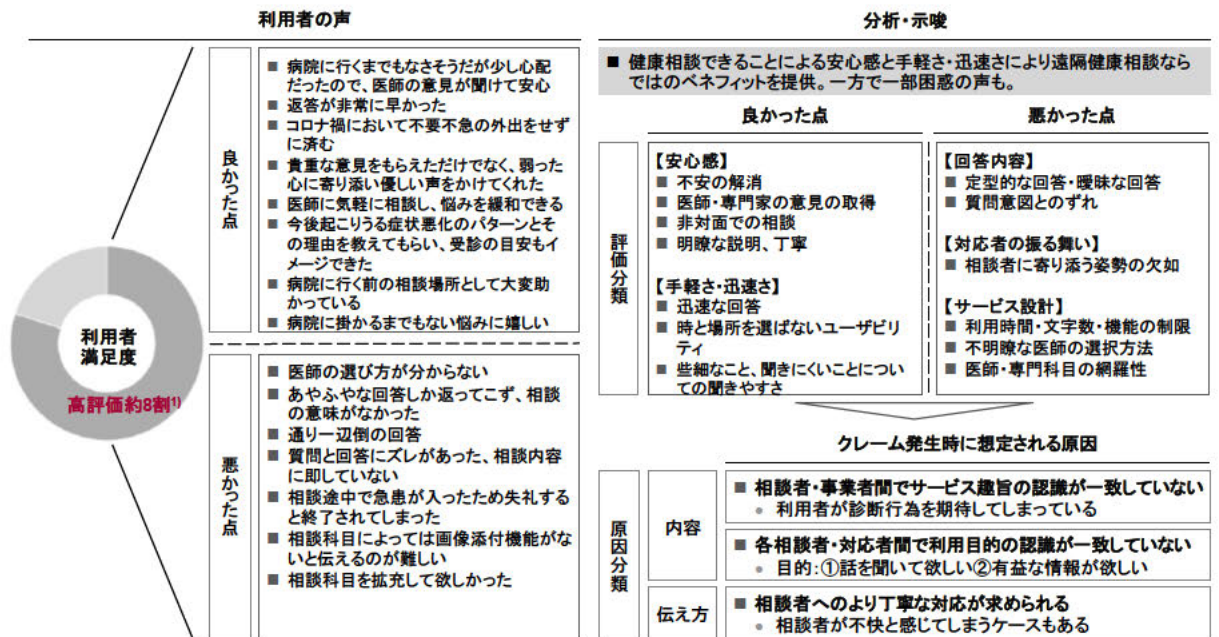
相談状況のまとめ

| 事業者名 サービス名 | LINE ヘルスケア (LINE ヘルスケア) | Mediplat (first call) | Kids Public(小児科 オンライン/産婦人 科オンライン) | セーフティネット (こころの安心相 談) |
|---------------|---|---|---|---|
| 相談件数 | 191,618 件 | 76,745 件 | 36,416 件 | 13,376 件 |
| 相談者 属性 | 年齢：18～44 歳が 約 76%を占める、25 ～34 歳が 31.4%と 最多 性別：7 割が女性 | 年齢：10～40 代が 約 72%を占める、 40 代が約 25%と最 多 性別：7 割が女性 | — | 年齢：20～40 代が 6 割前後を占め る、40 代が 20%代 半ばと最多 性別：7 割が女性 |
| 相談内容 | ・「熱、咳がでるの でコロナかもしれ ない」といった相 談が 7～8 割 ・受診や保健所に 相談するタイミン グ、持病による重 症化リスク、コロ ナ関連の知識を問 う相談、症状はな いが漠然とした不 安等 | ・コロナ関連の相 談は最も比率が高 い 40 代でも 3 割 程度 ・アルコール消毒 やマスク着用によ る肌荒れ(5、6 月) 、夏季の暑さによ る痒みやニキビ等 (7 月以降)、内科・ 皮膚科の季節性の 相談が多い | ・コロナ関連の相 談は 3%強とごく わずか ・日常に関する相 談、発達相談、月 経不順、精神的な 不調や不安等 | ・コロナ関連の相 談は 5 月(45.2%) 以降減少を続け、 8 月には 15.6%に ・健康(精神)、生 活、家族に関する 相談が多く、特に 家族に関する相談 が増加傾向 ・コロナ関連では 生活に関する相談 が 25%前後と顕著 |
| 利用者 満足度 | 10 点満点中、満足 度 7 点以上が約 85%を占める | 5 点満点中、満足 度 4 点以上が約 72%を占める | ・アンケート回収 数 16,877 件(回収 率 46%)のうち 「今後も利用した い」84% ・回答数 6,792 件 のうちネガティブ な声は 17 件 | — |

(出所) 4事業者提供資料より MURC 作成

利用者側の満足度は概ね8割程度と高く、一度利用してもらえれば遠隔健康医療相談のメリットは感じてもらえると考えられる。メリットとしては、安心感や手軽さ・迅速さが挙げられる。しかしながら、低評価者も一部存在しており、相談者と事業者・相談対応者の認識・期待が一致していないケースもあることから、相互理解の促進が重要と考えられる。

