

オンライン資格確認等に関する調査報告書

デジタル推進委員会
2021年12月

- 目的：2021年10月より本格運用となったオンライン資格確認や、準備が進められている電子処方箋、規制緩和が検討されているオンライン服薬指導に関する現状と課題を把握、共有し、協会正会員の理解を深めることで、その普及や、対応に繋げていく。
- 内容：①薬局におけるオンライン資格確認導入進捗及び計画
②電子処方箋に対する方針や認識
③オンライン服薬指導の現状と課題
- 対象：NPhA正会員
- 方法：WEBアンケート 1社1回答 ※グループで一回答でも可
- 回答期間：2021年11月10日（水）～11月29日（月）
- 回答数：112社、10,984薬局（回答率^{*}：66.0%）
- 実施主体：NPhAデジタル推進委員会

▶ ^{*} 回答率分母：16,654薬局（2021年11月8日時点,NPhA会員ページより）

調査結果 – サマリ① –

N=112社、10,984薬局

① 薬局におけるオンライン資格確認の導入進捗及び計画 P4～11

- ・ 現時点で導入している薬局は**21.5%**であった。
- ・ 半年後には**66.2%**、一年後には**92.0%**となる計画。
- ・ 導入の理由は、「レセプト返戻の削減」「電子処方箋の基盤となる」「国・行政の方針」が多かった。
- ・ 導入における課題は、「設置場所の確保」「回線・配線等のインフラ」「導入費用」が多かった。
- ・ 運用における課題は、「受付・レセコン入力時のオペレーション変更」「故障時の対応」が多かった。
- ・ マイナンバーカードを持参される頻度としては、「ほぼいない」の回答が大半を占めた。
- ・ 好事例として、資格喪失や保険変更が確認できた。資格喪失による返戻が減った。といった好事例が報告された。
- ・ 困った事例として、オンライン資格確認による得られた保険情報に係る事例や、患者への理解が浸透していないことによる事例が報告された。
- ・ 補助金申請期間の延長、機能拡充、国民に対する周知に関して、要望があげられた。

② 電子処方箋に対する方針や認識 P12～16

- ・ 現時点の方針に関して、全店導入と回答したのが85社（75.9%）。
- ・ 「安全性向上・効率化」「在宅、オンラインによる患者の利便性向上」「保管負担の軽減」が期待されている。
- ・ 懸念点としては、「導入・運用に係る費用」「通信・システム障害時の対応」「普及のスピード」が多かった。
- ・ HPKIに関しては、「検討中」「推進、把握していない」の回答が大半を占めた。
- ・ システム障害時の緊急避難的な対処方法、医療機関における導入推進、電子署名HPKIの普及や費用に関する意見、要望があげられた。

調査結果 – サマリ② –

③ オンライン服薬指導の現状と課題 P17～20

- 現時点の方針に関して、全店導入と回答したのが50社（44.6%）。 N=112社、10,984薬局

（以下、N = オンライン服薬指導の実績がある33社の回答）

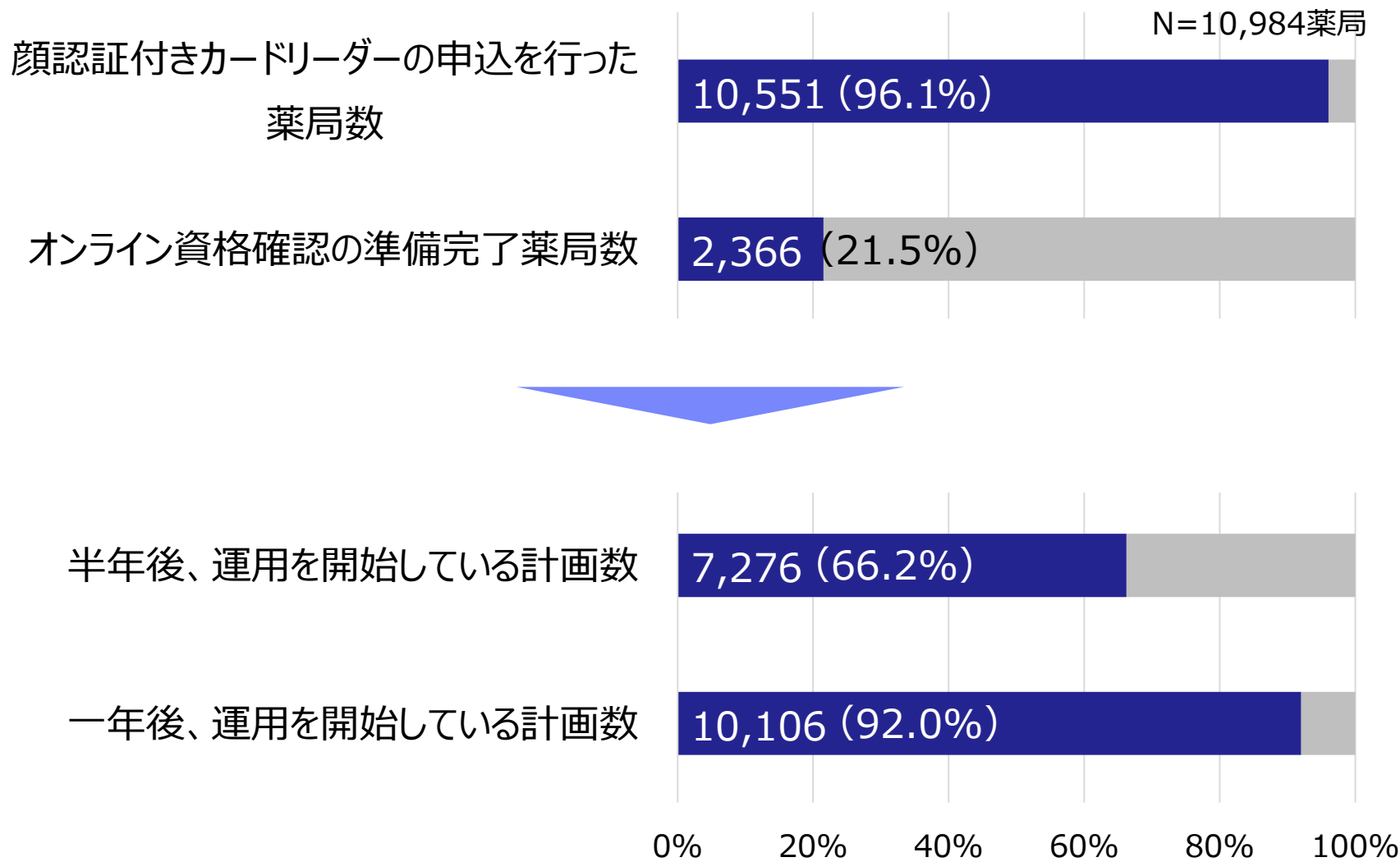
- 「患者本人に話を伺える」「感染防止」「待ち時間短縮」と患者視点でのメリットが多くあげられた。
- 「初めて」実施する際の課題は、「使用する端末・ツール説明」「サポート体制」「通信環境への対応」が多かった。
- 「2回目以降」実施する際の課題は、「日程調整」が多かった。
- 服薬指導以外の課題は、「郵送対応、郵送後の薬剤確認」「薬局のコスト増」「会計対応」が多かった。
- その他、患者一人ひとりの服薬指導計画の策定や、薬局内の場所の確保、報酬上の評価に関して意見があげられた。



オンライン資格確認を基盤とした一連のデジタル化は、患者一人ひとりに対して薬局サービスの最適化につながるものであり、前向きな期待を寄せる企業が多い結果となった。一方で、その実現においては、大小様々な課題があげられており、NPhA加盟企業内での事例の共有や、業界全体の課題に関しては行政と情報交換を継続していくことが必要と考える。

導入進捗及び計画数

顔認証付きカードリーダーの申込を行った薬局数は10,551軒（96.1%）、オンライン資格確認の準備が完了している薬局数は2,366軒（21.5%）であった。また、半年後には7,276軒（66.2%）、一年後には10,106軒（92.0%）まで広げていく計画であった。

