

群馬県 御中

分析レポート

あなたがオンライン診療を「使ってみたい」と思うのはどんな場面ですか？

PoliPoli Gov

2026年3月11日



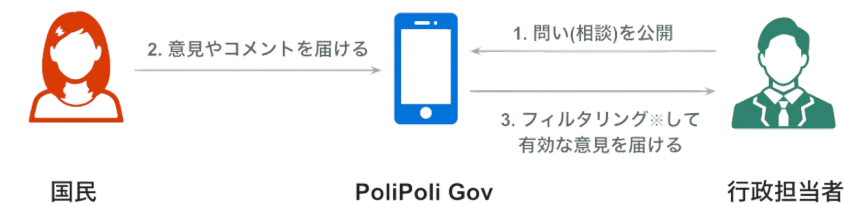
意見募集の概要・実施結果

- **調査方法**：デジタルツール「PoliPoli Gov」を用いたインターネットリサーチ
- **意見募集のテーマ**
 - あなたがオンライン診療を「使ってみたい」と思うのはどんな場面ですか？
- **調査期間**：2026/1/29～2026/3/1（32日間）
- **調査地域**：全国オンライン
- **ページ閲覧数**： PV
- **総コメントユーザー数**：145人（*ユーザーIDの重複を削除した値より、ユニークユーザー(UU)数を算出）
- **総コメント投稿数**：168件（*コメント公開基準に抵触する非公開コメントを除外した値を算出）
- **回答者の属性（必須回答）**：
 - ①あなたと群馬県との関わり
 - 群馬県に居住・通勤・通学している
 - 過去、群馬県に居住・通勤/通学した
 - 観光などで群馬県を訪れた
 - 群馬県を訪れたことはない
 - ②あなたの年代
 - 10代以下
 - 20代
 - 30代
 - 40代
 - 50代
 - 60代
 - 70代以上

意見募集の概要・実施結果

- ③あなたの性別
 - 男性
 - 女性
 - 回答しない
- ④オンライン診療の利用経験
 - 利用したことがある
 - 利用したことはない（知っている）
 - 利用したことはない（よく知らない）
- ⑤受診時に使えそうな端末
 - スマートフォン
 - パソコン、タブレット
 - どちらも使える
 - どちらも使えない、自信がない

意見募集の仕組み



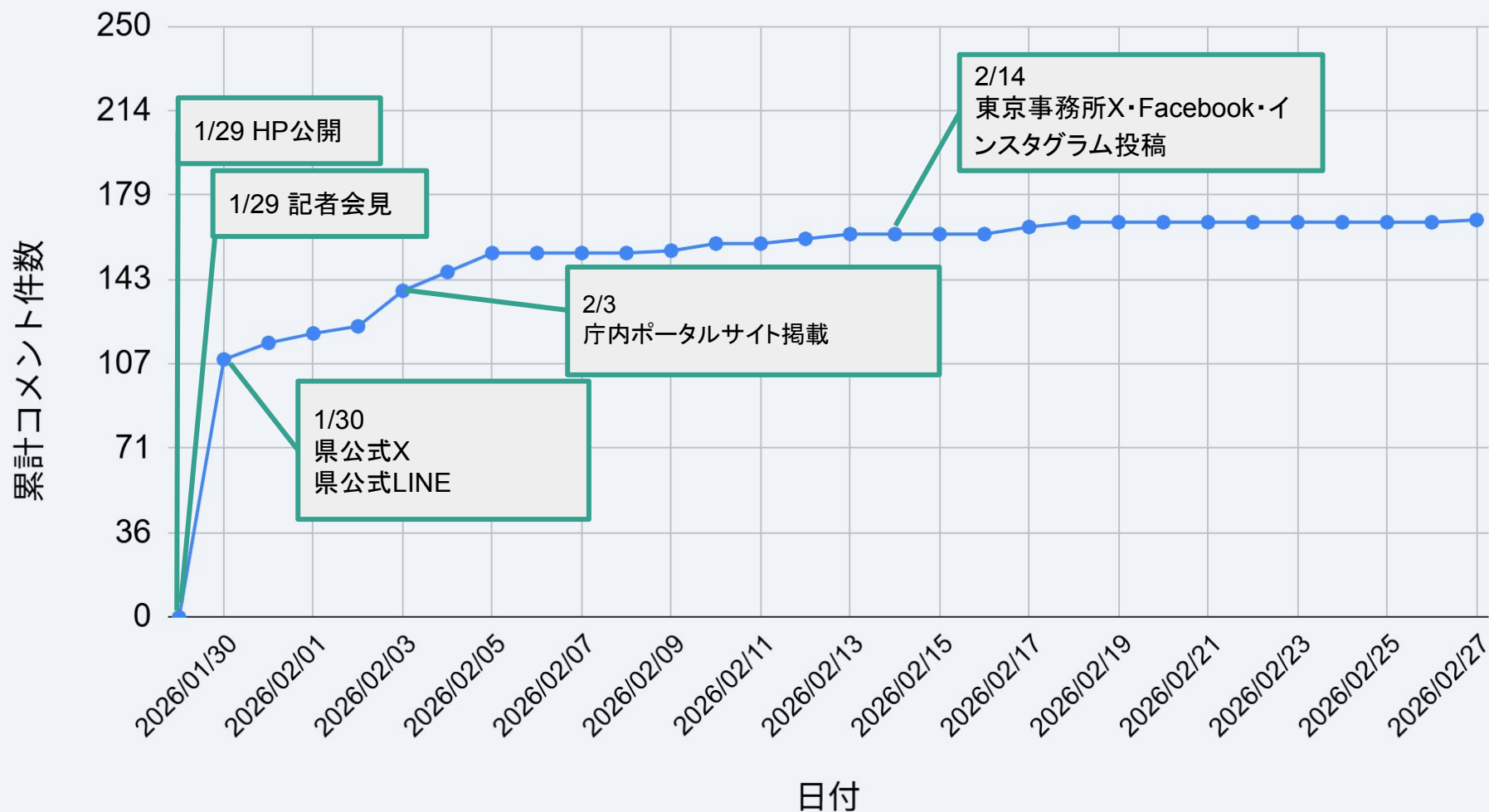
※プラットフォーム内のコミュニティを健全に保つため、投稿されたコメントが攻撃的な内容や広告目的と判断された場合に、運営側でコメントを非公開としています。



