

郵政民営化委員会委員による地方視察の結果
 (徳山郵便局、高瀬郵便局、周南市、平郡郵便局、平郡診療所、柳井市)

1. 出張日: 令和8年2月9日(月)～10日(火)
2. 出張先: 山口県周南市、柳井市
3. 出張者: 関口委員長代理、佐藤委員、横前委員
4. 視察先
 集配業務・点呼について: 徳山郵便局
 中山間地域におけるオンライン診療及びオンライン服薬指導について: 高瀬郵便局、周南市
 離島におけるオンライン服薬指導について: 平郡郵便局、平郡診療所、柳井市

5. 視察の概要

(1) 徳山郵便局視察

出席者:	日本郵便株式会社	中国支社	松野 経営管理部長
		徳山郵便局	石川 局長
			永松 総務部長
			貞池 郵便部長
			東 第一集配営業部長
			青山 第二集配営業部長

(行程)

- ・ 徳山郵便局概要説明
- ・ 集配業務の現場視察
- ・ 質疑応答

ア 徳山郵便局の概要

- ・ 徳山郵便局は、明治5年に徳山郵便取扱所として開設し、その後、徳山郵便局として数回移転し、昭和44年から今の局舎で運営している。
- ・ 山口県東部の地域区分業務を受け持っていたが、平成29年にネットワーク再編に伴い山口郵便局が開設されたことを受け、徳山郵便局での地域区分業務を終了した。
- ・ 現在、徳山郵便局では周南市のうち集配業務を行う郵便局がある鹿野地域と須々万地域以外は全て徳山郵便局が配達に携わっている。
- ・ 郵便、貯金及び保険のサービスを提供。営業時間は、郵便は平日9時から19時まで、貯金及び保険は平日9時から16時まで。

(参考)

・徳山郵便局外観



・郵便局の概要について説明を受ける



イ 集配業務の現場説明

[発着作業]

- ・ 発着所において、徳山郵便局で受け付けた郵便物や荷物を地域区分局の山口郵便局に輸送し、逆に、徳山郵便局で配達する郵便物や荷物を山口郵便局から受け入れる。専用のケースを使って輸送し、1日 18 回の発着作業がある。

[ポスタルモバイル]

- ・ 外務員は、端末機(ポスタルモバイル)を毎朝配達に持ち出し、配達先で必要な書類の印字や配達情報の入力等の作業を行う。GPS 機能が付いており、社員が帰って来ないときなど探せる機能がある。

(参考)ポスタルモバイルについて説明を受ける



[点呼業務]

- ・ 二輪の点呼は、10 班が5班ずつそれぞれの時間帯に点呼場所に来て紙を使って監視カメラから見える場所で対面で行う。アルコールチェックは会社配備の機器を使って行っている。

- ・ 二輪とは別に四輪の点呼場所が監視カメラから見える場所に設けられており、ここで運転者は事前に対面でのアルコールチェックを行い、点呼執行者がその確認を行っている。アルコールチェックは、各自が名前のあるところのストローを取り、端末を立ち上げて測定する。他の点検項目も終わったら点呼となる。遠方地の郵便局についての遠隔点呼もここでっており、大きいタブレットを使って徳山郵便局の点呼執行者が行っている。
- ・ デジタル点呼は四輪が導入済み、二輪が2月25日から導入予定。法的に点呼が必要な四輪を優先して導入し、二輪もシステムの準備が完了したので導入する。

(参考) デジタル点呼について説明を受ける



[土曜休配以降の配達準備作業]

- ・ 土曜日配達をやめて月曜日の物数が増えたので、土日をかけて月曜日の配達の準備を行う。月曜日はある程度準備が終わった状態でスタートするので、早めの配達出発が可能となっている。土日は荷物等の配達で出勤している職員が2~3人おり、業務量を見ながら準備作業も行っているため、土曜日は時間内に終了し、日曜日は応援を入れながら進めるので、過度な超勤はない。

[過積載防止の取組]

- ・ 徳山郵便局では過積載防止の取組を行っており、社員が出発するときに、その日配達すべき荷物等の重量を全員が計測し、50ccのバイクでは30kg、110ccのバイクでは60kgを超えないことを確認している。
- ・ 計測時に積載量がオーバーしたときは、オーバーした部分は別の者が応援したり、配達先のエリアの小さな郵便局にその日の朝持って行き、社員が配達をある程度終わったらその郵便局にバイクで行きその荷物等を載せて配達する。徳山郵便局まで戻って来なくても配達ができる。

