

# YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス 医師運用マニュアル



Ver4.0.0 2022/2/17

YOKUMIRU株式会社

# はじめに

YOKUMIRU医療相談サービスにご協力いただき、誠にありがとうございます。

この度は、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス』の企画意図にご賛同いただき、相談医師にご登録いただいたことを心から感謝申し上げます。

この『医療相談運用マニュアル』は、先生方に医療相談サービスを実施していただくにあたり、ご準備いただきたいことや注意事項などを中心に記載しています。オンライン相談サービスの開始前に、必ず本マニュアルをご一読いただきますようお願いいたします。

また、運用していく中で疑問や問題点などがございましたら、お手数ですが、YOKUMIRU運営本部にフィードバックしていただければ幸いです。サービスを充実させ、さらに多くの先生方にご協力いただくためにも、あらゆるリスクの軽減と、ノウハウの蓄積と共有が重要だと考えておりますので、ご協力をお願いいたします。

今後、益々社会はグローバル化が進んでいくと思われます。日本全体の力を向上させるためにも、世界で活躍する日本人の「心と身体の健康」に貢献できればと思っております。

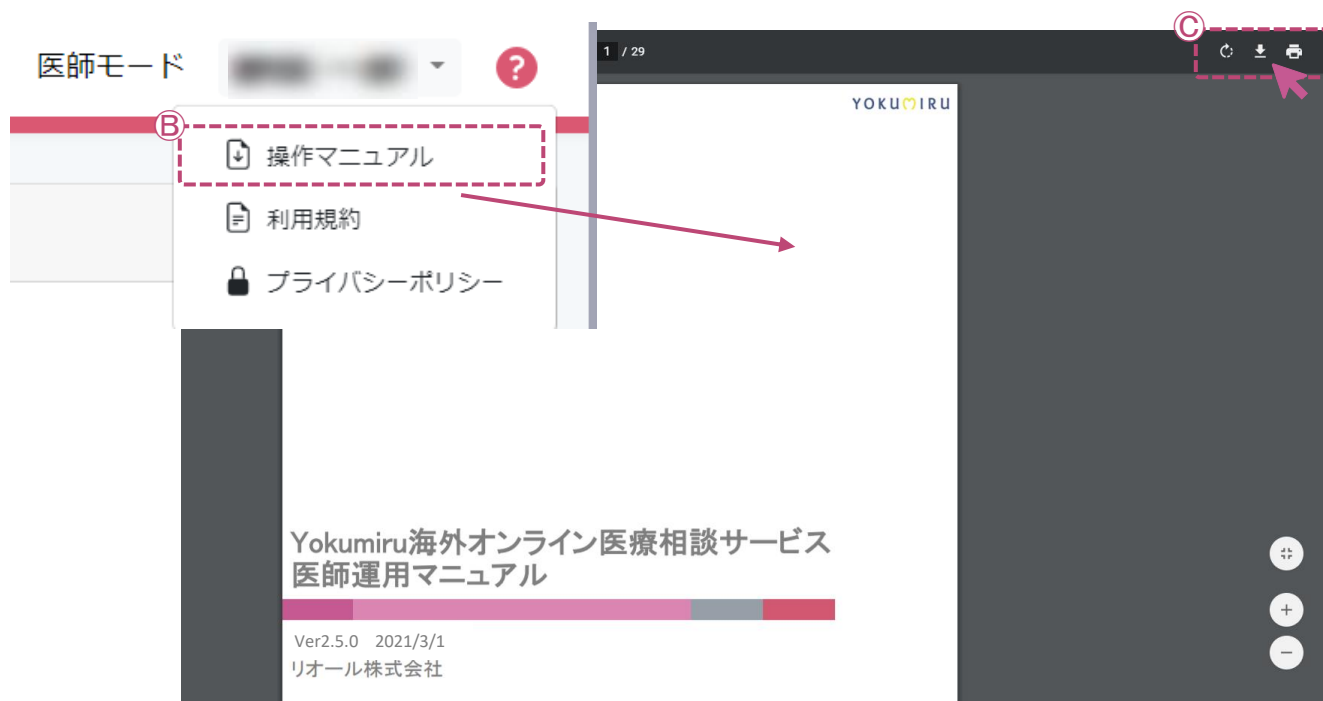
お忙しい毎日をお過ごしだと思いますが、僅かな時間でも『YOKUMIRU医療相談サービス』に、先生のお力をお貸しいただければ幸いです。今後とも宜しくお願い申し上げます。

※詳しい操作方法については、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス 医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

# はじめに

## ❖ YOKUMIRUマニュアルについて

マニュアルは必要に応じて閲覧、ダウンロードすることが出来ます。



- ① 【ヘルプボタン】をクリックすると、プルダウンメニューでマニュアル名が表示されます。
- ② 必要なマニュアル名をクリックすると、別ページが開いてマニュアルを閲覧することが出来ます。
- ③ マニュアルを表示しているページの右上のボタンから、ダウンロードや印刷をすることができます。