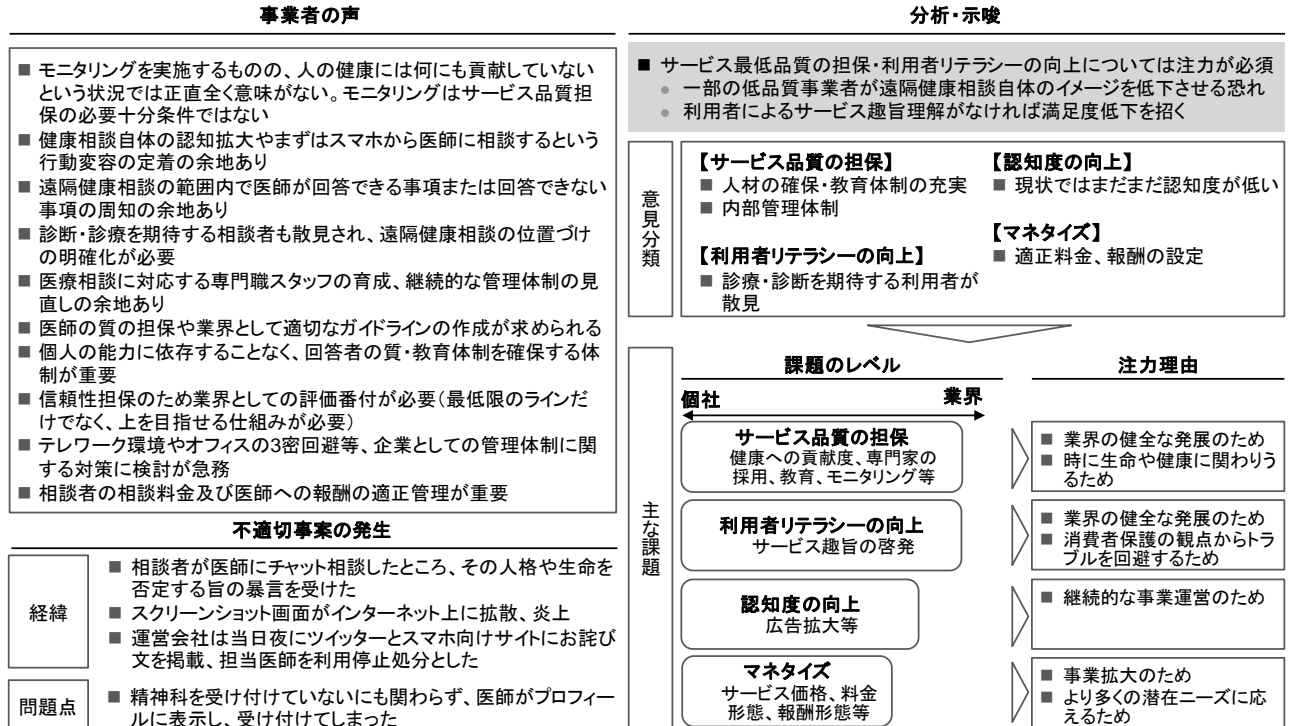
利用者側意見の整理



(出所) 4事業者提供資料およびヒアリング結果より MURC 作成

事業者側からは、遠隔健康医療相談サービス事業の発展のために、業界全体としてサービス品質担保の取組や利用者側のリテラシーを高めることが必要との意見が出た。

事業者側意見の整理



(出所) 4 事業者提供資料およびヒアリング結果より MURC 作成

(2) 遠隔健康医療相談サービス事業者の取組

遠隔健康医療相談サービス提供事業者の実態及び今後の発展に向けた課題等の把握のため、以下の実施概要の通り、アンケート調査を実施した。

アンケート調査実施概要（再掲）

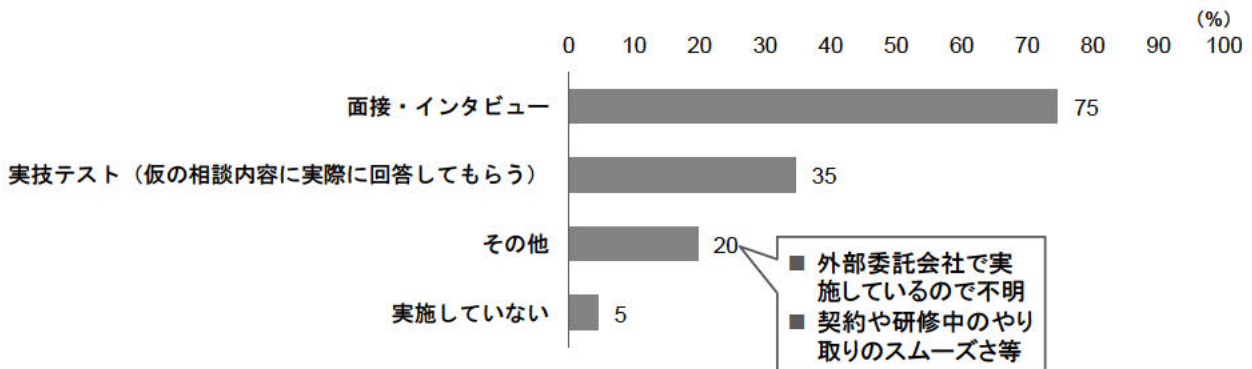
| | |
|---------|---|
| 目的 | 遠隔健康医療相談サービス、提供事業者の実態把握 |
| 調査期間 | 2020年11月2日～11月16日 |
| 調査方法 | アンケートURLを各事業者に送付し、Web上で回答 |
| 対象者 | 遠隔健康医療相談事業者（経済産業省委託の4事業者と2020年10月時点でデスクトップ調査により網羅的に洗い出した遠隔健康医療相談事業を営む企業） |
| 回答数・回収率 | アンケート送付数：45通 アンケート回収数：20通（回収率44%） |
| 主な調査項目 | <ul style="list-style-type: none"> ・遠隔健康医療相談サービスの利用状況（件数・対象領域等） ・サービス提供体制 ・サービス提供時の質の確保に関する取組状況 ・今後の事業展開に向けた課題・取組 等 |

