

遠隔健康医療相談サービス事業者が遵守すべき自主基準

2022 年 7 月

(2024 年 8 月一部改訂)

一般社団法人遠隔健康医療相談適正推進機構

【目次】

1. はじめに	1
1-1. 背景及び目的	1
1-2. 業界として目指すべき姿	1
2. サービス分類毎の論点	2
2-1. 相談対応者の属性による分類	2
(1) 総説	2
(2) 医師が対応する場合（遠隔健康医療相談サービス）	2
(3) 医師以外が対応する場合	2
(4) 研修等の実施について	3
2-2. 相談に利用するツールによる分類	4
(1) 総説	4
(2) チャットによる場合	4
(3) 電話による場合	4
(4) ビデオ通話による場合	5
2-3. ビジネスモデルによる分類	5
(1) 遠隔健康医療相談サービス契約の相手方による分類	5
(2) 契約類型による分類	5
3. サービスの適正な提供及び信頼確保のための仕組み	6
3-1. 相談対応者の募集及び採用における留意点	6
(1) 募集時の留意点について	6
(2) 採用時の留意点について	6
(3) 採用後の教育について	7
(4) 採用後のモニタリングについて	7
3-2. サービス提供時に必要な情報提示	7
(1) 相談対応者の属性	7
(2) 提供するサービスの内容について	8
3-3. サービス提供に係るマニュアルの策定	9
(1) マニュアルの策定	9
(2) マニュアルに記載すべき項目	9
(3) 自社マニュアル等の周知徹底	10
3-4. モニタリング体制の整備	10
(1) モニタリング内容	10
(2) 評価制度	10
(3) 相談時に使用する表現について	11
3-5. 業界団体としての取り組み	11
4. 適正な情報の取扱い（個人情報やセキュリティの基本的ルール）	12

4-1. 第三者認証について	12
4-2. 相談者の個人情報の取り扱いについて	12
(1) 個人情報の取得について	12
(2) 個人情報の提供について	12
5. (参考資料) 業界団体のサービスの質向上に向けた取り組み	14
5-1. 相談対応者の質の確保に向けた取り組みの実施	14
5-2. 遠隔健康医療相談サービスに関する普及啓発活動の実施	14
(1) 遠隔健康医療相談サービスの認知度の向上に向けた取り組み	14
(2) 医師等医療従事者に対するサービスの理解促進	14
5-3. 業界団体における認証制度の整備の検討	15
6. (参考資料) 遠隔健康医療相談サービスおよび遠隔診療に関する資料等	15

1. はじめに

「遠隔健康医療相談サービス事業者が遵守すべき自主基準」は、遠隔健康医療相談サービスの質の確保を目的に、遠隔健康医療相談サービスを提供する事業者が業界としての方向性を議論し、取りまとめたものである。

本自主基準を適切に運用するとともに、何らかの問題が生じた場合には必要な修正を行うものとする。

1-1. 背景及び目的

新型コロナウイルス感染症対策として、電話やオンライン等の非対面による手段により、自分や家族等の抱える一般的な健康不安を、医師やその他の医療専門職に相談する「遠隔健康医療相談サービス」への注目が集まった。これは、同サービスを活用することで、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ことにつながるためである。なかでも、経済産業省が、令和元年度及び令和2年度「遠隔健康相談事業体制強化事業」を実施するなどの支援を行ったことも一つの後押しとなり、新たな事業者も参入するなど、急激に市場が拡大しつつある。

一方で、診断に近いような健康相談サービスを提供するような事業者が見られたり、回答する医師の資質に対して強い疑問符がつくような事例が発生したり、遠隔健康医療相談サービスを提供する事業者として、業界の健全な発展を阻害しかねないのではないかという危機感を抱くような事態も発生している。

そこで、遠隔健康医療相談サービス事業者が集まり、業界としての考え方や対応等について議論を行ったところ、サービスの質の担保により遠隔健康医療相談サービス事業に対する国民の理解を得ることで業界全体の健全な発展を目指すため、事業者自らが基礎的なルール整備を行うことが不可欠という結論に至った。

このため、一般社団法人遠隔健康医療相談適正推進機構において、事業者自らが遵守すべき基本事項を整理し、サービスの質の確保に向けた取組や、遠隔健康医療相談サービスについて利用者に対する情報提供のあり方等について、当面の考え方を取りまとめた「遠隔健康医療相談サービスを提供する企業が遵守すべき自主基準(遠隔健康医療相談サービス事業者自主基準)」を策定した。策定にあたり、事業者だけでなく関係省庁・有識者を集めた検討会も実施し、第三者の意見も踏まえた形で策定を行った。