# INDEX

第1章	<u>システム稼働環境の確認</u>	<u>5</u>
第2章	<u>YOKUMIRU医療相談サービスの概要</u>	
	<u>2・1 医療相談サービス全体の流れ</u>	<u>7</u>
	<u>2・2 オンライン相談前の設定と準備</u>	<u>8</u>
	<u>2・3 会員様による相談予約の流れ</u>	<u>9～10</u>
	<u>2・4 オンライン医療相談当日の流れ</u>	<u>11～12</u>
	<u>2・5 相談終了後の流れ</u>	<u>13～14</u>
	<u>2・6 医療相談料のお支払い</u>	<u>15～16</u>
第3章	<u>事前準備・設定時の注意点</u>	
	<u>3・1 プロフィール設定のご注意</u>	<u>17～18</u>
	<u>3・2 相談スケジュール設定のご注意</u>	<u>19～21</u>
	<u>3・3 相談内容テンプレートについて</u>	<u>22</u>
	<u>3・4 相談記録テンプレートについて</u>	<u>23</u>
第4章	<u>相談時の様々な対応について</u>	<u>24～28</u>
第5章	<u>運営本部とのコミュニケーション</u>	<u>29～30</u>

# 第1章 システム稼働環境の確認

オンライン医療相談サービスを開始する前に、YOKUMIRUシステムが正常に稼働するかどうか、下記のご確認をお願いいたします。

## ❖ YOKUMIRUシステムの環境確認

YOKUMIRUシステムを利用するには、ビデオチャットができるカメラとマイクが内蔵されたパソコン、タブレットなどが必要です。お持ちのパソコンに内蔵されていない場合は、別途外付けのヘッドセット（マイクとヘッドホンが一体になっているもの）や、webカメラなどをご用意いただき接続してください。



## ❖ YOKUMIRU推奨環境

1. パソコンのOSバージョンが、Windows10であること。  
Macの場合は、Google chromeが稼働すること。
2. パソコンがインターネット回線に繋がっていること。
3. ブラウザは、Google chromeであること。
4. 通信環境 実効速度2Mbps以上

[INDEXへ戻る](#)