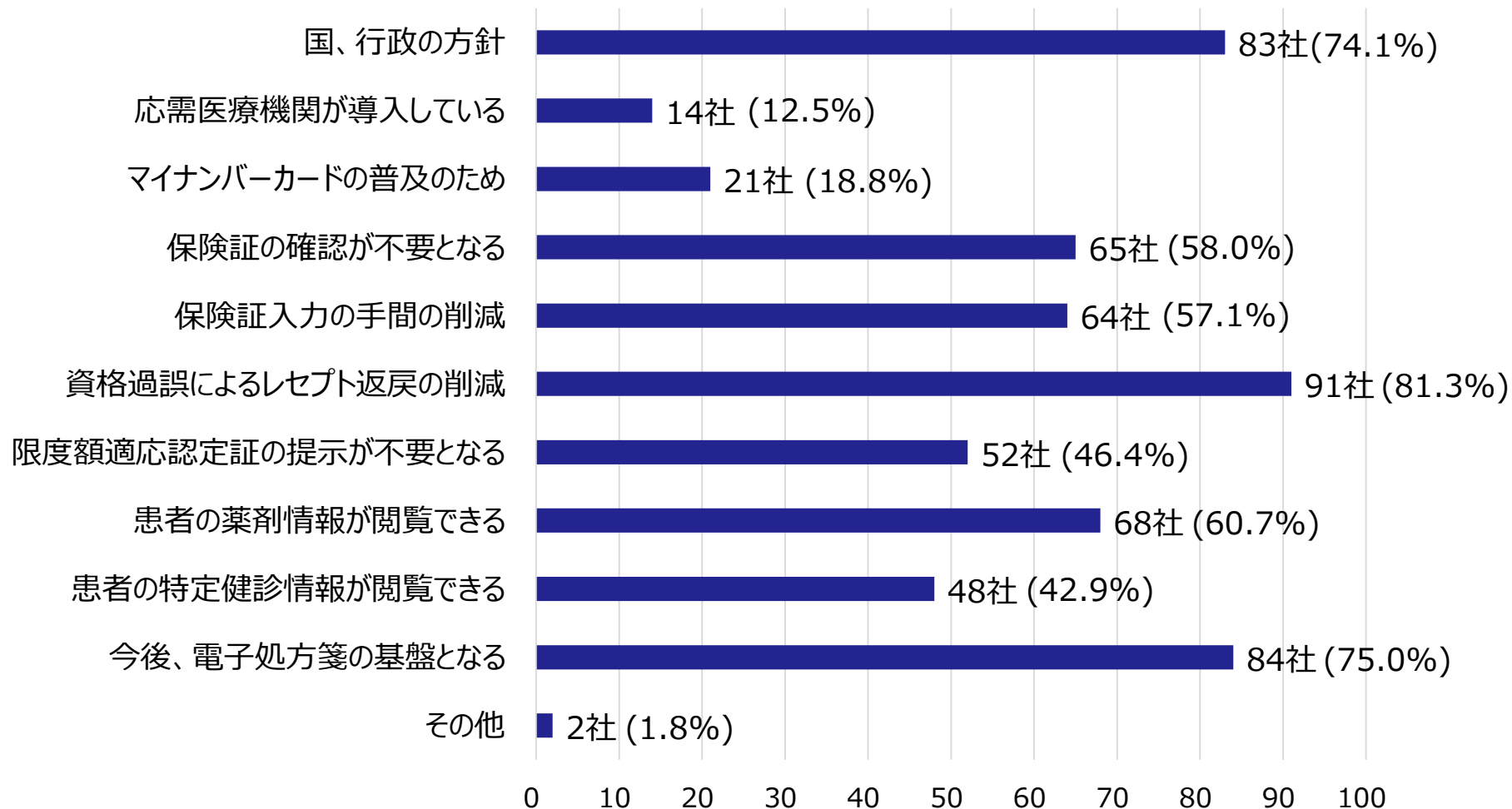


導入する理由

導入の理由としては、「レセプト返戻の削減」「電子処方箋の基盤となる」「国・行政の方針」の回答が多かった。

問. オンライン資格確認を導入する理由を教えてください。（複数回答可）

N=112社

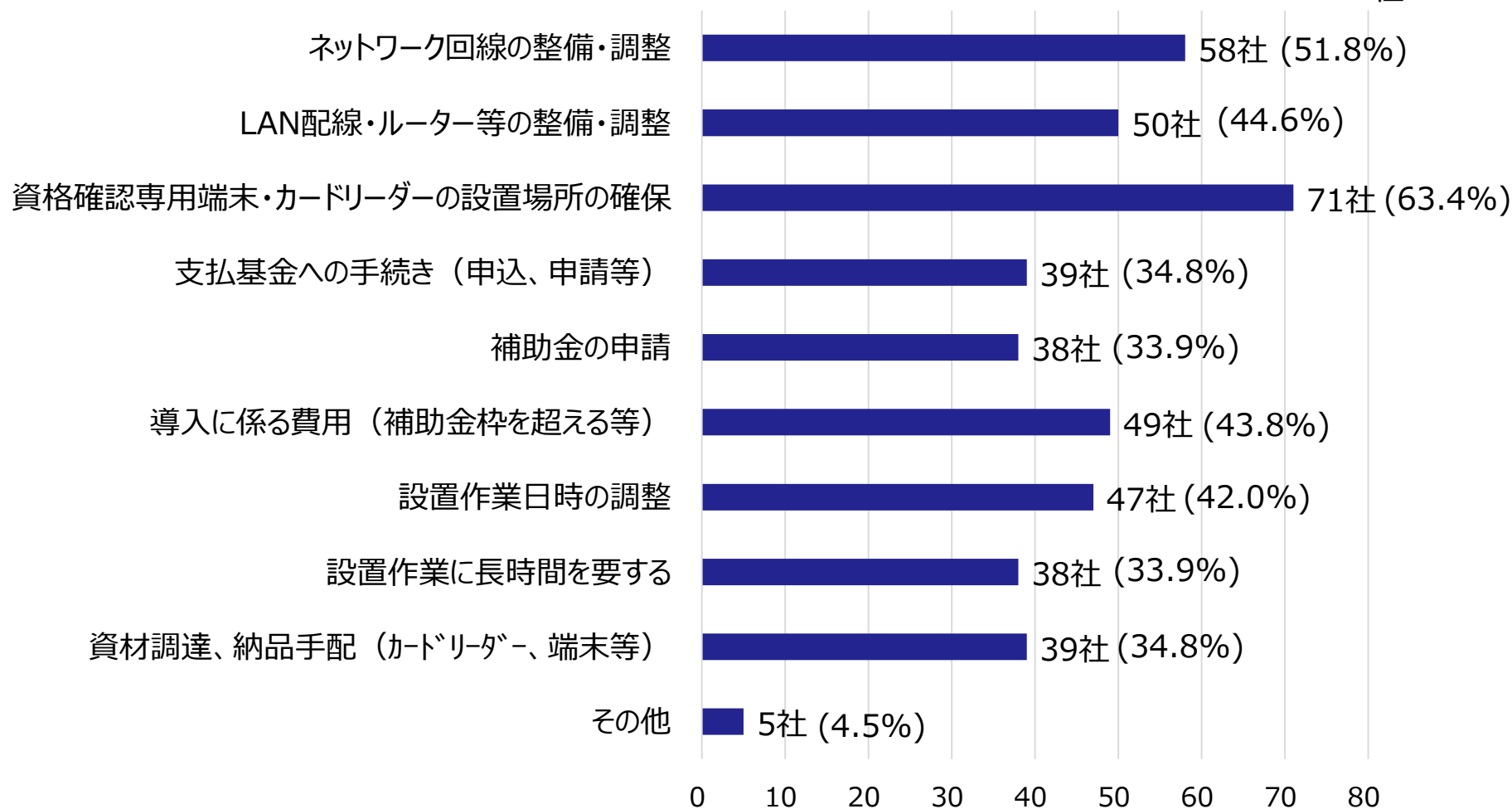


導入準備における負担や課題

導入準備における負担や課題については、「資格確認専用端末及びカードリーダーの設置場所の確保」「ネットワーク回線の整備・調整」「LAN配線・ルーター等の整備・調整」「導入に係る費用」の回答が多かった。

