

Yokumiru海外オンライン医療相談サービス 一般会員様用操作マニュアル(アプリ版)

Ver2.5.0 2021/3/1

リオール株式会社

はじめに

この度は、Yokumiruオンライン医療相談サービスにご登録いただき、誠にありがとうございます。

❖ Yokumiruオンライン医療相談アプリ版について

Yokumiruは、海外で活躍している日本人のために開発された、日本人医師によるオンライン医療相談サービスです。

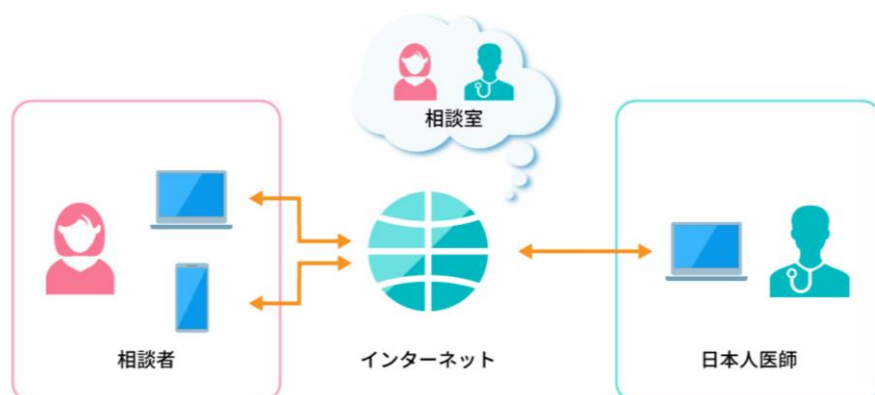
この度、アプリでも利用することが可能になりました。スマートフォンやタブレットを用いて、より場所を選ばずご利用いただけます。健康上で気になることがあれば、お気軽に日本人医師にご相談いただければ幸いです。

アプリ版では、外部カメラ接続はご利用いただけません。

WEB版であれば、PCに外部カメラを接続して、喉や耳の内部なども映し出すことができ、より具体的な情報を共有しながら相談することが可能です。このマニュアルをご一読いただき、必要に応じてWEB版もぜひご利用ください。

❖ Yokumiruアプリ版の機能・特徴

- ・ インターネットに繋がったスマートフォンやタブレットから、Yokumiruアプリをダウンロードするとオンライン医療相談が利用いただけます。
- ・ 日本在住の日本人医師と、ビデオチャットによる相談室で、リアルタイムに医療相談を行うことができます。
- ・ テキストチャットを利用することで、重要な情報も文字で残すことができ、先生と共有ができます。後から見返して確認することもできます。
- ・ 時差設定が簡単にできるので、時差を気にせず滞在国の時刻で予約ができます。



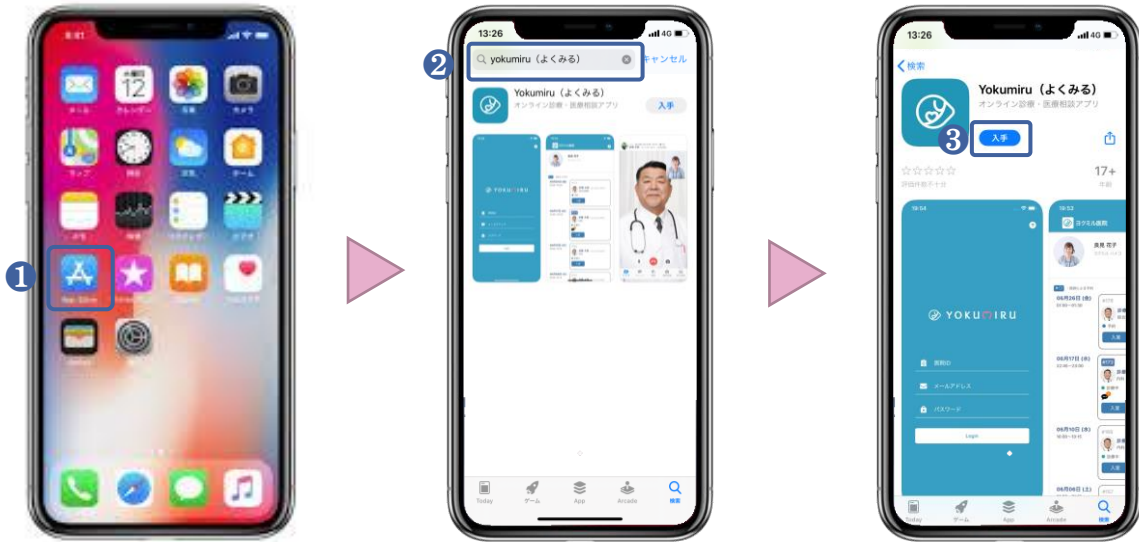
INDEX

第1章	<u>アプリダウンロード操作方法</u>	<u>3~4</u>
第2章	初回ログインとプロフィール設定	
	<u>2.1 初回ログイン</u>	<u>5~8</u>
	<u>2.2 パスワードの設定</u>	<u>9</u>
	<u>2.3 プロフィールの設定</u>	<u>10</u>
第3章	医療相談予約の方法	
	<u>3.1 相談予約の方法(1)</u>	<u>11~13</u>
	<u>3.2 相談予約の方法(2)</u>	<u>14~16</u>
	<u>3.3 予約のキャンセル・変更</u>	<u>17~18</u>
第4章	相談室への入室と操作	
	<u>4.1 相談室への入室・事前編</u>	<u>19</u>
	<u>4.2 相談室への入室・当日編</u>	<u>20</u>
	<u>4.3 相談室画面の説明</u>	<u>21~23</u>
第5章	<u>記録の閲覧</u>	<u>24</u>
第6章	<u>お支払い関連</u>	<u>25~27</u>
第7章	<u>Yokumiruアプリ Q&A・トラブルシューティング</u>	<u>28</u>

