

第 1 節 都民の視点に立った医療情報の提供・都民の理解促進

- 医療機関や薬局の機能やサービスについて分かりやすく情報提供し、都民の適切な医療サービスの選択を支援します。
- 都民が安心して医療サービスを受けることができるよう、医療制度や医療に関する情報について、都民の理解を促進する取組を推進します。

現 状

1 医療情報の提供

- 都は、病院や診療所などに関する都民への情報提供について、平成 5 年度から電話やファクシミリによる保健医療福祉相談と医療機関案内を行っています。
- 平成 15 年度からは、インターネットサイト「東京都医療機関案内サービス“ひまわり”」（以下「ひまわり」という。）による医療機関の所在地、診療科、医療機能などの情報提供を行ってきました。
- また、平成 17 年 6 月から薬局に関する情報をインターネットサイト「東京都薬局機能情報提供システム“t-薬局いんふお”」（以下「t-薬局いんふお」という。）により提供しています。
- 令和 4 年度、保健医療福祉相談件数は 57,719 件、医療機関案内件数は 53,242 件、“ひまわり”のアクセス件数は 1,801,223 件、“t-薬局いんふお”のアクセス件数は 264,663 件でした。
- 都が行った「保健医療に関する世論調査（令和 4 年 9 月調査）」（以下「世論調査」という。）によると、保健・医療情報の入手方法は、インターネットが 55.3%、SNS が 20.3% で、いずれも前回調査（平成 28 年度）に比べ、10 ポイント以上増加した一方、テレビは 72.3%、新聞は 28.2% と、ともに前回から 6 ポイント低下しています。
- 医療機関を受診する際の情報の入手先や相談窓口、医療に関する情報を得る公的な情報源として、“ひまわり”を知っている割合は 14.1% でした。
- これまで、“ひまわり”で行ってきた医療法に基づく医療機能情報の、“t-薬局いんふお”で行ってきた医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（昭和 35 年法律第 145 号）に基づく薬局機能情

報については、令和6年度から「医療情報ネット（全国統一的な情報提供システム）」で提供していきます。

2 医療制度や医療情報に関する普及啓発

- 「世論調査」によると、保健医療に関して得た情報が自分にとって足りているとの回答は58.2%で、必要だと思う保健や医療に関する情報は、「病気の症状や予防・治療」、「どこにどのような医療機関があるか」、「休日・夜間の診療体制や救急医療機関」、「健康保険や医療費の制度」の順となっています。
- 都は、“知って安心 暮らしの中の医療情報ナビ”（以下「医療情報ナビ」という。）により、都民（患者・家族等）に対し、医療に関する制度や基本的知識を分かりやすく説明するとともに、Webサイト“東京都こども医療ガイド”（以下「こども医療ガイド」という。）により、子供の病気やケガの対処法や子育ての情報などを提供しています。
- 医療に関する情報を得るための公的な情報源として、“医療情報ナビ”を知っていると回答した都民は2.9%（利用したことがある：0.5%）、“こども医療ガイド”では1.6%（利用したことがある：0.8%）となっています（「世論調査」）。
- 都民の医療情報への理解を促進するためには、都民（患者・家族等）に医療情報の理解を促す機会のある行政機関や医療提供施設などの医療・福祉関係職員が、適時適切に都民への説明・助言を行う必要があることから、都は医療・福祉関係職員向けの医療情報に関する研修を実施しています。
- また、住民に身近な区市町村や地区医師会が開催する健診や健康講座等の際に、都民が医療制度への理解を深め、医療従事者と信頼関係の下、適切な受療行動がとれるような学習機会を提供するための支援を行っています。
- 国は、令和3年10月に本格的な運用が開始されたマイナンバーカードの健康保険証利用や、令和5年1月に運用開始された電子処方せん、現在構築中の全国医療情報プラットフォームなど、新たな制度や医療DXの取組を進めています。
- また、新型コロナの感染拡大を契機としたオンライン診療の普及、紹介状を持った患者への診療に重点を置いた紹介受診重点医療機関の公表など、医療機関の役割分担の明確化を促す取組も進んでいます。

課題と取組の方向性

＜課題1＞都民の医療情報等の適切な選択

- 都民が病気や症状に応じた適切な医療サービスを選択できるよう、医療機関や薬局等に関する情報を分かりやすく情報提供するとともに、都民が必要とする情報に円滑にアクセスすることが必要です。

