

郵便局を活用したオンライン診療等支援事務について

2025年12月25日
日本郵便株式会社
地域共創事業部

郵便局を活用したオンライン診療等支援事務について

オンライン診療とは

スマートフォンやタブレット、パソコンなどを使って、自宅等にしながら、医師の診察や薬の処方を受けることができる診療のこと。

※厚生労働省HPより引用



経緯

- 2023年5月に厚生労働省より全都道府県に対し通知（「へき地等において特例的に医師が常駐しないオンライン診療のための診療所の開設について（2023年5月18日付厚生労働省医政局総務課長通知）」）を発出。この通知により、へき地において、医療機関・患者居宅等（自宅、高齢者施設等）以外でのオンライン診療の実施が可能となる解釈変更が周知され、郵便局舎におけるオンライン診療の実施が可能となったもの。
※ 2024年1月に厚生労働省から新たな通知が出され、現在ではへき地以外においても実施が可能。
- 上記を踏まえ、総務省の2023年度「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」において、石川県七尾市にて郵便局舎を活用したオンライン診療の実証を実施。その後、複数の地域で実証事業として行うほか、昨年7月には山口県周南市で初の実装。
- 本年6月には、オンライン診療を適切に推進していくための関係者による協議の場として、「公益的なオンライン診療を推進する協議会」が設置された。

（メンバー）日本医師会、日本歯科医師会、日本薬剤師会、日本看護協会、**日本郵便**、自治医科大学、総務省郵政行政部、厚生労働省医政局 等

地域医療が抱える課題

特に無医地区となっている限界集落、過疎地、へき地、離島において、医師不足と診療を行う場所の確保の難しさのほか、オンラインで診療を行う場合に、患者自身ではオンライン対応ができないことによる実施の難しさなどがある。

医師の不足

- ・ 診療所を開設しているが、医師・看護師が不足しているため、常勤医師を確保できない状況。
- ・ 定期的に巡回診療を行っているが、天候等が理由で医師・看護師の派遣が難しい時がある。
- ・ 診療所の医師の高齢化も課題となっており、当該地域では担い手となる医師を確保することが難しい。
- ・ 診療所での院内処方を行っているが、院外処方に移管することで薬の余剰在庫や人員不足の課題解決を図りたい。

場所の確保、補助者の存在

- ・ オンライン診療の実施を希望しているが、当該地域に未利用の診療所・公民館等が無く、実施できるような場所が無い。
- ・ 巡回診療が難しいため、オンライン診療で対応できないか検討しているが、高齢の方が多く、スマートフォン等の電子機器は持っていますが、医師とオンラインで接続することができない（看護師を現地に派遣することも難しい）。

無医地区・準無医地区数の推移

	1999年	2004年	2009年	2014年	2019年
無医地区 + 準無医地区	1,216	1,154	1,076	1,057	1,084

無医地区とは、原則として医療機関のない地域で、当該地区の中心的な場所を起点としておおむね半径4kmの区域内に50人以上が居住している地区であって、かつ容易に医療機関を利用することができない地区。

準無医地区とは、無医地区ではないが、これに準じて医療の確保が必要と都道府県知事が判断し、厚生労働大臣が適当と認めた地区。

施策概要

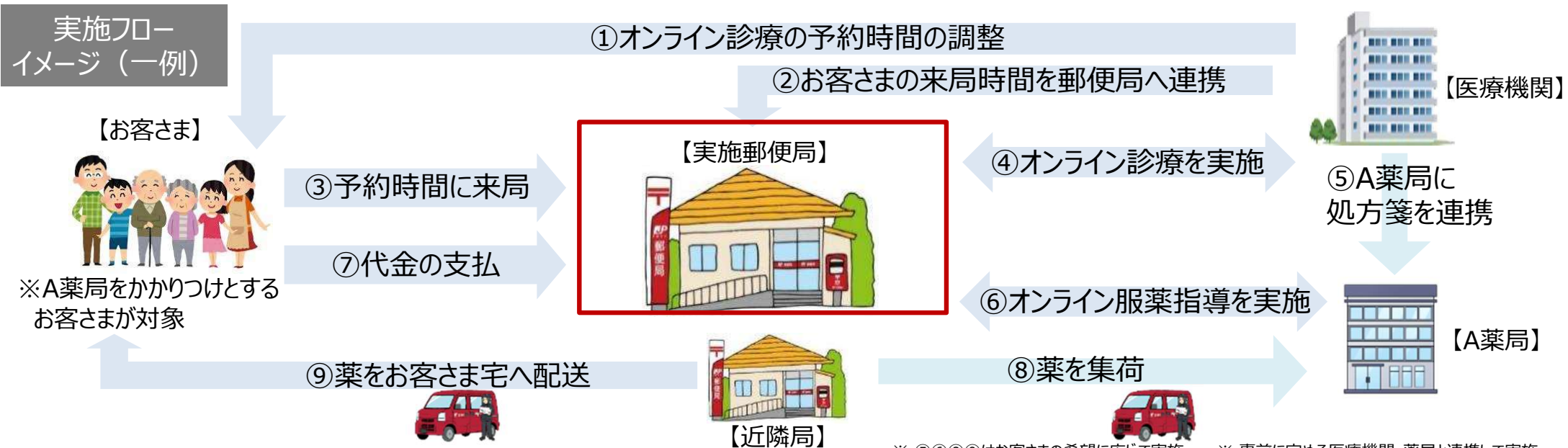
地方公共団体等から受託し、郵便局内の使用頻度が少ない応接室や局内に診療ブースを設置するなどし、診療等のスペースを提供。併せて、利用者のサポート（オンラインへの接続支援等）や薬の集荷・配送を実施。