以下、遠隔健康医療相談サービスの質の確保を推進する上で、重要性が高いと考えられる項目に関連する、アンケート結果の概要を紹介する。

a) 募集・採用時の取組

募集・採用時の取組としては、35%の企業で実技テストが行われているものの、多くの企業では、面接・インタビューにより相談対応者としての適性を判断している。

募集・採用時に相談対応者の適性を確認するための取組

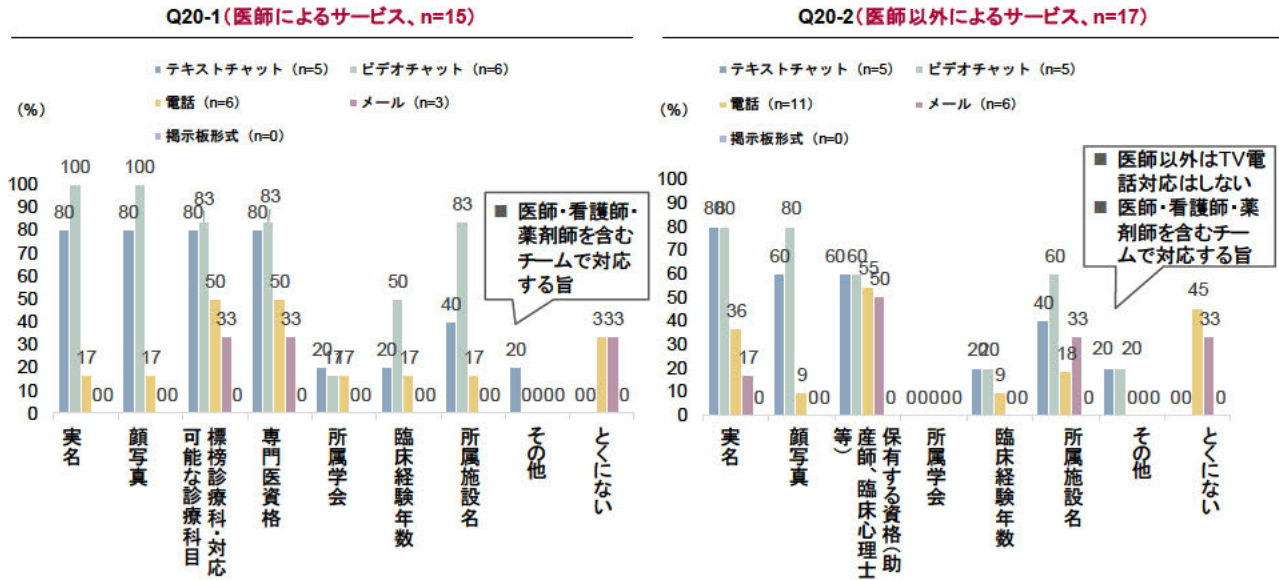


(出所) MURC 作成

b) サービス提供時の情報開示

サービス提供時の情報開示は、相談手法によって異なる傾向にある。

サービス提供に際して開示する情報

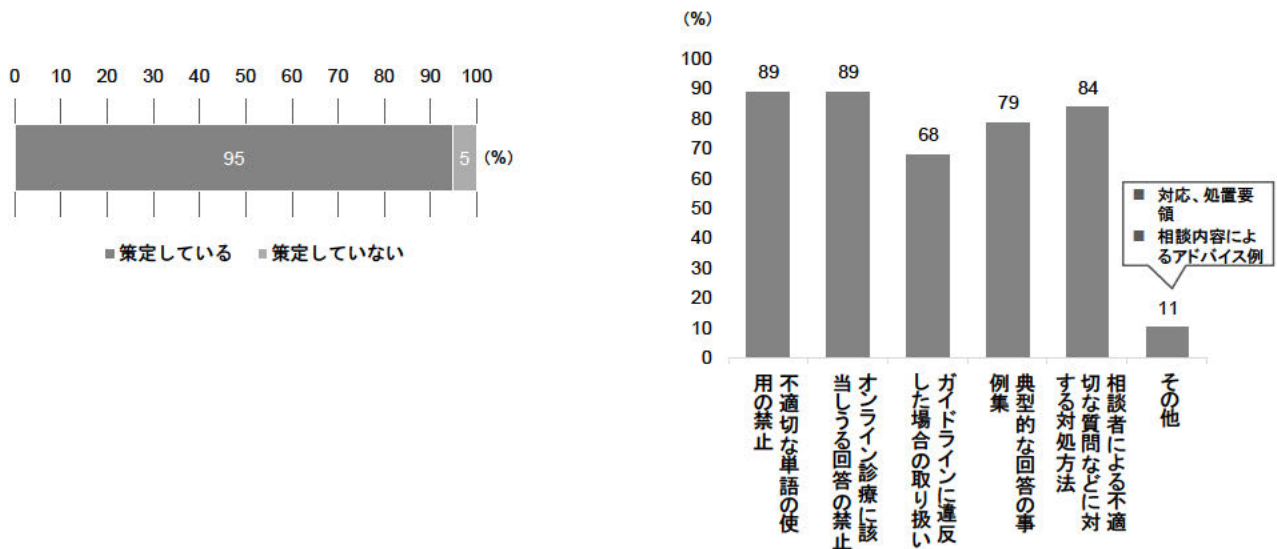


(出所) MURC 作成

c) マニュアルの策定

ほぼすべての事業者で、サービス提供に際してのマニュアルが策定されているが、内容は事業者によって異なることが推察される。

マニュアルの策定有無・内容

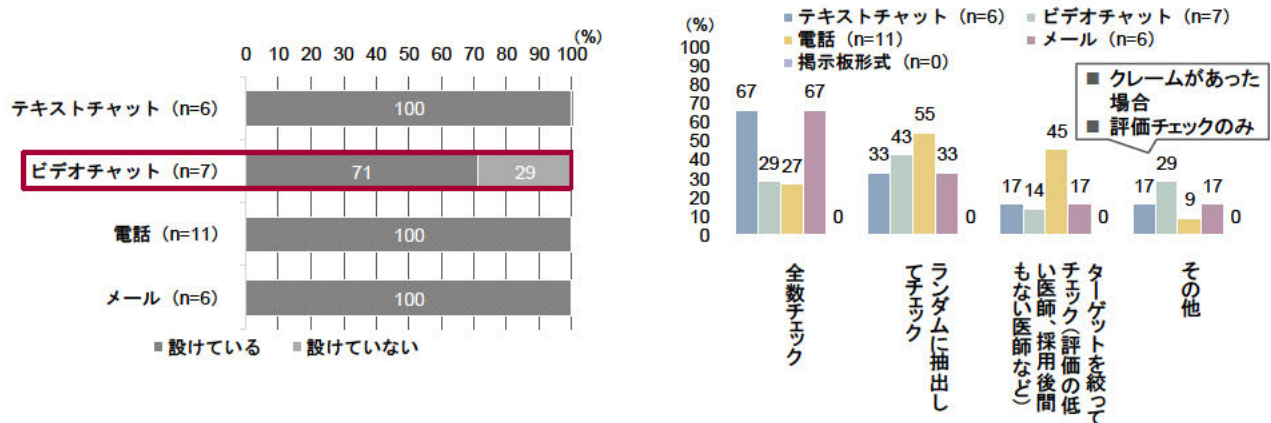


(出所) MURC 作成

d) モニタリング体制

モニタリングの仕組みは概ね整備されているものの、特にビデオチャットや電話では十分なモニタリングができていない可能性もある（テキストを使用したサービスでは全数チェックを行っている事業者も多い）。

モニタリング体制の有無・モニタリング内容

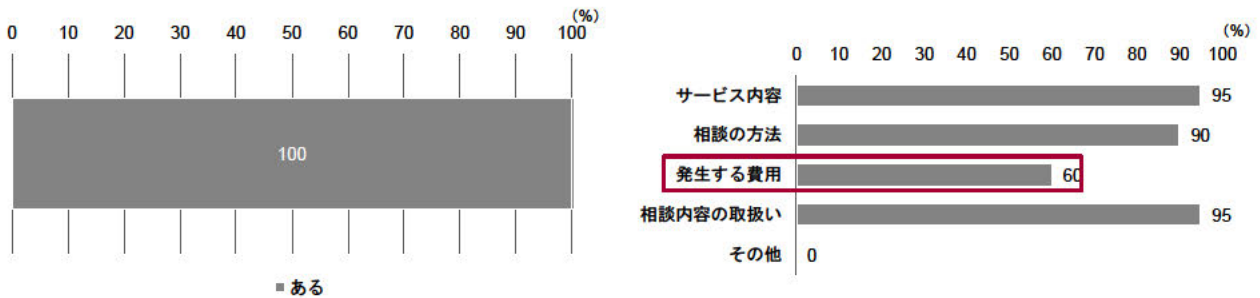


(出所) MURC 作成

e) 相談者対応（理解促進・苦情対応）

相談者の苦情に対応する窓口はすべての事業者で設けられていた。サービス理解促進の観点では、相談者のサービス登録時における費用面の情報提供はなされていないケースもあった。