（取組1）適切な医療機関の選択を支援するために必要な情報提供の充実

- 「医療情報ネット（全国統一的な情報提供システム）」や電話等による保健医療福祉相談などを通じて、都民が求める医療機関や薬局などに関する情報を分かりやすく提供します。
- 都民が「医療情報ネット（全国統一的な情報提供システム）」や電話等による保健医療福祉相談にスムーズにアクセスし、必要とする情報を得られるよう、認知度や利用率の向上に向けた広報に取り組みます。

＜課題2＞医療制度などに関する都民の理解

- 都民が、医療に関する情報を正しく理解し、安心して医療サービスを受けることができるよう、医療の仕組み等に関する普及啓発を図ることが必要です。

（取組2）医療の仕組み等に対する普及啓発

- “医療情報ナビ”や“こども医療ガイド”等に、オンライン診療、電子処方箋、マイナンバーカードの健康保険証利用や全国医療情報プラットフォームなどの新たな情報も適宜反映し、都民に対して、医療の仕組みや医療に関する基礎的な知識等を分かりやすく情報提供します。
- 医療提供施設相互間の機能分担や連携の重要性、適切な医療機関の受診、在宅療養、看取り等に関する都民の理解を促進するため、都民に身近な区市町村や医師会等と連携しながら、効果的な普及啓発を実施します。
- 行政機関や医療機関等の職員を対象とした研修会を開催し、患者・家族等からの相談に応じ、適切な医療につなげることのできる人材を養成します。

「医療情報ネット（全国統一的な情報提供システム）」

- 医療法に基づく医療機能情報提供制度（医療情報ネット）は、これまで各都道府県が個別に検索サイト等を構築・運用し、都においては、医療機関案内サービス“ひまわり”により情報提供を実施してきました。
- 国は、全国の医療機関を検索可能にするなど、利便性の向上を図るため、各都道府県の医療情報ネットと医療機能情報のデータを集約した「医療情報ネット（全国統一的な情報提供システム）」を構築し、令和6年度から運用を開始しています。
- 「医療情報ネット（全国統一的な情報提供システム）」においても、これまで“ひまわり”が提供してきた都独自の情報項目、「キーワード」や「急いで（診療科目と場所から）」、「じっくり（設備や対応などから）」などのさまざまな検索方法、ページの音声読み上げや多言語翻訳対応、検索結果の2パターン表示（リスト表示と地図表示）などの機能が提供されています。
- また、これまで東京都薬局機能情報提供システム“tー薬局いんふぉ”で実施してきた薬局のサービス内容等についての情報提供についても、令和6年度から、「医療情報ネット（全国統一的な情報提供システム）」で行われています。

「知って安心 暮らしの医療情報ナビ・東京都こども医療ガイド」

<知って安心 暮らしの中の医療情報ナビ>

- 医療機関へのかかり方、かかりつけ医¹・かかりつけ歯科医²の役割、入院する際の手続きや医療費の内容、医療機能の分担、退院後の療養生活など、医療に関する制度や基礎的知識を学べる、都民への普及啓発用の冊子です。
- 「大人編」「こどもの発熱編」「高齢者の骨折編（マンガ・中高生向け）」の3種類を作成し、入院から退院後までのさまざまな場面を示し、関連する医療制度や手続きなどについて、簡潔に分かりやすく解説しています。



- これらの冊子を、東京都のホームページに記載するとともに、地域や関係機関等における活用を進めることにより、都民の医療情報への理解促進を目指します。

<東京都こども医療ガイド>

- 乳幼児の保護者等に、子供の病気や発熱・怪我の際の症状や対応等について、緊急時の対応の参考となるよう、普段から目を通してもらうことを目的としたウェブサイトです。主に0歳から小学生程度までの子供に関する①症状別、病気別の基礎知識、②事故や怪我の対処法、③子育て情報について記載しています。



¹ かかりつけ医：本冊子では、公益社団法人日本医師会ホームページを参考に解説しています。

² かかりつけ歯科医：本冊子では、「東京都歯科保健推進計画「いい歯東京」」（東京都保健医療局）を参考に解説しています。