1-2. 業界として目指すべき姿

遠隔健康医療相談サービスは、一般的な健康上の不安などの悩みを抱えている人々にとって、移動時間や距離、感染症のリスク等を気にせず、気軽に相談し、そのような悩みを解消することができるサービスである。

ただし、自身や家族等について健康上の不安を抱え、また専門家に比べて健康・医療に関する知識が限られている相談者を相手方とするため、慎重な対応が求められるサービスであり、各事業者や業界には適切な倫理が要求される。また、遠隔健康医療相談サービス

には医師や医療従事者が相談対応者に就任することも含まれる(無資格者で医療の専門職と誤認されるような表現は、認められない)。したがって、各サービス事業者は、業界の健全な発展のため、相談者に最大限の注意を払うとともに、相談者から個別的な判断が求められた時には相談を打ち切るなど適切に運営することが求められる。

2. サービス分類毎の論点

遠隔健康医療相談サービスは、提供する事業者により、さまざまな類型がみられることから、本節では、サービスの分類毎に留意すべき点について取りまとめた。

2-1. 相談対応者の属性による分類

(1) 総説

サービス事業者は、遠隔健康医療相談サービスにおいて、予め相談者に対し、相談対応者による対応は助言程度であり、またその助言もチャット・電話・ビデオ通話を通じた限られた情報に基づくものであって、相談者の判断の参考とするためのものであることについて、説明し、理解を得るべきである。さらに、相談対応者の属性（医師、医師以外の専門職、専門職以外）を予め相談者に対して明示すべきである。医師以外の専門職が相談対応者である場合には、専門性に応じた対応可能な相談内容（薬剤師であれば、服薬に関する相談など）について、予め明らかにし、相談者がどこまで相談できるかについて理解するための工夫について検討するべきである。

また、例えば、助産師に対して栄養面での相談がある等、専門外の相談があった場合には、専門外であることを伝えて回答を行わない、などの対応ルールを決め、事前に相談者に対して開示しておくべきである。

(2) 医師が対応する場合（遠隔健康医療相談サービス）

遠隔健康医療相談サービスの相談対応者である医師が、通常、対面での診察等の際には標ぼうしていない診療科に関連する専門的な知識が必要な健康相談を受けた場合には、専門外であり回答できないことを伝えなければならない。なお、可能な場合には、相談者が採り得る他の手段を伝えること。

(3) 医師以外が対応する場合

医師ではないことを相談者に対し明示すれば、医師以外が遠隔健康医療相談の相談対応者となることを妨げるものではないとしても、不安を抱え情報量が限られる相談者に対応するためには、医師ではないこと、あるいは医療の専門職ではないことを相談者に説明し、理解を得なければならない。また、一般的な健康相談であっても、より専門的な知識を有するものについては、当該相談対応者による応対を打ち切ることもしなければならない。

い。

さらに、相談対応者の回答が、「診療」に該当するか否かを相談対応者自身に判断させることは一般的に難しい。医師以外の相談対応者による回答は、予め医師の監修により策定した「診療」に該当しない回答をまとめたマニュアルを整備するべきであり、明確に診療に該当しない場合のみ回答できるものとする。

○健康・医療に関する専門職

例えば、妊娠期、分娩期、産褥期、乳幼児期における母子および家族のケアの専門家である助産師に対し、産前・産後の母親の体に関する相談や乳児のケアに関する相談を行うことや、臨床心理士や認定心理士等が、心の問題で不適応に陥っている人、病気やけがなどをしている人への心理的援助に結びつくような相談を遠隔で受け付けることなどが考えられる。

また、マニュアル等の中で、相談者に対し、健康医療相談の対象となる範囲を明示し、専門外であることやサービスの対象外となる相談等については、相談者に書面もしくは電子的に説明と同意を得ること（ただし、電話によるサービスの場合等、書面もしくは電子的に説明と同意を得ることが困難な場合には、口頭によることとする）。対応マニュアル等の作成に当たっては、専門の医師の監修を受けること。

※専門職以外の者の場合

専門職以外の者は、相談対応者としてではなく、相談者からの相談に対し、どのような内容の相談かの聞き取りを行い、専門家につなぐ受付等の一次的な対応に留まることが望ましい。また、専門職以外の者であっても、相談対応者として十分なトレーニングを受けさせることで相談者に対する回答を行わせることを妨げるものではないが、その際は医師が監修したマニュアルに従った対応を行うよう注意すべきである（例えば、＃7119における対応などを参考にする等）。