苦情相談窓口の有無・相談者の利用登録時に明示している情報



(出所) MURC 作成

2-2. 遠隔健康医療相談サービスを活用している自治体・保険者等に対するヒアリング

遠隔健康医療相談を住民向けサービスとして提供している自治体や加入者に提供している保険者に対するヒアリング調査を行った。

ヒアリング調査の実施状況

| ヒアリング対象 | 実施数 | 主なヒアリング項目 |
|----------|------|--|
| 保険会社 | 2社 | ・導入背景・利用状況・今後の予定 ・事業者への関与の仕方 ・事業者の選定基準 ・サービスの質向上に向けて事業者に求めること ・遠隔健康相談サービスの課題 |
| 企業健康保険組合 | 3組合 | |
| 自治体 | 3自治体 | |

ヒアリングの結果、以下のような調査結果を得ることができた。

全体としては、遠隔健康相談に対する期待はあるものの、まだ認知度が低く、十分に活用されていないとの声が多かった。

① 保険会社からのヒアリング調査結果

【利用状況】

- ・遠隔健康相談は保険の付帯サービスとしては一般的なものになってきている
- ・一方で利用率は非常に低く、現時点ではコストパフォーマンスは良くない。気軽に相談したいというニーズ自体はあるので、もっと広く利用されて欲しい

【質の確保】

- ・委託事業者からは利用状況に関するレポートを受けており、クレーム情報等も入ってくる
- ・サービスの性質上、情報管理が徹底している事業者を選んだ
- ・医師が24時間関与している体制であれば安心できる
- ・請負契約なので事業者の管理体制については深く入り込んでいない

② 健康保険組合からのヒアリング調査結果

【利用状況】

- ・以前から遠隔健康相談サービスを提供しているが、利用率が非常に低く、組合が支払っている利用料に見合っていないと感じる

【質の確保】

- ・セキュリティ、個人情報管理などは当然重要である
- ・相談員の質向上を求めたい

③ 自治体からのヒアリング調査結果

【利用状況】

- ・オンラインを通じた利用はまだ利用率が低く、認知度のUPが課題
- ・電話相談はそれなりに件数があり、救急医療の減少などに役立っている
- ・オンラインは電話相談とは違った利用者を見込めると期待している

- ・遠隔地の医療環境の充実につなげたいが、高齢者も多いため、スマートフォン・インターネット利用などのサポート体制も必要

【質の確保】

- ・事業者の相談体制については十分説明を受けた
- ・ユーザーがどの程度満足しているかは気付きである
- ・オンラインは電話に比べてレスポンスに時間がかかるので理解が必要

2-3. ガイドラインの検討項目

上記のような調査を踏まえ、遠隔健康医療相談事業者に対するガイドラインの検討を行った。

その際、以下の（１）～（９）の点について、国内における遠隔健康医療相談サービス事業者の実態調査結果および、海外における状況、また、国内における関連する法規制等についての調査の結果を踏まえて検討し、以下のような骨子（案）を取りまとめた。

遠隔健康医療相談事業のあり方 骨子（案）の構成

0. はじめに
1. 遠隔健康医療相談とは
 - (1) 目的
 - (2) 対象
 - (3) 前提条件
 - (4) 用語の定義
2. 相談分類毎の留意事項
 - (1) 相談者の属性
 - (2) 相談内容の段階
3. サービスの適正な提供及び信頼確保のための仕組み
 - (1) 相談対応者の募集及び採用における留意点
 - (2) サービス提供時の情報の開示について
 - (3) サービス提供に係るマニュアル・ガイドライン等の策定
 - (4) モニタリング体制の整備
 - (5) サービス事業者の事業実施上の留意点
 - (6) 相談者への対応
4. 適正な情報の取扱（個人情報やセキュリティの基本的ルール）
5. サービスの質の向上に向けた取組

(1) 遠隔健康医療相談サービスのツール毎の遠隔相談サービスの違いや論点

【調査結果より】

(国内の状況)

- ・ 現状提供されている遠隔健康医療相談サービスの手法は、テキストチャットや電話が主流であった。
- ・ その他、メールやビデオチャットなどを活用したサービスが存在する。

(海外の状況)

- ・ 海外においても、テキストチャットが主流であり、近年、通信環境の向上等に伴い、ビデオチャットを使うサービスも認められた。

(法規制の状況)

- ・ 「オンライン診療ガイドライン」において、使用するシステムに伴うリスクを踏まえた対策を講じたうえで、オンライン診療を実施することが重要とする規定がある。

【検討の方向性】

遠隔健康医療相談サービスを提供するに当たっては、ツールごとの特徴や留意点に配慮すべきことにつき、事業者団体等に対し、検討を求めることが考えられる。

ツールごとの特性を踏まえたサービス提供のあり方（たとえば、サービス提供の環境整備やモニタリング等）については、民間事業者において継続的に検討すべき課題と思われる。

遠隔健康医療相談サービスの提供ツールの特徴と留意点

| ツール | 特徴 | 留意点 |
|----------|--|---|
| テキストチャット | <ul style="list-style-type: none"> リアルタイムで対応が難しい場合でも、相談対応者が対応可能な時間帯で対応できる 相談者の側で、周囲が必ずしも静かな環境になくても相談出来る | <ul style="list-style-type: none"> 相談したい症状等に関する情報がテキストベースでしか共有できず、判断に限界が伴う リアルタイムでの相談とはならない場合がある 相談対応者から提供できる情報も限定的になる |
| 電話 | <ul style="list-style-type: none"> リアルタイムで相談が可能 相談者は、症状等の細かなニュアンスを、音声を通じて伝えることが可能 | <ul style="list-style-type: none"> ビデオチャットに比べ、視覚的な情報は得ることができない 相談対応者は、その場ですぐに回答することが必要であり、回答内容を事前にチェックしてから回答することが難しい |
| ビデオチャット | <ul style="list-style-type: none"> リアルタイムで相談が可能 相談者の表情や症状等について、視覚的に確認できる（部分もある） 症状がある部分について、一部見せることも可 | <ul style="list-style-type: none"> 通信環境の整備（Wi-Fi 等）が必要 周囲の様子や声が伝わり易いことから、静かでプライバシーを保つことができる環境（個室等）を準備する必要がある |