郵便局での支援事務の内容

オンライン診療等のスペースの提供、診療支援（「お客さまが来局した際の予約状況の確認」、「オンライン診療実施場所への案内」及び「オンライン接続のサポート」等）。

※ 支援事務の主な対応者は、実施郵便局により異なる（高瀬郵便局（山口県周南市）は局長が対応。平郡郵便局（山口県柳井市）は窓口社員が対応）。

※ オンライン診療を行うための電子機器（パソコン、タブレット等）医療機器などは委託元（地方公共団体・医療機関）で用意。



《郵便局でオンライン診療を行うことのメリット》

- ・実施場所の優位性（郵便局はあまねく存在し、自宅の近くで受診可能）
- ・郵便局社員のサポートにより、スムーズに受診可能
- ・貯金や保険を取り扱っており、お客さま情報の取扱等に長けている（セキュリティが高い）
- ・地域のお客さまと顔なじみによる、患者の心理的負担の軽減

（実証事業で実施した際のお客さまからの声）

- ・通院にかかる時間が短くなった
- ・自分では機器操作ができないため、郵便局の方がやってくれてよかった

これまでの実施状況（2025年12月1日時点）

青色部分：実施中及び実施予定

	実施地域	実施時期	実施形態	公的支援	実施機関				実施内容			備考
					医療機関	郵便局	医療機関との距離	地区区分	オンライン実施	診療科目、薬の配送方法	診療日	
1	石川県七尾市	R5.11～R6.2	実証	R5 総務省実証事業	ねがみみらいクリニック	南大吞郵便局	14.9 km	中山間地域、過疎地域	診療 服薬指導	内科 患者宅に郵送	毎週水・金	—
2	山口県周南市	R6.7～	実装	—	鹿野診療所	高瀬郵便局	26.4 km	中山間地域、過疎地域	診療 服薬指導	内科 患者宅に郵送 又は 薬剤師がお届け	毎週火 (第1・3は巡回診療)	—
3	山口県柳井市	R6.9～R6.12 R7.10～	実証 実装	R6 総務省実証事業	周東総合病院（へき地拠点）	平郡郵便局	39.5 km	離島、過疎地域	診療 服薬指導	内科 患者宅に郵送	毎週月・水	・水曜日は診療所で対面診療後、郵便局でオンライン服薬指導を実施
4	広島県安芸太田町	R6.10～R7.1	実証	R6 総務省実証事業	安芸太田病院（へき地拠点）	安野郵便局	18.1km	中山間地域、過疎地域	診療 服薬指導	総合診療 患者宅に郵送	毎週月・木	—
5	三重県鳥羽市	R7.10～R8.2	実証	—	桃取診療所	鳥羽答志郵便局	6.3km	離島、過疎地域	診療 服薬指導	内科 患者宅に郵送	毎週火・木・金のいずれか1日	—
6	山口県美祢市	R7.10～R8.1	実証	R7 総務省実証事業	美祢市立病院	豊田前郵便局 赤郷郵便局 嘉万郵便局	9.8km 26.7km 16.7km	中山間地域、過疎地域	診療 服薬指導	総合診療 患者宅に郵送	毎週木 (第5週除く)	・赤郷局は月2回、その他局は月1回の実施
7	愛媛県宇和島市	R7.11～R8.2	実証	R7 総務省実証事業	くきた内科クリニック いしかわ内科・脳神経内科クリニック	下波郵便局 三浦郵便局 戸島郵便局	13.8km 11.0km 19.3km 19.7km 18.1km 18.6km	中山間地域、離島、過疎地域	診療 服薬指導	内科 患者宅に郵送	毎週水・木	—
8	鳥取県大山町	R7.12～	実証	—	大山町国民健康保険大山診療所	大山寺郵便局	7.0km	中山間地域	診療 服薬指導	内科 調整中	第3水曜日	・R7.8～11は月1回(第3水曜日)巡回診療を実施中