(4) 研修等の実施について

遠隔健康医療相談サービスの提供に当たっては、医師や看護師等の医師以外の専門職による対応が想定されるが、その場合であっても、対面で相談に応じる場合とは異なる留意点等が存在することから、サービス事業者は、遠隔健康医療相談サービスの提供において必要な事項等について研修を行い、適切な対応ができるよう、相談対応者に対して、十分な教育・指導を行う必要がある。

また、医師以外の専門職が対応をする場合においては、医師による相談対応状況の定期的なチェック等により、適切な対応がされていることを確認するといった対応をしなければならない。

サービス事業者は、サービスの質を担保するための取り組みをホームページ等で公表するとともに、相談者や第三者からの求めに応じて研修の実施状況等の情報を開示すること

が望ましい。

2-2. 相談に利用するツールによる分類

(1) 総説

遠隔健康医療相談サービス提供時に利用するツールにより、相談者から得られる情報の量や質、相談者とのコミュニケーションのレベルに差があることから、サービス事業者は、自社の利用するツールの特性に十分留意し、相談者に対してより質の高いサービスを提供できるようにすべきである。

(2) チャットによる場合

チャットによる相談の場合、相談者・相談対応者双方にとって気軽に使える手段である一方、テキスト情報を基にしていることから、表情や声のトーンといった、対面やその他の手段に比べ、得られる情報が少ないという特性がある。また、相談対応者の示す回答内容等についても、文意が相談者にとって分かり易いような工夫を行わないと内容の理解が十分に得られないおそれがある。なお、そのようなおそれがある場合は、相談対応者は、相談を打ち切ることもしなければならない。

そのため、チャットによる対応にあたっては、その意味するところについて、丁寧に説明をするなど、相談者とのコミュニケーションが円滑に行われるように心がける必要がある。特に、相談対応者は、診察等の業務においては、チャットを用いて患者等とコミュニケーションを取った経験がないことが通常であると考えられることから、サービス事業者は、チャットを通じた相談者とのコミュニケーションのあり方について、回答事例集等の回答方法に関するマニュアルの整備や研修等により、相談対応者を十分に教育することが望ましい。

チャットによる相談の場合、相談対応者側の環境について相談者側に伝わることはないが、相談対応が可能な落ち着いた環境において、必要な情報処理端末等にアクセスできる環境を準備するなど、真摯に相談対応に対応できるように努めるべきである。

また、チャットによる回答は、回答前あるいは直後にモニタリングを行うことなどにより、適正な水準を保つよう、適切なモニタリング体制の整備について検討することが望ましい。

(3) 電話による場合

相談対応者は、相談者のプライバシーの確保の観点から、電話の声が周囲に聞こえない環境の下、相談に対応する必要がある。また、相談専用の回線を準備する場合、一日にかかってくる相談の数に応じた回線数を準備し、相談者が相談したいと思っても電話が繋がらないような事態がないように留意するべきである。

電話の場合、相談の内容だけでなく、声のトーンや話し方などから、相談内容の深刻度や対応方針について検討することが可能であることに留意し、適切な対応マニュアル等を整備するなど、電話による相談であることを踏まえたサービス設計を行うことが望まし

い。

電話対応については、対応内容につき、事前にモニタリングすることは難しい場合もあるが、例えば、音声を録音するなどし、苦情等が発生した場合には、対応状況についてサービス事業者が把握し、適切な改善策等を講じることができるよう、事後的なモニタリング体制の整備を進めておくことが望ましい。

(4) ビデオ通話による場合

ビデオ通話を行うに当たっては、ビデオ通話を行うための通信環境を予め整備したうえ、相談者のプライバシーに配慮した静かな部屋で静かな環境下で相談に回答できるようにすべきである。特に、ビデオ通話の場合、映像を通して相談対応者側の様子が、相談者に伝わることから、相談対応者側の環境について、一定の基準を設けるなどの対応を行うことも検討される。

ビデオ通話では、対面には及ばないものの、相談内容だけでなく、相談者の表情や声のトーンなど、得られる情報が他の手段に比して多いことも踏まえ、適切な対応を行うべきである。

モニタリング体制の構築に当たっては、相談に対応する前のモニタリングは難しいことから、ビデオ通話の様子を録画するなどの対応により、不適切な対応があった場合、相談対応者に対してフィードバックを行えるような体制を整備しておくべきである。

2-3. ビジネスモデルによる分類

サービス事業者が提供する遠隔健康医療相談サービスのビジネスモデルには多様な在り方が想定されることから、サービス事業者は、ビジネスモデルに応じ、適正なサービス提供に向けた取り組みを工夫すべきである。