問. オンライン資格確認の「導入準備」における負担や課題を教えてください。（複数回答可）

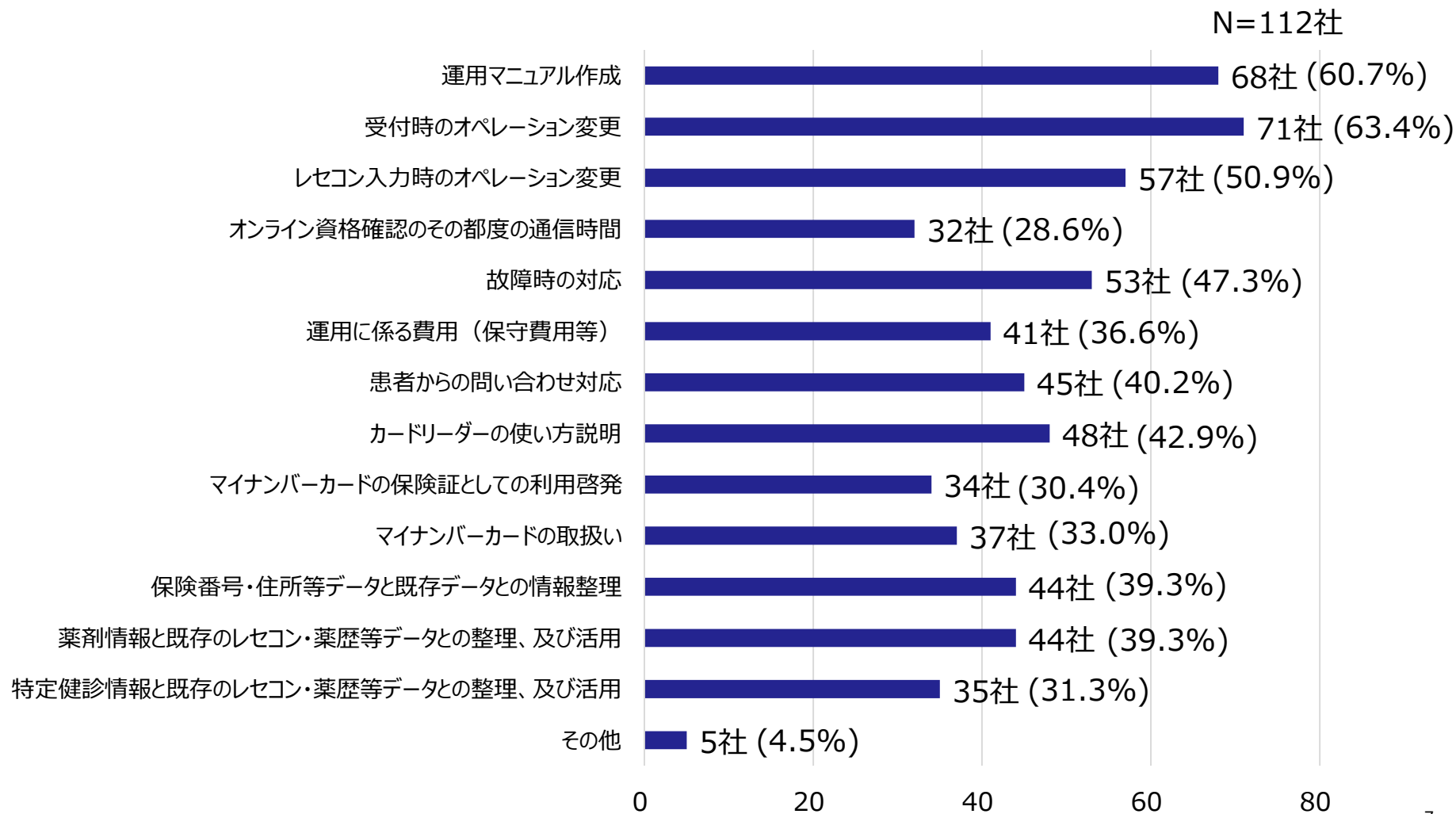
N=112社



運用における負担や課題

運用における負担や課題については、「受付時のオペレーション変更」「運用マニュアル作成」「レセコン入力時のオペレーション変更」「故障時の対応」の回答が多かった。

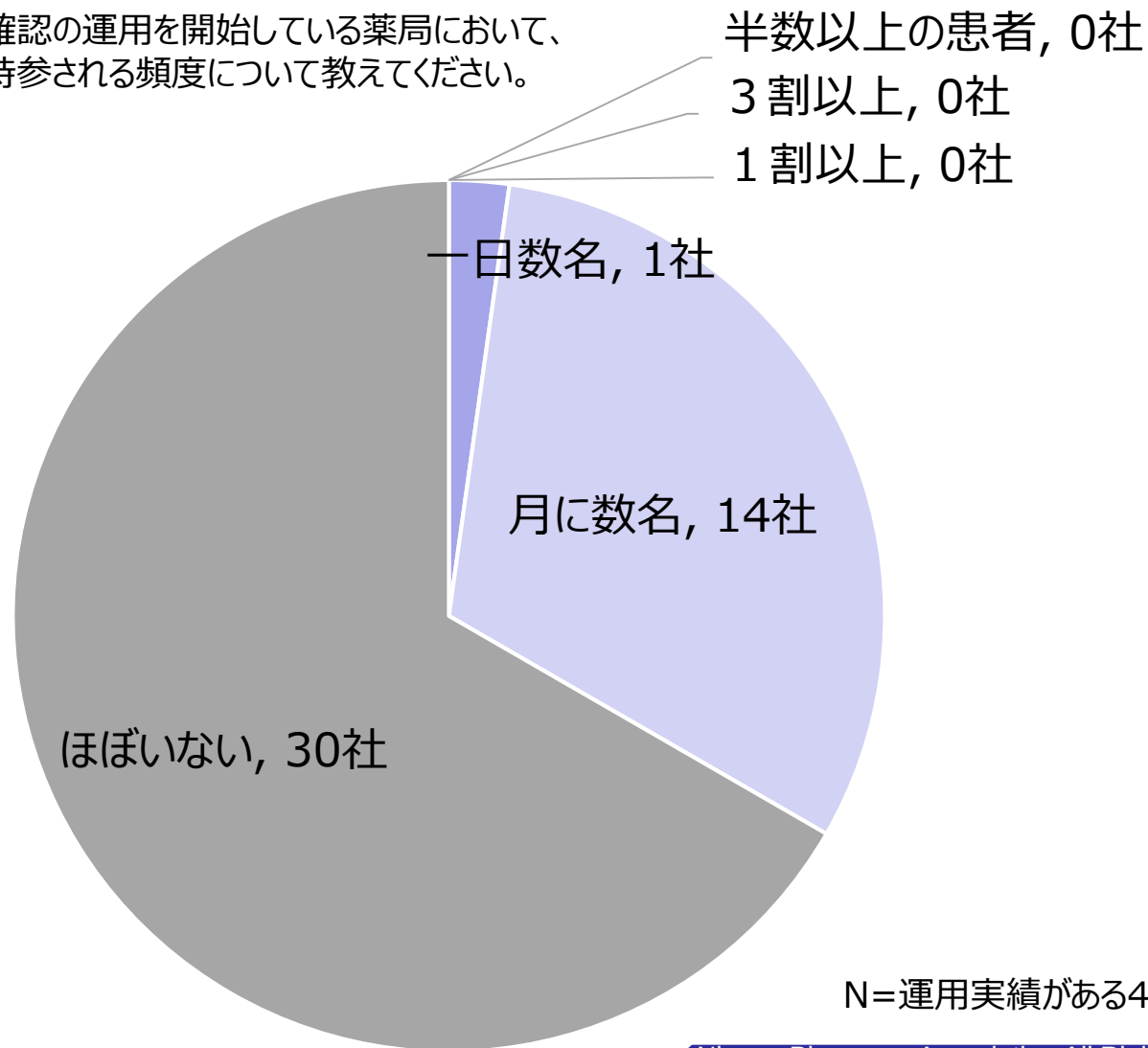
問. オンライン資格確認の「運用」における負担や課題を教えてください。（複数回答可）



マイナンバーカードを持参される頻度

マイナンバーカードを持参される頻度としては、「ほぼいない」の回答が大半を占めた。

問. オンライン資格確認の運用を開始している薬局において、
マイナンバーカードを持参される頻度について教えてください。



オンライン資格確認を活用した好事例

資格喪失や保険変更が確認できた。資格喪失による返戻が減った。といった好事例が報告された。

問. オンライン資格確認を活用した好事例を教えてください。（任意回答、フリーコメント）

- **保険者番号を入れた際に、資格喪失となっているのがその場で判断できた。**
- **資格喪失等による返戻が減った。**
- 保険切れが即時に判明した。
- 今後の返戻削減等に期待。
- 70歳以上の患者様の負担割合が確認できる。
- 保険が変更になっているときに無効であることを教えてくれる。
- 資格の有効・無効が確認できる。
- 限度額が確認できる。
- 受付処方せんの保険情報の確認 → 修正により返戻回避
- 使えない保険証の検出が可能になった。
- 住所の確認がとれる。