（出所）ヒアリング調査結果・アンケート調査結果より MURC 作成

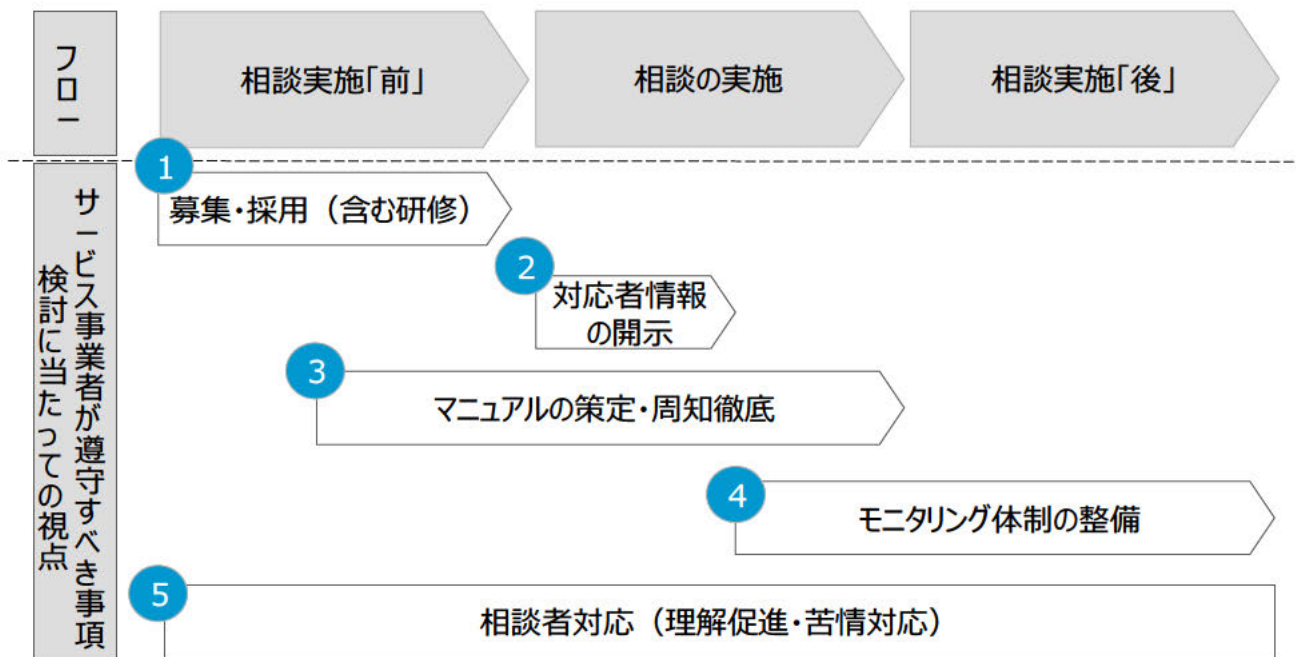
(2) 遠隔健康医療相談サービス事業者が遵守すべき事項の整理

【検討の方向性】

遠隔健康医療相談サービス事業者のサービス提供に当たっては、①相談対応者の募集・採用や研修等を行う必要がある。その後、マニュアル等を準備し、研修等を通じて相談対応者への教育を実施したうえで、実際の遠隔健康医療相談サービスの提供を行う際には、②相談対応者の情報を相談者（利用者）に開示することになる。サービスの提供に当たっては、③策定したマニュアル等を参照したり、④サービスの提供状況のモニタリングを行ったりすることで、サービスの質の確保を図るべきと考えられる。また、サービス提供後、⑤相談者からのサービス内容に関する相談や苦情等に対して対応できる仕組みを整えることも求められる。

そのため、上記5つの点につき、遠隔健康医療相談サービスの適正な提供や質の担保のため、サービス事業者が遵守すべき事項を以下のように整理した。

サービス提供のフローと遵守すべき事項検討の際の視点



各論点における検討の視点

① 募集・採用時の留意事項

相談対応者の募集・採用時点には、適正なサービスを提供するために必要な資質等を確認するなど、慎重な判断が必要なことを明示することを検討してはどうか。

② サービス提供時の対応者の情報の開示

サービスの提供時には、相談者に対し、相談対応者に関する情報を提供することで、回答の質を担保するサービス事業者が存在する一方、情報開示を行っていない事業者が存在する可能性があることから、最低限提示すべき内容について検討してはどうか。

ただし、例えば、電話によって相談を受け付けている場合には、相談対応者の資格等について説明するためには、工夫が必要な場合も考えられることから、適切な開示の方法も含めて検討を行うことが必要と考えられる。

③ マニュアルの策定・周知徹底

相談対応者によるサービスの質を一定に保つためには、例えば、回答に当たって参考にすべきマニュアルや回答事例集等をサービス事業者が事前に準備するなどの方策が考えられる。そのようなマニュアル等を策定すること、および、そのマニュアルの内容につき、相談対応者に対して、採用時及び採用後の研修等を通じて周知・徹底する等の対応が求められる。

そこで、相談対応者に対するマニュアルの策定や周知徹底について検討してはどうか。

④ モニタリング体制の整備

遠隔健康医療相談サービスが適正に提供されているかを確認し、不適切な場合には改善を行うため、遠隔健康医療相談サービス事業者は、相談対応者の回答状況に関してモニタリング体制を整備すべきと考えられる。

モニタリング体制を整備し、必要な場合には、相談対応者へフィードバックを行うなどの仕組みを構築することが求められるのではないかと。

⑤ 相談者対応（理解促進や苦情への対応等）

オンライン診療とは異なる遠隔健康医療相談サービスの範囲について、利用者の理解の促進を図るべく、業界として取り組むべきことを記載してはどうか

(3) 相談対応者の資格確認と適正な表示の方法

① 相談対応者の資格確認

【調査結果より】

(国内の状況)

- ・採用プロセスは面接・インタビューが中心であり、その中では、医師免許の確認などは徹底している事業者が多い。また、臨床経験年数等の採用条件を設けている事業者もある。
- ・実技テストを実施する企業は多くないが一定数存在した。

(海外の状況)

- ・健康相談サービスに適した人材を登用するための工夫を行っている海外事業者が存在した。例えば、専門性の事前審査（第三者機関等も活用）や、関連証明書の提出を要求するなどの対応をしている事業者が存在した。
- ・また、一定の資格や経験を有することを採用の条件として提示する事業者も確認された。

(法規制について)

- ・（特になし）

【検討の方向性】

遠隔健康医療相談サービスについては、オンライン診療ガイドラインにおいて、医師が相談に応じるものと医師以外が対応する場合とを分けて定義がなされている。そのため、相談対応者が医師であるか、それ以外の職種であるかという点に関連し、まずは、募集や採用の時点にその資格や必要とされる要件等につき、十分確認すべきと考えられる。