(1) 遠隔健康医療相談サービス契約の相手方による分類

大きく分けて、個人に対する課金により収益を上げるビジネスモデル（

BtoC 型）か、企業や企業の健康保険組合、地方自治体等との契約に基づき、対象となる企業や自治体に属する個人からの相談を受け付けるビジネスモデル（BtoBtoC 型）とが存在する。

後者の場合、相談者と、サービス事業者の契約の相手方（企業や健康保険組合、自治体、民間保険会社等）とが異なることから、個別の相談者からの相談内容を契約の相手方である企業等へ開示するか否かに関する情報提供ポリシーなどを事前に取り決めておき、相談者に対して明らかにしておく必要がある。

(2) 契約類型による分類

業務委託契約等により、サービス事業者が医師等の相談対応者に対して業務を委託するビジネスモデルであるか、プラットフォームを提供し、相談対応者と相談者をマッチングするようなビジネスモデルであるかにより、サービス事業者と相談対応者の契約上の立場は異なる。

いずれの類型においても、自社の事業として遠隔健康医療相談サービスを提供している以上、サービス事業者としては、相談対応者の提供するサービス内容について監督する責任を負うべきである。

例えば、相談者から苦情等があった場合には、サービス事業者として苦情に真摯に対応し、事実関係を速やかに確認し、苦情を申し出た者にフィードバックするほか、必要に応じて、再発防止策を講じるなどの対応を検討し、その結果について公表するなどの取り組みが必要である。

3. サービスの適正な提供及び信頼確保のための仕組み

3-1. 相談対応者の募集及び採用における留意点

サービス事業者は、相談対応者の質を確保すべく、相談対応者の募集及び採用時点において、その資質等を慎重に判断することが求められる。

(1) 募集時の留意点について

サービス事業者が提供したいと考えている遠隔健康医療相談サービスの理念や果たすべき役割等を明確に示し、その理念等に共感できる医師等を採用することが望ましい。

また、募集に応じる医師等に対し、募集要項を適切に提示し、サービス事業者と応募する側との間で認識の齟齬が生じることをできるだけ回避できるようにすべきである。例えば、以下のような項目については、明示しておくこと。

- 募集する診療科目について
- 必要とする資格について
- その他、採用の要件とする事項について

(2) 採用時の留意点について

① 資格確認

医師（専門医を含む）のほか、専門資格（助産師、臨床心理士等）を募集要件としている場合には、採用の際に資格の確認を行うべきである。

また、心理カウンセラー等、必ずしも専門の資格がないが、一定程度の専門性を必要とする職種の場合には、これまでの経歴等を確認し、専門性の有無を確認することが望ましい。

なお、専門性については、基本的には法律上の有資格者とし、そうではない場合であっても、第三者的・客観的な評価に耐えうる資格が求められる。

また、実際に相談に対応する際にも、なりすましを避けるための仕組み（運転免許証等の確認やシステム上での対応（顔認証等）等）を設けることも考えられる。

② 採用の基準

サービス事業者は、相談対応者に求める専門性や資質等を整理し、採用する基準を予め策定することが望ましい。採用基準の確認に当たっては、個別に面談を行い、人格、品性、専門性や説明能力等、相談者に適切に対応できるかの判断を行うとともに、サービス

事業者が、その採用基準を満たすかどうかを十分に確認する手法を工夫し、採用について慎重に決定すべきである。

サービス事業者には、事故やトラブル発生時には、採用責任も求められる。

(3) 採用後の教育について

相談対応者を採用した後、サービス事業者は、適切な教育・研修を行う必要がある。

その際、採用時だけでなく、相談対応者の習熟度に応じて定期的に教育・研修を行うことが望ましい。

特に、オンライン診療ガイドラインを基に、遠隔健康医療相談と診療行為との境界については、サービス事業者が責任をもって医師等に教育を行うことが必要である。相談者の個人情報保護についても同様である。

教育・研修においては、少なくとも、臨床との違いや相談者への対応（言葉遣いや態度等、その他の相談窓口等の相談内容の）について、サービス提供に当たって必要なシステム等の操作等オペレーションに関する点等の内容を含むように工夫すべきである。

また、対面での診察行為とは異なり、遠隔で相談を受け付けることになるため、相談者に対する接遇等についても研修を行い、対面ではないことを認識した丁寧な対応を心がけるなど、相談者の満足度を向上させるような取組を心掛けるべきである。

(4) 採用後のモニタリングについて

相談対応者の相談への回答状況等をサービス事業者がモニタリングした結果、サービス事業者の求める質のサービスが提供できていないと判断した場合には、相談対応者に改善を求めたり、それでも状況が改善しない場合には相談対応者との契約を解除したりするなどの対応を行い、相談対応者の質を維持することが望ましい。