運用していて困った事例

オンライン資格確認による得られた保険情報に係る事例や、患者への理解が浸透していないことによる事例が報告された。

問. オンライン資格確認を運用していて困った事例があれば教えてください。（任意回答、フリーコメント）

- 有効な保険情報であるにもかかわらず「無効」と表示される。
- 保険切替を行った患者様が新旧両方とも資格確認でNGとなった、**新規登録が遅いのが原因と思われ、結局保険証を確認せざるを得なかったのでデータの信頼性にかける。**
- 該当者なしと出たため、保険は使えないことを伝えたが、その後、確認したところ、まだサーバーに登録されていない患者だった。このケースが多く、情報が信頼できない。
- 限度額証明書を持っていないが、限度額はすべての方に設定されるため混乱する。全保険者が対応していないため、未登録で無効になることがあり混乱する。
- 照会した資格情報と保険証の資格取得年月日が違うこと。
- マイナンバーカードの住所が更新されていなかったこと。
- **住所の確認がとれるが、登録時の住所であり、転居した場合はかえって混乱のもととなる。**
- 患者がオンライン資格確認について誤った解釈をしている（電子お薬手帳として使えると思っているなど）。
- **患者からマイナンバーカードを渡される。**
- **患者より制度に関する説明を求められ、説明に時間がかかる。**
- アルコールの噴霧器と間違え、手を入れる方がいる。
- レセコンの改修が遅く、スムーズな運用に繋がられない。
- 機器の不備（立ち上がらない、エラーが多いなど）。
- システム障害によるレセコンフリーズ発生。
- マイナンバーカードの扱い方、●社レセコンでは入力負担軽減にならない事。
- 利用申請を行うポータルサイトの画面や運用方法が突然変更となる。
- 困るほど来ていない。
- 保険証を確認するよりも対応に時間がかかる。

今後の期待や要望

補助金申請期間の延長や、機能拡充、国民に対する周知に関して、要望があげられた。

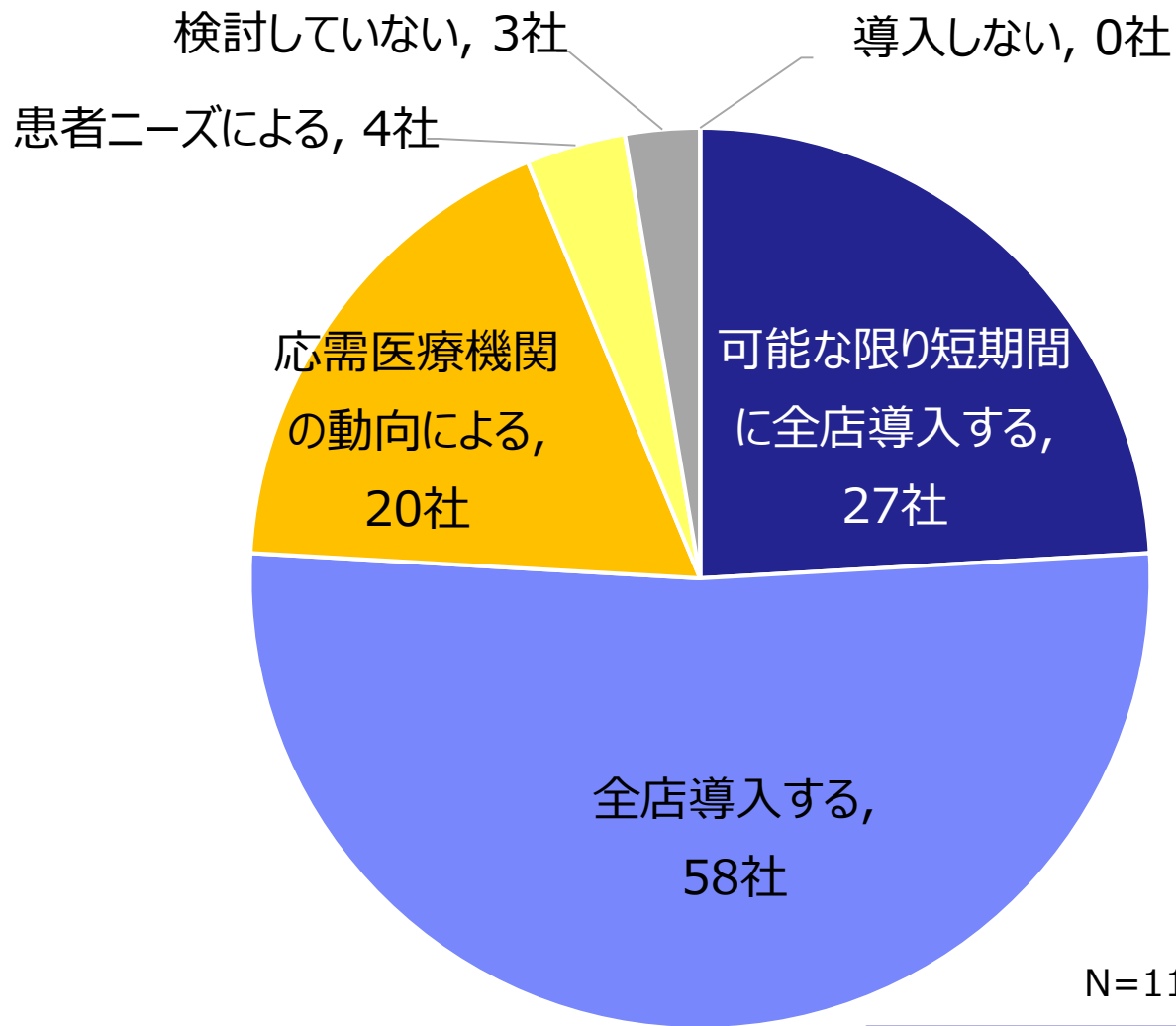
問. オンライン資格確認に関する今後の期待や要望があれば教えてください。（任意回答、フリーコメント）

- オンライン資格確認導入作業は営業終了後に3時間以上の業者作業の時間を要する。導入準備において薬局側の人的リソースもかかることから一度に展開できる薬局数にも限界がある。**全店導入のスケジュールは長期間に及ぶことは避けられないため、補助金申請の期限を延長いただきたい。**
- 全店舗導入を考えているが、店舗数が多いため、補助金の申請期間を延長してほしい。
- **補助金の対象期間より後の新店は対象外のため、期間延長を望む。**
- 資格確認専用端末、ディスプレイ、ディスプレイ変換器等の**資材調達が原因で導入が進まない状況となった場合には、補助金の申請期間延長を検討いただきたい。**
- 半導体不足で設置が進まない。・半導体不足によるオンライン資格確認専用端末の供給不足。・納期遅れの解消
- 減価償却に応じた補助金返納やカードリーダー返納についてはご考慮いただけるとありがたい。
- ランニングコストは関しては国に負担して頂きたい。・ベンダーの初期費用、維持費用を下げてほしい。
- マイナンバーカードの普及、公費も早期に対応して欲しい。
- **全ての保険・公費で使えるようにしてほしい。**・より正確な保険情報の登録を徹底してほしい。
- **PDF表記のみではなく、自動取込機能が欲しい。**・電子処方箋への対応も可能にしてほしい。
- マイナンバーでの保険証資格確認が浸透すると他科受診、併用薬の確認が正確に把握でき、疑義照会が効率的に行え、業務効率化にもつながることに期待。また、お薬手帳確認も不要になっていく可能性もあり、より業務効率化に期待。
- オンライン資格確認の啓発は行政とも一体で行っていく必要があります。
- **行政からももっと国民へ周知をして頂きたいです。説明しても企業の取組みだと勘違いされることが多いです。**
- もっと世の中に周知していただきたい。・国の啓発が少ない。・病院側が活用しなくては効果の検証すらできない懸念があります。
- メールアドレス変更や、利用開始申請など、大型チェーンとして複数店舗を同時に管理したい際にも、個店ごとにログイン→変更を行わなければならないなどの一括管理業務を可能にしていきたいです。
- 移転や合併など、ポータルサイトの申請内容に変更があった際に、申請してから 変更内容が更新されるまでに大変時間を要している。9月末に医療機関コードの変更申請を行った店舗のオンライン資格確認のアカウント情報が、2か月近く経過しても表示されない。データ申請の利便性を感じない。
- ポータルサイトの画面をコピーして簡易的な手順書を作成しているが、予告もなく機能追加や画面構成が変更になるので大変困っている。
- 一括申請がメールのやり取りなので一括申請用の専用ポータルサイトなどを作って欲しい。オンライン資格確認の問い合わせ窓口対応が明らかによくわかっていない人で取り次ぐだけなのと、返事をもらうのに半年以上かかったことも有り。