[配達の流れ]

- ・ 徳山郵便局では、集配の社員は8時に出勤し、8時半頃から配達に出発する。

お昼に戻ってきて、午後は書留やゆうパック等が入ってくるのでそれも持ち出す。

ウ 点呼業務不備事案の影響と対応

- ・ 点呼業務不備事案に係る行政処分により、徳山郵便局では、貨物トラックが5台配備されていたがそれが使用できなくなり、軽自動車をフル稼働してどうにか賄った。一部、この地域がナシやブドウの特産地で、夏から秋にかけてこれらの大量の集荷があり、軽自動車ではとても間に合わなかったため、その分は関連会社の委託で対応した。季節・時期が決まっているので計画的に対応できたと思う。
- ・ 車で1時間かかる柳井市の大きな事業者からの集荷も徳山郵便局で対応していたが、これを契機にオペレーションを見直し、今では柳井市の荷物は柳井郵便局で集荷することとし、効率化した。
- ・ 社員には点呼業務は行わなければならないという意識付けがしっかりされたので、負担感は随分改善され、なくなってきたと思う。
- ・ デジタル点呼は本当に便利なものであり、効率化の一步だと考えている。これまで紙で記録していたものがデジタル化され負担が軽減された。

(2)高瀬郵便局視察

出席者：	日本郵便株式会社	本社	竹中 執行役員
		中国支社	松野 経営管理部長
			遠藤 経営管理担当部長
		徳山櫛浜郵便局	福田 局長
		高瀬郵便局	福谷 局長

(行程)

- ・ 事業開始経緯についての説明
- ・ オンライン診療デモ・医師との意見交換
- ・ オンライン服薬指導デモ・薬剤師との意見交換
- ・ 質疑応答

ア 基本情報

高瀬郵便局は周南市の和田地区にある。和田地区においては平成 28 年より医療機関の無い地区となっており、和田地区での巡回診療の検討を市が進める中で、日本郵便から提案があり、高瀬郵便局の一室を活用して和田巡回診療所を設置した。

その後、全国で初めて郵便局を活用したオンライン診療及びオンライン服薬指導を実装した。(実装に先立ち、実証は行わず。)

現在は、鹿野診療所の長沼医師が和田巡回診療所の診察を担当している。診察日は毎週火曜日（第1・3火曜日は対面診療、第2・4・5はオンライン診療）

（参考）

・高瀬郵便局外観



・和田巡回診療所の入り口



・オンライン診療等を行うスペース



・元々倉庫だった場所をオンライン診療等用のスペースに工事



イ 郵便局を活用したオンライン診療・服薬指導を始めた経緯等（日本郵便より説明）

- ・オンライン診療等を始めたのは、コロナ禍に、高齢の郵便局の利用者が病院に行くと感じてしまうという話をよくされていたのがきっかけ。郵便局には年金支給日に必ず訪れる。厚労省もオンライン診療等に関し動き始めたタイミングだったので、郵便局でオンライン診療及び服薬指導のお手伝いが出来ないかと考えた。
- ・そこから県の各部署、医師会・薬剤師会等と相談・調整等を始めた。当初は事例がなかったこと等もありなかなか進まなかったが、関係者との調整の結果、高瀬郵便局での実現に舵を切ることができた。

- ・最初の事業であったため、現在では自治体にお願いしている建物の工事も、日本郵便が先導し、スロープの設置や患者の動線確保を行った。診療ブースは、元々個室でプライバシーが確保されており患者と安心してやり取りができるが、壁紙の色は、オンライン上で患者のことが正しく見えるか、長沼医師にも相談し、色合い、部屋のスペース、電球の色等を見比べて貼り替えを行った。
- ・2年前の事業スタート時の患者は4人。和田地区はそれまで10年の間、病院が無い無医地区であり、10キロ以上離れた病院の先生が担当医・主治医であったため、その先生方をやめて地元で診てもらうのは申し訳ないということが多かった。昨年インフルエンザワクチン接種を予約制にして長沼医師に診てもらうようにしたり、年末年始は高瀬郵便局のある和田地区の会合で長沼医師と地元の方が触れ合う機会を作ったりして、長沼医師の人となりを見てもらうことで、現在、患者は11人まで増やすことができた。

