

# 医療機関が電話やオンラインによる診療を行う場合の手順と留意事項

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた時限的取扱いに基づき  
診療を行う場合のマニュアルになります。

## <電話による診療の場合>

### ● 用意するもの：電話のみ

#### ① 準備

- 電話による診療を行う場合は、都道府県の窓口へ届出を行います。
- その際、対面診療が必要な場合に紹介する予定の医療機関がある場合は、事前に了承を得た上で、所定の欄に記入します。
- ホームページ等において、電話による診療を行う旨、対応可能な時間帯、予約方法等を記載します。

※ ホームページに、診療が困難な症状や対面診療が必要になる場合があることを記載することによりトラブルを未然に防ぐことができます。

#### ② 事前の予約

※ 歯科医師以外のスタッフが電話で行うことを想定。

- 患者から電話による診療の求めがあった場合、予約の調整を行います。
- 患者に対し、症状によっては電話では診断や処方とならず、対面診療や受診勧奨になることを伝えます。
- また、当該患者の被保険者証の写しをファクシミリで送付させることや、被保険者証を撮影した写真の電子データを電子メールに添付して送付させること等により、受給資格の確認を行います。
- 上記に示す方法による本人確認が困難な患者については、電話により氏名、生年月日、連絡先（電話番号、住所、勤務先等）に加え、保険者名、保険者番号、記号、番号等の被保険者証の券面記載事項を確認します。
- あわせて、患者の利用する支払方法を確認します。（銀行振込、クレジットカード決済、その他電子決済等の支払方法により実施して差し支えありません。）

### ③ 診療

- 予約時に患者から聞き取った電話番号に電話をかけます。
- 電話による診療では診断や処方が困難な場合は、対面での受診を推奨します。なお、受診勧奨のみで終了した場合には、診療報酬は算定できません。

### ④ 診療後

- 処方箋を発行する際に、患者が電話等による服薬指導等を希望する場合は、備考欄に「0410対応」と記載し、患者が希望する薬局に処方箋情報をファクシミリ等で送付します（処方箋原本は可能な時期に薬局に郵送等により送付します）。
- 精算手続きを行います。領収証と明細書をファクシミリ、電子メール又は郵送等により無償で患者に交付します。
- 初診の患者を診療した場合は、所定の調査票に必要事項を記入し、月に一度取りまとめて都道府県庁へ報告します。

## <オンライン（情報通信機器）による診療の場合>

### ● 用意するもの：インターネット、デバイス（パソコンやスマホ等）

#### ① 準備

- オンラインによる診療を行う場合は、都道府県の窓口へ届出を行います。
  - その際、対面診療が必要な場合に紹介する予定の医療機関がある場合は、事前に了承を得た上で、所定の欄に記入します。
  - ホームページ等において、オンラインによる診療を行う旨、診療科、担当する歯科医師とその顔写真、対応可能な時間帯、予約方法等を記載します。
- ※ ホームページに、診療が困難な症状や対面診療が必要になる場合があることを記載することによりトラブルを未然に防ぐことができます。

#### ② 事前の予約

- Web予約等の予約管理機能がある医療機関はシステムから予約を受け付けます。
- もしくは、電話で予約を受け付けます。
- 患者に対し、症状によってはオンラインによる診療では診断や処方とならず、対面診療や、受診勧奨となることを伝えます。
- この時に、当該患者の被保険者情報を入力してもらうことなどにより、受給資格を事前に確認しておきます。
- あわせて、患者の利用する支払方法を確認します。（銀行振込、クレジットカード決済、その他電子決済等の支払方法により実施して差し支えありません。）

### ③ 診療

- アプリケーションやテレビ電話を用いて患者のデバイスに歯科医師側から接続します。
- まずは、顔写真付きの身分証明書や歯科医師免許証を提示し、本人であることと歯科医師であることを証明します。
- 次に、患者に被保険者証を提示させ、受給資格を確認し、確認できたら診察を開始します。
- オンラインによる診療では診断や処方が困難な場合は、対面での受診を推奨します。なお、受診勧奨のみで終了した場合には、診療報酬は算定できません。

### ④ 診療後

- 処方箋を発行する際に、患者が電話等による服薬指導等を希望する場合は、備考欄に「0410対応」と記載し、患者が希望する薬局に処方箋情報をファクシミリ等で送付します（処方箋原本は可能な時期に薬局に郵送等により送付します）。
- 精算手続きを行います。領収証と明細書をファクシミリ、電子メール又は郵送等により無償で患者に交付します。
- 初診の患者を診療した場合は、所定の調査票に必要事項を記入し、月に一度取りまとめて都道府県庁へ報告します。

## 歯科診療における医療機関における電話や情報通信機器を用いた診療等の実施状況の調査要領

### 1. 調査目的

「歯科診療における新型コロナウイルスの感染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24日付け厚生労働省医政局歯科保健課及び医薬・生活衛生局総務課事務連絡、以下単に「事務連絡」という。）においては、原則として3か月ごとに、事務連絡による医療機関の対応の実用性と実効性確保の観点、医療安全等の観点から、改善のための検証を行うこととしており、当該検証を行うための基礎資料として、歯科診療における医療機関における電話や情報通信機器を用いた診療等の実施状況を把握する。

### 2. 調査対象

事務連絡1.（1）及び（3）②により歯科診療における電話や情報通信機器を用いた診療や受診勧奨を行う医療機関を対象とする。

### 3. 調査実施方法

#### （1）医療機関から都道府県への報告について

医療機関においては、事務連絡1.（1）及び（3）②により歯科診療における電話や情報通信機器を用いた診療や受診勧奨を行った際、別紙2-2「歯科診療における医療機関における電話や情報通信機器を用いた診療等の実施状況調査票」の様式により、実施した対応毎に必要な事項を記載し、毎月末までの対応について一覧を作成の上、都道府県の担当部局に提出すること。

※ 「初診からの電話等による診療等の実施について」の欄には、電話による診療の場合は「1」、視覚の情報を含む情報通信手段による診療の場合は「2」と記載し、診療形態を区別すること。

#### （2）都道府県から厚生労働省への報告について

各都道府県においては、医療機関から提出された調査票を取りまとめ、下記の提出期限までにメールにて提出すること。なお、「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）において依頼した実施状況の報告と同時に取りまとめて報告して差し支えない。

※ これらの調査については、関係団体宛てにも団体会員等への周知をお願いしているため、調査の実施に当たっては、都道府県から管下の関係団体に団体会員分の調査結果のとりまとめを依頼するなど、適宜、管下の関係団体とも連携して行うこと。

### 4. 調査結果の提出

#### （1）提出期限

各月第2週の金曜日までに前月分を提出する。

注) 調査結果の提出に際しては、医療機関から提出された調査票を取りまとめた上で、都道府県における担当者の連絡先を追記した上で、メールにて提出すること。

(2) 提出先・照会先

厚生労働省医政局医事課・歯科保健課

脇田、内田、堀、奥田

E-mail : [enkaku@mhlw.go.jp](mailto:enkaku@mhlw.go.jp)

**※都道府県からの提出先です。医療機関は所在地の都道府県に提出ください。**

Tel : 03-5253-1111 (内線 2569、4124、4107、2618)