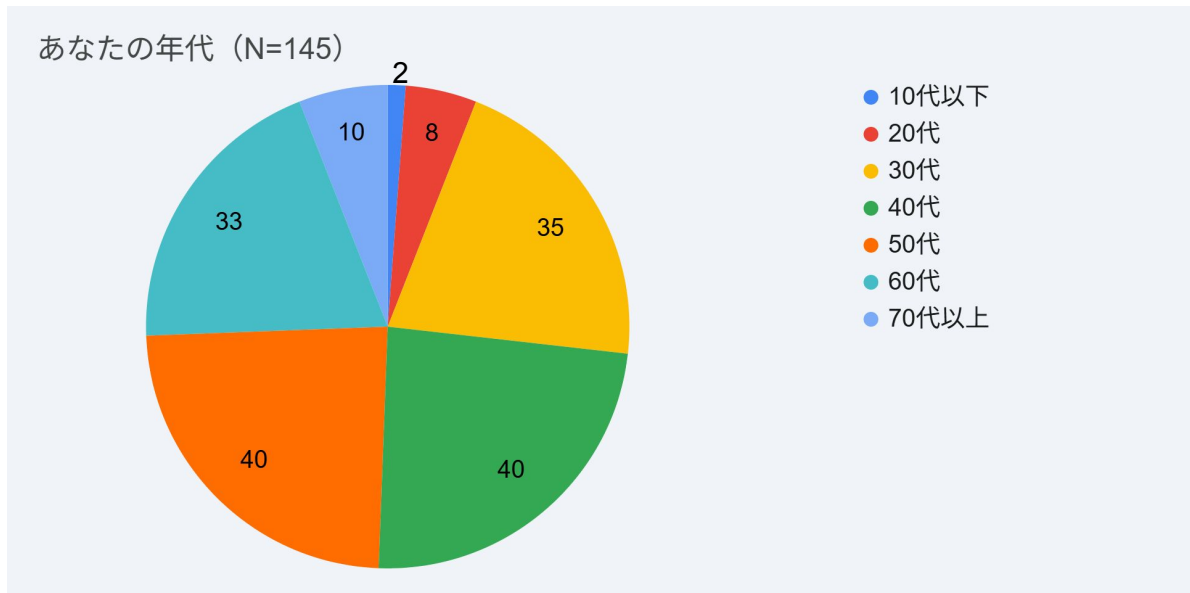
URL: <https://polipoli-gov.com/issues/ABsm1mcVpo0SQtum6V1t>

コメント数推移

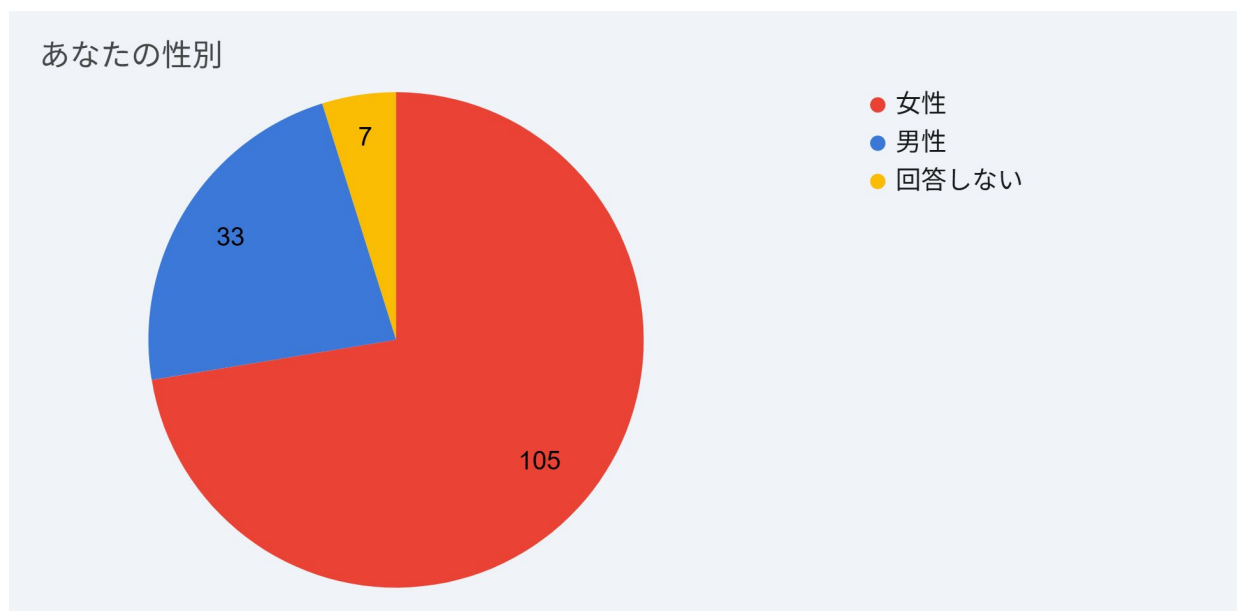
コメント数推移（日次）



意見募集の概要・実施結果 | 全コメントにおけるユーザー属性

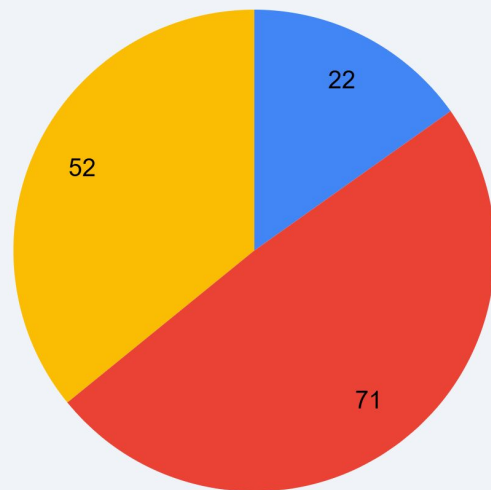


意見募集の概要・実施結果 | 全コメントにおけるユーザー属性



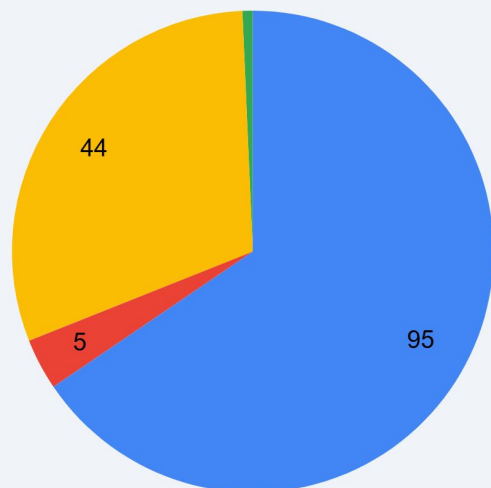
意見募集の概要・実施結果 | 全コメントにおけるユーザー属性

オンライン診療の利用経験 (N=145)



- 利用したことがある
- 利用したことはない (知っている)
- 利用したことはない (よく知らない)

受診時に使えるような端末 (N=145)