# 第1章 システム稼働環境の確認

## ◆ネットワーク設定

YOKUMIRUをご利用いただくためには、下記のドメインおよびポートを許可いただく必要があります。

※下記ドメイン・ポートの通信が許可されていない場合は、YOKUMIRUの動作に支障が出る可能性があります。

※接続先の制限などをされている方は、あらかじめ許可設定していただきますようお願いいたします。

※固定のサブドメインやIPについては、随時変更されるため保証ができませんので、公開しておりません。

ワイルドカード指定でポート開放をお願いいたします。

### ドメイン:

- .agora.io
- .edge.agora.io
- .agoraio.cn
- .edge.agoraio.cn

### ポート:

#### TCP:

80, 443, 3433, 4700-5000, 5668, 5669, 6080, 6443, 8667, 9667, 30011-30013

#### UDP:

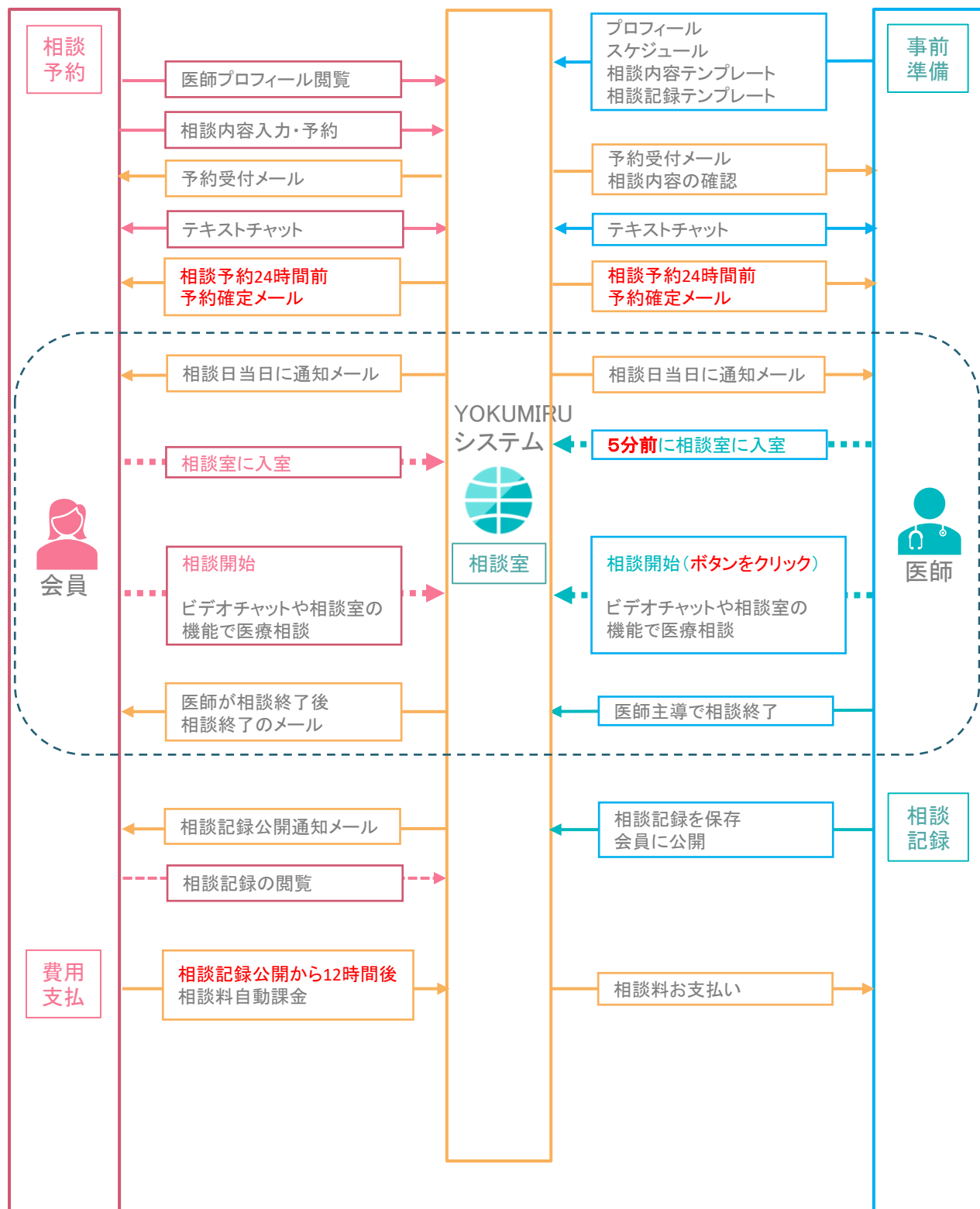
3478, 4700-5000

[INDEXへ戻る](#)

## 第2章 YOKUMIRU医療相談サービスの概要

### 2・1 医療相談サービス全体の流れ

準備からお支払いまで、YOKUMIRU医療相談サービスの全体の流れです。

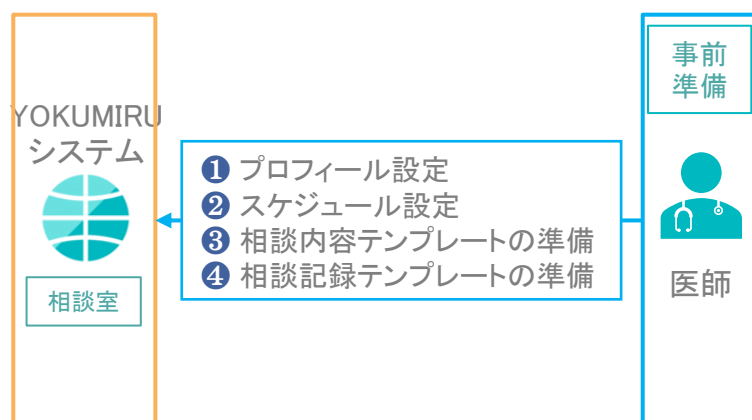


[INDEXへ戻る](#)