(参考)事業開始の契機について説明を受ける



ウ オンライン診療・服薬指導を郵便局で行うメリット(日本郵便より説明)

- ・ オンライン診療等を郵便局で行うメリットの一つとして、代金収納がその場でできる。オンライン診療を受けた翌月に、対面診療を受診した際、郵便局で前月分の診療代を支払うという形が取れる。
- ・ また、薬の受け取りは郵便局ならではの郵便局留めができる。例えば、薬が複数ある場合、薬が届いた時に患者本人に処方箋を見て確認してもらい、もし不明な点があればその場でオンラインで薬局につなぐことで服薬指導を継続できる。
- ・ 地域に身近な郵便局に来てもらうことで、郵便・貯金・保険だけでなく、郵便局が核となって色々なコミュニティとなることができる。
- ・ 日本郵便でドローン配送の実証実験をしており、そういったものができることにより、薬が一、二時間で届くというようなサービスが可能となり、郵便局を起点と

して田舎の町村を守るサービスの展開も期待できるのではないか。

エ 今後事業を広めていくにあたっての課題(日本郵便より説明)

- ・ これから郵便局を活用したオンライン診療等を広めていくにあたっての大きな課題は、関係者をつなぐところがないということだと思ふ。医師や薬剤師は専門の分野に精通されているが、それをつなぐ先がない。県や市は必要性を感じているがそれをつなぐ部署がない。郵便局は地元の人の声を聞くことで、これを改善すれば何かできないかといったところでこの事業を動かすことができた。これから、そういった様々な関係者をつなぐことの出来る人材を育てていかなければいけない。
- ・ 他に、患者の負担を減らすため、薬局にゆうちょ銀行の口座を開設・使用してもらったり、アプリの活用等により即時決済するスキームを用意するといった支払い方法の課題や、現在は薬局にマイナンバーカードやお薬手帳を画面上で見せることしかできず、直近の処方状況しか伝えられない点について、カードリーダーの導入により簡単に詳細の情報を共有できるようにするといったことが課題と認識している。

オ オンライン診療デモ及び医師との意見交換

- ・ オンライン診療にすることによって、移動の負担はかなり減る。天気が悪い等で診療所に辿り着けなくても診察は可能となるため、ストレスもかなり減る。
- ・ デメリットとしては、パソコンのカメラでは、よほどの顔色の変化がない限り、察知できない。
- ・ 法律においては初診からオンライン診療をすることも可能だが、安全性や患者との関係性を重視し、初診は必ず対面で行っている。その後も3か月に1回は対面にしている。
- ・ 患者のオンライン診療の反応は、回数が必ずしも多いわけではなく、嫌だとはっきり言う方もいるが、全体的に受入れは良好と解釈している。画面上で話せるのは興味深いという評価もある。
- ・ オンラインで診療する症例を選ぶことが一番大事だと思う。本で行ったオンライン診療のデモでも、病状が安定している患者を想定していたが、そういったケースに限る必要がある。対面で病状が安定していることを確認している患者に対して、私(長沼医師)からオンライン診療をやってみないかと提案をしている。
- ・ オンライン診療の人数は、対面診療より時間が長くなるので、1時間に1~2人。
- ・ 通院が難しくて医療が届けられない層がへき地になればなるほどいる。オンライン診療は距離の問題を無くして、上手く埋め合わせられる手段だと実感している。
- ・ 年金を必ず受け取りに来る高齢者の方達が、一緒に診療をリモートで受けられ

るという意味で、高齢者の常備薬等を処方するには非常にフィットしている制度だと感じた。

- ・ 他のサービスとセットで人がアクセスしやすい場所に開設できるというのがオンライン診療最大のメリットだと思う。郵便局もそうだが、人が集まりやすい場所、地域のイベントとのコラボ等、オンライン診療を増やしやすい場所を考えている。

(参考)

・オンライン診療及び服薬指導用の端末



・オンライン診療デモ



カ オンライン服薬指導デモ及び薬剤師と意見交換

- ・ オンライン服薬指導を受けた患者へはレターパックで、請求書とともに薬を郵送している。
- ・ 薬の送料は周南市が負担している。振込手数料は患者負担。請求書が来てから振り込む。
- ・ この薬は朝に、この薬は朝晩にというようにいくつも薬を出す場合は、今のところ患者を訪問している。患者が服薬指導の説明を本当に理解できているかどうか、不安になることはある。