3-2. サービス提供時に必要な情報提示

サービス事業者は、相談対応者の質を確保し、相談者に対し、サービスに対する安心感や信頼感を醸成するために、以下のような情報の提示を行うことが求められる。

(1) 相談対応者の属性

サービス事業者は、相談対応者の属性等について、予め、必要な情報（例えば、保有する資格や専門性の根拠となる情報、経験年数や過去の相談対応状況等）を開示し、相談者の判断に資する情報を可能な限り提供することが望ましい。

その際、サービス事業者は、「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）」や景品表示法など関係する指針や法令等に留意し、掲載する情報を決定すべきである。また、情報掲載に当たっては、自主マニュアル等を策定し、情報の開示に関するポリシーを決定したり、相談対応者を採用・登録する際に十分な確認を行ったりするだけでなく、サービス提供中は定期的に当該相談対応者の属性等の確認を行うようにすることが望ましい。

- 相談対応者の実名の開示については、回答内容について責任をもつという観点から

開示には一定の意義があるため、可能な限り顔写真や氏名を相談者に開示する。

- 所属する医療機関については、当該医師へのアクセスを容易にし、診療行為と健康医療相談との境界をあいまいにする恐れがあることから、開示しなくてもよいものとする。

(2) 提供するサービスの内容について

相談者に対して、提供するサービスが健康医療相談であり、診断等を行わないことについて以下のような形で明確に提示すべきである。その際、医療広告ガイドラインに留意し広告・宣伝活動をすべきである。

- 利用規約へ「診断」「治療」「処方」ができないことを明記すべきである。
- 相談の冒頭もしくは開始前に文面にて、相談対応者から相談者に対し、オンライン診療とは異なり、相談者の個別の状況を踏まえた「診断」を行うことはできないことなどについて説明をし、理解を得ておくなど、相談によって得られる回答の範囲について声掛けを行ってから相談内容を聞く電話によるサービスの場合、文面のみでの説明が困難な場合には、口頭によることとする。
 - ◇ 相談対応者の資格、専門性（21（2）～（3））の説明
 - ◇ 相談対応者が医師の場合は、患者個人の心身の状態に応じた必要な医学的助言を行うものであって、たとえ医師であっても、診断など具体的判断は行わないことの説明
 - ◇ 相談対応者が医師以外の場合は、一般的な医学的な情報の提供や、一般的な受診勧奨に留まり、相談者の個別的な状態を踏まえた疾患の罹患可能性の提示・診断等の医学的判断をすることはできないことの説明
 - ◇ 上記については、サービス事業者のホームページにも明示しておくこと。

3-3. サービス提供に係るマニュアルの策定

サービス事業者は、サービスの適正な提供のため、相談対応者が相談に対応するに際して知っておくべきことや理解しておくべきことを分かり易く取りまとめ、回答の際に参照できるようにすることが望ましい。また、策定したマニュアルは、相談対応者に対し、研修等を通じて広く周知し、一定のサービスの質を担保することが望ましい。

(1) マニュアルの策定

マニュアルの策定に当たっては、過去の相談事例等も踏まえ、医師等専門家の意見を聴くことが望ましい。

なお、特に慎重を期すべきである、自殺念慮を持っていると考えられる相談者への対応については、「自殺対策における SNS 相談事業（チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業）ガイドライン」（平成 31 年 3 月策定 厚生労働省）などを参照することもあるほか、仮にそういった相談への対応事例を匿名化した上でインターネット等を通じて外部に公開する際には、WHO（世界保健機関）発行の『自殺予防を推進するためにメディア関係者に知ってもらいたい基礎知識 2023 年版』（いわゆる『WHO 自殺報道ガイドライン』）を十分に踏まえるよう定めておくことが望ましい。

また、一度マニュアルを策定した後も、実際に起こった不適切な事案等を踏まえて適宜マニュアルを改定するなど、より適正なサービスの提供に資するマニュアルとなるように努めるべきである。

(2) マニュアルに記載すべき項目

サービス事業者がマニュアルを策定する場合には、少なくとも以下の項目について盛り込むべきである。

① オンライン診療（オンライン受診勧奨）と遠隔健康医療相談との違いについて

サービス事業者は、相談対応者に対し、マニュアルを通じ、どのような場合に、オンライン診療に該当するかをきちんと整理することが望まれる。その際、具体的な事例とともに、相談対応者が理解、活用しやすい形で提供可能なサービスの範囲について整理するなどの工夫をすべきである。