電子処方箋に関する現時点での方針

電子処方箋に関する現時点の方針に関して、全店導入と回答したのが85社（75.9%）、その薬局数は10,359薬局（94.3%）であった。

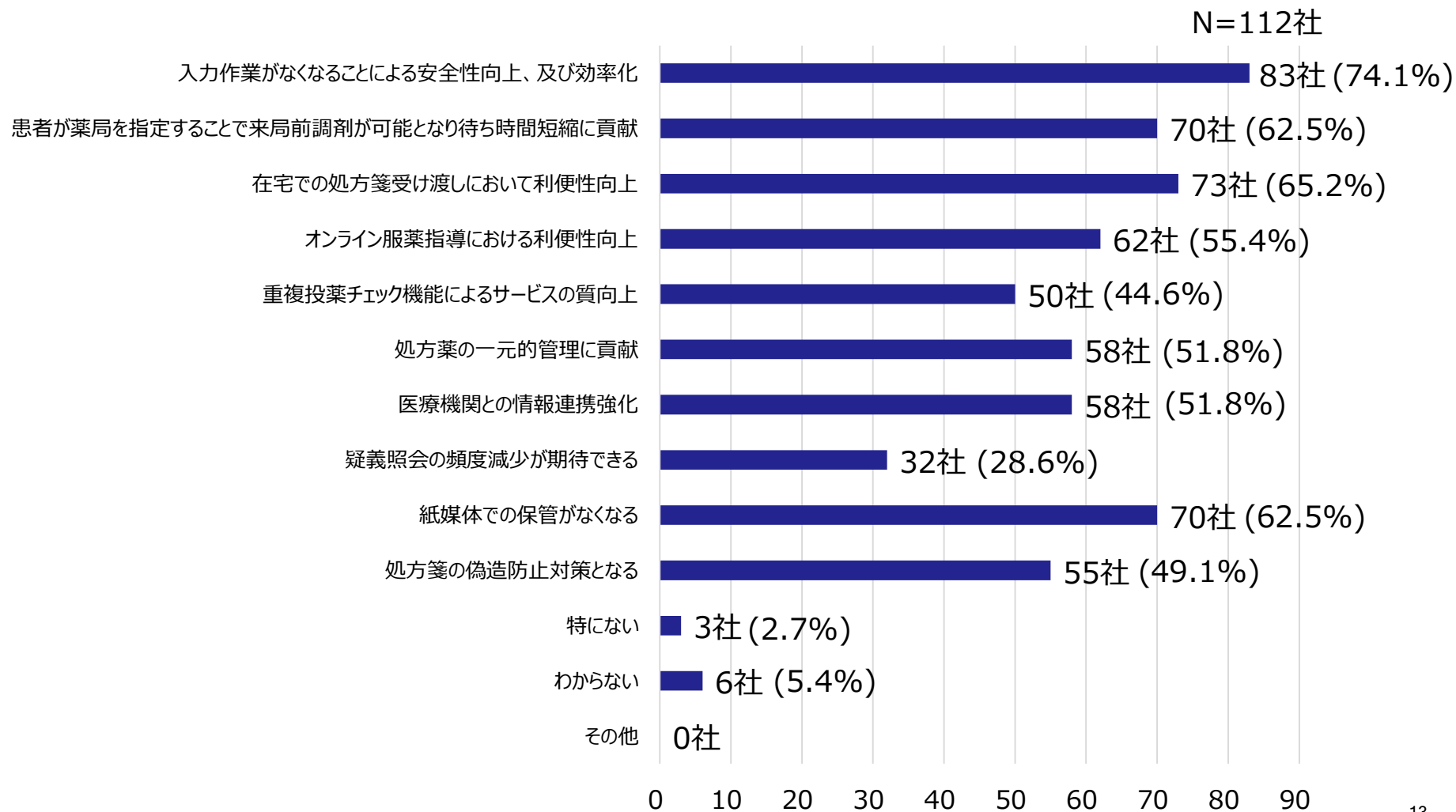
問. 電子処方箋に関する方針を教えてください。



期待するメリット

期待するメリットとしては、「入力作業がなくなることによる安全性向上、及び効率化」「在宅、オンラインによる患者の利便性向上」「紙媒体での保管がなくなる」の回答が多かった。