実施郵便局の概要

	郵便局名	所在地	取扱業務	
			郵便 貯金 保険 物販	地方公共団 体事務※
1	南大吞郵便局	石川県七尾市花園町ワ部 2 - 1	○	○
2	高瀬郵便局	山口県周南市埵 1 8 6	○	—
3	平郡郵便局	山口県柳井市平郡 1 8 2 7 - 2	○	—
4	安野郵便局	広島県山県郡安芸太田町穴 9 2 5 - 1	○	—
5	鳥羽答志郵便局	三重県鳥羽市答志町 2 0 2 - 2	○	○
6	豊田前郵便局	山口県美祢市豊田前町麻生下矢の原 5 8 7 - 7	○	○
	赤郷郵便局	山口県美祢市美東町赤 4 2 5	○	○
	嘉万郵便局	山口県美祢市秋芳町嘉万 2 9 5 6	○	○
7	下波郵便局	愛媛県宇和島市下波 3 1 3 9	○	—
	三浦郵便局	愛媛県宇和島市三浦西 1 7 0 9 - 1 8	○	○
	戸島郵便局	愛媛県宇和島市戸島 2 0 6 3	○	—
8	大山寺郵便局	鳥取県西伯郡大山町大山 1 1 6 - 2 1	○	—

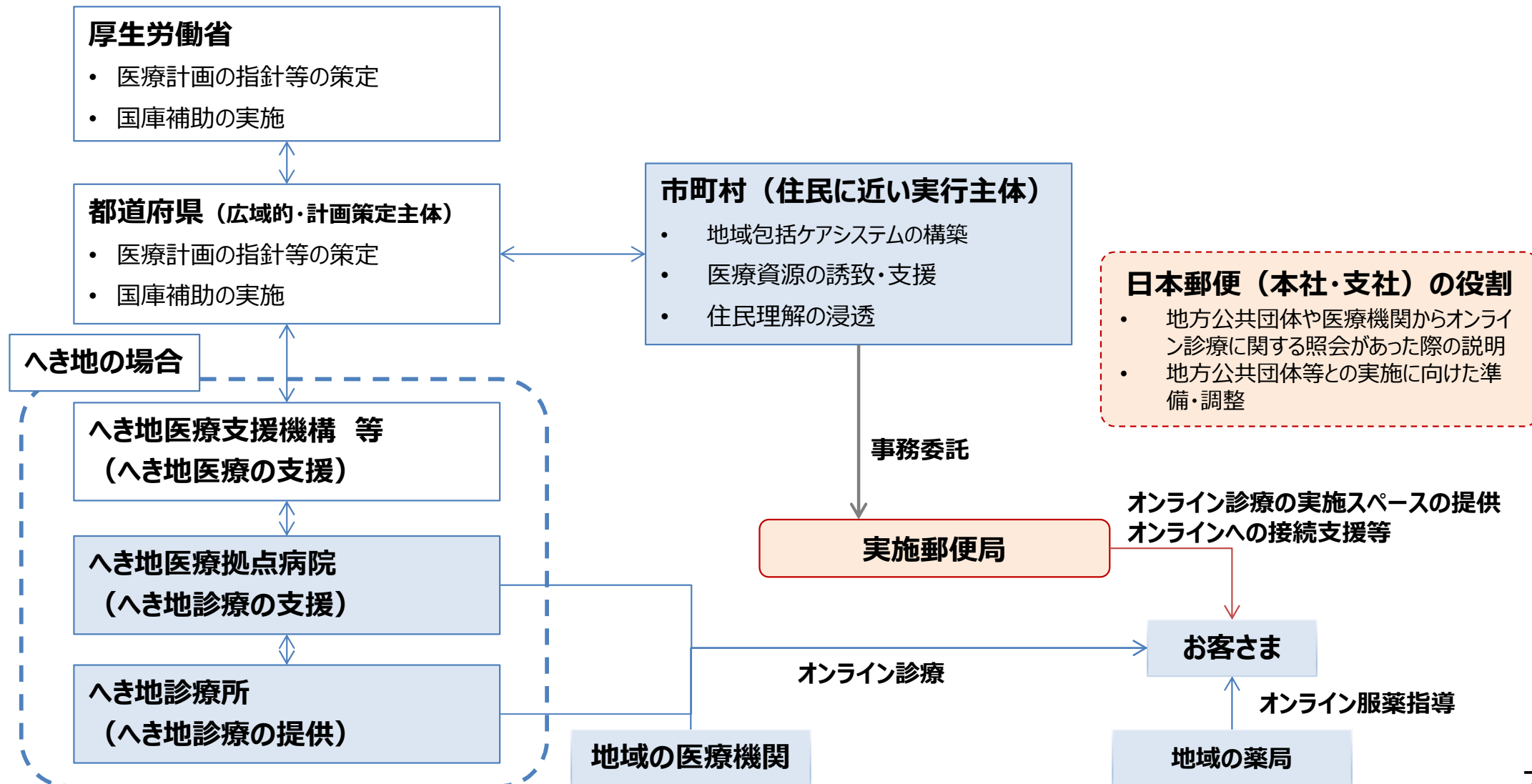
※ 地方公共団体事務：証明書交付事務（戸籍謄抄本や住民票の写し等の交付）、受託窓口事務（指定ごみ袋の販売等）、マイナンバーカード申請支援等。