② 受診勧奨の方法について

オンライン健康医療相談サービスに関して、厚生労働省の策定した「オンライン診療の適切な実施に関する指針」では、「社会通念上明らかに医療機関を受診するほどではない症状の者に対して経過観察や非受診の指示を行うような場合や、患者の個別的な状態に応じた医学的な判断を伴わない一般的な受診勧奨を行うことができる。」旨の記載があるが、特に医師以外の相談対応者の場合には、一般的な医学的な情報の提供や、一般的な受診勧奨に留まり、相談者の個別的な状態を踏まえた医学的判断を伴う行為は認められない。したがって、その場合について以下のような点についてマニュアル等に盛り込み、周知徹底すべきである。

- （医師が監修した回答マニュアルに沿った）一般的な症状に対するり患可能性のある疾患名を列挙することは可能だが、患者個人の状態を踏まえて医学的な判断に基づき、り患可能性のある疾患名を列挙してはならないこと
- 特定の診療科での受診を勧めてもよいが、特定の医療機関や医師に偏らないよう、特定の医療機関や医師を勧める場合は複数の医療機関・医師の提示をすることが望ましい。
- 相談者個別の状態に応じた医学的判断を伴わない一般的な情報提供にとどめなければならない。

（3） 自社マニュアル等の周知徹底

各事業者は、相談対応者とは、採用後も適宜面接（オンライン含む）等の定期的なコミュニケーションを取るべきである。その際、例えば、マニュアル等の徹底に関するオンライン研修や、好事例や課題のあった事例を共有する事例検討会等を実施するなどの取り組みにより、自社マニュアル等に対する相談対応者の理解を深めるようにする工夫すべきである。

3-4. モニタリング体制の整備

サービス事業者は、相談者に適正なサービスを提供するため、相談に関するモニタリング体制を整備すべきである。

モニタリングの方法や頻度については、1日あたりの相談件数や相談対応者の習熟度等に応じ、サービス事業者が、サービスの適正な提供に資する方法を検討するものとする。

モニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて、相談対応者へフィードバックを行うなどの取り組みをすることが求められる。

なお、プライバシー保護の観点からは、相談内容のモニタリング目的での相談実施中の録音・録画については、予め相談者・相談対応者双方に対して同意を得るべきである。

（1） モニタリング内容

サービス事業者は、例えば、以下の内容に関するモニタリング体制を整備することが必要である。

- オンライン診療、オンライン受診勧奨に係る回答とそのクオリティ
- 差し控えるべき表現（本文書の34.4.（3）参照
- その他、遠隔健康医療相談サービスの質を確保できていない相談
- 接遇

（2） 評価制度

サービス事業者は、相談者からの回答に対する満足度等を把握するなどして、相談対応者の評価につなげるなど、サービスの質の維持・向上に向けた取組を行うことが望ましい。

例えば、相談者が相談への対応者を選択できる場合には、過去の相談者からの評価の表

示や、過去の相談への回答内容の例示、相談対応者同士の評価などの方法により、相談者が相談対応者を選択するために必要な情報を提供する等の対応をすることが考えられる。

(3) 相談時に使用する表現について

① 差し控えるべき表現

以下のような表現については、遠隔健康医療相談において使用すべきではない。また、それぞれについて、事業者は例示をもって示すこと。

イ 暴力的な表現

ロ 基本的人権の侵害にあたるもの

ハ 風紀上好ましくないものなど社会倫理または社会秩序に反すると認められるもの

ニ 相談者の自傷行為等を誘引または助長する表現等、相談者に対して望ましくない影響を及ぼすようなもの

② 留意すべき表現

断定的な表現を用いると、相談者としては、診断を得たものと誤認する恐れがあることから、あくまで健康医療相談の範囲内での回答であることが相談者にもわかるような形で回答を行うように十分留意しなければならない。

3-5. 業界団体としての取り組み

遠隔健康医療相談サービス事業者に対する国民の理解や信頼を得るためには、各サービス事業者だけではなく、業界全体として信頼確保に向けた取り組みを行うことについて検討する。

例えば、苦情等が発生した場合には、サービス事業者の個別の苦情相談窓口のほか、業界団体として苦情への対応窓口を準備するなどの対応が検討される。

また、業界団体に所属し、一定の基準を満たした場合には、業界団体として、公正かつ客観的で、第三者からの評価に耐えうる認定制度等を用意することも信頼性確保に向けた取り組みとして有効だと考えられるが、事務局にて認定基準の審査などを行う体制整備が必要なことから、業界団体としての対応方針等について継続して検討する。

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）

遠隔健康医療相談サービスの提供に当たっては、相談者の健康上の不安等の情報を取り扱うことになるため、サービス事業者は、情報セキュリティに関する対策や、個人情報の取扱等について、予め適切な対応を行う必要がある。

