

番号	区分	質問内容	回答
1	1 対象者	誰でも利用できますか。	以下の要件を全て満たす方が対象となります。 (1)都内在住であること。(オンライン診療時に都内にいる方に限ります。) (2)13歳以上64歳以下であること。(基礎疾患がある方、妊娠している方は対象外です。) (3)新型コロナウイルスの検査キットによる自己検査をしていること。 (4)発熱など新型コロナウイルス感染症や、インフルエンザ等の疑いがあること。
2	1 対象者	新型コロナウイルス感染症の陽性の確定診断を既に受けていますが、臨時オンライン発熱診療センターは利用できますか。	既に医療機関で新型コロナウイルス感染症の確定診断を受けている方や、東京都陽性者登録センターに登録済みの方は臨時オンライン発熱診療センターの対象とはなりません。 新型コロナの自宅療養中に医療にかかりたい場合は、確定診断を受けた医療機関や、自宅療養サポートセンター(うちさぼ東京 0120-670-440)、自宅療養者フォローアップセンターにご相談ください。状況をお伺いし、医師の判断により、必要に応じて電話診療や往診等を行うとともに、その診療結果に応じて処方箋を発行いたします。 https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/corona_portal/shien/uchisapo_tokyo.html
3	1 対象者	普段は都内在住ですが帰省などで一時的に都外にいるときに利用できますか。	本事業は都内の医療機関のひっ迫等に対応するため臨時で実施しており、都外にいる場合はご利用いただけません。
4	1 対象者	普段は都外在住ですが帰省などで一時的に都内にいるときに利用できますか。	処方薬の受取ができるのであれば、ご利用可能です(処方薬の配送や受取は都内限定となります)。
5	1 対象者	他県の居住者ですが利用はできますか。	都内在住でない方は利用することはできません。
6	1 対象者	現在、転勤(在学)により都内に在住しているが、住所変更はしておらず、住民登録は他県のままですが、利用できますか。	住民登録がされていない場合でも、都内に長期滞在されている方(都内で処方薬の受取ができる方)は利用できます。
7	1 対象者	島しょでも利用できますか。	ご希望の薬局が処方箋のファクシミリ等による電子送付に対応可能であれば、ご利用いただけます。
8	1 対象者	検査キットの自己検査の結果、陰性だった場合しか受診できないのですか。	自己検査の結果は陽性・陰性のいずれでも受診可能です。
9	1 対象者	事前にコロナの検査キットで自己検査しなければならないのはなぜですか。	当センターは発熱等の症状がある方を対象とする臨時のオンライン診療事業です。受診を希望される方には、現在の感染状況を踏まえ、新型コロナウイルス感染症については、あらかじめ検査キットによる自己検査をお願いしています。
10	1 対象者	研究用の抗原検査キットで自己検査をしたのですが、受診はできますか。	できません。研究用といわれる抗原検査キットは性能等が確認されたものではないため、国が承認した「体外診断用医薬品」(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_11331.html)または「第1類医薬品」(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_27779.html)と表示されている抗原検査キットを使用してください。
11	1 対象者	検査キットが手元にない(手に入らない)のですが、どうすればよいですか。	東京都では、発熱やのどの痛みなどの症状がある方に、体外診断用医薬品として承認を受けた新型コロナの抗原検査キットを無料で原則翌日にご自宅にお届けしますのでご利用ください。 https://tokyo-testkit.metro.tokyo.lg.jp/onset/ ※検索サイトで「検査キット 無料配布 東京都」などで検索

番号	区分	質問内容	回答