(参考) 医師及び薬剤師とそれぞれ意見交換



(3) 周南市との意見交換

出席者： 周南市

藤井 市長

末永 健康医療部長

中田 健康医療部次長兼地域医療課長

吉岡 地域医療課係長

(周南市からの説明)

ア 周南市の概要

- ・ 周南市は平成 15 年4月、平成の大合併にて2市2町で合併して誕生した。
- ・ 合併当時の人口は約 15 万 6,000 人、現在の人口は 13 万人弱。高齢化率は令和7年で 33.2%。
- ・ 面積は約 656 km²。その大部分は中山間地域。

(参考)

・周南市役所外観



・藤井市長挨拶の様子



イ 和田地区の概要及び和田巡回診療所の経緯

- ・ 高瀬郵便局がある和田地区は令和7年 12 月末時点で人口が 1,000 人を切っており、高齢化率は 58.3%。
- ・ 和田地区には平成 28 年まで、現在の鹿野診療所の常勤医師である長沼医師の祖父が診療所を開設していたが、閉院してから医師のいない地区になった。近隣住民は山を越えて、他の医療機関に行く必要があった。
- ・ 地元や議会から医療機関開設の要望をいただいております、和田地区での巡回診療をどうしていくか検討する中で、日本郵便から高瀬郵便局の空スペースを利用した形で巡回診療の提案があった。あわせて、特例的に国の制度改正によりオンライン診療についても診療所の開設が認められたので、対面診療と合わせてオンライン診療・服薬指導も行うということで、令和6年7月から和田巡回診療所を高瀬郵便局に開設した。

- ・ 郵便局を活用したオンライン診療・服薬指導の実装は高瀬郵便局が全国初。

ウ 郵便局を活用したオンライン診療・服薬指導の概要

- ・ 毎週火曜日が診療日。第1及び第3火曜日が対面での診療。それ以外の火曜日にオンライン診療・服薬指導を行っている。どの診療日も診療時間は午前9時～12時。
- ・ オンライン診療の利用が令和6年7月～令和7年3月で5人と少ないが、長沼医師が患者の状況を見ながらオンライン診療を提案し、患者が同意すればオンライン診療をお試しという形で経験してもらっている。
- ・ 患者からは対面診療の希望が非常に多いが、災害が発生した場合や他にも何かがあって医師が診療所に行けない場合の代替手段としてオンライン診療を使用できるようにしておきたい。オンライン診療に少しずつ慣れてもらい、必要な時にはオンライン診療を利用してもらえるようにしたい。
- ・ 郵便局を活用したオンライン診療に係る補助金「へき地医療拠点病院運営事業」により国と県の支援を受けている。当初、和田地区はへき地（過疎地域持続的発展特別措置法・離島振興法・山村振興法の指定区域）としての指定を受けていなかったが、厚生労働省・山口県と協議の結果、特例的に、次回の無医地区等調査の際に調査票の提出を行うことを条件に、無医地区に準じる地域としてへき地医療拠点病院である独立行政法人山口県立病院機構山口県立医療センターから、郵便局を活用したオンライン診療業務を周南市が受託し、長沼医師が高瀬郵便局でのオンライン診療を実施している。
- ・ また、国で薬の郵送料も補助金の対象とする制度改正が行われ、患者負担がなくなったということで、希望する患者には、薬局からオンライン服薬指導を受けた後にゆうパックにより薬を自宅に届けることとしており、これまで2件実績がある。

エ 他の地域医療提供に関する取組

- ・ 山口市の徳地診療所が所有する巡回診療車を週に1日借りて周南市の巡回診療を実施している。各診療所が老朽化し、将来的に建替えの問題が出てくるが、コスト面や利用者が少ない中で、診療所を建て直すより巡回診療車を代替の手段として用いることができないかということで取り組んでいる。
- ・ デジタル技術を活用した遠隔医療として、鹿野診療所と山口県立総合医療センターを5G回線をつなぎ、内視鏡の検査等を鹿野診療所で行い、その際の画像を県立総合医療センターの専門医に見てもらおうという取組も行っている。令和4年度に実証事業を行い、令和5年度より実装。

(意見交換における周南市からのコメント)