そこで、遠隔健康医療相談サービス事業者に対するガイドラインにおいては、適正なサービスを提供するために必要な資質等を確認するなど、慎重な判断が必要なことを明示することが検討される。

② 適正な表示の方法

【調査結果より】

(国内の状況)

- ・相談対応者に情報を提供させることで、回答の質の担保を行い、例えば、実名や顔写真、経歴等のプロフィール等を掲載している事業者も存在する。

(海外の状況)

- ・主にオンラインでの相談サービスにおいて多様な情報が開示されており、例えば、以下のような項目について開示している事業者が存在する。
 - 医師をはじめとする相談対応者の属性
 - 主要学歴・キャリア・所属機関・地域
 - 過去の相談に対する回答内容
 - レビュー・口コミ

- 事業者がレーティングした独自のスコア 等

(法規制について)

- ・ 以下の関連する法規制について留意する必要がある。
 - 医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）」
 - 「医療機関のホームページの内容の適切なあり方に関する指針（医療機関ホームページガイドライン）について（依頼）（平成 24 年 9 月 28 日付け医政発 0928 第 1 号）」
 - 景品表示法／医療法 等

【検討の方向性】

以上を踏まえると、相談対応者の資格については、相談前に、相談者（利用者）に対し、きちんと明示し、相談者に情報を提供することが望ましい。

そこで、相談者に対して事前に提供すべき情報の種類や内容について整理してはどうか。

(4) 遠隔健康医療相談サービスの適正な提供体制の確保の仕組み

【調査結果より】

(国内の状況)

- ・ 診療行為の禁止等、最低限重要なポイントについて、マニュアルを策定している事業者が多い。
 - 回答事例集を用意／回答テンプレートの準備 等
- ・ 周知方法は採用・研修時に行う読みあわせや、勤務開始前の確認、画面上に注意事項を表記するなどの手法で実施されている。

(海外の状況)

- ・ 回答の上での心がけについて確認している。
 - 利用者に対し、敬意を持って接し、不適切な言葉遣いや振る舞いをしないこと
 - 専門家としてふさわしい態度をとること
- ・ 回答可能な範囲について相談対応者に明示している。
 - 一般的な回答のみ可能、相談者の個別的な事情を踏まえた回答は許可されていない
 - 個人情報を開示しないこと
 - 特定の製品やサービスを宣伝する手段としての利用を控えること 等

(法規制の状況)

- ・ 特になし

【検討の方向性】

「遠隔健康医療相談」は、オンライン診療ガイドラインにおいて、「相談者の個別的な状態を踏まえた診断など具体的判断は伴わないもの」として、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

により行う行為である「オンライン診療」と区別されている。

そのため、遠隔健康医療相談サービス事業者は、サービス内容がオンライン診療の範囲にわたらないことについて、マニュアル等に明示し、相談対応者が適切な対応をするように留意すべきである。

マニュアルの策定は、各事業者のノウハウに係る部分にもわたるため、詳細はサービス事業者に委ねるものとするが、最低限記載すべき項目について議論を行ってはどうか。その際、上記のほか、以下のような項目については、最低限規定すべきこととすることを検討すること等が考えられる。

- オンライン診療と遠隔健康医療相談との違い
- 受診勧奨の方法について
- その他、回答するに当たって留意すべき事項について

その他、回答に際し留意すべき事項については、海外での規定状況等も踏まえ、必要と思われる項目について、サービス事業者がマニュアル等に記載すべき内容を検討することとする。

(5) 遠隔健康相談サービスを行う上で準拠等行うべき法規制等

遠隔健康医療相談について、以下のような法規制に留意して検討を実施すべきである。

【関連法規】

- 医師法（昭和 23 年 7 月 30 日）
- 医療法（昭和 23 年 7 月 30 日）
- 医療法施行規則（昭和 23 年厚生省令第 50 号）
- 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日）
- 健康増進法（平成 14 年 8 月 2 日）
- 景品表示法（不当景品類及び不当表示防止法）（昭和 37 年 5 月 15 日）

【公的指針・ガイドライン等】

- 「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 元年 7 月 一部改訂))
厚生労働省)

・情報セキュリティ関係

- 医療情報システムの安全管理に関するガイドライン(平成 17 年 3 月 31 日医政発第 0331009 号・薬食発第 0331020 号・保発第 0331005 号厚生労働省医政局長、医薬食品局長及び保険局長連名通知)
- クラウドサービス事業者が医療情報を取り扱う際の安全管理に関するガイドライン（平成 30 年 7 月 31 日策定総務省）
- 医療情報を受託管理する情報処理事業者における安全管理ガイドライン(平成 20 年 3 月策定、平成 24 年 10 月 15 日改正経済産業省)
- 個人情報の適切な取扱いに係る基幹システムのセキュリティ対策の強化について(依頼)(平成 27 年 6 月 17 日老発 0617 第 1 号・保発 0617 第 1 号厚生労働省老健局長及び保険局長連名通知)
- 医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス（平成 29 年 4 月 14 日個情第 534 号・医政発 0414 第 6 号・薬生発 0414 第 1 号・老発 0414 第 1 号個人情報保護

委員会事務局長、厚生労働省医政局長、医薬・生活衛生局長及び老健局長連名通知)

・ 広告規制関係

- 「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）」
- 「医療機関のホームページの内容の適切なあり方に関する指針（医療機関ホームページガイドライン）について（依頼）（平成 24 年 9 月 28 日付け医政発 0928 第 1 号）」
- 景品表示法

【業界団体指針・ガイドライン等】

- プライマリ・ケアにおけるオンライン診療の手引き ver1.0（2020 年 5 月 21 日 日本プライマリ・ケア連合学会）
- 精神科領域における遠隔（オンライン）診療のための手引書（第 1.0 版 2018. 12. 1）（遠隔精神科医療手引書策定タスクフォース編）

(6) 遠隔健康医療相談サービス事業者の適正な情報の取扱

【調査結果より】

(国内の状況)

- ・ ホームページに個人情報保護方針や情報セキュリティ保護方針を公開している事業者が大半を占める。
 - SSL の導入など、WEB 上のセキュリティ対策を実施していたり、第三者機関によるシステムのセキュリティチェックをしたりする事業者も存在

(海外の状況)

- ・ 米国においては、健康情報に関するプライバシー及びセキュリティに関する法律「医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律（HIPAA）」に準拠したアプリケーションを提供している。
 - 口頭または書面による IC 文書をシンプルで理解しやすい言語で提供し、遠隔医療に伴うプライバシー及びセキュリティリスクについて患者本人と話し合いを行うことが基本
- ・ HIPAA では、以下のような項目について規定している。
 - 安全なセキュリティ環境の構築
 - データアクセスに関する患者本人からの適切な承認の取得
 - データ所有権に関する患者本人からの事前確認 等