※ 上記の郵便局は、いずれも小規模局（社員数名程度）

実施体制

住民に近い実施主体である地方公共団体（市町村）からの委託を受け、オンライン診療等支援事務提供（へき地医療拠点病院等からの委託も想定）。

郵便局は、診療等のスペースの提供や利用者のサポート（オンラインへの接続支援等）、薬の集荷・配送等。実施場所や設備、機器等は、オンライン診療を実施する医療機関が決定し、医療機関が保健所に届出を行う。



実施フロー（１）

当日までの流れ



①協力患者候補者への案内・同意取得

- オンライン診療の接続先の診療所で既に診療を受けている患者のうち、当該地域に住み、状態が安定し、継続診療が必要な患者を対象に、候補者を選定（診療所医師）
- オンライン診療・オンライン服薬指導の内容について説明し、患者から同意を取得（診療所医師）



②オンライン診療・服薬指導の予約

- 患者から同意取得後、次回診療をオンライン診療として予約し、予約管理ツールに登録（診療所事務職員）



③予約状況の共有

- 診療所が予約状況を記入した予約管理ツールを、郵便局・薬局それぞれが確認（郵便局社員・薬局）
- TELで共有する場合もある（診療所事務職員）



当日の流れ



④予約確認

- 予約管理ツールにて当日の予約状況を確認（郵便局社員）



⑤オンライン診療に使用する周辺機器の電源ON

- PC、プリンター等の周辺機器の電源を起動（郵便局社員）
- 診療システムを起動（郵便局社員）



⑥患者来局、受付（本人確認）

- 予約管理ツールに記載されている患者の氏名等を確認（郵便局社員）



⑦オンライン診療の実施場所へ案内

- 予約時間に、患者をオンライン診療実施場所に案内（郵便局社員）



⑧疎通までの機器操作サポート

- 診療システムへのログイン、診療開始までの操作をサポート（郵便局社員）