- スマートフォン
- パソコン、タブレット
- どちらも使える
- どちらも使えない、自信がない

全コメントのカテゴリ分類

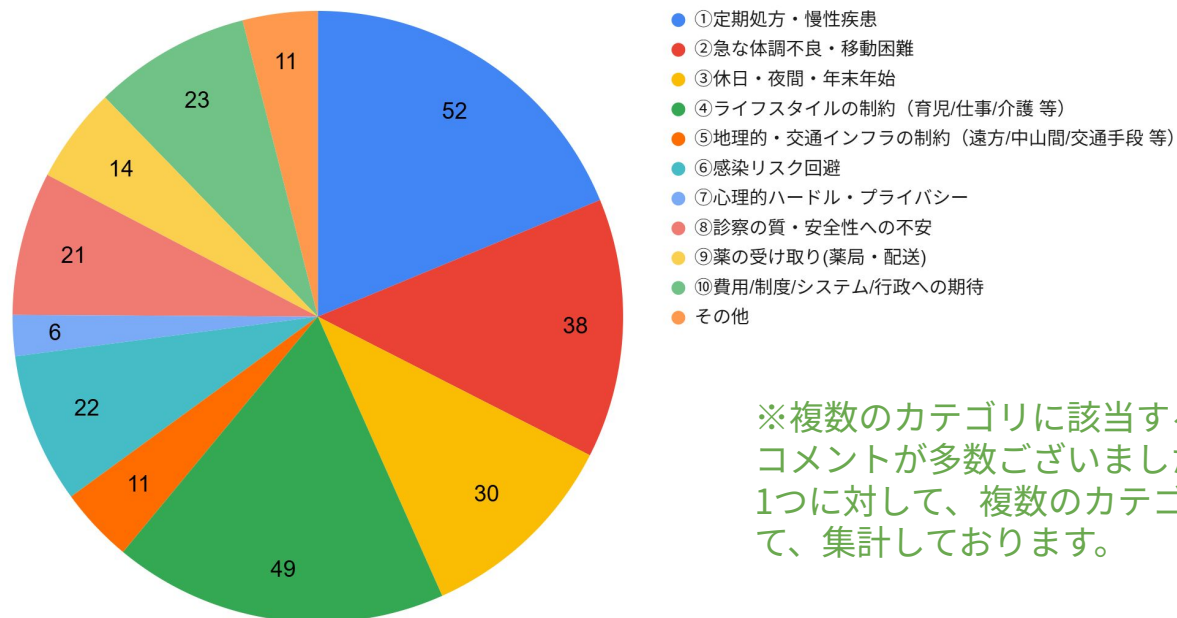
県民のオンライン診療に対するニーズは「生活との両立」「非常時のアクセス」「地域課題の補完」の大きく3つに分けられることが分かります。

最も多かったのは「定期処方・慢性疾患（52件）」と「ライフスタイルの制約（育児/仕事/介護等：49件）」でした。県民は「いつもの薬」をもらうための待ち時間を削減し、日々の仕事や家族のケアと自身の治療を両立させるための実用的な手段として、強い期待を寄せています。

次いで「急な体調不良・移動困難（38件）」「休日・夜間・年末年始（30件）」といった、辛い状況下での移動や長時間の順番待ちを回避したいという声が多く集まりました。

さらに、「地理的・交通インフラの制約（11件）」について、件数こそ全体の1割程度ですが、中山間地域でのバス減便や高齢者の免許返納に伴う「交通弱者の医療アクセス確保」という、群馬県特有の切実な課題が浮き彫りになっています。一方で、診察の質への不安（21件）や、費用・制度面への懸念（23件）も根強く存在しています。今後はこうした多様なニーズに応えつつ、県民が安心して利用できる行政主導の環境整備が求められます。

コメントのカテゴリ別分布



※複数のカテゴリに該当することについて言及するコメントが多数ございました。その場合、コメント1つに対して、複数のカテゴリに該当するものとして、集計しております。

全コメントのカテゴリ分類

カテゴリ名	カテゴリの説明	メインキーワード ※キーワードは参考であり、内容を一旦確認した上でのカテゴリライズとなっています。
①定期処方・慢性疾患	持病や花粉症など、症状が安定している状態での「いつもの薬」の継続処方を求めるニーズです。病院での長時間の待ち時間と、実際の診察時間の短さに対する不満が背景にあり、時間的ロスの削減が強く期待されています。	「定期」「いつも」「継続」「同じ薬」「薬だけ」「慢性」「花粉症」「血压」など
②急な体調不良・移動困難	高熱、胃腸炎、ぎっくり腰や骨折など、突発的な体調不良や怪我により、自力で病院まで移動することが身体的に極めて困難な場面での利用を想定したニーズです。「救急車を呼ぶべきか迷う」といった初期アクセスの役割も含まれます。	「動け(ない)」「辛い」「歩行」「骨折」「怪我」といった身体的な移動の支障を表す言葉や、「痛い」「具合が(悪い)」「朦朧」など
③休日・夜間・年末年始	かかりつけ医が休診となる時間帯や時期に急に体調を崩した際の医療アクセスを求める声です。休日当番医や夜間急病診療所での過酷な待ち時間（屋外待機や数時間待ちなど）を経験した県民から、その回避手段として強く望まれています。	「休日」「夜間」「年末年始」「正月」「お盆」「日曜」「祝日」といった具体的な休診時期・時間帯を示す単語に加え、「時間外」「夜中」「土日」「休診」など

全コメントのカテゴリ分類

カテゴリ名	カテゴリの説明	メインキーワード ※キーワードは参考であり、内容を一旦確認した上でのカテゴリライズとなっています。
④ライフスタイルの制約（育児/仕事/介護等）	仕事が休めない、小さな子どもが複数いて受診が大変、高齢の親の付き添いが必要など、患者の生活環境や家族のケアによる時間的・人的な制約です。多忙な現役世代やケアを担う世代が「限られた時間で無理なく治療を継続したい」というニーズが中心となります。	「育児」「子供」「子ども」「仕事」「職場」「休む」「介護」「親」「高齢」「一人暮らし」など
⑤地理的・交通インフラの制約（遠方/中山間/交通手段等）	医療機関までの物理的な距離や、移動手段の欠如に起因する通院の障壁です。特に中山間地域における路線バスの減便、出張・旅行先での受診ニーズが含まれます。	「遠方」「中山間」「北毛」「離島」「交通」「免許」「バス」「運転」など
⑥感染リスク回避	医療機関の待合室における院内感染への不安や、自身が感染症にかかった際に周囲にうつしてしまうことへの配慮に関するニーズです。発熱外来での車中待機や、他者配慮からの心理的な利用しづらさといった物理的な苦勞を避ける目的も含まれています。	「感染」「うつさ(ない)」「うつる」「インフル」「コロナ」「風邪」「感冒」など
⑦心理的ハードル・プライバシー	心療内科への受診に対する心理的な抵抗感や、処方など対面では相談しづらいデリケートな悩みに関するニーズです。知り合いに会いたくない等の状況において、自宅という安心できる環境での受診が求められています。	「心療内科」「精神科」「うつ病」「メンタル」「プライバシー」「恥ずかしい」「視線」など