第1章 アプリダウンロード方法

❖ iPhoneの場合

Apple Storeでアプリをダウンロードする方法



①「Apple Store」アイコンをタップします。

②「Yokumiru」で検索して「Yokumiru (よくみる)」をタップします。

③「Yokumiruのアプリ詳細ページからアプリをインストールしてください。

QRコードでアプリをダウンロードする方法

下記のQRコードを、お手持ちのスマートフォンのQRコードリーダーで読み込んで、ダウンロードをしてください。



第1章 アプリダウンロード方法

❖ android場合

Google Playでアプリをダウンロードする方法



- ①「Google Play」アイコンをタップします。 ②「Yokumiru」で検索して「Yokumiru (ヨクミル)」をタップします。 ③「Yokumiruのアプリ詳細ページからアプリをインストールしてください。

QRコードでアプリをダウンロードする方法

下記のQRコードを、お手持ちのスマートフォンのQRコードリーダーで読み込んで、ダウンロードしてください。



第2章 初回ログインとプロフィール設定


2.1 初回ログイン(1)

Yokumiruシステムの会員登録が完了すると、Yokumiru運用本部より「サービスご利用開始のご案内」のメールが届きます。

通知メールには、ログインに必要な【医院ID】、【メールアドレス】、【仮パスワード】が記載してありますので、アプリを起動してログインを行ってください。

医院ID: consul

【Yokumirum】モニター会員サービスご利用開始のご案内。

 個人会員様ご利用申込み窓口 <info1@yokumiru.jp>
To 自分 ▾

返信の際は、こちらのメールに直接ご返信ください

●●●様

Yokumiru海外オンライン医療相談サービスのモニター会員にお申込みをいただき、誠にありがとうございます。
この度、樺ですと様がモニター会員に選出され、オンライン医療相談を無料でご体験いただけます（予約・体験共に1回限定）ので、ご案内をお送りいたします。

●●●●●●●●●●までの期間限定モニターですので早速以下の方法でご体験ください。

Yokumiru会員番号：
Yokumiru会員番号は、Yokumiruシステム上でのお客様固有の会員番号です。ご質問、お問い合わせの際にはYokumiru会員番号の記載をお願いいたします。

システムへのログインURL、メールアドレス、仮パスワードをお知らせいたします。

【スマートフォン・タブレット版（アプリ）のご案内】
iPhone： <https://yokumiru.jp/ios-app>
Android： <https://yokumiru.jp/android-app>

1. 医院ID： consul
2. メールアドレス： tsubaki@aprc.jp
3. 仮パスワード： Yokumiru2020

※アプリのダウンロード・詳しい操作方法は、マニュアルをご確認ください。
https://yokumiru.jp/manual/yokumiru_usermanual.pdf

(※1) サービスご利用開始のご案内メールの内容

第2章 初回ログインとプロフィール設定

2・1 初回ログイン(2)

❖ 初回ログイン方法

- ① アプリを起動しログイン画面が表示されましたら、医院ID「consul」を入力してください。
- ② メールアドレスを入力してください。
- ③ 仮パスワードを入力してください。仮パスワードは「Yokumiru2020」です。
※頭文字の「Y」は大文字です。
- ④ 【Login】をタップしてください。

YOKUMIRU

① 医院ID

② メールアドレス

③ パスワード

④ Login

第2章 初回ログインとプロフィール設定

2.1 初回ログイン(3)

❖ アプリの使用権限の許可

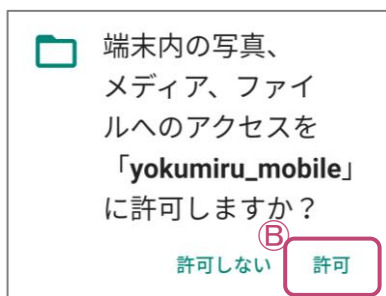
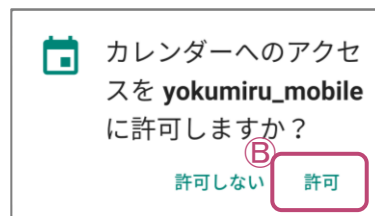
初回ログイン時に、Yokumiruアプリでのカメラ・マイク・メディア・カレンダーの使用権限を【許可】してください。

・iPhoneの場合



Ⓐ マイク・カメラ・カレンダーへのアクセスを求められたら、【OK】を押してください。

・Androidの場合



Ⓑ 音声の録音・写真と、動画の撮影・カレンダーへのアクセス・写真、メディア、ファイルへのアクセスが求められたら、【許可】を押して下さい。

第2章 初回ログインとプロフィール設定

2・1 初回ログイン(3)

❖ 権限許可

診療室に入室後にマイクの音声が聞こえない・カメラが映らないなどのトラブルが発生した場合は、スマートフォン本体の【設定】から[Yokumiruアプリ]にカメラ・マイクの使用権限の【許可】をしてください。

❖ iPhoneの場合

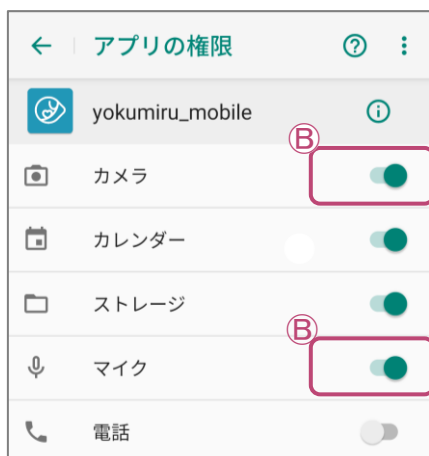
設定画面から[yokumiru_mobile]を開きカメラ・マイクの使用を【許可】します。