【検討の方向性】

遠隔健康医療相談においては、相談者の健康状態や年齢等の個人情報を取得することになるが、個人情報保護の観点やセキュリティの観点から、遠隔健康医療相談サービスの提供に当たって、基本的なルールを検討すべきである。

遠隔健康医療相談サービス事業者の状況を見ると、ホームページに個人情報保護方針や情報セキュリティ保護方針を公開している事業者が大半を占めていることから、最低限、情報の取扱について

てホームページ等を通じて公開することを求めること等が考えられる。

遠隔健康医療相談において取得した情報の取扱については、サービス事業者に対し、適切な個人情報情報の取扱についての方針や、情報セキュリティ体制の構築等を要求すべきことについて検討することが望まれる。

また、さらに今後、業界としての信頼度を高めるという観点から、第三者認証の取得等も含め、民間事業者において、より適正な情報の取扱について検討をすることが考えられる。その際、第三者認証としては、以下のような認証が参考になる。

情報セキュリティの取扱に関連する第三者認証の例

| 認証名(機関) | 概要 |
|-----------------------------------|---|
| ISO/IEC 27001 (ISO/IEC) | 情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS)に関する国際規格 |
| ISO/IEC 27017 (ISO/IEC) | クラウドサービスに関する情報セキュリティ管理策のガイドライン規格 |
| プライバシーマーク (一般社団法人日本情報経済社会推進協会) | 日本産業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者を評価 |
| TRUSTe (一般社団法人日本プライバシー認証機構) | Web サイトが OECD の定めたルールに準拠して個人情報保護を実行できているかを第三者機関が認証 |
| 3 省 2 ガイドライン準拠証明書 (LRM) | 厚労省・経産省・総務省が出している医療情報安全管理関連のガイドラインの総称 LRM 社は情報セキュリティのコンサルティング企業 |

(出所) 文献調査結果より MURC 作成

(7) 遠隔健康相談サービスの信頼性の確保等

【調査結果より】

(国内の状況)

- ・問題発生時には予め対処方法等を決めている事業者が多い。
- ・利用開始時に、毎回注意事項を表記するなどの取組がなされている事業者もいる。
- ・一方で、サービス内容や相談方法等、サービス提供に当たって確実に明示すべきと考えられる項目についても、明示されていないケースが存在する。

(海外の状況)

- ・サービスの提供の際、非医療サービスであることの事前説明を実施している。
 - 医療法上の医療行為との線引きを明確化したガイドラインを策定し、非医療サービスとして提供可能な事項を例示している韓国などの事例もある
- ・サービス内容に対する意見や苦情を受け付ける窓口を電話・メールで設置しており、さらに、受け付けた苦情について、その詳細な調査を行う体制を整える企業も存在する。

(法規制の状況)

- ・オンライン診療ガイドラインが、オンライン診療と遠隔健康医療相談との差異を明らかにしており、その範囲内でのサービス提供を検討すべきである。

【検討の方向性】

「遠隔健康医療相談サービス」というサービスについて、その特徴（オンライン診療との違いや限界等）を利用者に対して広く示すことは、遠隔健康医療相談サービスに対する国民の信頼を担保することにつながる。そこでサービス事業者に対し、遠隔健康医療相談サービスについて、以下のような点につき、相談者から正しい理解が得られるよう、業界団体等を通じて普及啓発活動を行うことを求めることが検討され、その方法や内容についての議論をサービス事業者の中で行うことが望ましい。

相談者に対して普及啓発すべき事項の例としては、例えば、以下のような項目を基に議論することなどが考えられる。

- 疾患の治療を目的としたサービスではなく、医療外のサービスであること
- 治療の必要があると思われる場合は、医療機関を受診することを推奨すること
- その他、健康医療相談サービスについて、国民の理解を得るために必要な内容

(8) より質の高いサービスの提供にむけた選択

サービス事業者の中には、独自に工夫した取組を行い、遠隔健康医療相談のサービスの質向上を図っている事例がアンケート調査等から明らかとなった。これらを参考として、実行可能な部分は取り入れることを検討することが考えられる。

遠隔健康医療相談サービスにおける具体的な取組事例

- モニタリングの実施
 - ・ 動画と報告書（事後）など、複数のモニタリング手法を組み合わせる
 - ・ モニタリングを医師や看護師などの有資格者が行う 等
- 相談対応者に対する教育
 - ・ マニュアル等の改定時や、不適切な事案が発生した際の研修の実施
 - ・ 相談者からのアンケート結果等のフィードバック
- 医師等が関与するクオリティコントロールチームを組成
- 情報セキュリティ等に関する第三者認証の取得

(9) 業界団体の今後検討していくべき提案事項

遠隔健康医療相談サービス業界が今後発展していくためには、民間事業者において、業界団体を立ち上げ、その中で、民間事業者のガイドラインについて検討を行うべきと考えられる。

その際、民間事業者が検討すべき項目としては、以下のような項目が挙げられる。

民間事業者ガイドライン 骨子案（たたき台）

| | |
|-------------------------------------|--|
| <p>相談分類毎の論点</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 相談者ごと、相談対応者ごと、ツールごとの留意点について、検討してはどうか ・ 例えば、相談者ごとに確認する事項や、相談対応者ごとに回答範囲などの留意すべき事項 ・ テキストチャット、電話における望ましい制度設計について、など ● 相談対応者である医師あるいは医師以外（医療専門職）との連携やその研修の在り方等について検討してはどうか ・ ビジネスモデル（プラットフォーム型と雇用型）による留意点の違いなどについて検討してはどうか |
| <p>サービスの適正な提供及び信頼確保のための仕組み</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● サービス提供時に必要な情報提示についての具体的な開示方法 ● 業界として、相談者（≒消費者）に対して、遠隔健康医療相談サービスについての理解が深まるような普及啓発ツール等の整備 ● 相談者からの相談や、苦情の受付等に関する業界としての共通した取組について、継続して検討してはどうか（遠隔健康医療相談サービス全般についての相談窓口を業界団体に設ける等） |
| <p>適正な情報の取扱（個人情報やセキュリティの基本的ルール）</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 望ましい第三者認証の取得の在り方やファイヤーウォールの設定等につき、継続して検討してはどうか。 ・ 相談対応者の相談場所など ・ 適切な個人情報の取扱 |
| <p>サービスの質の向上に向けた取組</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 業界における自主的な認証基準等の導入に向けた議論 ● 医師等に向け、遠隔健康医療相談サービスについての理解・啓発を行うてはどうか ・ 回答を行う医師や看護師等にむけ、共通した教育プログラムの提供、認定など ・ 業界として、相談者（≒消費者）に対して、遠隔健康医療相談サービスについての理解が深まるような普及啓発ツール等の整備を検討してはどうか |