ア 郵便局を活用したオンライン診療等の評価

- ・ 利用者は高齢者がほとんどであり、デジタル機器は自分には使えないのではないかとこのところを郵便局員に親切にサポートしてもらい、好意的な意見も沢山ある。
- ・ 郵便局員は利用者と顔なじみであるため、元々信頼関係があるのがすごく良かったと思う。

イ 実現するために難しかったこと、苦労したこと

- ・ 周南市としてもオンライン診療を行うのが初めてであったため、セキュリティの問題をクリアできるのか、郵便局員による機器操作のサポートがスムーズにできるのか、パソコンのモニターはどの程度のものが必要なのか、診療をする場所の明るさは問題ないか等、不安があったが、手探りで進めた。

ウ オンライン診療等に対する補助金

- ・ 郵便局を活用したオンライン診療に係る補助金は、国が2分の1補助で、都道府県が2分の1補助で、市としては実質負担なし。
- ・ 薬の郵送料に対する国の補助金は、100%補助で、時限とは聞いていない。
- ・ オンライン診療は、まちづくり総合計画等で災害等が発生した際の対面診療の代替手段として拡大していかなければならないという考えを持っており、仮に国の補助がなくなったとしても進めていかなければならないと考えている。ただ、薬の郵送料は、補助金がもし無くなった場合、そこまでを市が負担すべきかどうかは検討が必要。

エ 今後のオンライン診療等の展開について

- ・ せっかく良いシステムがあっても利用されなければ意味がない。和田地区は、千人弱の小さな集落なので、年度初めの自治会の総会や社会福祉協議会の総会等に長沼医師に出向いてもらい、利用してほしいとアピールしている。
- ・ 和田地区は6年間ほど医者がいなかった時期があり、その間、別の病院にかかっていた。医者を変えることの抵抗が非常に高く、難しい点。当初第3火曜日だけを対面診療にしていたが、月2回に変更した。この医師なら色々なことを相談できるとか、そういったコミュニケーションを医師と取りながら、オンライン診療等の利用者増加につなげていきたい。
- ・ 令和8年度中に大向診療所の巡回診療を向道郵便局内で実施予定。大向診療所は、建物がかなり老朽化しているところ、すぐ近くに向道郵便局がある。集配

機能を持っていた郵便局であるため、かなりスペースがあり、明るさも十分あり、バリアフリーになっている。

- ・ 高瀬郵便局の視察の際に、郵便局を活用したオンライン診療等の仕掛けをされた日本郵便の方が、色々なところへの働きかけを行ったことについて説明してくれたが、ある意味で仕掛けを一番最初に作る時は、ネットワークの扱い方を知っている人たちでないとできない。それも、一人ではなく、複数人出てこないといけない。ネットワーク化し、仕掛けが上手くはまったことを次の世代に何らかの形で分かるようにしておくとの自治体にとってもプラスになると思う。(委員からのコメント)

(参考)

・意見交換の様子①



・意見交換の様子②



(4) 平郡郵便局視察

出席者： 日本郵便株式会社	本社	竹中 執行役員
	中国支社	松野 経営管理部長
		遠藤 経営管理担当部長
	岩国川下郵便局	藤本 局長
	柳井新庄郵便局	好川 局長
	平郡郵便局	棟居 局長

(行程)

- ・ オンライン服薬指導デモ
- ・ 薬剤師との意見交換
- ・ 質疑応答

ア 基本情報

平郡郵便局は山口県柳井市の平郡島の東地区に位置する郵便局である。平郡

島の東地区には柳井市立平郡診療所があり、平郡郵便局は平郡診療所と徒歩2分ほどの距離にある。処方箋が出た場合、平郡診療所で対面診療を受けた後、歩いて平郡郵便局に行き、そこでオンライン服薬指導を受ける。

実証事業で郵便局を活用したオンライン診療及びオンライン服薬指導を行い、現在はオンライン服薬指導を実装している。離島にて郵便局を活用したオンライン服薬指導が実装されたのは全国初。

(参考)平郡郵便局外観



イ 郵便局を活用したオンライン服薬指導等の流れ(日本郵便より説明)