- Ⓐ 上記のようにカメラ・マイクのバーがオンになっていれば診療室画面でカメラ・マイクの使用が可能です。

❖ Androidの場合

設定画面のアプリ一覧から[yokumiru_mobile]を開き、カメラ・マイクの使用を【許可】します。



- Ⓑ 上記のようにカメラ・マイクのバーがオンになっていれば診療室画面でカメラ・マイクの使用が可能です。

第2章 初回ログインとプロフィール設定

2.2 パスワードの設定

初回のログイン時のみ、強制的にプロフィールとパスワード変更画面が表示されますので、プロフィールの設定と新規パスワードへの変更をお願いいたします。

❖ タイムゾーンの設定について

- ① オンライン医療相談を利用する地域のタイムゾーンを設定することで、日本在住の医師との時差を気にすることなく、予約やサービスを利用できます。

❖ 新規パスワードへの変更方法

- ② 現在のパスワードを入力してください。
現在のパスワードは、仮パスワード「Yokumiru2020」です。
※ 頭文字の「Y」は大文字です。
- ③ 新規パスワードを入力してください。
パスワードはアルファベット(小・大文字を両方含む)と、数字の組み合わせ8～32文字で設定してください。使用可能な記号は ! \$ % + / = ? [] @ です。

(例) kaigai2220 ▶ NG(大文字が含まれないため)

Kaigai2020 ▶ OK

- ④ 【保存】をタップしていただくと、新規パスワードへの変更完了です。

初回ログイン

下記の項目を入力し、初回ログインを完了してください。

プロフィール

① タイムゾーン設定 (必須)
(GMT+09:00) Asia, Tokyo ▼

生年月日 (必須)
1900-01-01

性別 (必須)
男性 ▼

身長
身長

体重
体重

血液型
選択してください ▼

初回ログイン

血液型
選択してください ▼

認証情報

メールアドレス
[Redacted]

② 現在のパスワード確認 (必須)

③ 新規パスワードの入力 (必須)

新規パスワードの再入力 (必須)

・パスワードはアルファベット(小・大文字を両方含む)と数字の組み合わせ8～32文字で設定してください。
・パスワードとして使用可能な記号は ! \$ % + / = ? [] @ です。

④ 保存

INDEXに戻る

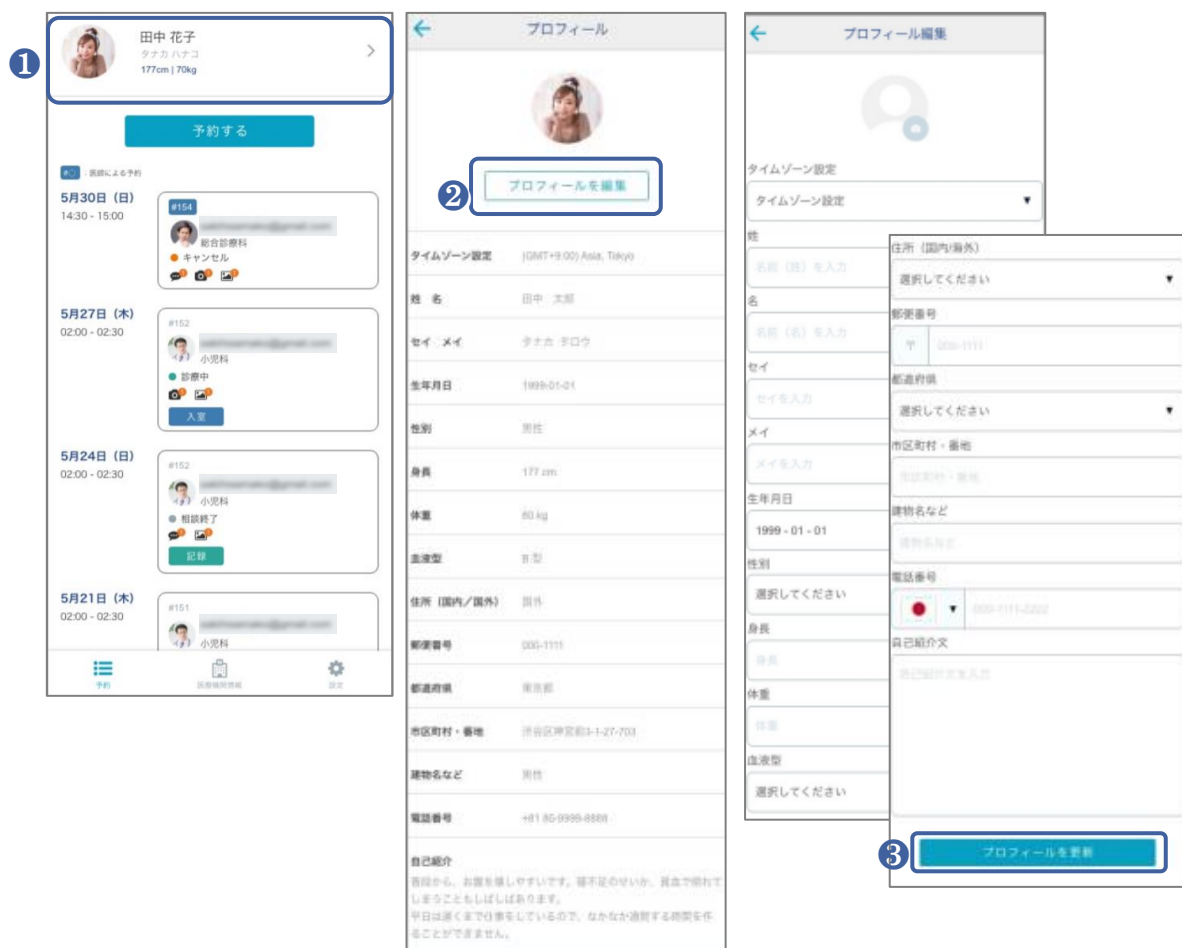
第2章 初回ログインとプロフィール設定

2.3 プロフィールの設定

プロフィールは、医療相談をするにあたり、先生と共有する重要な情報です。先生が会員様の状況を把握し、スムーズに医療相談が行えるように、プロフィールの設定をお願いいたします。大変お手数ですが、必ず全項目を正しくご記入ください。