- 診察前にバイタルデータの計測を実施（患者）



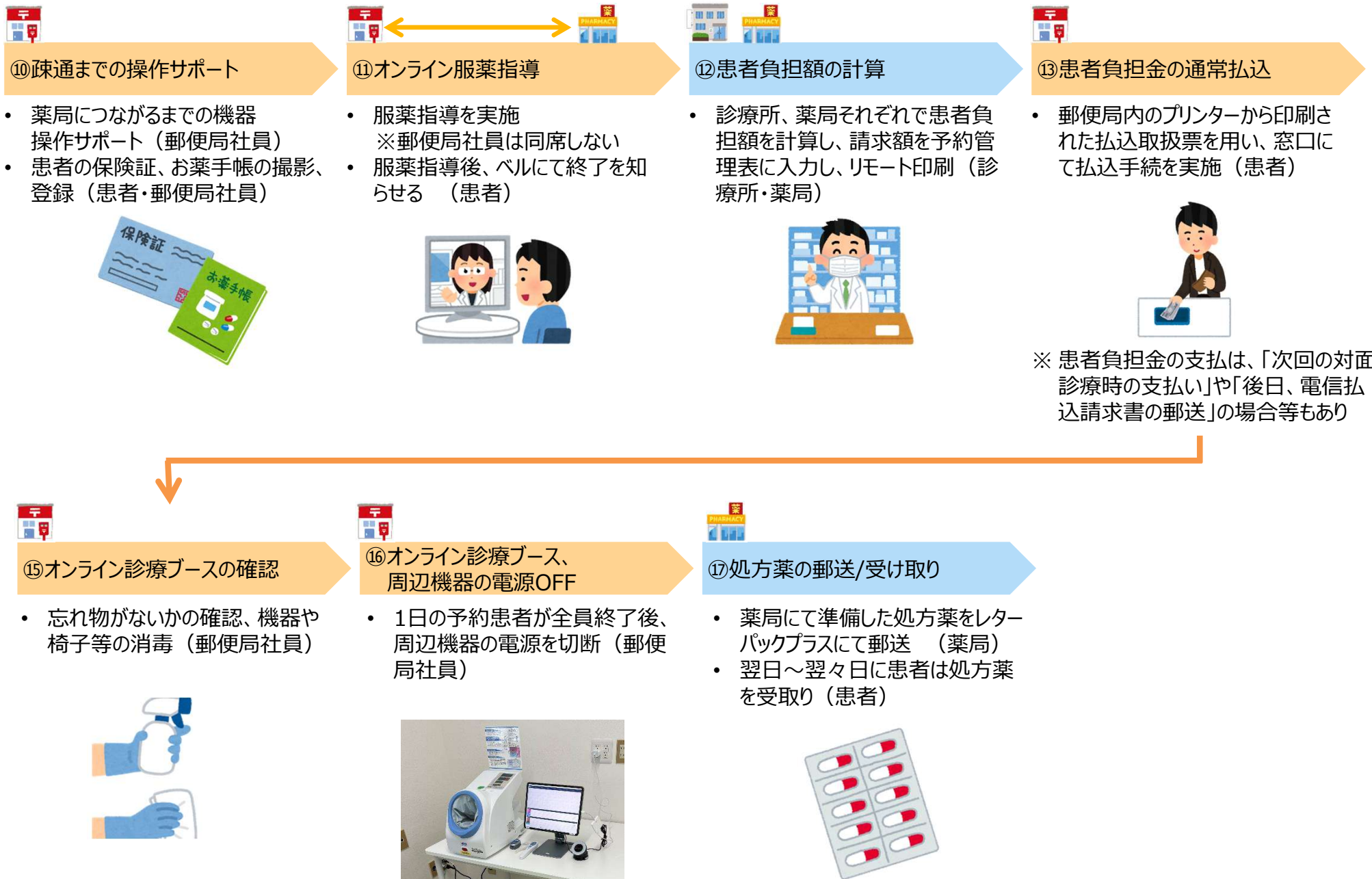
⑨オンライン診療

- 診療を実施（診療所医師）
※郵便局社員は同席しない
- 診療後、ベルにて終了を知らせる（患者）



次頁へ

実施フロー（2）



プライバシーの確保等、費用負担

プライバシーの確保等

- 郵便局におけるオンライン診療の実施にあたっては、実施主体である医療機関がプライバシーの確保を確認。具体的には、実施場所や設備を選定し、プライバシーが確保できていることを確認した上で、所管の保健所に届出を行っているところ。
- オンライン診療で使用する機器やシステムも医療機関にて選定。
※ 郵便局においては、予約情報等の個人情報等を所定の規程に沿って対応。

費用負担

- オンライン診療の実施にあたり、実施スペースの工事が必要な場合や実施スペースがなく、診療ブースを設置する場合の費用は、委託元で負担。
- オンライン診療で使用する機器やシステム等の費用についても委託元にて負担。
- 郵便局においては、オンライン診療を実施するにあたり必要な社員の事前研修費用、実施にかかる事務作業分の郵便局社員人件費、実施スペースの面積・頻度に応じた施設利用料を業務委託として、委託元から受領。

<参考> 郵便局の利用料金のイメージ

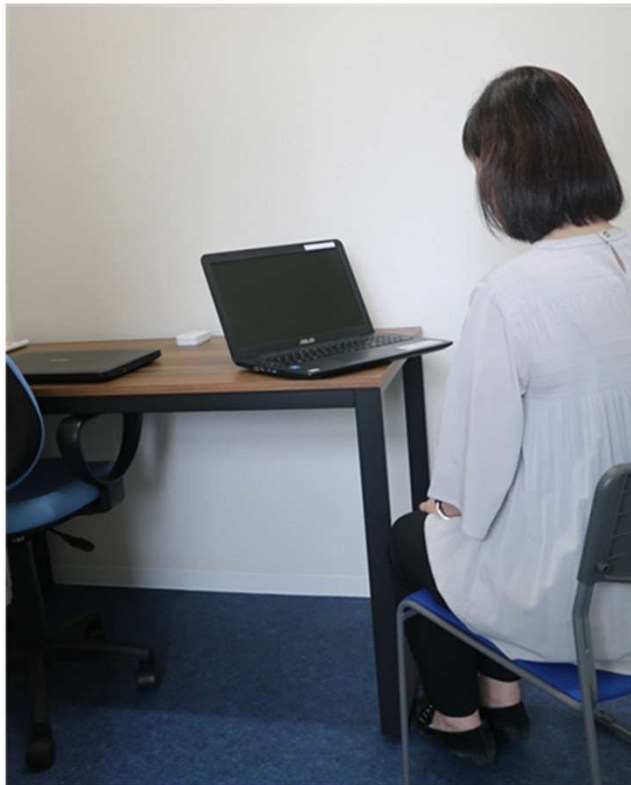
項目	詳細	受託費
初期導入費	本件事務に係る研修等導入に当たり要する費用	2万円/局
従量費	以下の本件事務の実施に係る人件費等 ・ オンライン接続サポート等のオンライン診療等の実施に係る支援 ・ 貸与される通信機器の管理 ・ 診療スペースの整備、管理	千円～2千円程度/件
固定費	施設利用料	利用面積・頻度に応じて算出