## 第2章 YOKUMIRU医療相談サービスの概要

### 2.2 オンライン相談前の設定と準備

YOKUMIRU医療相談サービスの各フェーズでの流れと、詳細についてご案内いたします。まず、オンライン相談前に先生に行っていただく準備事項です。



#### ❖ 先生に行っていただく事前準備

会員様が相談予約ができるよう、またスムーズなオンライン相談のために、下記の設定とご準備をお願いいたします。

##### ① プロフィール設定

会員様が相談内容に適した先生を選択できるように、なるべく詳細なプロフィールを掲載してください。

##### ② 相談スケジュール設定

オンライン医療相談が可能な日の設定をお願いいたします。

##### ③ 相談内容テンプレートの準備

問診票のように、会員様が健康状態や質問事項を記入して、あらかじめ先生にお知らせするためのテンプレートです。

##### ④ 相談記録テンプレートの準備

カルテのように、相談しながらその内容を効率的に記録するためのテンプレートです。

※事前準備の注意事項は第3章、操作方法については、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

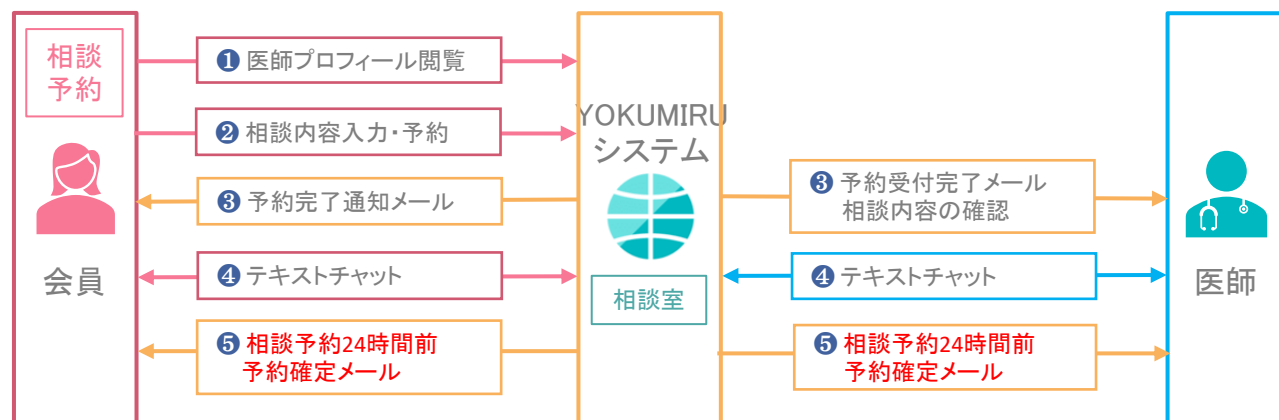
[INDEXへ戻る](#)



## 第2章 YOKUMIRU医療相談サービスの概要

### 2・3 会員様による相談予約の流れ(1)

会員様が、YOKUMIRUシステムで相談予約をする流れをご紹介します。



#### ❖ 会員様が行う医師検索～予約完了まで

##### ① 医師プロフィールの閲覧

相談内容に適した「相談科」や希望時間で先生を検索して、「医師プロフィール」を閲覧します。

##### ② 相談予約をする

先生と日時を確定し、相談内容(問診票)を記入して予約をします。



会員様の予約画面

[INDEXへ戻る](#)

## 第2章 YOKUMIRU医療相談サービスの概要

### 2・3 会員様による相談予約の流れ(2)



#### ③ 予約通知メールが届く

YOKUMIRUシステムより、予約した会員様には「予約完了通知メール」、予約を受けた先生には「予約受付完了メール」が届きます。

先生は、予約と同時に会員様の「相談内容」を確認することができます。

#### ④ テキストチャットでやり取り

予約完了後からテキストチャットが使用できるので、必要に応じて会員様の体調を確認したり、会員様からの質問に答えたりすることが可能です。

#### ⑤ 予約確定メール

相談予約日時の24時間前に、会員様が登録しているクレジットカードの事前承認がありと、予約が確定し「予約確定メール」が届きます。

会員様が登録しているクレジットカードの事前承認がなかった場合は、自動的に予約はキャンセルとなります。

キャンセルとなった場合は、業務委託手数料のお支払いはございません。

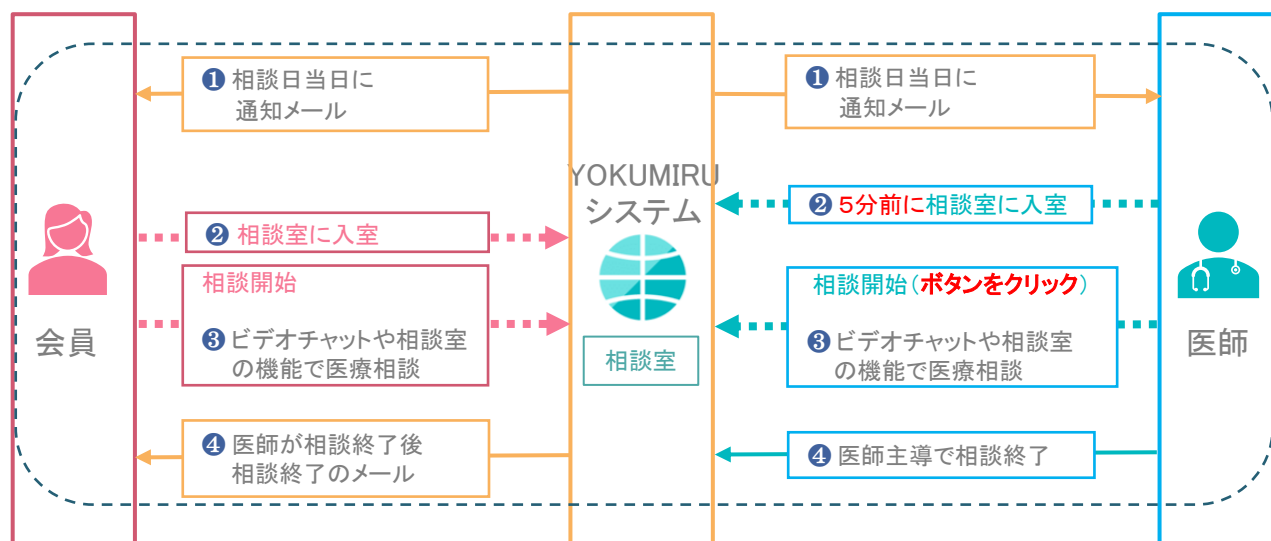


[INDEXへ戻る](#)