12	1 対象者	薬局やインターネット通販で購入したコロナ・インフル同時検査キットで受診することはできますか。	医療用同時検査キットまたは一般用同時検査キットとして国の承認を受けた検査キットであれば可能です(研究用と称するものは不可)。なお、同時検査キットは、有症状者であってもウイルス量が少ない場合には、感染していても結果が陰性となる場合(以下「偽陰性」)があり、特にインフルエンザウイルス感染は発症後早期はウイルス量が少なく偽陰性になる可能性が比較的高いとされています。このため、発熱等の症状が現れてから検査までの時間をご自身で記録しておくとともに、検査後時間が経過するとキット上の判定結果が変化することから、結果判定時のキットの判定結果を撮影しておいてください。
13	1 対象者	抗原検査キットではなく、自主検査として受けたPCR検査の結果ではだめですか。	PCR検査の結果通知があれば可能です。
14	1 対象者	コロナの検査結果が陽性でしたが、特に症状はありません。臨時オンライン発熱診療センターを受診することはできますか。	東京都臨時オンライン発熱診療センターは発熱等の体調不良がある方が対象となりますので、無症状の方は東京都陽性者登録センターにご登録ください。(その後に体調が悪化した場合は、自宅療養サポートセンター(うちさぼ東京 0120-670-440)、自宅療養者フォローアップセンターにご相談ください。)
15	1 対象者	子供(13歳未満)が発熱し、親も感染していて子供を外来に連れて行けません。どうしたらよいですか。	特にお子さんの場合、症状は年齢などにより様々です。機嫌がよく、つらそうでなければ、様子を見たり、かかりつけ医にご相談ください。けいれんがある、ぐったりしている、もうろうとしている、おう吐が止まらない、水分が取れないといった状態の場合、すぐに対面受診が必要です。救急車を呼ぶかを迷ったら、小児救急相談(#8000または03-5285-8898)で24時間相談できます。コロナ自己検査陽性の場合、陽性者登録センターに登録し、自宅療養サポートセンター(うちさぼ東京0120-670-440)、自宅療養者フォローアップセンターに相談することで、往診を受けることも可能です。
16	1 対象者	高齢者や妊婦が臨時オンライン発熱診療センターを利用できないのはなぜですか。医療機関はどうやって探せばよいですか。	高齢者や妊婦の方は、新型コロナウイルスの重症化リスクが高いとされています(コロナ陽性の場合には発生届の対象となり、保健所が療養方針を決定します)。発熱などの症状が出たら発熱外来(診療・検査医療機関)を受診してください。かかりつけ医がいる場合は、まずはかかりつけ医にご相談ください。 ・医療機関を探す場合は、東京都発熱相談センターで相談することができます。(24時間受付:03-5320-4551/03-5320-4411/03-6258-5780/03-5320-4592) ・診療検査医療機関の一覧はこちらをご参照ください。 https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/corona_portal/soudan/hatsunetsugairai.html ・救急車を呼ぶか・受診すべきかを迷ったら、東京消防庁救急相談センター(#7119または23区:03-3212-2323・多摩地区:042-521-2323)で24時間相談できます。
17	2 利用の流れ	オンライン診療の仕組みはどのようなものですか。	スマートフォンやタブレット端末、パソコンを用いたビデオ通話により診断と薬の処方を行います。処方薬は患者さんが希望する薬局の店頭での受け取りまたはご自宅への配送となります。
18	2 利用の流れ	スマートフォンやタブレット端末、パソコンがないのですが、電話診療は可能ですか。	この事業では電話診療は行っていません。発熱時の受診は対面診療が基本となりますので、かかりつけ医や近隣の医療機関での受診をお願いします。
19	2 利用の流れ	スマートフォンはAndroidとiPhoneのどちらでも利用可能ですか。	どちらでも利用可能です。
20	2 利用の流れ	パソコンでも利用可能ですか。	診療センター1(MRT株式会社)のシステムでは、ウェブカメラとマイクがあればパソコンでも受診可能です。

番号	区分	質問内容	回答