今後の取組と課題への対応

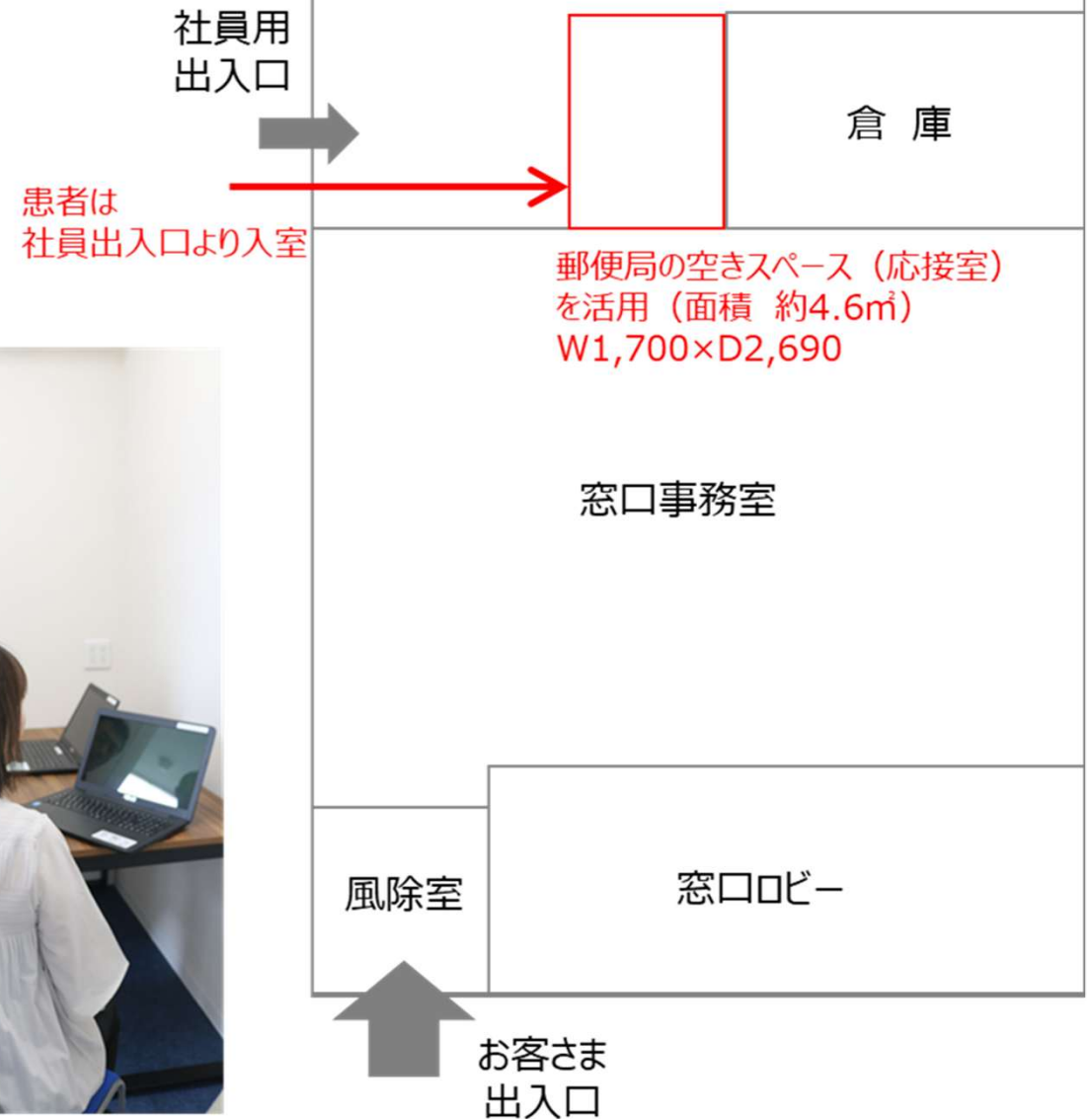
- 地理的条件などにより医療資源が限られた地域において、デジタル機器も活用して身近な郵便局で行う医療の提供は、住民の利便性の向上に繋がるものであり、地方公共団体や地域医療機関等と連携しながら、事例の拡大に取り組んでいく。
- 導入・実施に当たっては、以下のように、実施医療機関等との調整、費用負担、適切な実施環境の確保などの課題があり、関係者とも連携しながら、事例を積み重ね、その中で、ノウハウや課題への対応の整理を進めていく。