## 第2章 YOKUMIRU医療相談サービスの概要

### 2・4 オンライン医療相談当日の流れ(1)

相談予約当日の流れをご案内いたします。



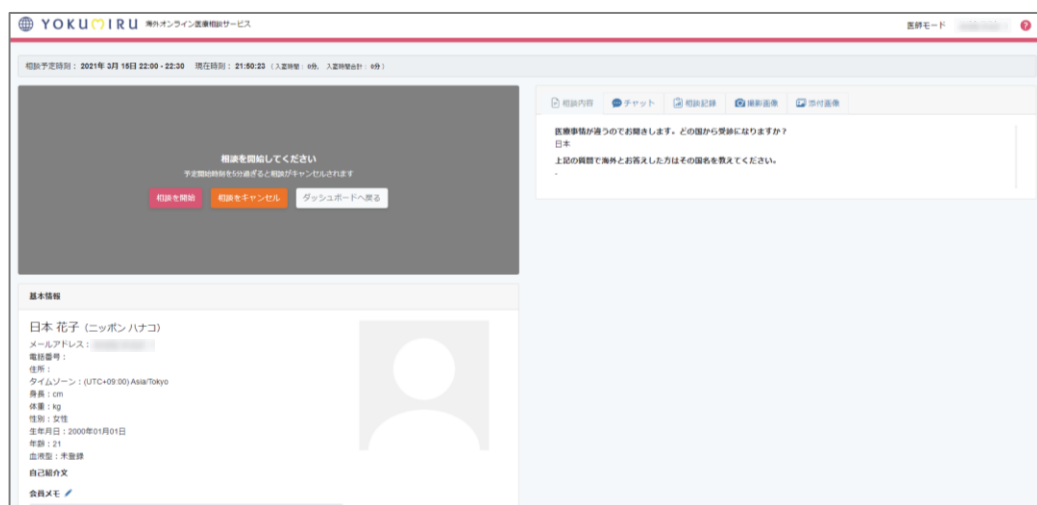
#### ❖ 相談室への入室～相談終了まで

##### ① 通知メールが届く

予約当日、相談開始3時間前に、YOKUMIRUシステムから先生と予約された会員様にリマインドメールが届きます。

##### ② 5分前に相談室に入る

先生は予約時間に相談が開始できるように、必ず**5分前**に相談室に入室してください。相談室は、予約開始時間の10分前より入室ができるようになっています。



INDEXへ戻る

## 第2章 YOKUMIRU医療相談サービスの概要

### 2・4 オンライン医療相談当日の流れ(2)

#### ③ オンライン相談開始

予約開始時間になりましたら、必ず「相談開始」ボタンをクリックして相談を開始してください。「相談開始」ボタンが押されないまま予約開始時間から5分が経過すると、医療相談は自動的に終了されますのでご注意ください。

ビデオチャットで医療相談を行います。

必要に応じて相談記録テンプレート、撮影画像、画像添付、テキストチャットなどの機能をご活用ください。

#### ④ 相談終了

先生が「相談終了」の操作を行い、オンライン医療相談を終了します。

※ ボタンが押されない場合、システムの性質上、業務委託手数料のお支払いができませんので、ご注意ください。



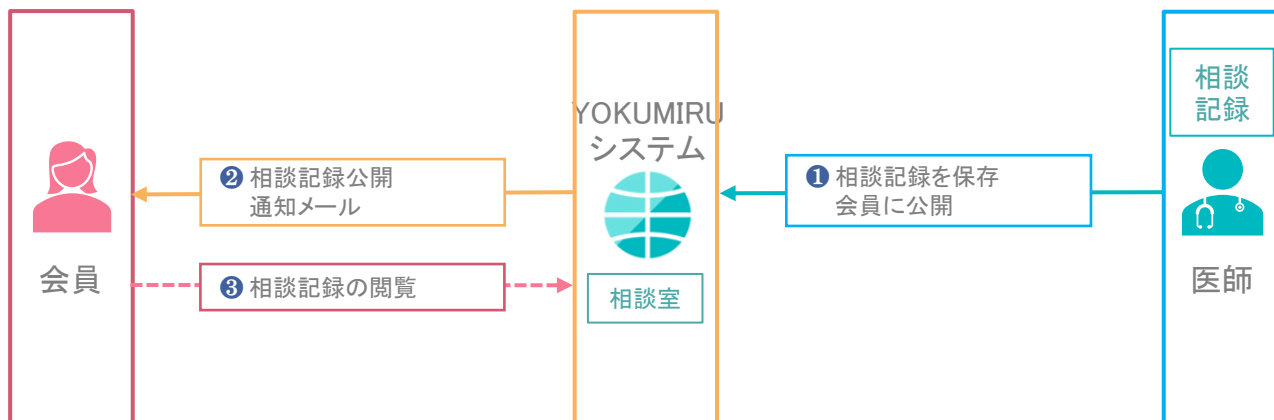
※オンライン相談の詳しい操作方法については、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