4-1. 第三者認証について

サービス事業者は、以下のような第三者認証も参考に、第三者認証の基準と同等の運用を行うことなどにより、適切な対応を取っていることを外部に対し明らかにすること。

その際、遠隔健康医療相談サービスを採用する健康保険組合等は、第三者認証の取得の有無などを通じて、サービス事業者の情報取扱の適性について判断を行う場合もあり得ることに留意すること。

【情報セキュリティ関係】

- ISO/IEC27001ISO/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/IEC27017ISO/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)

【個人情報の保護に関するもの】

- 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「JISQ15001 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する認証)
- 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)

4-2. 相談者の個人情報の取り扱いについて

(1) 個人情報の取得について

サービス事業者は、遠隔健康医療相談サービスの提供に当たり、サービス利用料の課金等のため、必要に応じて相談者の個人情報等を取得することがある。ただし、個人情報の保護の観点から、相談対応者に対しては、取得した情報のすべてを共有するのではなく、相談対応において必要な範囲において情報を共有する仕組みとすべきである。

(2) 個人情報の提供について

医療従事者は虐待の疑いがある場合に通告する義務（児童虐待の防止等に関する法律）

や社会的要請に従い、相談者の相談内容から、児童虐待や自殺等の志願者であることがうかがえたような場合に備えて、利用規約等において必要時の公的機関への個人情報の提供を予め記載しておくことが望ましい。

なお、適切な事業運営のため、相談対応者の個人情報保護にも配慮する。

5. (参考資料)業界団体のサービスの質向上に向けた取り組み

これまで業界団体として、サービスの質向上に向けた以下のような取り組みを行ってきた。

【これまでの主な取り組み】

- ☆ 2022 年 7 月 「遠隔健康医療相談サービス事業者が遵守すべき自主基準」 策定
- ☆ 2024 年 8 月 「遠隔健康医療相談領域における生成 AI 利用に関する声明」 策定

また今後、以下のような取組みを行うことを検討するとともに、事業者の加入率の向上に努める。

5-1. 相談対応者の質の確保に向けた取組みの実施

サービス事業者は、相談対応者に対して、募集・採用や、採用後の研修等を通じて、当該遠隔健康医療相談サービスとして担保すべき品質を維持するよう努めるものとする。

業界団体は、医師会等の関連団体に対する説明や関連学会等における発表により、遠隔健康医療相談サービスの意義や範囲等について理解してもらう働きかけや、サービス事業者向けの以下のような事業運営支援ツールの提供などを通じ、サービス事業者の上記取組みを支援する。

1. 相談対応者向けマニュアルひな形
2. 推奨情報セキュリティ体制
3. 情報セキュリティチェックリスト
4. 相談対応者採用ツール

5-2. 遠隔健康医療相談サービスに関する普及啓発活動の実施

(1) 遠隔健康医療相談サービスの認知度の向上に向けた取組み

遠隔健康医療相談サービスの利用を促進するためには、どのようなサービスであるかを正しく理解してもらう必要がある。

そこで、業界団体として、相談者に対して、遠隔健康医療相談サービスの活用シーンや利用により得られるメリット等について具体的なイメージができるようなパンフレットや動画等の普及啓発ツールの準備を行う。

また、実際に遠隔健康医療相談サービスを利用する者がどのようなニーズを有しているのかの調査を行い、より効果的な普及啓発ツールを作成する取組みについても実施の検討を行う。

(2) 医師等医療従事者に対するサービスの理解促進

相談に対応する側である医師や看護師・薬剤師等の専門職に対しても、オンライン診療やオンライン受診勧奨等とは異なる遠隔健康医療相談サービスの意義や範囲等について理

解してもらうため、業界団体として働きかけを行う。例えば、医学部等の学生に対し、遠隔健康医療相談サービスについてのセミナーを行うなどの取組みにより、節度をもった上で、相談対応者となる医師等の確保に努め、相談対応者に応募する人材のすそ野を広げ、ひいては相談対応者の質の確保を目指す。

5-3. 業界団体における認証制度の整備の検討

サービス事業者が提供するサービスの質を担保すべく、将来的には、業界における認証制度の導入等を検討する。

その際、直ちに認証制度を導入することが難しくとも、業界団体を通じて情報開示を行うサービス事業者は、一定の体制を構築していることの間接的な証左とするといった対応等により、遠隔健康医療相談サービスの利用者が、サービス事業者を選択するための手助けとするため、自主的な情報開示の制度構築に向けた準備を行うことなどが考えられる