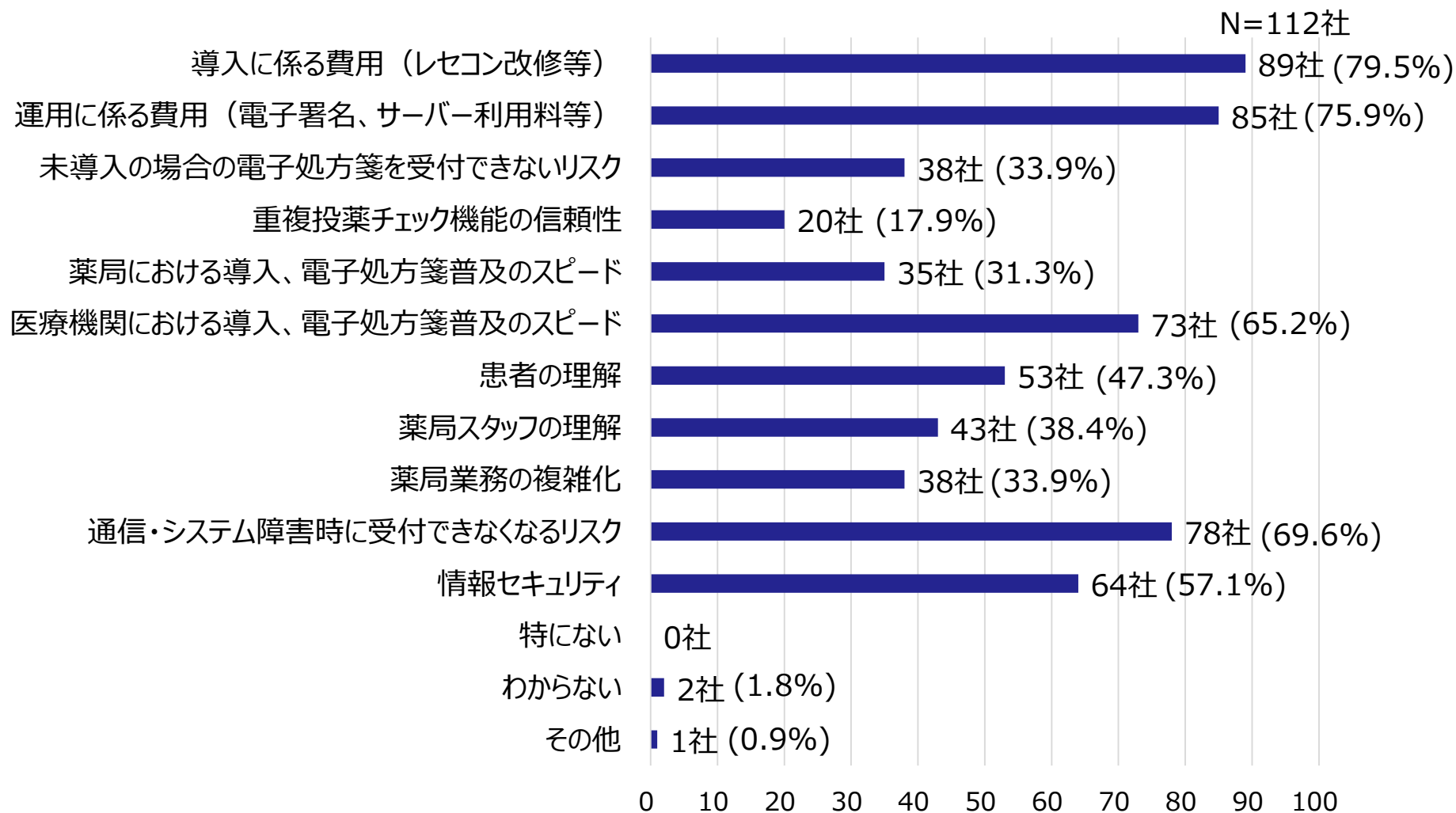
問. 電子処方箋に期待するメリットについて教えてください。（複数回答可）



懸念点

懸念点としては、「導入・運用に係る費用」「通信・システム障害時に受付できなくなるリスク」「医療機関における導入、電子処方箋普及のスピード」の回答が多かった。

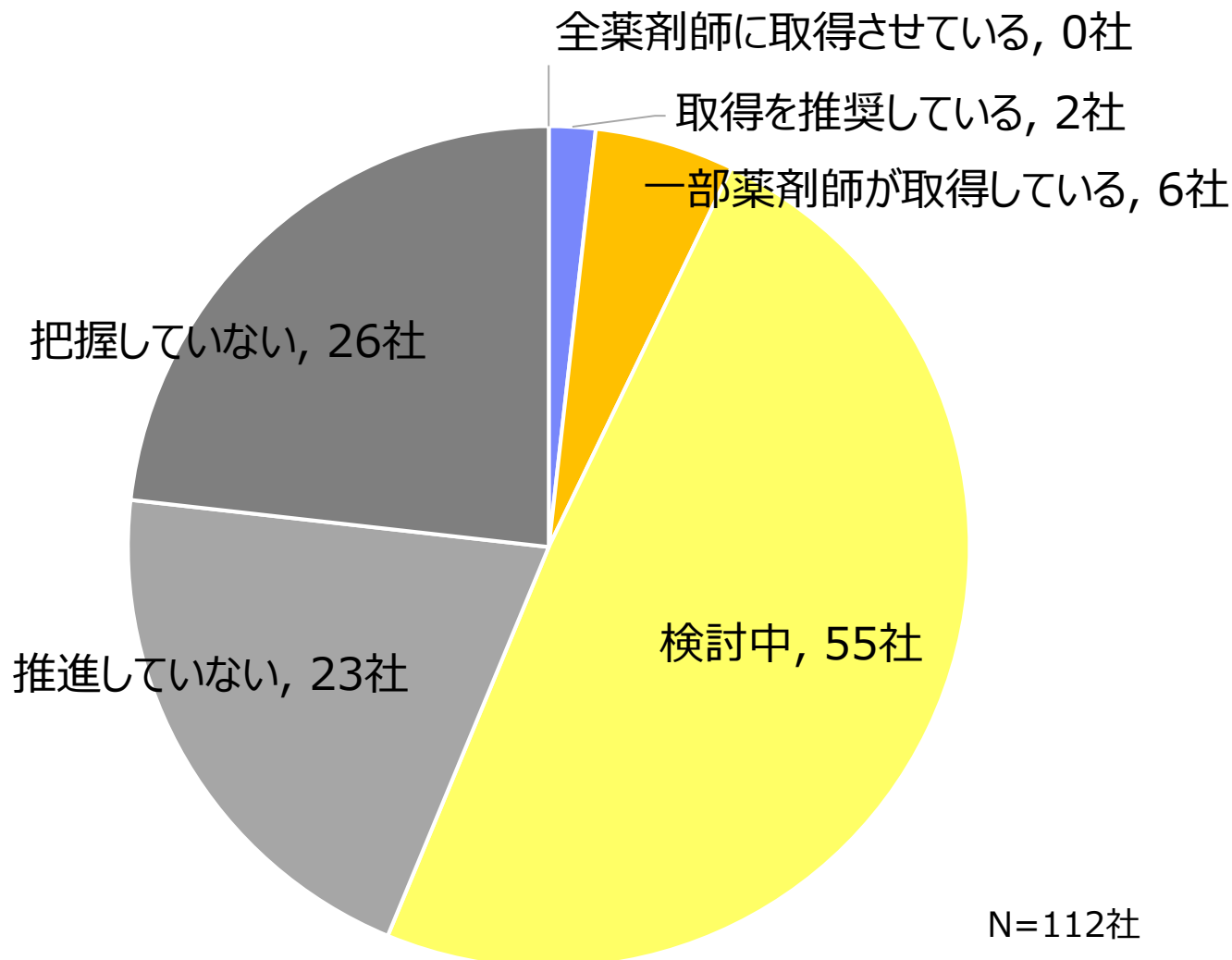
問. 電子処方箋に関する懸念点を教えてください。（複数回答可）



電子署名HPKIに関する現状

電子署名HPKIに関しては、「検討中」「推進していない」「把握していない」の回答が大半を占めており、電子処方箋の運用を広げる際の大きな課題となり得る。

問. 現在、電子署名H P K I の取得を推進していますか？



今後の期待や要望

システム障害時の緊急避難的な対処方法、医療機関における導入推進、電子署名HPKIの普及や費用に関する意見、要望があげられた。

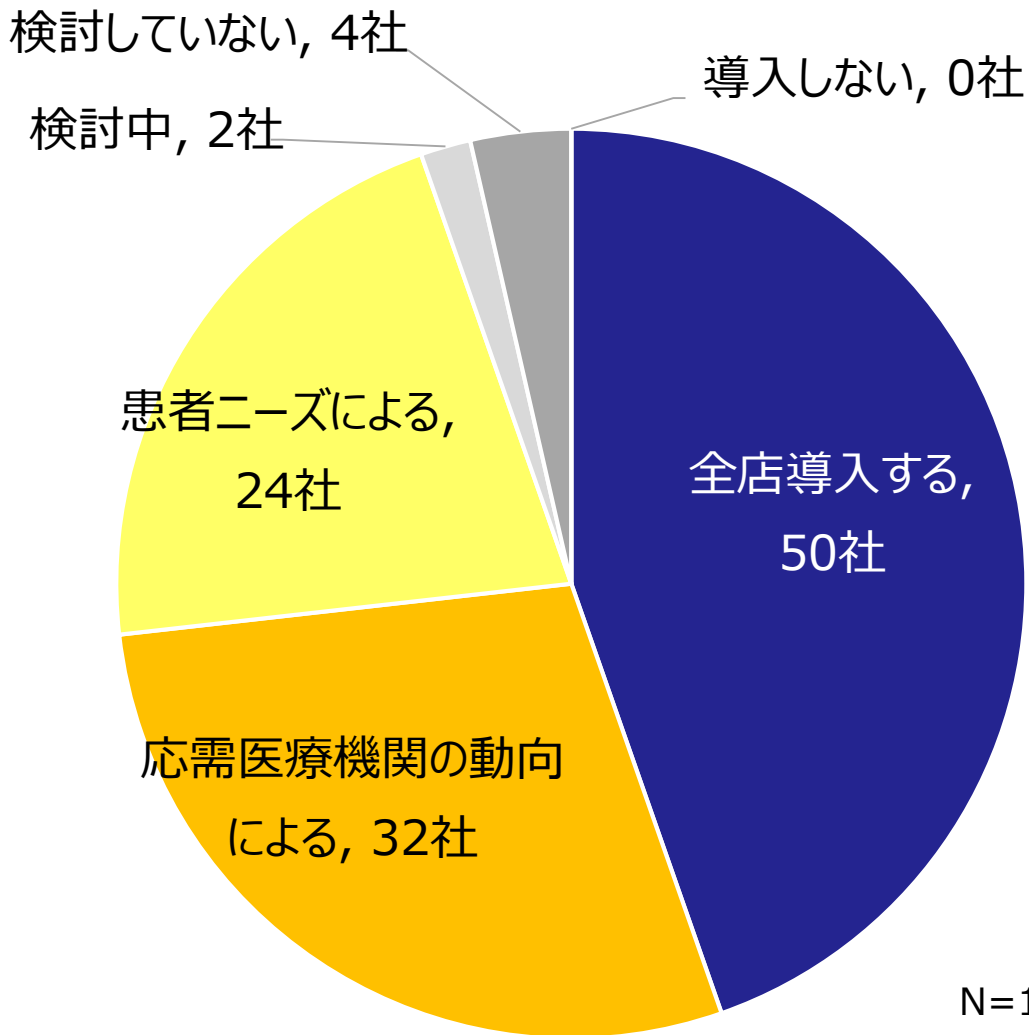
問. 電子処方箋に関する今後の期待や要望があれば教えてください。（任意回答、フリーコメント）