事項	課題	課題への対応	対応主体
関係者間での調整	実施に当たっては、地方公共団体や実施医師、実施病院等、関係者の調整が多岐に渡る。	実施に向けた関係者間での打合せを定期的の実施し、共通認識を図りながら進める。	地方公共団体・医療機関
患者への丁寧な説明	オンライン上でのコミュニケーションへの苦手意識を持っている方は一定数おり、特に高齢者など参加に躊躇する方がいた。	高齢者に理解できる分かりやすい説明ツールを用意。施策実施前に丁寧な説明機会を設け、住民理解を得るための取組を実施。	地方公共団体
患者（高齢者中心）の聞こえづらさ解消	高齢者の方がオンライン診療中に医師の話が聞こえづらいとの声があった。	施策実施前に音声を確認し、必要に応じて、ヘッドフォンや加齢性難聴者用スピーカー等の導入を検討。	地方公共団体・医療機関（協力：郵便局）
実施スペースの明るさ	診療スペースの照明が暗く、オンライン診療を行う医師が患者の顔色などわかりにくいとの声があった。	施策実施前に映像を確認し、必要に応じて、照明の位置等を調整。	地方公共団体・医療機関(協力：郵便局)
通信ネットワークの安定性確保	一部、ネットワーク不良が発生（天候の影響により通信状況が変化したことが要因と推測）。	施策実施前に通信状況を確認し、必要に応じて通信回線の種類やWi-Fi設置場所を検討。	地方公共団体・医療機関(協力：郵便局)
薬の郵送方法	配達時に患者が不在で、薬の受け取りに期間を要することがあった。	配達日時を指定できない「レターパックプラス」で薬を郵送していたが、配達日時の指定が可能な「ゆうパック」に変更。	地方公共団体・薬局（協力：郵便局）
災害対応	令和5年度総務省実証事業において、災害が発生。	施策実施前から地方公共団体・医療機関等関係者と災害時の対応を確認し、郵便局向けマニュアルに記載。	地方公共団体・医療機関・薬局・郵便局
費用負担	実施にあたり、導入費用（診療ブースの設置費用や診療スペースの工事費用）やランニング費用（システム利用料）が発生。	必要に応じて、厚生労働省や総務省の補助金の活用を検討。	地方公共団体・医療機関