全コメントのカテゴリ分類

カテゴリ名	カテゴリの説明	メインキーワード ※キーワードは参考であり、内容を一旦確認した上でのカテゴリ ライズとなっています。
⑧診察の質・安全性への不安	画面越しでは触診や聴診ができないため、正確な診断ができるのか（誤診への不安）という疑問や、医師とのコミュニケーション不足への心配が挙げられており、初診は対面を望むといった慎重な意見が目立ちます。	「不安」「怖さ」「心配」「誤診」「触診」「聴診」「直接診(てほしい)」「初診(は)対面」など
⑨薬の受け取り(薬局・配送)	オンラインで診察を受けた後の「薬の受け取り方」に関する課題です。診察がオンラインで完結しても、対応薬局が近所になかったり、夜間に開いている薬局がないといった不便さを指摘し、自宅への配送などを求める意見です。	「薬局」「処方箋」「配送」「郵送」「届けて」「24時間」「Uber」など
⑩費用/制度/システム/行政への期待	利用時のシステム手数料や医療費助成などの金銭的負担、偽サイト等のセキュリティへの不安に関する声です。同時に、県や市が主導して誰もが安心して使える公的な仕組みを整備してほしいという強い期待も含まれます。	「費用」「料金」「無料」「還付」「怪しい」「詐欺」「漏洩」「行政」「県」「公共」「スマホ」「QRコード」など

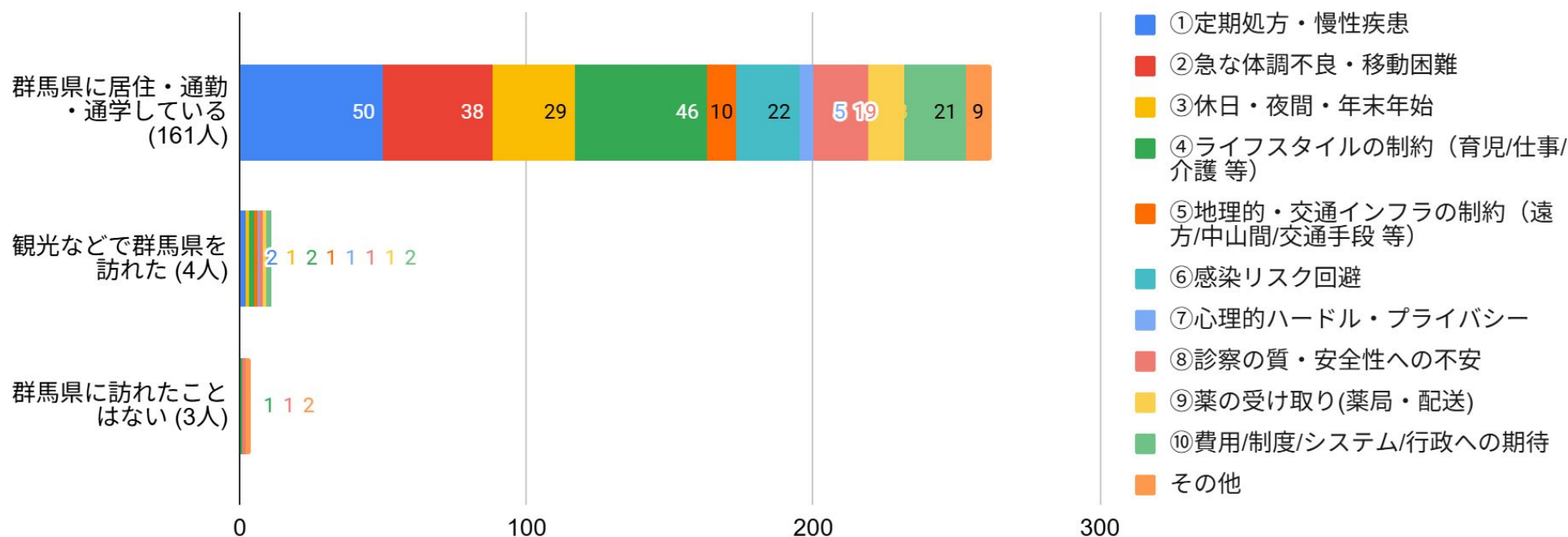
クロス分析と考察

カテゴリごとの分析 | 群馬県との関わり×カテゴリ分類

コメントの大多数（161人）が県内に居住・通勤・通学している層であり、「定期処方」や「ライフスタイルの制約（46件）」へのニーズが突出しています。

オンライン診療は、非日常の特別な医療ではなく、仕事や家族のケアといった「県民の日常」を支える実用的なツールとして求められています。また、件数は10件と局所的ですが、「地理的・交通インフラの制約」を挙げる声もあり、群馬県特有の広域な県土や車社会の課題を補完する役割も示唆されています。

①あなたと群馬県との関わり×医療ニーズカテゴリのクロス集計（実数積み上げ）



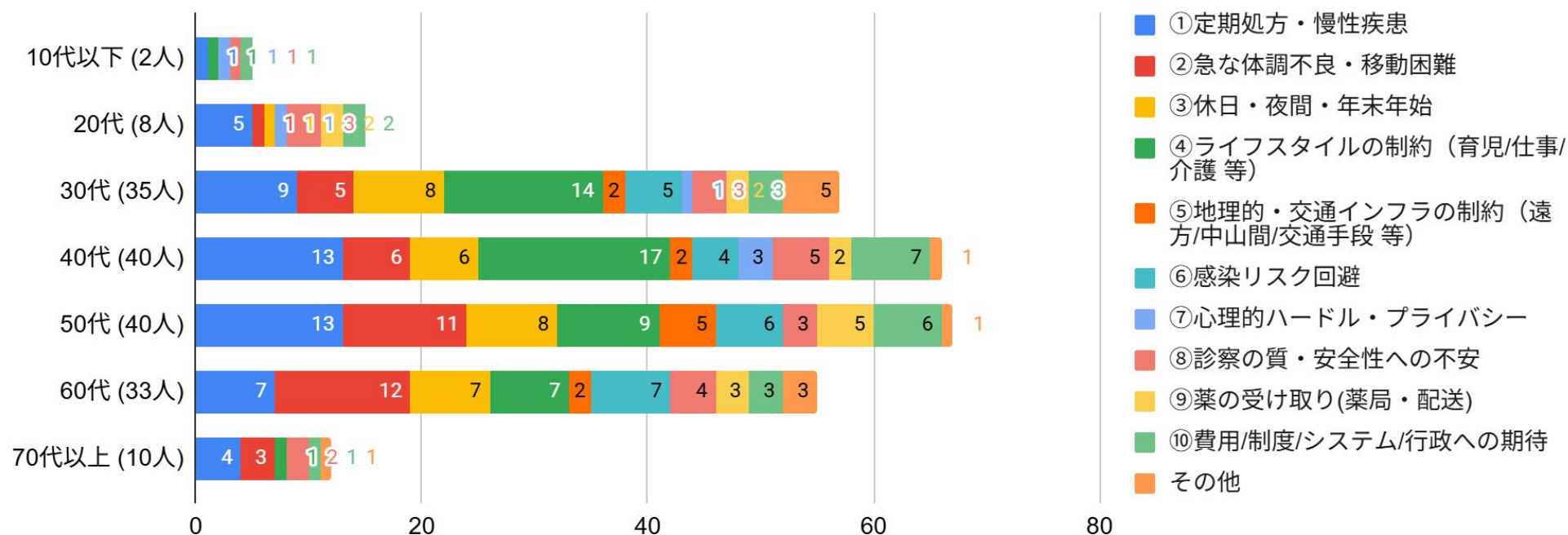
カテゴリごとの分析 | 年代×カテゴリ分類

年代によってオンライン診療に期待する役割が分かれています。

30代～40代の現役世代は「ライフスタイルの制約（育児・仕事等）」へのニーズが非常に高く、多忙な日々の中で治療を両立させるための「タイムパフォーマンスの向上（時間創出）」を求めています。