- ・ **システム障害時に緊急避難的な対処方法を設けてほしい。**（同意見多数）
- ・ 通信障害、停電などの緊急回避方法について電子処方箋であってもフリーアクセスとなる対応。
- ・ 電気供給がない状態になった時に紙の処方箋になるのかどうか、災害などの対応については行う上で検討する必要がある。
- ・ スタートするのはある程度一定の割合以上の医療機関が導入することが見込まれてからにしてほしい。
- ・ **医療機関の導入に普及がかかっているため強力に推進して欲しい。**
- ・ 電子処方箋を運用していない、医療機関、薬局が半分でもあれば、患者服薬情報も半分欠けてしまい、一元管理機能としては全く役に立たない。そのためお願いレベルではなく、国策としてしっかり推進して欲しい。
- ・ 処方元の医療機関の導入率を上げないと、薬局がいくらお金をかけて準備しても活動されない。
- ・ クリニックでの導入が進むかどうかで薬局の進め方が変わってくると思う。
- ・ 国が主導し、ある程度短期間に始められるようにしてほしい。・HPKIの周知広報が必要。・HPKIの維持費
- ・ 薬剤師毎の電子署名は必要ないのでは？レセコンで対応可能では？電子処方箋を受け取るだけの薬局毎の電子証明書で大丈夫なのでは？
- ・ 今までなかった、毎回利用するHPKIや電子処方箋取扱いの通信費用の発生は極力抑えてもらいたい。
- ・ **電子署名HPKIが高額過ぎるので電子処方箋では活用しやすくなるような対応を求めます。**
- ・ 運用に係るランニングコストを抑えてほしい。
- ・ トレーシングレポートも電子処方箋の基盤に載せて、処方医に確実に届くようにしてほしい。
- ・ 電子処方箋の導入、調剤情報の電子的な登録を推進している薬局を評価する仕組みが必要。
- ・ オンライン服薬指導、在宅において親和性は高く、処方箋のやりとりがスムーズになると期待できる
- ・ 偽造処方箋の防止。・ペーパーレス化に期待。処方入力の省力化に期待。・情報セキュリティーを強固に。
- ・ 現在相互作用のチェックの為に機能を外付けしているが高額であり、チェックに時間もかかるので、電子処方箋でチェックをしていただければ、費用面での効率化もできる。
- ・ 公平性をたもてるようにお願いしたい。・国民への周知をキチンと行ったうえで進めて欲しい。