[INDEXへ戻る](#)

## 第2章 YOKUMIRU医療相談サービスの概要

### 2・5 相談終了後の流れ(1)

オンライン相談の終了後の流れをご案内いたします。



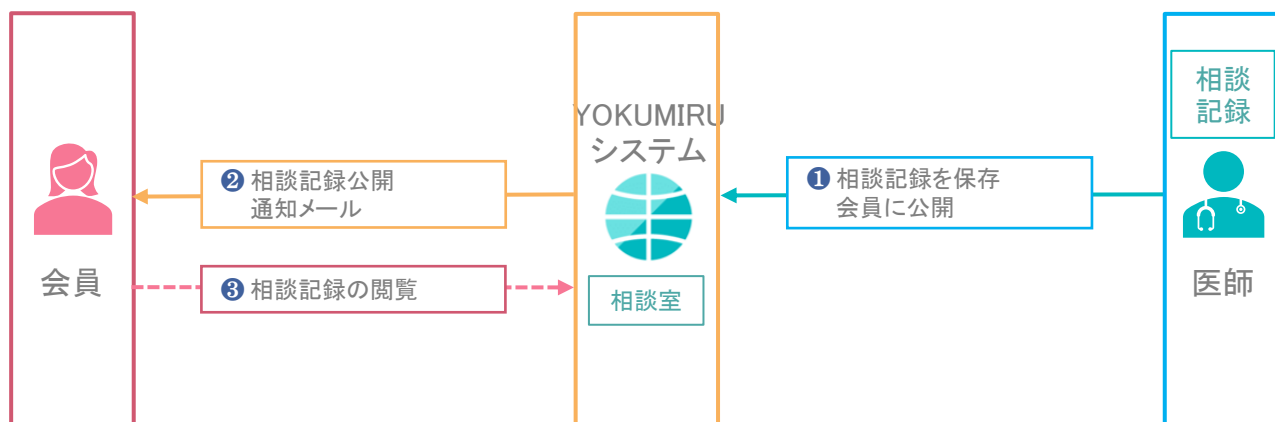
#### ❖ 相談記録の記入と公開

##### ① 相談記録の記入

相談終了後、24時間以内に「相談記録」を記入・保存して、公開の操作を行なってください。  
**相談記録公開から12時間後に、会員様に医療相談料の課金が自動的に行われますので、必ず相談記録の公開をお願いいたします。**

## 第2章 YOKUMIRU医療相談サービスの概要

### 2・5 相談終了後の流れ(2)



#### ② 公開通知が届く

先生が「相談記録」を公開すると、YOKUMIRUシステムより会員様に通知メールが届きます。

#### ③ 会員様が閲覧可能に

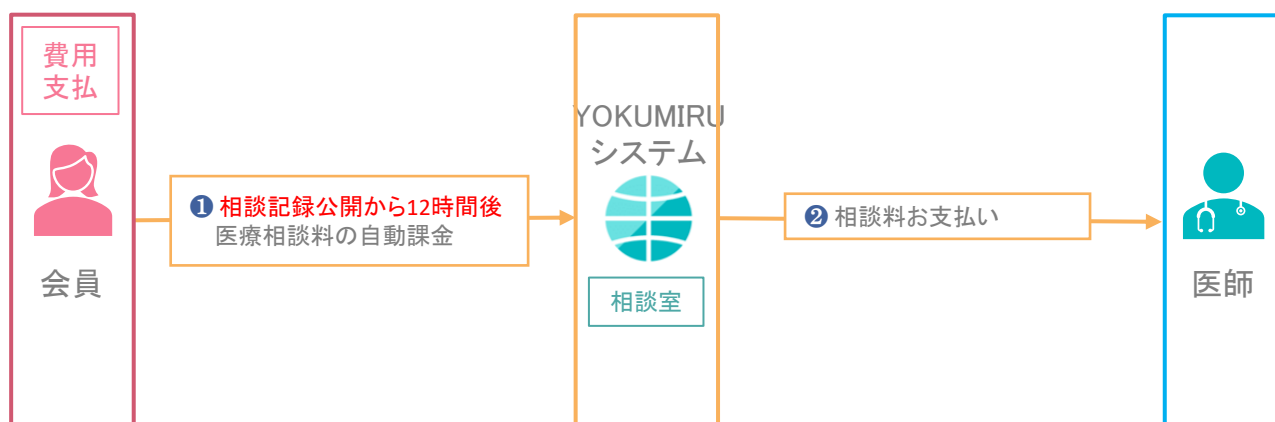
会員様がYOKUMIRUシステムにアクセスして、公開された「相談記録」を確認できるようになります。