21	2 利用の流れ	アプリのインストールは必要ですか。	診療センター1(MRT株式会社)のシステムでは、アプリをダウンロードしなくても受診可能です。診療センター2(株式会社コールドクター)のシステムでは、スマートフォンまたはタブレット端末にアプリのインストールが必要です。
22	2 利用の流れ	東京都臨時オンライン発熱診療センターの具体的な利用方法を教えてください。	東京都ホームページ(「東京都オンライン臨時発熱診療センター」)より、各事業者のページへアクセスして利用の申請をしてください。具体的な利用方法については、事業者ごとに異なりますので、それぞれの申込ページにてご確認ください。 なお、利用に当たっては、東京都ホームページにある「ご利用に当たっての注意」や各事業者のページにある利用規約等をご確認の上、ご利用をお願いします。
23	2 利用の流れ	オンライン診療はどのように行われますか。	各事業者ごとに異なりますので、それぞれの申込ページにてご確認ください。 なお、各事業者が利用方法等についての問合せ窓口を設置しておりますので、詳しい診療の流れをお知りになりたい場合は、以下へお問い合わせください。 【診療センター1 MRT株式会社】 050-5530-4347 【診療センター2 株式会社コールドクター】 0120-883-723
24	2 利用の流れ	聴覚に障害があるのですが、受診可能ですか。	ビデオ通話とチャットの同時実施などで対応します。詳しくは事業者の問い合わせフォーム・メールなどでお問い合わせください。
25	2 利用の流れ	視覚に障害がある場合、付き添い家族などの同伴があれば受診できますか。	ご家族など付添の方と同伴で受診していただくことで対応可能です。詳しくは事業者にお問い合わせください。
26	2 利用の流れ	委託事業者の会社のウェブサイトやアプリから直接アクセスして都のオンライン診療を利用することはできますか。	都の臨時オンライン発熱診療センターの申込ページとして専用設置しているページからアクセスする必要があります。
27	2 利用の流れ	診察時刻は指定できますか。それとも先着順ですか。	診療センター1(MRT株式会社)は、空いている診療時間枠(毎時00分～翌時00分)から選択し申し込んでいただく仕組みです。 診療センター2(株式会社コールドクター)は、申込順で割り当てしオペレーターから診察予定時刻を電話でお知らせする仕組みです。 詳しくは、各事業者の申込ページをご確認ください。
28	2 利用の流れ	診療の申込受付時間を教えてください。	診療センター1(MRT株式会社)は24時間申込可能です。なお、医師の診察前に問診入力内容の確認等の事前準備を行うため、各診療時間枠の1時間前に受付を締め切ります。(例:12:00-13:00の枠受付は11:00締切) 診療センター2(株式会社コールドクター)は9:00から24:00までの間、申込可能です。 詳しくは、各事業者の申込ページをご確認ください。
29	2 利用の流れ	薬の処方箋はどのように薬局に渡せばよいのですか。また、服薬指導はどのように行われますか。	処方箋はファクシミリ等により薬局に直接電子送付します。(患者さんが持ち運ぶ必要はありません) 服薬指導は、患者さんが選んだ薬局により行われます。
30	2 利用の流れ	オンライン診療で薬が処方され、自宅への配送を希望した場合、どれくらいの日数で届きますか。	オンライン診療を実施した当日または翌日にお届けします。詳しくは事業者の問い合わせ窓口にご相談ください。
31	2 利用の流れ	インフルエンザの検査を行わずにインフルエンザの診断や薬の処方ができるのですか。	地域でのインフルエンザの流行状況や、インフルエンザの感染者との接触歴、急激な発熱・筋肉痛などの臨床症状を参考に医師が診断を行います。薬については、対症療法としての解熱剤や鎮咳剤のほか、インフルエンザ治療薬を処方することもあります。他疾患の可能性もあるため、慎重に判断することになります。
32	2 利用の流れ	オンライン診療の結果、対応が難しいと言われることがありますか。その場合はどうすればよいのですか。	診察の結果、対面診療が必要と判断される場合、事業者が行う往診につなぐか、かかりつけ医等の受診を勧奨することがあります。詳しくは、診察医師や事業者の問合せ窓口にご相談ください。