- ・ 患者は、平郡診療所で医師の対面診療を受けた後、平郡診療所から徒歩2分ほどの距離にある平郡郵便局に歩いて来てもらい、郵便局員のサポートを受けて、専用のスペースでオンライン服薬指導を受ける。
- ・ 郵便局員は、①患者を専用スペースに案内し、②患者の保険証とお薬手帳の写真を撮って薬局に送り、③薬局と回線をつなぎ、④患者が服薬指導を受けている間は部屋の外で待機する。⑤服薬指導後、患者には窓口スペースで待機してもらい、その間に薬局から振込先の口座番号、利用者の住所、支払金額を記載したデータが来るのでこれを印刷し、患者に渡す。患者は窓口又はATMで支払いを行うが、ほとんどの方はATMを利用する。ここまで12、13分でできる。
- ・ オンライン服薬指導では、耳が特に不自由な方には、字幕スーパーを使用することもできる(参考写真参照)。
- ・ 薬の郵送にはゆうパックを使用している。水曜日に服薬指導を行い、その日の十数名分の薬を柳井郵便局が各薬局に集荷に行き、原則金曜日に患者に配達する。
- ・ 処方箋は郵便局で預かり、その日の夕方、診療所(市)にまとめて渡す。市はそれをその週の金曜日に各薬局に持って行く。

(参考)

・オンライン服薬診療場所 入口



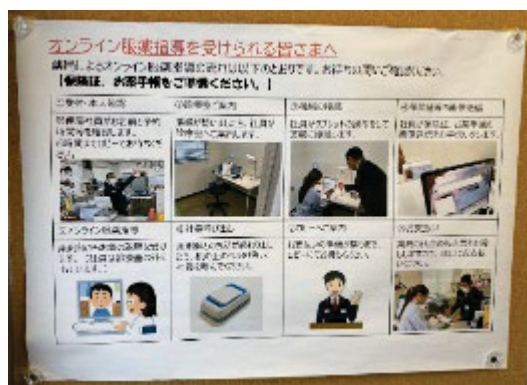
・払込票を印刷するプリンター



・オンライン服薬指導デモの様子



・オンライン服薬指導利用者への案内



・オンライン服薬指導用の機器



・自動字幕を付けることも可能



ウ 郵便局を活用したオンライン服薬指導を行うメリット(日本郵便より説明)

- ・ 利用者は、「薬が届いた」「ちゃんと飲んでいきます」といったことを郵便局員に話してくれる。多分言いやすいのではないか。それが一つの郵便局の強み。
- ・ 狭い地域だし、郵便局で仕事をしていれば、どこの誰かとすぐに分かる。それによってオンライン服薬指導を円滑に行うことができ、トラブルもない。
- ・ オンライン服薬指導を終え、払込票の印刷を待つ間に切手を購入してくれるなど相乗効果もある。また、これまで郵便局に来る機会がなかった人もオンライン服薬指導をきっかけに郵便局に来るようになり、郵便局員もその人を知ることができ、その人が郵便局でサービスがすばらしかったと言ってくれたら次につながるのではないかと思う。

エ 薬剤師との質疑応答

- ・ オンライン服薬指導は、対面と比べて若干時間を取られるが、他の薬剤師とカバーし合いながら行っており、肯定的に受け止めている。
- ・ オンライン服薬指導でも、患者とのやり取りの中で処方の中で医師に確認が必要になれば、その場で電話により疑義照会を行うことがある。
- ・ 対面と違い、オンラインでは意思疎通がスムーズにできない、耳が聞こえにくい方には字幕スーパーを使用するが漢字の変換が上手くできないといったことがある。
- ・ お薬手帳の確認は、現物であれば紙をめくって確認できるが、写真では見たいところが見えず、患者に見せてもらうなどスムーズにいかないこともある。

(5) 平郡診療所との意見交換

出席者： 柳井市立平郡診療所	増井医師(オンラインにて参加)
	蟻川看護師
	吉村事務員
柳井市役所	濱安 健康福祉部健康増進課主任

(行程)

- ・ 平郡診療所の現場視察
- ・ 公民館にて医師との意見交換

(基本情報)

平郡島には、東地区にある柳井市立平郡診療所と、西地区にある平郡診療所西出張診療所がある。現在は週に一度、周東総合病院の増井医師が本土よりフェリーで平郡島へ来て、平郡診療所で診察を行った後一泊し、翌日は平郡診療所西出張診療所にて診察を行い、フェリーで本土に戻る。

現在は、平郡診療所にて診察を行った後、処方箋が出た場合は平郡診療所から徒歩2分程の距離にある平郡郵便局にてオンライン服薬指導を行っている。今後、同郵便局にてオンライン診療も行う予定。

(参考)平郡診療所外観



(平郡診療所の現場説明)