❖ プロフィールの設定方法

- 1 予約画面の【お名前の部分】をクリックしてください。
- 2 プロフィール画面が表示されますので、【プロフィールを編集】をタップしてください。
- 3 プロフィール編集画面が表示されますので、各項目の入力をお願いします。
名前やご住所などは、お申込み時に入力いただいたものが表示されていますので、間違いがないか必ずご確認をお願いします。
ご入力、ご確認が終わりましたら【プロフィールを更新】をタップしてください。



INDEXに戻る

第3章 医療相談予約の方法

3・1 相談予約の方法(1)

オンライン医療相談を利用するには、事前予約が必要です。予約方法は、「医師から予約」する方法と、「日付から予約」する方法の2種類があります。

❖ 予約の方法 「医師から予約」の場合-1

- ① ダッシュボード画面の[予約をする]をクリックしてください。
- ② 初めて予約をする場合は、クレジットカードの登録が必要です。
クレジットカード番号・有効期限・カード名義・セキュリティコードを入力して[登録]をタップしてください。
- ③ [相談科]を選択してください。
- ④ 選択した科の医師一覧が表示されますので、医師を選択してください。

The screenshots illustrate the following steps:

- Step 1:** The user is on their profile page. A blue box highlights the '予約する' (Make Reservation) button.
- Step 2:** The user is prompted to register a credit card. The screen shows fields for 'クレジットカード番号' (16-digit number), '有効期限' (Month/Year), 'カード名義' (YOKUMIRU TARO), and 'セキュリティコード' (CVC). A blue box highlights the '登録' (Register) button.
- Step 3:** The user is in the '予約：診療科を選択' screen. A blue box highlights the '総合診療科' (General Clinic) option.
- Step 4:** The user is in the '予約：日付を選択' screen. A blue box highlights the '全ての医師' (All Doctors) filter.

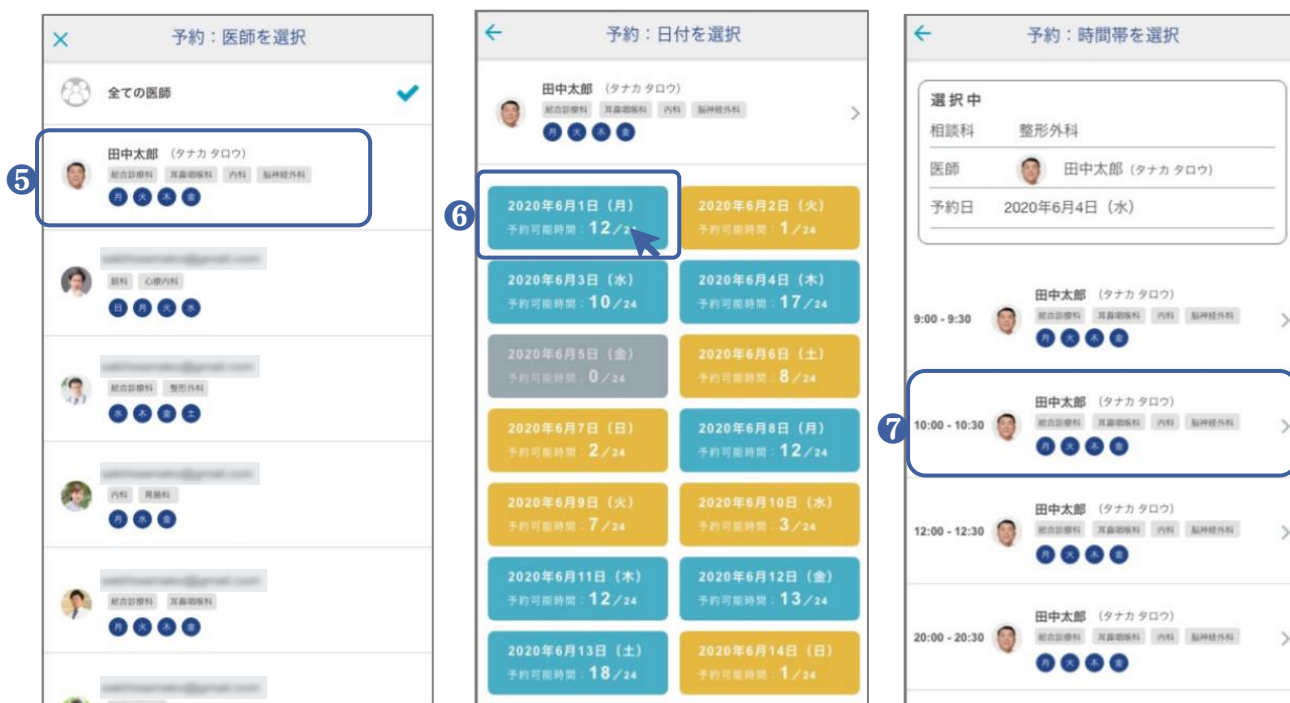
INDEXに戻る

第3章 医療相談予約の方法

3-1 相談予約の方法(1)