2-4. 上記検討内容に関する有識者からの意見

ガイドライン等の検討に際しては、遠隔健康医療相談サービスを提供している企業や遠隔健康医療相談等に関する専門家等の有識者からなる「遠隔健康医療相談サービスのあり方に関する研究会」を設置して議論を行う予定であったが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響などにより、本事業期間中の開催が困難となった。

そこで、研究会の代替として、遠隔健康医療相談に関して専門的な知見を有する有識者に対し、個別にヒアリングを行い、ガイドライン等の検討項目等に関する意見を聴取した。

【主なご意見】

- ・ 国として、ガイドライン等を示す場合、対象となる「遠隔健康医療相談サービス」の定義を明確にしたほうがよいのではないかと。
- ・ オンライン診療に該当し得る相談内容であった場合の対処法について、整理しておくべきではないかと。
- ・ 遠隔健康医療相談サービスにおける本人確認のあり方（小児の場合や看護師等介助者が介在する場合について等）は検討した方がよいのではないかと。
- ・ 相談対応者の資格確認は、相談の都度実施するのではなく、一義的には事業者が責任を持って確認することとするのはどうか。
- ・ サービス事業者が適正なサービスを提供しているかの第三者認証のような仕組みがあれば、サービスの利用者側としては選択しやすいのではないかと。
- ・ 相談対応者の属性やサービス提供に用いるツール等、詳細なサービスの分類ごとの適正なサービス提供のあり方に関する論点について、あるいは、その他、サービスの質の向上のためのサービス事業者の追加的な取組の検討等、民間事業者が市場の健全な発展のため、主体的に検討することが望ましいのではないかと。

3. 調査結果のまとめ

(1) 遠隔健康医療相談等に関する調査について

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、医療機関への不急のアクセスを回避する動きが見られ、また、経済産業省による補正事業の影響もあり、遠隔健康医療相談についての相談件数や、市場への参入事業者が増加している現状が明らかになった。とりわけ、サービス事業者が一時的にサービスを無償提供するなどの取組がみられたことから社会的な認知度も高まったと言える。

遠隔健康医療相談サービスは、例えば、夜間の利用、女性や比較的若い世代における活用など、通常の対面医療でカバーしがたい層などから、サービスに対する一定のニーズがあることが調査により明らかになった。

一方で、ヒアリング調査やアンケート調査結果から、「遠隔健康医療相談サービス」の内容に対する認知度の向上や、市場として今後さらなる発展をするためには、遠隔健康医療相談サービスの費用負担のあり方についての検討を含むビジネスモデルについては、更なる検討の余地があることが明らかになった。今後は、個人による費用負担モデルの他、広告宣伝による収益パターンなど、新たなビジネスモデルの探索も検討されるところである。

また、遠隔健康医療相談と PHR やデータ活用等の事業との組み合わせにより、より質の高いサービスの提供につなげるなど、オンラインによる遠隔健康医療相談サービスの場合、オンラインであることを活かした取組を行うことなどが今後は期待される。

海外においても、オンライン診療については、各国・地域で制度が整いつつあるが、遠隔健康医療相談については、遠隔健康医療相談に類するサービスに対する規制が確認できた韓国及び欧州等に限定された。今後は、韓国や欧州をはじめとする、海外におけるサービスの質の確保についての取組も参考にしつつ、我が国におけるガイドラインの検討を実施していくことが望ましい。

(2) 遠隔健康医療相談に関するガイドラインの検討の実施について

上記調査の状況を踏まえて、遠隔健康医療相談に関して、新型コロナウイルス感染症の感染対策から、医療機関への受診勧奨控えに伴い多くの企業が参入し、市場が拡大している状況を踏まえて業界の健全な事業環境を確保するためには、国主導でのガイドライン等の作成に向けた検討が必要と考えられる。ガイドラインの検討に向けて、各事業者へのヒアリングやアンケート調査による実態調査、更にユーザー側の健保や自治体へのヒアリングによって、ガイドライン等を取りまとめるために検討すべき項目について調査を実施して方向性を検討した。

質の確保に向けた取組として、「相談対応者の公開情報」「相談対応者の採用方法」「相談対応者の教育」「モニタリング・評価」等が実施されており、それぞれについてアンケートで事業者全体の実施状況を把握した。

遠隔健康医療相談サービス事業者が遵守すべき事項としては、採用時に相談者として一定の質を確保するための取組や、相談実施の際の被相談者への情報提供、採用後の教育などが実施されているが、実施方法については各事業者によって異なる。マニュアル策定、相談内容のモニタリングについてはある程度の事業者が策定しているが、運用方法についてバラツキもあるので、質の確保のために最低限定めるべき項目について今後検討していく必要がある。最低限の質の確保のための取組を行った上で、各事業者が自社サービスの差異化を図ることを目的に、それに加えて、独自に、質の確保に向けた取組を行

うことで、業界の適切な発展と競争環境の維持が可能になると考えられる。

なお、本事業で開催予定であった有識者及び関係省庁に関する研究会については、新型コロナウイルスの感染拡大による緊急事態宣言の影響もあり、研究会の開催が困難な状況となったことから、研究会の代替として、遠隔健康医療相談に関して専門的な知見を有する有識者に対し、個別にヒアリングを行い、ガイドラインの検討項目などに関する意見を聴取した。

有識者からは、遠隔健康医療相談サービスに対する国民の理解がまだ不十分なことから、ガイドラインが規定する対象についての定義を明らかにすべきとの意見が出された。そのうえで、相談者が安心して利用できるサービスとなるために、遠隔健康医療相談サービスの質の確保に関する議論が引き続き重要であるとの指摘を受けた。

また、国が主導するガイドラインのほか、サービスの適正な提供に向けた自主ガイドラインの検討や一般向けの普及啓発活動を行うなど、民間事業者が自ら業界の健全な発展に向けた検討を行うべき、との意見も聞かれた。

これらの意見も踏まえ、本年度の調査結果やガイドライン等の取りまとめに向けた検討における視点等を参考にしながら、来年度以降、継続して議論を実施することが望まれる。

また、事業者側に対しては、遠隔健康医療相談サービス事業の発展のために、業界全体としてサービス品質担保の取組や利用者側のリテラシーを高めることに対する必要性を指摘する意見もあることから、業界団体としてのサービスの質の確保、向上に向けた今後の取組も期待される。

令和2年度補正 遠隔健康相談事業体制強化事業

遠隔健康医療相談等の市場調査およびガイドラインの作成等に関する提言に係る事業

報 告 書

.....
令和3(2021)年3月

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