一方、50代以降のシニア世代になると、「急な体調不良・移動困難」や「地理的・交通インフラの制約」の割合が増加します。自力での運転や歩行が辛い時の「物理的な移動手段（足）の代替」としての切実な期待がうかがえます。

②あなたの年代×医療ニーズカテゴリのクロス集計（実数積み上げ）

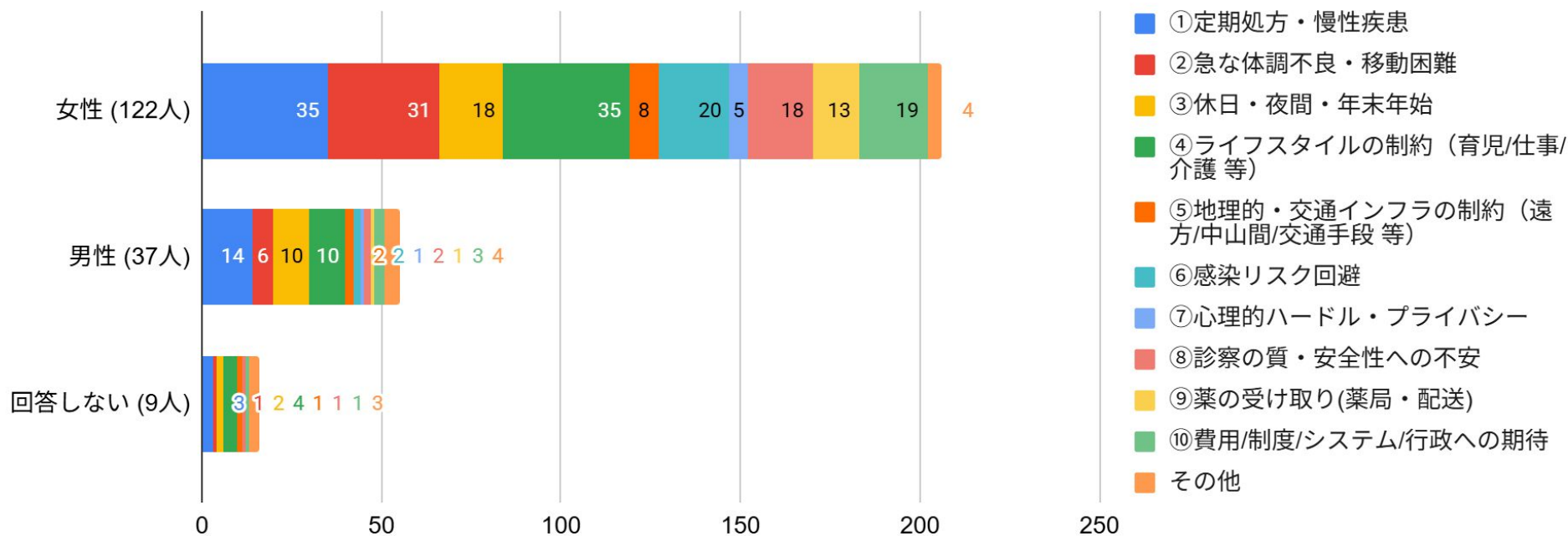


カテゴリごとの分析 | 性別×カテゴリ分類

女性は全体的に回答数が多く、特に「ライフスタイルの制約（35件）」の割合が非常に高いのが特徴です。「自分だけでなく、子どもや親の受診負担を減らしたい」という家族のケアを担う立場からの声が多く反映されています。また、「感染リスク」や「診察の質への不安」に対する関心も高く、安全性への慎重な姿勢が見られます。