❖ 予約の方法「医師から予約」の場合-2

- 5 受けたい相談科の医師一覧が表示されますので、医師を選択してください。
- 6 選択した医師の相談可能なスケジュールが表示されますので、相談希望日を選択してください。
- 7 表示された予約可能な時間帯から希望時間を選択してください。



第3章 医療相談予約の方法

3-1 相談予約の方法(1)

❖ 予約の方法「医師から予約」の場合-3

⑧ 相談内容(問診票)を入力してください。

オンライン相談をスムーズに行うため、相談内容の入力欄は具体的にご記入ください。

例えば、「熱が37.8あります。身体がだるく喉が痛いです」や「現地で購入できる頭痛薬を教えてください」など、症状や知りたいことを可能な限り具体的にご記入ください。

⑨ 予約最終確認画面が表示されますので、相談科、日時などをご確認の上、間違いがなければ、【予約】ボタンをタップしてください。

⑩ 予約完了画面の表示されましたら、予約が完了となります。

キャンセルについての注意事項が表示されますので、内容をご確認ください。

予約が完了しましたら、予約確認メールが届きますので併せてご確認お願いいたします。

第3章 医療相談予約の方法

3・2 相談予約の方法(2)

❖ 予約の方法 「日付から予約」の場合-1

- ① ダッシュボード画面の【予約する】をタップしてください。
- ② 初めての予約の場合は、クレジットカード番号の登録が必要です。
クレジットカード番号・有効期限・カード名義・セキュリティコードを入力して
[登録]をタップしてください。
- ③ [相談科]を選択してください。
- ④ 選択した相談科の相談可能日が表示されますので、希望日を選択してください。

The process is shown in four steps:

- Step 1:** The user is on the dashboard for '田中 花子' (Tanaka Hanako). The '予約する' (Book) button is highlighted with a blue box and a circled '1'.
- Step 2:** A '予約：クレジットカードを登録' (Appointment: Register Credit Card) screen is shown. It prompts for credit card details: 'クレジットカード番号' (16-digit number), '有効期限' (month/year), 'カード名義' (YOKUMIRU TARO), and 'セキュリティコード' (CVC). The '登録' (Register) button is highlighted with a blue box and a circled '2'.
- Step 3:** The '予約：診療科を選択' (Appointment: Select Medical Department) screen shows a list of departments: 総合診療科, 内科, 外科, 小児科, 産科・婦人科, 整形外科, 眼科, 耳鼻咽喉科, 泌尿器科, 精神科 (心療内科), 皮膚科, and 放射線科. The '内科' (Internal Medicine) option is highlighted with a blue box and a circled '3'.
- Step 4:** The '予約：日付を選択' (Appointment: Select Date) screen shows a calendar for June 2020. The date '2020年6月1日 (月)' (Monday, June 1, 2020) is highlighted with a blue box and a circled '4'.

第3章 医療相談予約の方法

3・2 相談予約の方法(2)

❖ 予約の方法「日付から予約」の場合-2

④ 医療相談を受けたい時間を選択してください。

⑤ 相談内容(問診票)の入力をお願いします。

オンライン相談をスムーズに行うため、相談内容の入力欄は具体的にご記入ください。
例えば、「熱が37.8あります。身体がだるく喉が痛いです」や「現地で購入できる頭痛薬を教えてください」など、症状や知りたいことを可能な限り具体的にご記入ください。

⑥ 予約最終確認画面が表示されますので、相談科、日時などをご確認の上、間違いがなければ、[予約]ボタンをタップしてください。

The image displays three sequential screenshots from a mobile application for booking a medical consultation.

- Screen 1 (Left):** Titled "予約：時間帯を選択" (Appointment: Select Time Slot). It shows a selection screen for Dr. Tanaka Tarou (整形外科) on June 4, 2020. A blue box highlights the 9:00 - 9:30 time slot, which is marked with a blue circle and the number 4.
- Screen 2 (Middle):** Titled "予約：相談内容を記入" (Appointment: Enter Consultation Content). It prompts the user to provide medical details. A blue box highlights the input fields for "相談内容の入力" (Consultation Content Input), marked with a blue circle and the number 5.
- Screen 3 (Right):** Titled "予約：予約内容を確認" (Appointment: Confirm Appointment Content). It shows a summary of the appointment and asks for confirmation. A blue box highlights the orange "予約" (Book) button, marked with a blue circle and the number 6.

第3章 医療相談予約の方法

3・2 相談予約の方法(2)

❖ 予約の方法「日付から予約」の場合-3

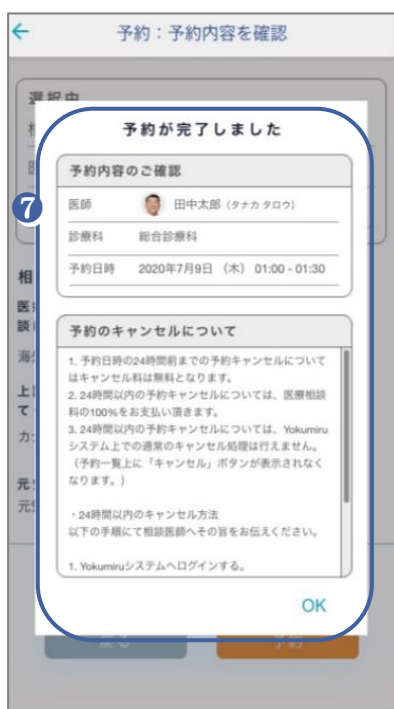
⑦ 予約完了画面の表示が確認できたら予約が完了となります。

キャンセルについての注意事項が表示されますので、内容をご確認ください。

予約が完了しましたら、予約受付完了メールが届きます。

予約日時の24時間前に、クレジットカードの利用承認終了後、予約が確定します。

クレジットカードの有効期限切れや限度額オーバーなどでエラーが発生した場合は、予約が自動でキャンセルされ、「予約キャンセルメール」が届きます。その際は、お手数ですがご登録のクレジットカードを変更して、再度予約をお取りください。