ア 平郡診療所概要

- ・ 診療所では、医師は本土からフェリーで来るため時間が限られており、看護師が事前に問診を行い、医師がそれをもって適切に効率よく患者の状況等を診断した上で、必要な薬を処方している。
- ・ 小規模な診療所だが、レントゲン室の設備や簡易的な検査等ができる機材も備えている。
- ・ クラウド型の電子カルテを導入し、医師がカルテを記入し、それを基に診療報酬の計算を行っている。電子カルテは本土の病院でも見ることができる。
- ・ 診療日の来所人数は10～15人ほど。少ない時は一桁台の時もある。
- ・ 令和7年10月から郵便局を活用したオンライン服薬指導の導入により、これまで薬剤を院内処方していたところ、院外処方に切り替えた。
- ・ 診療所で処置できない急患が出た場合、ドクターヘリで対応するか、それほどではないが救急で処置ができる病院をという場合は、島で船を持っている方に協力をお願いしており、いわゆる患者輸送船という形で柳井港まで搬送し救急車に乗せる対応を行っている。ドクターヘリの場合は消防に連絡する。

イ 郵便局を活用したオンライン服薬指導に切り替えたきっかけ

- ・ 医師が処方したい薬を処方できないことが一番の理由。大きな病院から診療所を逆紹介される形になった場合、大きな病院にはあるが診療所にはない薬がここ数年目立つようになり、医師も薬の調整に難航していた。
- ・ また、院内処方をしていた頃は看護師が調剤を行っていたため、本来の看護業務に時間をさけない状況でもあった。

ウ 郵便局を活用したオンライン服薬指導に対する利用者の声

- ・ 従来は診療所で診察して薬をもらっていたため、最初は抵抗があったと思うが、現在では薬剤師に慣れてきたので、薬の相談ができるようになる等、薬剤師との距離が縮まり、相談しやすい場所になったと思う。
- ・ 薬剤師がすごく丁寧に対応してくれているという声もある。

エ 「郵便局を活用したオンライン診療」の実証で出た課題

- ・ 実証を行った際は診療費についても郵便局で完結する形をとっていたが、その方法では、診療所(市立)に係る診療費の払込みについて、市においてこの金額でこの方からきちんと入金されているかの確認がその場で取れなかった。
- ・ どういうやり方でやるかは考える必要があるが、患者に多大な負担を強いることがないように進める必要があると認識している。

(参考)平郡診療所について説明を受ける



(公民館にて医師との意見交換)

ア 郵便局を活用したオンライン服薬指導への所感

- ・ 院外処方となることで、薬の選択の幅が広がる。また、院内処方の頃は看護師が薬の準備をしていたが、院外処方となることで業務の負担もぐっと下がった。すごく良いシステムだと思う。
- ・ 他の地域でも活用できると良いのではないか。郵便局はそれぞれの地域に一つはあるため、上手く活用できれば、建物を追加で準備する必要なく移行できる点がとても良いと思う。

イ オンライン診療導入のメリット等

- ・ 今後、対面診療とオンライン診療を交互に行う予定であるが、オンライン診療を行うことのメリットの一つに、対面診療の時間を長くとれるという点がある。ある人がオンライン診療を行ったら、その分対面診療の時間が増えるといった具合

に。また、例えば、今後、西地区と東地区をつないでオンライン診療をする等、色々な活用の方法も考えられる。

- ・ オンライン診療を活用することによって、幾分か受診日の分散をすることができれば、必要な検査や処置に時間を割くことができる。
- ・ オンライン診療中に、普段担当している本土の患者に緊急の対応を行わなければならないことも考えられる。常にバックアップ体制を取って、代わりの方が診療できるようにする必要がある。

(参考)

・ 公民館外観



・ 増井医師との意見交換の様子



(6) 柳井市との意見交換

出席者： 柳井市役所

井原 市長

益田 健康福祉部長

上田 健康福祉部健康増進課長

濱安 健康福祉部健康増進課主任

(柳井市からの説明)

ア 平郡島の概要

- ・ 平郡島は人口 202 人(令和7年 12 月末日時点)で、市長が就任した頃は 500 人いたが激減しており、高齢化率も 75.74%となっており、市内でも高齢化率がとても高い地域である。
- ・ 島と本土の交通手段は1日2往復するフェリーが主となっており、本土の港までは平郡東地区から片道1時間 40 分、平郡西地区からは1時間かかる。
- ・ 島で住み暮らし続けたい方々がいる限り、行政としてはしっかり支え、逆に島を守ってもらっているぐらいの気持ちで、財源をかけて島の暮らしを維持。