一方、男性は「定期処方」や「休日・夜間」へのニーズが相対的に高く、仕事の都合に合わせた「自身の医療アクセスの効率化」を重視する傾向があります。

③あなたの性別 × 医療ニーズカテゴリ のクロス集計（実数積み上げ）



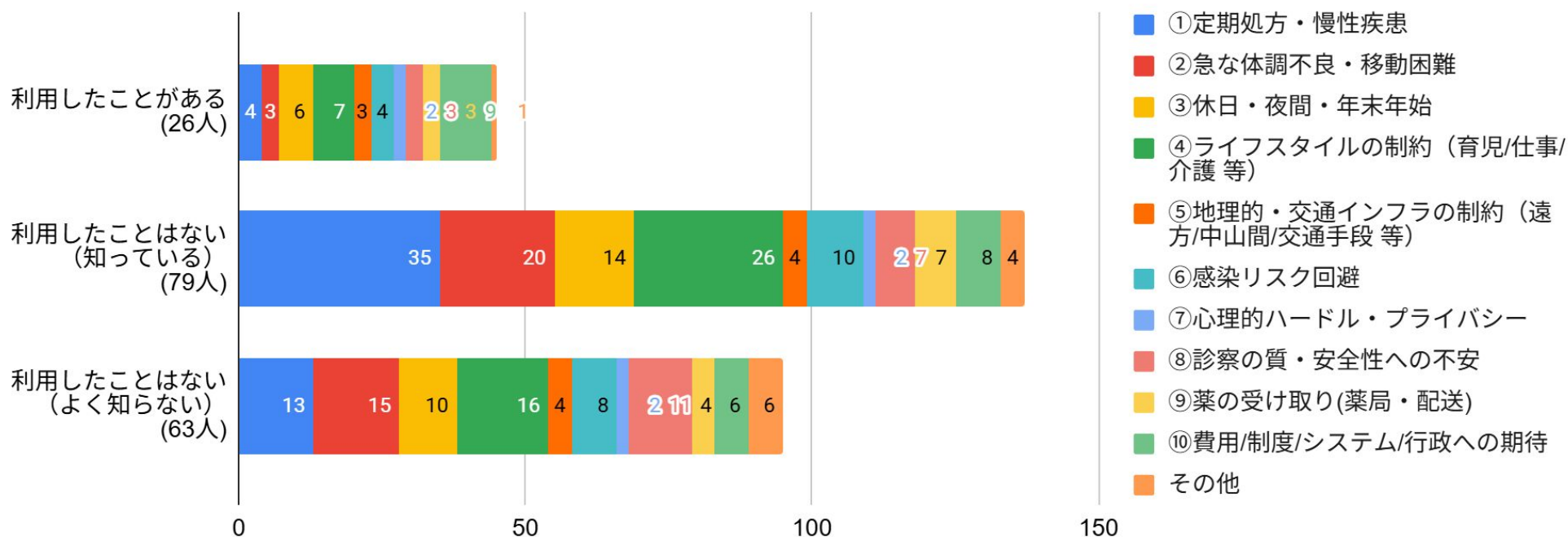
カテゴリごとの分析 | オンライン診療の利用経験×カテゴリ分類

利用経験の有無によって、オンライン診療に対する適用度の種類が変化しています。

利用未経験（特によく知らない）層は、「診察の質・安全性への不安（11件）」の割合が比較的高く、見えないこと・分からないことへの心理的ハードル（誤診への不安など）が受診をためらわせています。

逆に利用経験がある層は、「費用/制度/行政への期待（9件）」の割合が上がっています。実際に使ってみた結果、アプリの手数料の高さや医療費助成の手続きなどに実用的な課題（不満）を感じており、行政主導の環境整備を求めています。

④オンライン診療の利用経験 × 医療ニーズカテゴリ のクロス集計（実数積み上げ）

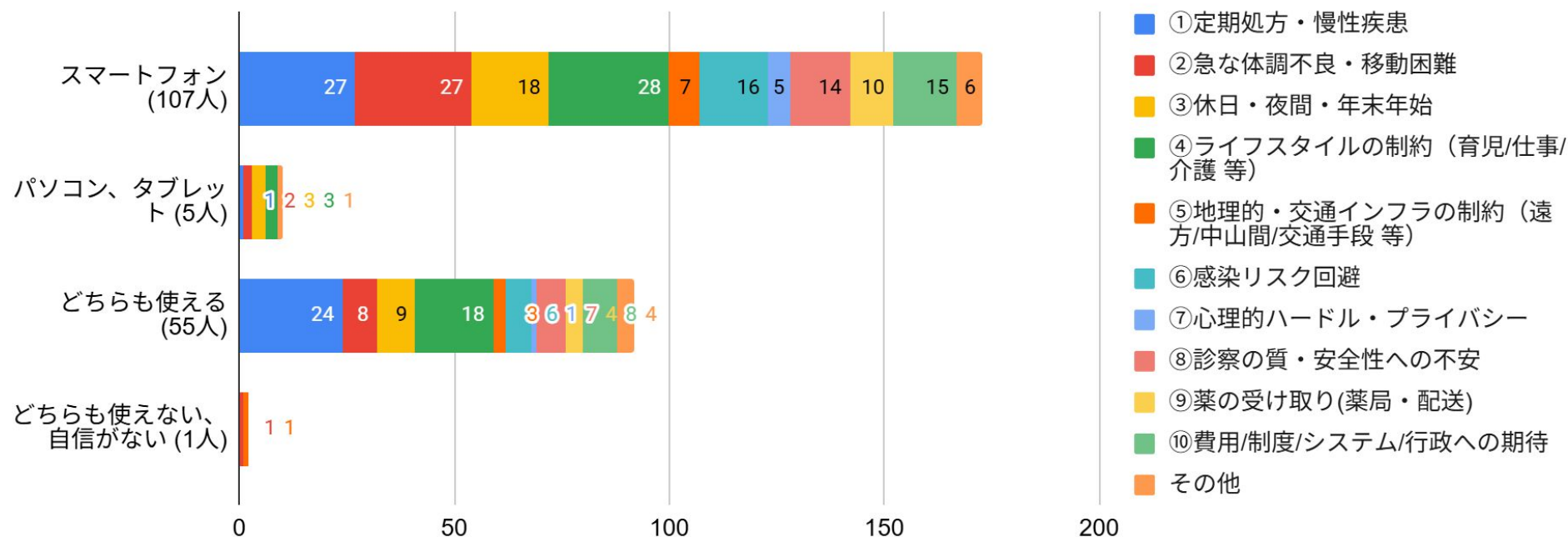


カテゴリごとの分析 | 見えそうな端末×カテゴリ分類

利用想定端末の主流はスマートフォン（107人）です。スマホ単独利用層は「急な体調不良・移動困難」の割合が高く、具合が悪くて起き上がれない時や外出先から、「手軽にすぐアクセスしたい」という意図が読み取れます。

一方、パソコンやタブレットも使える層（55人）は、「定期処方（24件）」のニーズが特に高くなっています。自宅や職場のデスクなど、落ち着いた環境で「あらかじめ予約をして計画的に受診するスタイル」を想定していると考えられます。

⑤受診時に見えそうな端末 × 医療ニーズカテゴリ のクロス集計（実数積み上げ）



代表的なコメント

※読みやすさを考慮し、運営側で一部内容を抜粋・編集しております。

①定期処方・慢性疾患

【30代、女性】

花粉症の薬は「体調に変わりないか」の確認だけでいつも処方してもらっているので（聴診などなく会話だけ）、オンライン診療が利用できれば医療機関まで出向く必要性がなくなるのではないかと思います。休暇を取って受診することもあるので、取得時間も短くなって助かります。

【50代、女性】

持病があっても同じ薬を処方してもらっていますが、薬だけもらいたいただけなのに、病院に行って受付して何時間も待たされて、診療時間が3分、処方箋がでて薬局へ行ってまた待たされて、ほぼ半日かかるということがあると、薬だけならオンライン診療を受けたいです。よい診療をしてくれる病院は丁寧なので混雑していて時間がかかるので、同じ薬なら諸々省略して時間のロスを減らしたいです。

【60代、女性】

慢性疾患で定期的な薬の処方がある場合。病院に行かず、最寄り薬局で受け取れると、二次感染のリスクもないし、係る時間も短縮できるので、あれば利用したいです。

② 急な体調不良・移動困難

【40代、女性】

自分しか大人がいない状況で、小学生低学年の娘達と一緒にインフルエンザにかかってしまい、運転などとてもじゃないけどできる状態ではなかった。その時にオンライン診療を思い出し、初めて受診しました。先にこどもがインフルエンザ陽性と分かっていたので、見なし陽性でタミフルを出していただきました。次の日に薬をもらいに行くことはしなかったけど、それでも待ち時間までもずっと家で安静に横たわっていることができ、ほんとうに助かるシステムだと思いました。