第3章 医療相談予約の方法

3.3 予約のキャンセル・変更

ご都合により相談予約のキャンセルをする場合や、予約日時や相談料などを変更する場合は、下記の方法でキャンセルを行ってください。

予約の24時間前までは、キャンセル料はかかりません。
相談開始時刻の24時間前(前日同時刻)以降の予約キャンセルは、医療相談料の100%をキャンセル料としてお支払いいただきます。

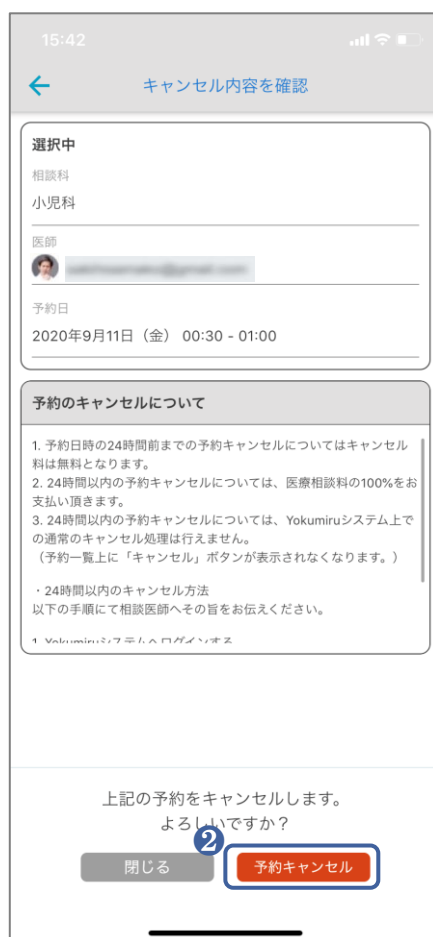
❖ 予約のキャンセル方法

- 1 予約画面の[相談一覧]より、キャンセルしたい予約欄の【キャンセル】をタップしてください。相談開始時間の24時間前を過ぎてしまうと、【キャンセル】ボタンは表示されなくなりますので、テキストチャットで先生に予約キャンセルの旨を連絡してください。

4.3 チャットの使用

P. 22

- 2 キャンセル内容を確認して、【予約キャンセル】をタップしてください。



INDEXに戻る

第3章 医療相談予約の方法

3.3 予約のキャンセル・変更

❖ 予約のキャンセル方法 -2

- ③ 予約のキャンセルが完了いたしました。[相談一覧]のステータスがキャンセルになり、Yokumiruシステムから、通知メール「相談予約のキャンセルを受け付けました」が届きます。



※予約日時や相談内容を変更したい場合も、同様にキャンセルをしてから再度予約を行なってください。

第4章 相談室への入室と操作

4・1 相談室への入室・事前編

予約が完了しましたら、相談室への入室が可能になります。初回などで操作に不安な場合は、以下の方法で事前にご確認ください。

また、予約完了後より先生とのテキストチャットが可能になりますので、事前に質問などがある場合は、テキストチャットをご利用ください。

4・3 チャットの使用

P. 22

❖ 予約日以前の相談室への入室方法

- ① [予約一覧]の相談対象日の【入室】をタップして、相談室に入室してください。
- ② ご自身がカメラに映っていることを確認してください。
下部の画面(※1)と同様に映れば、問題ございません。



(※1) 相談室画面

第4章 相談室への入室と操作

4.2 相談室への入室・当日編

相談予約当日は、相談開始3時間前にYokumiruシステムからリマインドメールが届きます。

開始時刻にオンライン相談が始められるようご準備いただき、予約時刻になりましたら、ダッシュボード画面の[相談一覧]から相談室に入室してください。

❖ 相談室への入室方法

① 予約一覧から該当予約の「入室」をタップすると、相談室へ入室ができます。



第4章 相談室への入室と操作

4・3 相談室画面の説明

相談室では、ビデオチャットによる医療相談ができるようになっています。スムーズに相談できるように、様々なツールが用意されています。

❖ 相談室画面の説明-1

- Ⓐ 先生と会員様のカメラ映像が表示されます。
- Ⓑ 予約時に記載した質問内容(問診票)が確認できます。



※相談予約時間を過ぎても医師の入室がない場合

医師もスケジュールを空けて待機しておりますが、急患などの止むを得ない対応により、ご連絡もできず医療相談時間に遅れる、もしくは入室ができない可能性がございます。予約時間の5分経過後も医師の入室がなかった場合は、申し訳ありませんが、チャットに「予約時間に待機していたが、医師の入室がなかった」旨をご記入いただき、退室をお願いいたします。その際は、お手数をおかけいたしますが、日時を改めて再度相談予約をいただくようお願い申し上げます。

医師の都合によりオンライン医療相談ができなかった場合は、**相談料やキャンセル料は発生いたしません。**

[>詳細はこちら](#)