番号	区分	質問内容	回答
33	2 利用の流れ	オンライン診療時の医師からの指示で、後日かかりつけ医等の受診をする場合、オンライン診療で診てもらった結果の情報提供はどのように行われますか。	オンライン診療に対応した医師からかかりつけ医等の医療機関に対し、診療情報提供書などにより情報提供を行います。詳しくは、診察医師や事業者の問合せ窓口にご相談ください。
34	2 利用の流れ	支払の方法を教えてください。	クレジットカードによる支払いの他、コンビニエンスストア等での現金による支払いも可能です。具体的な支払方法は、各事業者ごとに異なりますので、各事業者のページにてご確認ください。なお、振込手数料など支払いに伴う手数料は患者様負担となります。
35	2 利用の流れ	どちらの事業者を利用すればよいかを教えてください。	どちらの事業者でもオンライン診療と薬の配送を利用することが出来ます。各事業者ごとに、利用方法等が異なりますので、各事業者のページにてご確認の上、ご自身の判断にてご利用ください。
36	2 利用の流れ	コロナでなかった場合、フォローアップなどのために同一の診療センターで複数回受診できますか。その場合に、前回と同じ医師に診てもらえることはできますか。	同一の診療センターで複数回受診することは可能です。なお、前回受診時までの診療記録を踏まえて診察しますが、同じ医師が対応するとは限りませんので、ご了承ください。
37	2 利用の流れ	オンライン診療の結果、コロナ陽性の診断を受けました。食料品の配送サービスなどを受けたいのですが、どうすればよいですか。	健康観察、食料品の配送、宿泊療養など都の支援を希望する場合は、ご自身で東京都陽性者登録センターに申請してください。 https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/corona_portal/shien/iryokukande.html (Webでの登録にお困りの方は 0570-080-197)
38	3 診療体制	東京都オンライン発熱診療センターの診療時間を教えてください。	9時から24時までとなります(土日祝日を含む)。 (今後の感染状況等を踏まえて診療時間を変更する場合があります。)
39	3 診療体制	どのような医師が診察にあたるのですか。	感染症の診断に必要な知識と臨床経験があり、厚生労働省が定めるオンライン診療研修を受講した医師が診察を行います。
40	3 診療体制	事業者の問い合わせ窓口などで対応してくれるのは看護師ですか。	医学的知識が必要なやり取りについては看護師など専門職が対応します。
41	4 費用	東京都臨時オンライン発熱診療センターでオンライン診療を受診した場合、患者の費用負担は発生しますか。	通常の医療機関の受診と同様に、 自己負担金が発生します。 (保険適用の場合の自己負担分が発生します。)なお、処方薬は、希望する薬局(処方箋の電子送付等に対応可能な薬局に限ります)での受け取り又はご自宅への配送となります。(配送料についての患者負担はございません。)また、振込手数料など支払に伴う手数料は、患者様負担となります。
42	4 費用	各種公費助成制度は利用できますか。	各種公費助成制度の適用については、事前に受診される事業者にご確認ください。
43	4 費用	コロナの診断を受けた場合、公費負担はあるのですか。	コロナの診断を受けた場合、通常の医療機関の受診と同様に公費負担があるため、無料となります。
44	5 その他	療養証明書等の文書を発行してもらえますか。	このサービスでは発行できません。 (診断の結果、コロナ発生届対象者となった方は、My HER-SYSの療養証明書をご活用ください。詳細は以下のページをご確認ください。) https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/corona_portal/shien/ryouyoushoumeisyo.html
45	5 その他	サイバーセキュリティ対策はどのようになっていますか。	厚生労働省が定めるオンライン診療の指針に基づき、ウェブサイトの機密性・安全性を確保するための対策を講じています。