【60代、女性】

体調がすこぶる悪くて、病院に行くのが大変な時
救急車を呼ぶのは迷う程度

【70代以上、女性】

- ・発熱等、車の運転が困難な時
- ・足の怪我で車は運転出来るが歩行が困難な時

③休日・夜間・年末年始

【30代、女性】

休日、夜間などかかりつけ医がやっていない時間帯に夜間診療に行った方がよいか、翌日診療時間まで待って大丈夫か判断に迷う時。

【40代、女性】

自宅で検査キット使用でインフルと分かったとき（発熱や症状出ている）家から出ずに薬だけ欲しい。特に休日や夜間、年末年始
医療機関がほぼ閉まっている時はわざわざ大混雑している病院に行きたくない。

【50代、男性】

以前、年末に休日、夜間診療にお世話になりましたが、大変な混雑で終了まで6時間以上かかり大変な思いをしました。オンライン診断が出来れば、辛い待ち時間も部屋で休んでいることが出来、医療関係者、並びに患者への負担が減ると思います。

④ ライフスタイルの制約（育児/仕事/介護等）

【30代、回答しない】

正月に発熱したとき、休日診療所の混み合いが酷く大変な思いをしたので、自宅で診察を受けられると助かります。平日の受診も、仕事があるとなかなか難しいので、夜間に診てもらいたいと何度か思いました。

あと、花粉症の薬をオンライン診療で処方してもらえたら助かるだろうな、と思います。花粉症のために仕事を休むのが忍びないので、土日や夜間に利用できたらありがたいです。

【40代、女性】

子どもが不登校で心療内科にかかりたくてもなかなか予約もとれず、やっと予約をとれたとしても子どもの心の状態によっては診察が受けられない心配があります。自宅にいて落ち着いた状態で診療を受けることができればありがたいです。

【50代、女性】

高齢の家族が定期的に投薬を受けていて、状態は悪化していない際、前回と同じ薬をもらうだけのために医療機関に連れて行かなければならないときに、オンラインで処方せんを直接かかりつけ薬局に送ってもらえれば本人を無理に連れて行くこともなく助かる。薬を取りに行くのも話の分かる家族が行ったほうが安全な場合が多いと思う。初診の際、オンラインはどんな医師か、どんな患者かもわからないので、お互いに対面がよいと思う。

⑤地理的・交通インフラの制約（遠方/中山間/交通手段等）

【30代、男性】

・自然豊かな地域への移住を考えるにあたり、診療日数が少ない医療機関しか近くになかったり、バスで遠くまで通うのは負担が大きいので、オンラインで効率的に診療を受けて、薬の処方や受取りも自宅等で完結できる環境があれば、大きなポジティブ要素。

【40代、女性】

オンライン診療で医療機関に行く人が減ることで、対面で受診しなければならない人も受診しやすくなると思います。

また、へき地住民や高齢者もオンライン診療を利用できるようになることで、より安心して生活できるようになると思います。

【50代、回答しない】

北毛の中山間地に住む高齢者にとって、病院への移動は死活問題です。

遠方の渋川医療センターまで通わなければならない人が増えていますが、公共交通機関の現状は極めて厳しいものです。かつてあった沼田市と渋川市の路線バスの接続は、今月2月に減便により断たれます。デマンドバスも、沼田駅まで行くのが精一杯です。免許を返納すれば通院手段は完全になくなります。また、行政が進めるGunMaaSも高齢者には使いこなせず、結局は取り残されている実感があります。

こうした「移動の壁」による受診控えを防ぐためにも、オンライン診療の導入・拡充は有効だと思います。自宅や近くの拠点で診察を受けられる仕組みがあれば、高齢者の負担は劇的に改善されるはずです。ぜひ、高齢者の切実な声を代弁する者として、声が届くことを願っています。

⑥感染リスク回避

【30代、女性】

発熱や咳、鼻水など、感冒症状の場合、コロナ以降、なかなか診察してもらえない状況だと思います。発熱外来が予約がいっぱいだったり、車で待機したり、風邪の時は大変だと感じます。車を自由に使えない人もいます。実際に、医院に来なくて良いなら、そこでの感染拡大も防げると思います。以上のことから、感冒症状があるときにオンライン診療を使えるととても良いと思います。

【40代、女性】

病院に行くのが辛い時、具合が悪いのに長時間待たされるのは耐えられない。インフルエンザ等の感染症が流行っている時、病院に行って感染してしまうことがあるのでそういう時、オンライン診療を受けたい。

【60代、女性】

風邪を医師に直接診察してもらえないことが多い。院内感染を恐れてか、医師が風邪をうつされるからか、医院の入口に、風邪症状のある人は「ストップ」や「入らないでください」などと掲示してあったり、医院に入れても、受付で風邪症状や熱があると伝えると「電話診療になる」と言われたり、別室や車の中で待たされて、コロナやインフルエンザの検査を、希望しないのに、させられることで、余計に身体に負担になる。具合が悪い中、医院に辿り着いても診てもらえないと非常に辛いので、実際は、直接、診察して欲しいが、オンライン診療が助けになるのか、とも思う。

⑦心理的ハードル・プライバシー

【20代、女性】

病院に足を運ぶという行為は、単なる移動以上の負担を強いるものです。（中略）
メンタルに不調を感じている時、最も避けたいのは「知っている誰かに会うかもしれない」という不安です。本来、心身を休めるべき時に、待合室で周囲の視線を気にしたり、外出のための気力を振り絞ったりすることは、治療のハードルを不必要に上げてしまいます。一方で、オンライン診療であれば、自分が一番リラックスできる「聖域」である自宅から、一步も出ずに受診が可能です。誰にも邪魔されず、一人で先生と向き合える環境は、プライバシーを守るだけでなく、心の平穏を保つための大きな支えになります「効率的に時間を使いたい」という現実的なニーズと、「誰にも知られずに安心して相談したい」という心理的なニーズ。この両方を満たしてくれるオンライン診療は、現代の医療において不可欠な選択肢であると考えます。

【40代、男性】

私が使用したことがあるのはEDの治療についてです。
そもそもEDなのか？治し方やいざという時の薬などです。恥ずかしいはありませんがそもそもどうなのか？というところはわざわざ病院やクリニックへ行くよりも手軽で早くその先へ進みやすい。
同じ様にかん検診なども「早めの相談」ができるの良いですね。

【40代、女性】

精神科など初診の予約が1ヶ月以上先だったりして受診を諦めてしまったり、受診日に気力が湧かない時などオンラインで診療できる機関があると心強い。

⑧ 診察の質・安全性への不安

【20代、女性】

仕事で皮膚科に通う時間が取れず、スマートフォンアプリでオンライン診療を利用していましたが、コミュニケーションやプライバシーの不安（他の患者さんの診察のやりとりが聞こえてしまっていました）、アプリのサービス利用料の高さから中止しました。こういった課題が解消されればまた使いたいです。

【40代、女性】

オンラインでは、症状など自己申告のみになるので、医師の診断に不安があります。

【50代、女性】

高齢の家族が定期的に投薬を受けていて、状態は悪化していない際、前回と同じ薬をもらうだけのために医療機関に連れて行かなければならないときに、オンラインで処方せんを直接かかりつけ薬局に送ってもらえれば本人を無理に連れて行くこともなく助かる。薬を取りに行くのも話の分かる家族が行ったほうが安全な場合が多いと思う。初診の際、オンラインはどんな医師か、どんな患者かもわからないので、お互いに対面がよいと思う。