第4章 相談室への入室と操作

4・3 相談室画面の説明

❖ 相談室画面の説明-2

相談に必要なコミュニケーションツール[相談内容][チャット][撮影画像][添付画像]の操作や閲覧が可能です。

㉟ チャット

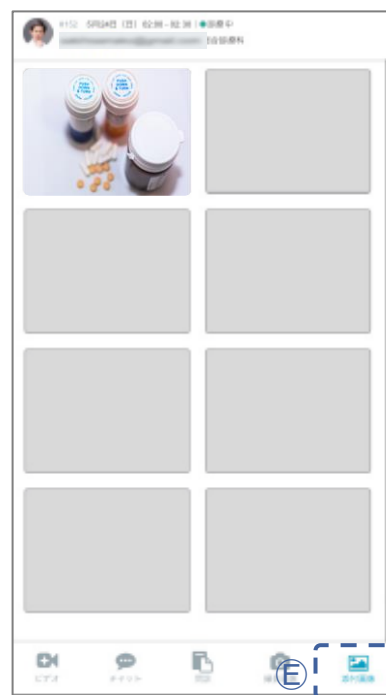
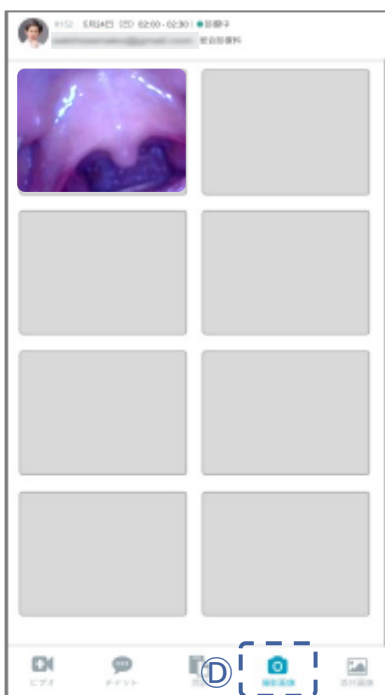
マイクが正常に動作しない場合などに、チャットで相談が可能です。また予約完了後から利用できるため、事前に医師に質問をすることもできます。

㊦ 撮影画像

オンライン相談中に、先生が会員様側のカメラ映像をスクリーンショットした画像です。先生が会員様に共有した場合のみ、閲覧が可能になります。

㊧ 添付画像

先生は相談内容の解説のためなどに、図や写真画像などを添付することができます。会員様は、コミュニケーションツールの[添付画像]から、共有された画像を閲覧することができます。



第4章 相談室への入室と操作

4・3 相談室画面の説明

❖ 相談室画面の説明-3

相談が終了したときや相談の途中で席を外したりする場合は、相談室を退室してください。

先生が「相談終了」操作をしない限り、何度でも相談室に再入室することができます。

Ⓕ 相談室の退室をします。

※相談中に急用などで一時退室する場合は、必ず先生に一時退室する旨を伝えてください

Ⓖ 再入室する場合は、予約一覧から、【入室】をタップください。



第5章 記録の閲覧

オンライン相談中、先生はカルテのように相談内容を記録しています。相談終了後、先生が相談記録を公開すると、会員様も閲覧することができます。

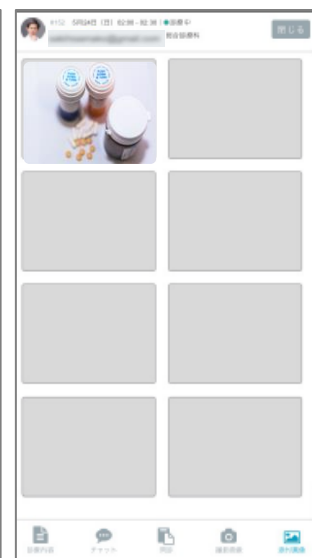
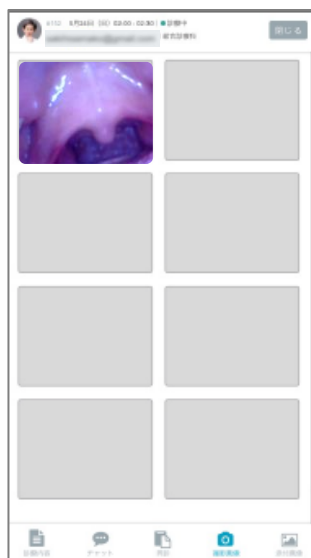
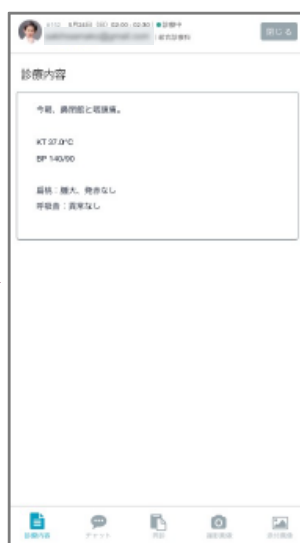
❖ 相談記録の閲覧方法

先生が相談記録を公開すると、「予約一覧」の対象日に【記録】ボタンが表示されます。【記録】をタップすると、[相談内容][チャット履歴][撮影画像][添付画像]の閲覧ができます。

原則としては、相談終了後24時間以内に記録を公開していただくことになっています。公開と同時に、Yokumiruシステムから「相談記録が公開されました」という通知メールが届きます。



予約一覧画面



第6章 お支払い関連

クレジットカードの新規登録方法のご案内です。
相談予約をする際には、必ずクレジットカードの登録が必要です。

❖ クレジットカードの新規登録

- ① 画面下部にある[設定]をタップします。
- ② [お支払い・プラン]をタップします。
- ③ [クレジットカードを登録]をタップしてください。
- ④ 登録したいクレジットカードのクレジットカード番号・有効期限・カード名義・セキュリティコードを入力して[登録]をタップすると完了です。



第6章 お支払い関連

クレジットカードの再登録(変更)の方法のご案内です。

すでに登録済みのクレジットカードを変更する場合は、一度現在のクレジットカードを削除して、新しいクレジットカードを再登録してください。

❖ クレジットカードの再登録(変更)