イ 平郡島の医療体制

- ・ 東地区には平郡診療所、西地区には平郡診療所の西出張診療所がある。

- ・ 診療日は東地区が毎週水曜日、西地区が毎週木曜日となっており、医師が1名(非常勤)、看護師が2名(うち1名は非常勤)、事務員1名の体制。
- ・ 医師は東地区の診療日である水曜日の朝にフェリーで平郡島へ向かい、東地区での診療後、島内で宿泊し、翌日西地区の診療を終えてフェリーで本土に帰る。

ウ 診療体制の主な課題

- ・ 医療体制の課題は、令和3年4月から医師が常勤から非常勤になったことで診療日が減少してしまったことや悪天候でフェリーが欠航した場合に診療が行えないこと。
- ・ 薬剤処方の課題は、島内に調剤薬局が無いため、薬剤を院内処方していたが、使用できる薬剤に限りがあったこと、及び薬剤の分包を看護師が行っていたため、看護業務が十分に行えなかったこと。
- ・ 医師、看護師及び医療事務員の確保が難しいこと。

エ 郵便局を活用したオンライン診療・オンライン服薬指導について

- ・ 平郡郵便局において、令和6年9月17日～同年12月11日に郵便局を活用したオンライン診療・オンライン服薬指導の実証事業を行った。局内に個室ブースを設置し、平郡診療所の診療日以外の日には医師がオンライン診療可能と判断した患者のみを対象に、医師がいる本土の周東総合病院と通信機器をつないでオンライン診療・オンライン服薬指導を実施。それに加え、診療日に医師が対面診療をした患者を対象に同意いただける場合は、オンライン服薬指導を実施。
- ・ 実証事業のアンケート調査では利用者の70%～80%が満足しているという結果であったことを踏まえ、実証事業での実施方法を基本として、令和7年10月からオンライン服薬指導を実装し、今後オンライン診療も実施する方向。
- ・ 現在、薬の配送費や振込手数料は市が負担し、患者の負担は薬代のみ。
- ・ 郵便局を活用したオンライン服薬指導の導入の効果として、院内処方から院外処方になり、取り扱える薬剤の種類が増えたり、薬剤師からより詳しい説明を受けられるようになった。また、郵便局員の協力を得るため、オンライン服薬指導の時間帯は看護師が看護業務に専念できるようになった。

(意見交換における柳井市からのコメント)

ア 郵便局でオンライン服薬指導を行うことのメリット

- ・ 郵便局でオンライン服薬指導を行うことで、郵便局員に機器の接続、患者の受付等を行ってもらえるため、看護師の負担を減らすことができ、その分、訪問等による患者の様子への把握等に時間を充てられることがとても大きい。

- ・ 医師がオンラインの対応で良いと判断した場合には、基本的な制約から通院の手間が外れるので、住民の利便性は確実に増すだろうし、郵便局として新たな住民サービスの在り方に協力するという意味でも良い形が生まれると良い。

イ オンライン服薬指導の課題

開始してから3、4クール目で、想像以上に島民は慣れてきており、島民の感
触としては課題はあまりないが、郵便局での振込用紙の印刷の際にトラブルが
あったり、協力薬局中で患者が利用する薬局が実証事業に参加した薬局に偏
り負担が大きくなっているといったことはある。

ウ 住民の理解

柳井市では、島でも本土と同じ環境で医療サービスが受けられるということ
をベースにし、薬の配送費等を市で負担し、薬代以外は患者負担にならないよ
うにしている。患者負担が増えるとオンライン服薬指導等が進まなくなる。

また、住民の理解を得るためには、説明会や実証実験を実施し、丁寧に進め
ていく必要がある。

エ 郵便局の活用方法

オンライン服薬指導以外にも、郵便局に担ってもらいたい機能は沢山ある。
平郡島の金融機関はJAが撤退し、郵便局しかないため、金融窓口としてあり
がたい存在であるが、商店もあまりなく、他の地域で郵便局で商品等を置いて
いると聞いたことがあるので、そういう物流的なものも考えられる。

(参考)柳井市との意見交換の様相

・柳井市役所外観



・意見交換の様子①



・意見交換の様子②