オンライン服薬指導（音声のみは除く）に関する現時点での方針

オンライン服薬指導に関する現時点の方針に関して、全店導入と回答したのが50社（44.6%）、その薬局数は5,422薬局（49.4%）であった。

問. オンライン服薬指導（音声のみは除く）に関する現時点の方針を教えてください。

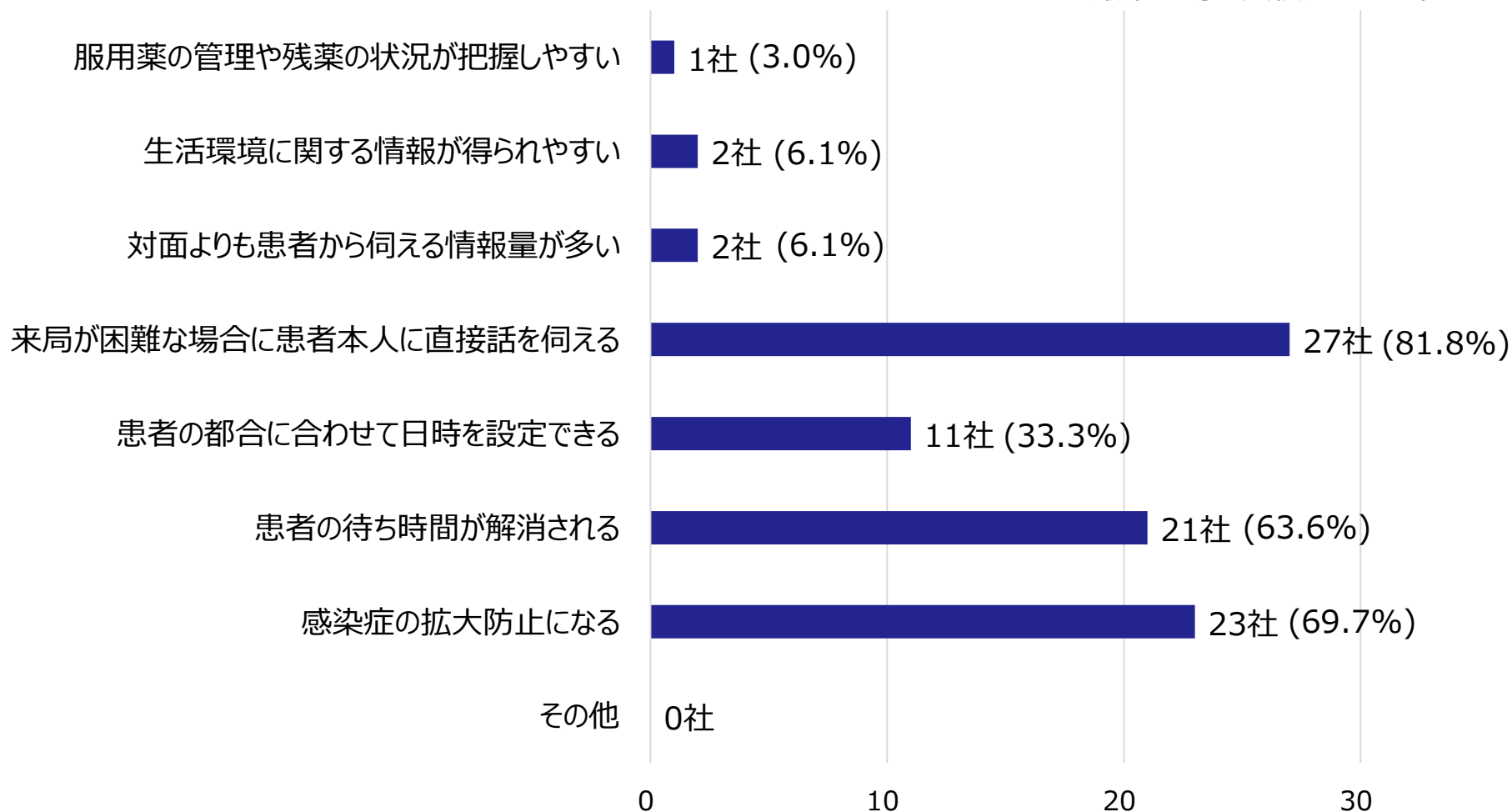


メリット

オンライン服薬指導のメリットに関しては、「来局が困難な場合に患者本人に直接話を伺える」「感染症の拡大防止になる」「患者の待ち時間が解消される」の回答が多かった。

問. オンライン服薬指導のメリットを教えてください。（複数回答可）

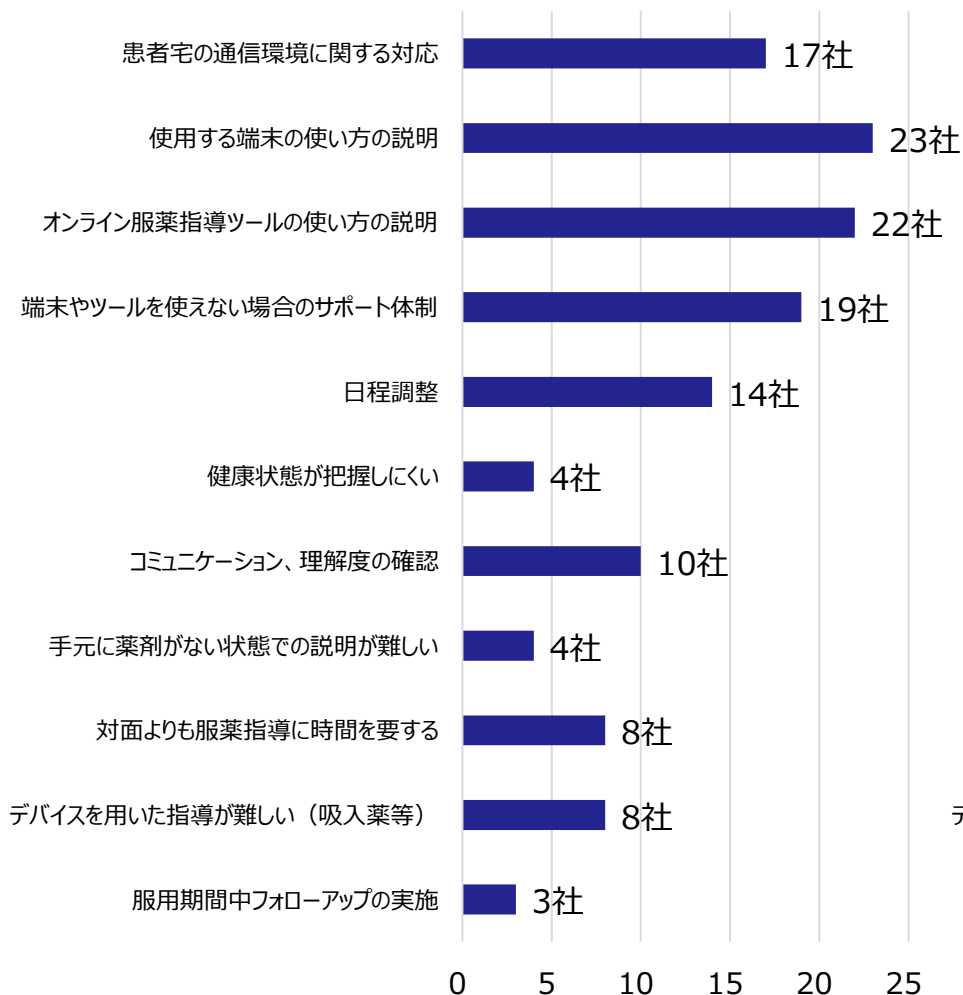
N=オンライン服薬指導の実績がある33社



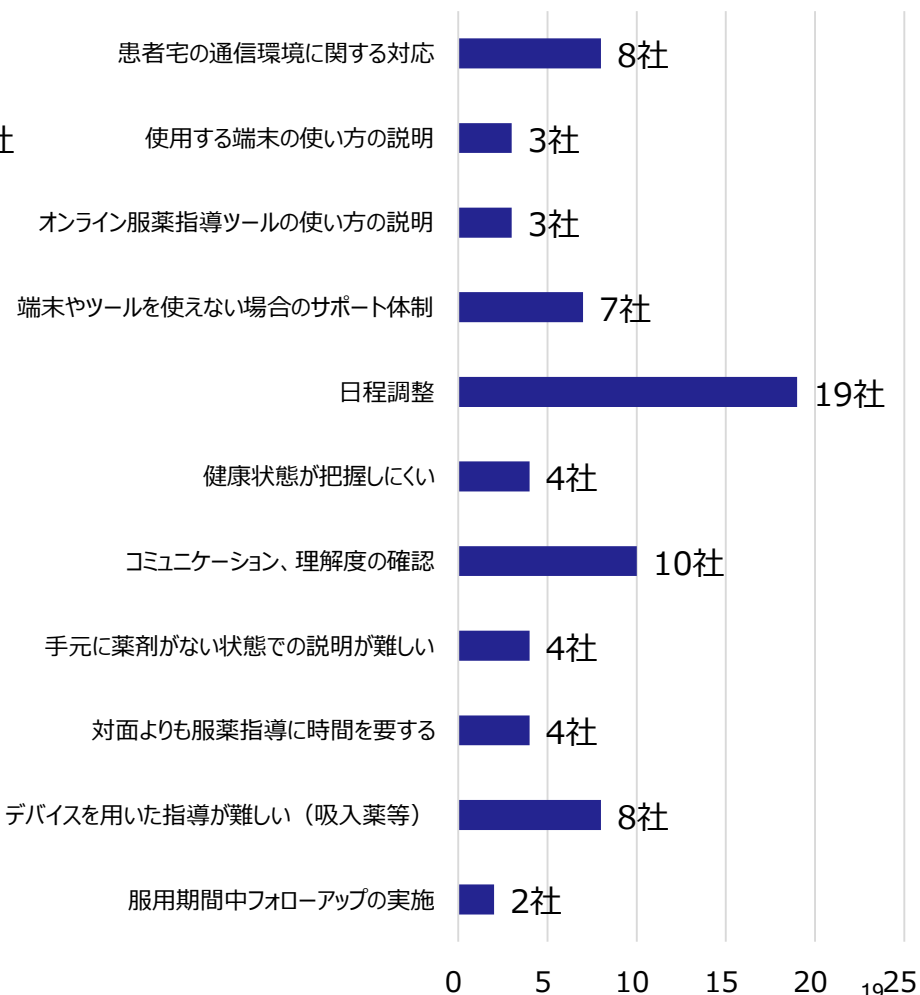
負担や課題① – 服薬指導 –

患者に対して、オンライン服薬指導を実施する際の負担や課題に関して、「初めて」実施する際、「使用する端末やツールの使い方の説明」「サポート体制」「患者宅の通信環境に関する対応」の回答が多かった。また、「2回目以降」実施する際の課題は、「日程調整」が多かった

■ 患者に対して、「初めて」実施する際の負担や課題



■ 2回目以降 N=オンライン服薬指導の実績がある33社

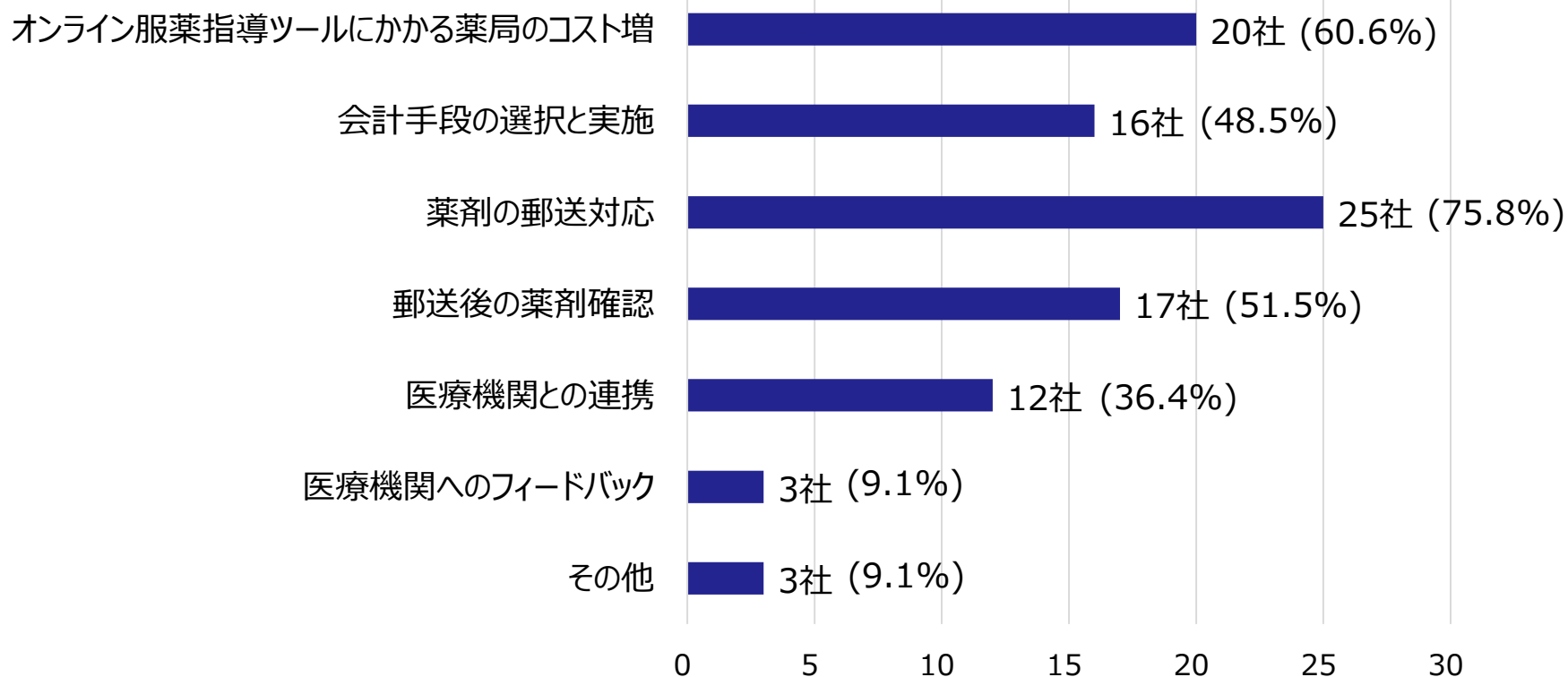


負担や課題② – 服薬指導以外 –

服薬指導以外の負担や課題においては、「薬剤の郵送対応、郵送後の薬剤確認」「オンライン服薬指導ツールにかかる薬局のコスト増」「会計手段の選択と実施」の回答が多かった。

問. それ以外で、オンライン服薬指導を実施する際の負担や課題を教えてください。（複数回答可）

N=オンライン服薬指導の実績がある33社



その他のフリーコメント

- 患者一人ひとりに対して服薬指導計画を策定し処方医へ共有しなければならないこと。
- 薬剤服用歴指導料4には、各種薬学管理料の加算が算定できない。
- 薬局内でのオンライン服薬指導を行う場所の確保。



Nippon Pharmacy Association

日本保険薬局協会