- ① 画面下部にある[設定]をタップします。
- ② [お支払い・プラン]をタップすると、現在登録されているクレジットカードが確認できます。
- ③ [削除]ボタンをタップしてください。
- ④ 新しいクレジットカードのクレジットカード番号・有効期限・カード名義・セキュリティコードを入力して[登録]をタップすると、再登録(変更)が完了します。



第6章 お支払い関連

[請求履歴]から過去の医療相談料のお支払いの確認ができます。

❖ お支払い詳細の確認方法

- Ⓐ 画面下部にある[設定]をタップします。
- Ⓑ 請求履歴をタップすると、過去の医療相談の請求履歴の確認ができます。
- Ⓒ クレジットカードの限度額上限やその他、何らかの理由でお支払いが失敗した場合は、別のクレジットカードを再登録してお支払いボタンをタップしてください。

※ クレジットカードのお支払いの失敗理由については、Yokumiru運営本部では分かりかねますので、クレジットカード会社へお問い合わせください。



第6章 Yokumiru Q&A・トラブルシューティング

❖ 相談予約に関して

Q1. 予約はいつまでできますか？

A1. 先生の相談時間に空きがあれば、当日でも予約可能ですが、直前だと先生が「予約通知メール」に気づかない場合もありますので、余裕を持ってご予約ください。

Q2. どの相談科に相談すべき症状なのか分からない。

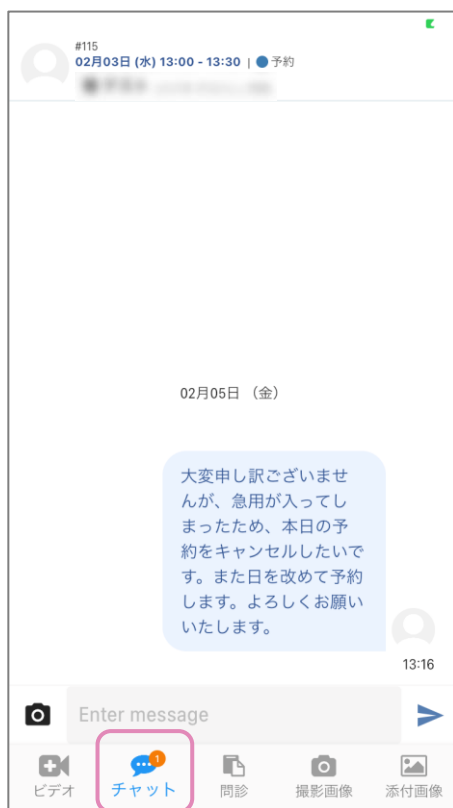
A2. どの相談科が適切か判断できない場合は、「info1@yokumiru.jp」にお名前とYokumiru会員番号を明記の上、その旨のご連絡をいただければ、適した相談科をご案内いたします。

Q3. 急用が入ってしまいキャンセルしたいのですが。

A3. 予約日時の24時間前までは、ダッシュボード画面の[相談一覧]より予約キャンセルができます。それ以降にキャンセルしたい場合は、テキストチャットで直接先生に連絡をしてください。

3・3 予約のキャンセル・変更

P. 17



INDEXに戻る

第8章 Yokumiru Q&A・トラブルシューティング

❖ オンライン医療相談に関して

Q1. 診察したり、処方箋を出してくれたりするのですか？

A1. 各国で医療制度が違うので、Yokumiruは医療相談のみを行っています。医療行為はできませんが、何科に行くのが良いか、現地医師に症状をどう説明するか、現地で購入できる市販薬などのアドバイスなどを行うことは可能です。

Q2. 相談時間をオーバーしてしまったら、追加料金が必要ですか？

A2. 相談料は、1回の相談につき設定されています。
時間が超過しても追加料金はかかりませんが、次の予約の方が待っている場合もあるので、あらかじめ相談内容を簡潔にまとめるようにご準備ください。

Q3. 家族などがオンライン相談を受けたい場合は、一緒に参加できますか？

A3. お一人につき1アカウントを持っていただくことが必須になっております。同じアカウントで会員以外の方が予約、相談することはできませんので、お手数ですが、医療相談をされる方のお名前とメールアドレスで、別途登録をしてください。

お子様が小さい場合は、オンライン医療相談時に、親御様が代わりに質問、相談していただくことは構いません。

Q4. 相談時間に相談室にて待機してますが、医師の入室がありません。どうすればいいですか？

A4. ご予約をいただいたにも関わらず、サービスを提供できず申し訳ございません。

医師が緊急の対応などにより、入室ができなかった可能性がございます。大変お手数ではございますが、チャットに「医師の入室がなかった」旨をご記入いただき、退室をお願いします。その際は、大変お手数をおかけいたしますが、日時を改めて再度相談予約をいただくようお願い申し上げます。医師の都合によりオンライン医療相談ができなかった場合は、相談料やキャンセル料は発生いたしません。

第6章 Yokumiruアプリ Q&A・トラブルシューティング

❖ トラブル例と解決方法

Q1. マイクの音声が届かない。

A1. スマートフォン本体の設定から、Yokumiruアプリにマイクの使用権限が【許可】されているかどうか確認してください。
ご使用のスマートフォンのスピーカーが、ミュートもしくは低ボリュームに設定されていないか確認してください。

2・1 カメラとマイクの権限許可

P. 8

Q2. 映像が映らない。

A2. スマートフォン本体の設定から、Yokumiruアプリにカメラの使用権限が【許可】されているかどうか確認してください。

2・1 カメラとマイクの権限許可

P. 8

下記ブログも参考になさってください。

[【Yokumiruアプリ】相談室でマイクとカメラが正しく動作しない場合の対処方法](#)

その他、トラブル、不明点がありましたら下記へご連絡ください。

Yokumiru運営本部

メール : admin@yokumiru.jp