(例えば、情報セキュリティ体制の構築状況や、マニュアルの整備、研修の実施の状況等についてサービス事業者が自ら開示する情報を業界団体の事務局等において取りまとめ、業界団体として開示するなど)。

当面は、ホームページ等で、相談しようとするものに対し、相談に先だって、本自主基準を遵守している事業者かどうかを確認するよう周知徹底を行う。また、認証制度を導入した際には、その周知に努める。

6. (参考資料) 遠隔健康医療相談サービスおよび遠隔診療に関する資料等

● 用語の定義

「サービス事業者」とは、遠隔健康医療相談サービス（医師や医師等の専門職等が、健康に係る相談サービス）を提供する事業者のことをいう。

(ご参考：オンライン診療ガイドラインによる定義)

遠隔医療

情報通信機器を活用した健康増進、医療に関する行為。

オンライン診療

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。

オンライン受診勧奨

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を行い、医

療機関への受診勧奨をリアルタイムにより行う行為であり、患者からの症状の訴えや、問診などの心身の状態の情報収集に基づき、疑われる疾患等を判断して、疾患名を列挙し受診すべき適切な診療科を選択するなど、患者個人の心身の状態に応じた必要な最低限の医学的判断を伴う受診勧奨。一般用医薬品を用いた自宅療養を含む経過観察や非受診の勧奨も可能である。具体的な疾患名を挙げて、これに患っている旨や医学的判断に基づく疾患の治療方針を伝達すること、一般用医薬品の具体的な使用を指示すること、処方等を行うことなどはオンライン診療に分類されるため、これらの行為はオンライン受診勧奨により行ってはならない。なお、社会通念上明らかに医療機関を受診するほどではない症状の者に対して経過観察や非受診の指示を行うような場合や、患者の個別的な状態に応じた医学的な判断を伴わない一般的な受診勧奨については遠隔健康医療相談として実施することができる。

(診療前相談)

診療前相談は、日頃より直接の対面診療を重ねている等、患者と直接的な関係が既に存在する医師（以下、本指針において「かかりつけの医師」という。）以外の医師が初診からのオンライン診療を行おうとする場合（医師が患者の医学的情報を十分に把握できる場合を除く。）に、医師－患者間で映像を用いたリアルタイムのやりとりを行い、医師が患者の症状及び医学的情報を確認する行為。適切な情報が把握でき、医師・患者双方がオンラインでの診療が可能であると判断し、相互に合意した場合にオンライン診療を実施することが可能である（オンライン診療を実施する場合においては、診療前相談で得た情報を診療録に記載する必要がある。オンライン診療に至らなかった場合にも診療前相談の記録は保存しておくことが望ましい。）。

なお、診療前相談は、診断、処方その他の診療行為は含まない行為である。

遠隔健康医療相談（医師）

遠隔医療のうち、医師－相談者間において、情報通信機器を活用して得られた情報のやりとりを行い、患者個人の心身の状態に応じた必要な医学的助言を行う行為。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。

遠隔健康医療相談（医師以外）

遠隔医療のうち、医師又は医師以外の者－相談者間において、情報通信機器を活用して得られた情報のやりとりを行うが、一般的な医学的な情報の提供や、一般的な受診勧奨に留まり、相談者の個別的な状態を踏まえた疾患の罹患可能性の提示・診断等の医学的判断を伴わない行為。

● 遠隔診療に係る主な法令等

遠隔健康医療相談サービスに関連する主な法令及び行政通知は、以下のとおりであり、

遠隔健康医療相談サービスを提供するに当たって、その他の関係法令と併せ、十分に確認を行うこととする。

【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】

- ✧ 情報通信機器を用いた診療（いわゆる「遠隔診療」）について（平成 9 年 12 月 24 日 付け健政発第 1075 号厚生省健康政策局長通知）
- ✧ 情報通信機器を用いた診療（いわゆる「遠隔診療」）について（平成 29 年 7 月 14 日 付け医政発 0714 第 4 号厚生労働省医政局長通知）
- ✧ 自殺対策における SNS 相談事業（チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業）ガイドライン（平成 31 年 3 月 厚生労働省）
- ✧ 自殺予防を推進するためにメディア関係者に知ってもらいたい基礎知識 2023 年版（令和 5 年改定 世界保健機関）

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；令和 3 年 1 月改定）
- ✧ 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）
- ✧ 医療情報を取り扱う情報システム・サービスの提供事業者における安全管理ガイドライン（令和 2 年 8 月策定総務省、経済産業省）

【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）
- ✧ 遠隔健康医療相談領域における生成 AI 利用に関する声明（2024 年 8 月 7 日 一般社

団法人遠隔健康医療相談適正推進機構)

以上