※ 相談記録公開の操作方法については、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

## 第2章 YOKUMIRU医療相談サービスの概要

### 2・6 医療相談料のお支払い(1)

YOKUMIRU運営本部が毎月末に集計し、規約に定められた医療相談料を、業務委託手数料として先生にお支払いいたします。



#### ❖ 相談終了～お振込までの流れ

【相談終了】ボタンを押された医療相談が、お支払いの対象になります。

※【相談終了】ボタンが押されない場合、相談記録公開をされない場合は、システムの性質上、業務委託手数料のお支払いができませんので、ご注意ください。

#### ① 会員様へ医療相談料の課金

相談記録公開から12時間後に、登録されている会員様のクレジットカードに医療相談料が自動課金されます。

## 第2章 YOKUMIRU医療相談サービスの概要

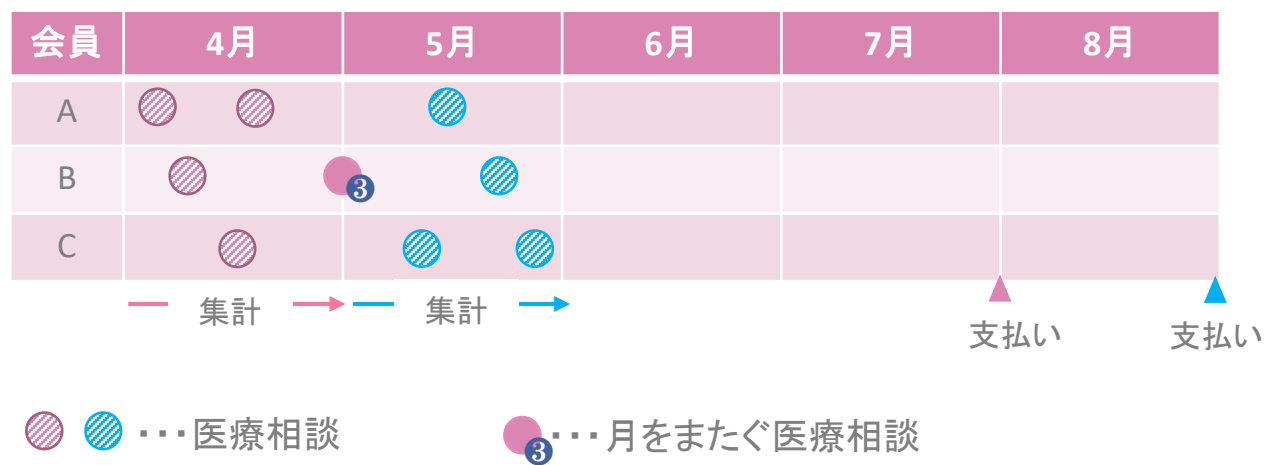
### 2・6 医療相談料のお支払い(2)

#### ② 相談料のお支払い

YOKUMIRU運営本部より、3ヶ月後の月末に、先生のご指定の口座にお振込いたします。  
※その月の合計額が5万円以下の場合は、翌月に繰り越されます。

ただし、「GMOあおぞら銀行」をご指定いただいた場合は、合計金額に関わらず、翌月  
末日にお振込いたします。

《お支払いスケジュール例》



#### ③ 月をまたぐ相談について

【相談終了】操作や「記録公開」が翌月になっても、相談開始時刻が前月ならば前月分(上の例では4月分)の相談料になります。



## 第3章 事前準備・設定時の注意点

### 3・1 プロフィール設定のご注意(1)

この章では、準備・設定時の注意点や、よくある質問についてご紹介いたします。

YOKUMIRUオンライン医療相談では、海外滞在中の会員様が、先生方と直接対面することなく、予約や医療相談を行うことになります。

会員様が相談内容に適した先生を選択することができ、安心してオンライン相談ができるよう、大変お手数ですが詳細プロフィールをご記入ください。

#### ◆ プロフィール設定のポイント

##### ① 相談科は可能な限りチェックを

「相談科」は複数設定ができます。会員様は「相談科」で先生を検索するため、チェックが多いほど相談の機会も多くなります。ご対応できる科すべてに、チェックを入れてください