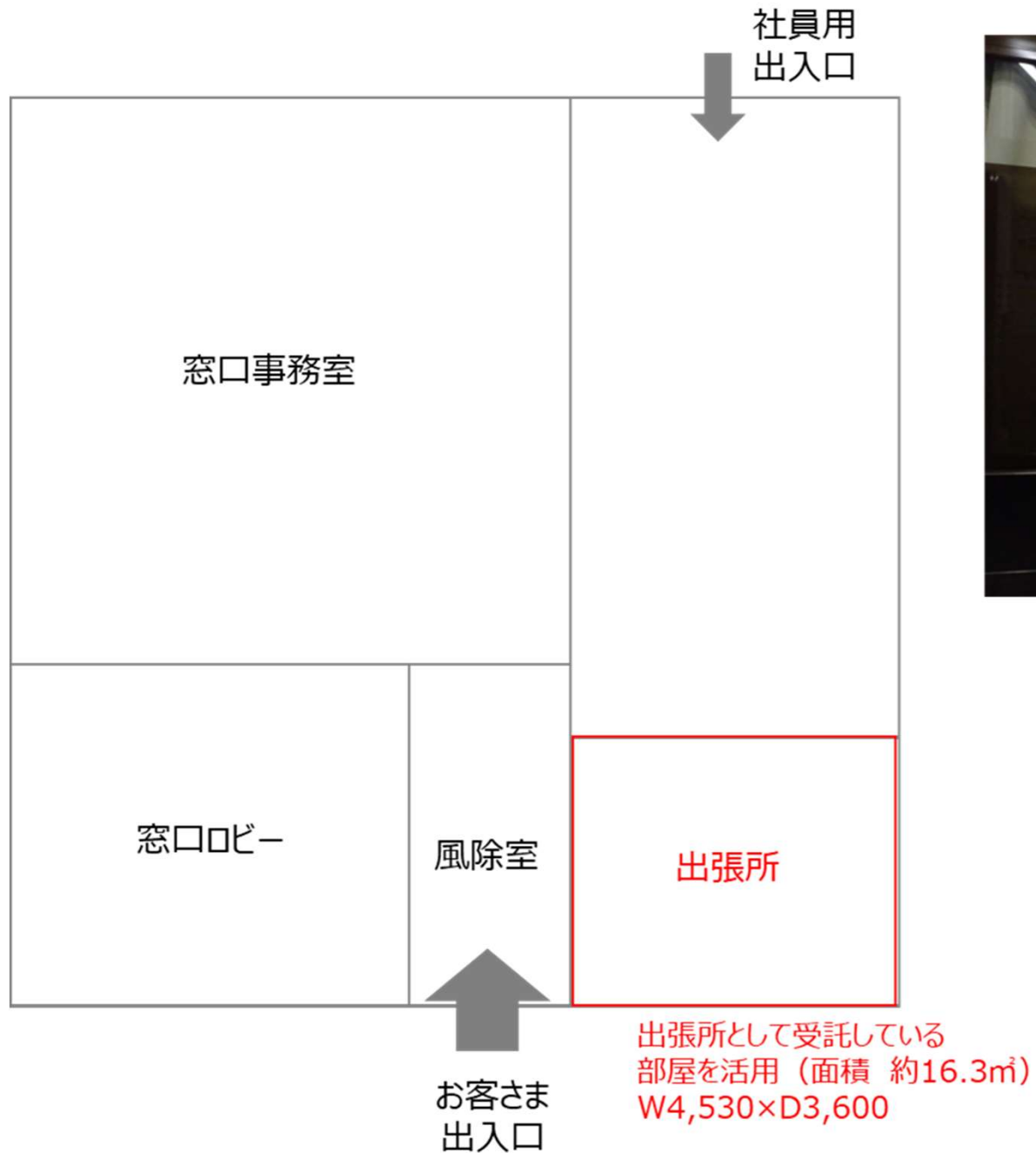
(参考) 診療スペースとして、空きスペース（応接室）を活用している例



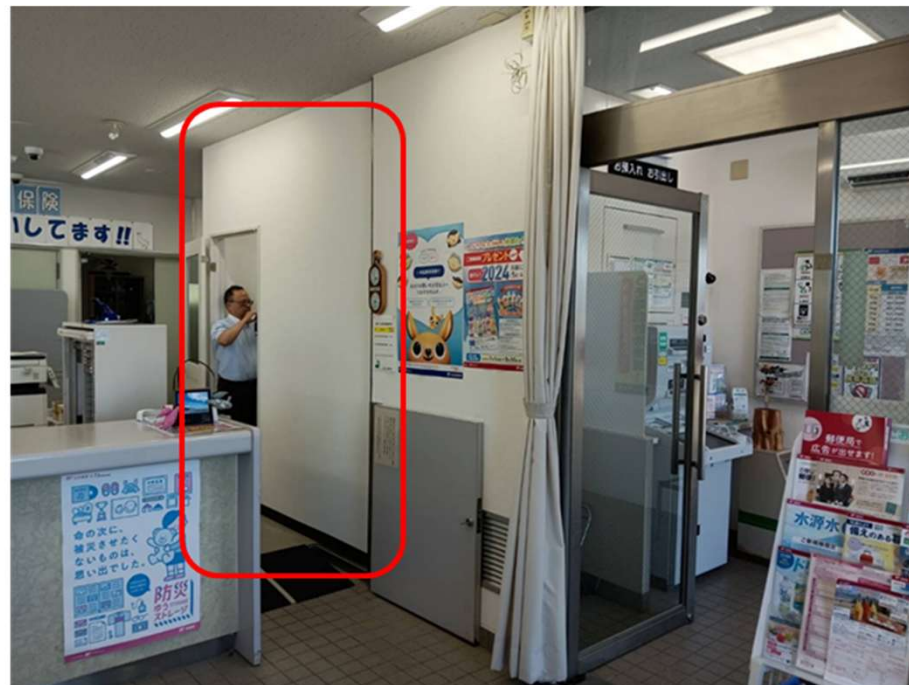
※ 巡回診療の様子



(参考) 診療スペースとして、既に提供しているスペースを活用している例



(参考) 診療スペースとして、新たに部屋を設置している例



(参考) 診療スペースとして、窓口ロビーにブースを設置している例