⑨薬の受け取り(薬局・配送)

【20代、女性】

ピルの処方を受診したことがあります。今、通っているところは定期的な処方でも（診察は不要でも）処方箋は取りに行かないとなので、処方箋が最寄りの薬局に届くようになるといいですね。

【30代、女性】

オンライン診療してくれて、さらにUberみたいに家まですぐ薬を届けてくれたら高くても使う

【30代、女性】

県外からの旅行の際に利用できるのと心強い。しかし、場所によっては夜遅くになると薬局が閉まってしまうので、受け取れないことがある。どこか24時間対応してくれるところがあればいいなと思う。

【50代、女性】

DO処方の時はオンラインで良いのではないかと思う。

それには病院でのオンライン診療、薬局での服薬指導、決済までスマホで完結出来なければ意味がない。先ずは一部でしか使えない電子処方箋の普及が必要かと思う。

【60代、女性】

オンライン診療を受けたのちの薬の処方箋だが、インターネットのオンライ診療サービスでは対応薬局が限られていて不便だった。自宅近くの薬局が選べるとありがたい。

⑩費用/制度/システム/行政への期待

【20代、女性】

仕事で皮膚科に通う時間が取れずオンライン診療を利用していたが、コミュニケーションやプライバシー面への不安に加え、アプリのサービス利用料が高く、利用を中止した。こうした課題が解消されれば、また使いたい。

【30代、女性】

子どもの胃腸炎でオンライン診療を利用し大変助かったが、群馬県では医療費受給資格者証が対象外で、後日還付請求が必要だった。対面診療と同じように利用できる制度になると、より使いやすい。

【40代、男性】

子どもが小さく、夜間や休日に受診したい場面でオンライン診療に頼ることがある一方、怪しいサービスもあり不安を感じる。県や市が主体となって、信頼できるオンライン診療の仕組みを公共的に整えてくれると安心して利用できる。

全体考察

全体考察①

県民ニーズの構造と群馬県の政策文脈

今回の意見募集では、オンライン診療に対する県民のニーズが

- ・ 日常的な時間創出
- ・ 非常時のアクセス確保

・ 地域課題の補完 という3層構造をなしていることが明らかになりました。最多カテゴリの「定期処方・慢性疾患」と「ライフスタイルの制約」は合計で全コメントの約6割を占め、県民がオンライン診療を特殊な医療手段ではなく、日々の暮らしに組み込まれた実用的なインフラとして捉えていることを示しています。

この構造は、群馬県が新・群馬県総合計画および第9次保健医療計画で掲げる効率的かつ効果的な医療提供体制の整備の方向性と強く合致していると考えます。

県はすでに令和5年度の南牧村と下仁田町でのモデル事業で、過疎地域の公民館でオンライン診療を受診できる新スキームの実証に着手しており、また、県公式LINEと医療情報ネットを連携させてオンライン診療対応の医療機関検索を可能にしました。

今回の県民の声は、こうした先行的な取組の意義を裏付け、その対象をへき地から、県民全体の日常へと広げていく必要性を示唆していると考えられます

特に30～40代の現役世代から突出したニーズとして現れた「育児・仕事と治療の両立」は、群馬県が重点施策とする子育て支援・女性活躍推進とも密接に関わるテーマです。

オンライン診療の推進は、医療政策にとどまらず、県の総合的な暮らしやすさ向上に寄与するものと考えられます。

全体考察②

国の制度動向との接続：「追い風」をどう活かすか

国レベルでは、オンライン診療を取り巻く制度環境が急速に整いつつあります。厚生労働省はオンライン診療を医療法に明確に位置づける法改正を進めており、「オンライン診療を行う医療機関」「特定オンライン診療受診施設」の届出制度化が検討されています。

国の動きを踏まえると、群馬県の今後の施策において以下の3点が特に重要と考えられます。

その1 かかりつけ医によるオンライン診療の普及促進

今回最も多かった定期処方ニーズは、国の指針が原則とする、かかりつけ医によるオンライン診療の典型的な例です。県内の診療所に対し、オンライン診療導入の具体的なメリットや手順を周知することが有効です（県が作成済みのリーフレット「オンライン診療のすすめ」の活用拡大が考えられます）。

その2 電子処方箋の普及と薬の受取り体制の改善

コメントでは「診察はオンラインで完結しても薬の受取りが不便」「対応薬局が限られる」という声が複数ありました。国が推進する電子処方箋の普及を県としても後押しし、薬局側のオンライン服薬指導対応や配送体制の整備とセットで進めることで、受診から薬の受取りまでの一貫したオンライン体験の実現に近づくと考えられます。

その3 受診場所の多様化

国の規制緩和により、通所介護事業所等もオンライン診療の受診場所となりえます。群馬県がモデル事業で実証した公民館でのオンライン診療の知見を活かし、介護施設や地域の集会所等での受診拠点を拡げることは、高齢者やデジタルに不慣れな層の利用を促す上で極めて有効な手段と考えられます。

全体考察③

施策への示唆：「安心と信頼」の基盤づくり

今回の意見募集では「診察の質・安全性への不安」（21件）と「費用・制度・システムへの懸念」（23件）が合計44件と無視できないボリュームで寄せられています。

特に利用未経験層では「誤診への不安」や「初診は対面であるべき」という慎重な意見が目立ちます。これは、オンライン診療の普及を進める上で、利便性の訴求だけでなく安心・信頼の基盤づくりが不可欠であることも示唆していると考えられます。その上で、取組の方向性として、以下が有効とも考えます。

その1 県民向けの信頼性ある情報発信

今回のコメントには「怪しいサービスもあり不安」「県や市が主体で信頼できる仕組みを」との声があり、県が公的立場から情報を発信する意義は大きいです。

その2 高齢者・デジタル弱者への支援体制

70代以上のコメントでは「免許返納後の通院手段がなくなる」という切実な声がある一方、端末操作への不安も根強いと考えられます。GunMaaSとの連携に加え、公民館等の受診拠点にデジタルサポーターを配置するなど、人の介在を前提とした仕組みが高齢者層には必要とも考えられます。

その3 休日・夜間の受診体験の改善

「休日当番医で6時間以上待った」というコメントに代表されるように、休日・夜間のオンライン診療への期待は非常に高いです。救急医療との適切な役割分担のもと、トリアージ的な機能も含めた休日・夜間のオンライン診療体制の構築は、県民の満足度と医療資源の効率的活用の両面から有効と考えます。

以上のことから、群馬県がすでに進めている先進的な取組をさらに加速し、国の制度整備の追い風を活かしながら、県民が安心して利用できるオンライン診療の基盤を構築していくことが重要と考えます。

PoliPoli Gov