相談科		
<input checked="" type="checkbox"/> 総合診療科	<input type="checkbox"/> 内科	<input type="checkbox"/> 外科
<input type="checkbox"/> 小児科	<input type="checkbox"/> 産科・婦人科	<input type="checkbox"/> 整形外科
<input type="checkbox"/> 眼科	<input type="checkbox"/> 耳鼻咽喉科	<input type="checkbox"/> 泌尿器科
<input type="checkbox"/> 精神科（心療内科）	<input checked="" type="checkbox"/> 皮膚科	<input type="checkbox"/> 放射線科
<input type="checkbox"/> 歯科・口腔外科		

[INDEXへ戻る](#)

## 第3章 事前準備・設定時の注意点

### 3・1 プロフィール設定のご注意(2)

#### ② 詳細な自己紹介文を

先生のご専門や得意分野が分かるように、「耳鼻咽喉科専門医です」とか、「皮膚科〇年目です」のように詳しくご記載ください。

#### 《プロフィール記入例》

姓

日本

名

太郎

プロフィール画像

セイ

ニッポン

メイ

タロウ

郵便番号

〒 000-1111

都道府県

東京都

市区町村・番地

市区町村・番地

建物名など

建物名など

電話番号 (所在している国の国際番号)

000-1111-2222

自己紹介文

平成元年国立〇〇医科大学医学部卒業後、〇〇医科大学附属病院、国立〇〇病院に勤務。  
 平成6年〇〇医科大学大学院を修了し医学博士号を取得。  
 平成8年より〇〇医科大学医学部皮膚科文部科学教官助手として診療および研究に従事。  
 平成14年〇〇市にて、〇〇皮膚科開設。  
 資格等：医学博士  
 皮膚科専門医（日本皮膚科学会認定）

相談科

☒ 総合診療科
 ☐ 小児科
 ☐ 眼科
 ☐ 精神科（心療内科）
 ☐ 歯科・口腔外科
 ☐ 内科
 ☐ 産科・婦人科
 ☐ 耳鼻咽喉科
 ☒ 皮膚科
 ☐ 外科
 ☐ 整形外科
 ☐ 泌尿器科
 ☐ 放射線科

画像を選択

プロフィールを更新

※プロフィール設定の操作方法については、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

## 第3章 事前準備・設定時の注意点

### 3・2 相談スケジュール設定のご注意(1)

通常の診察や研究などでお忙しいと存じますので、無理のない範囲でスケジュールを設定していただき、オンライン相談にご協力ください。

**基本スケジュール**

30分間 ▼ 毎に設定

日	月	火	水	木	金	土
			12:30 - 14:00 19:00 - 20:00			

**例外スケジュール**

2020年5月

日	月	火	水	木	金	土
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13 休診	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

相談日 時間帯

2020年5月13日 (水)

休診 編生

#### ❖ よくある質問・スケジュール編 -1

**Q1.** 急に予定が空いたときなどは、相談スケジュールを設定できる？

**A1.** 可能です。通常は、まず毎週定期的に相談可能な日程で、「基本スケジュール」を設定していただきます。その後、「例外スケジュール」で相談可能な日時を追加・変更してください。

## 第3章 事前準備・設定時の注意点

### 3・2 相談スケジュール設定のご注意(2)

#### ❖ よくある質問・スケジュール編 -2

**Q3.** 当日に予約が入ることはありますか？

**A3.** スケジュールが空いている場合は、当日に予約が入ることがございます。  
予約が入りましたら、YOKUMIRUシステムより通知メールが届きますので、  
ご  
確認をお願いいたします。直前の予約対応が困難な場合には、例外スケジュールで予約できないように、変更操作を行ってください。

**Q4.** スケジュール設定後に、予定が入ってしまった場合はどうしたら良い？

**A4.** 予約が入っていなければ、例外スケジュールで休診の設定をお願いいたします。すでに予約が入ってしまっている場合は、大変お手数ですが対象の相談予約の【相談室】から予約のキャンセルをお願いいたします。その際、【キャンセル事由】のご記入をお願いいたします。

#### 《例外スケジュール画面》

例外スケジュール																																									
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>&lt;</span> <span>2020年5月</span> <span>&gt;</span> </div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13 休診</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29 休診</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>31</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>							日	月	火	水	木	金	土	10	11	12	13 休診	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29 休診	30	31	1	2	3	4	5	6
日	月	火	水	木	金	土																																			
10	11	12	13 休診	14	15	16																																			
17	18	19	20	21	22	23																																			
24	25	26	27	28	29 休診	30																																			
31	1	2	3	4	5	6																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>相談日</th> <th>時間帯</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020年5月13日 (水)</td> <td> <div>休診</div> <div>編集</div> </td> </tr> <tr> <td>2020年5月29日 (金)</td> <td> <div>休診</div> <div>編集</div> </td> </tr> </tbody> </table>							相談日	時間帯	2020年5月13日 (水)	<div>休診</div> <div>編集</div>	2020年5月29日 (金)	<div>休診</div> <div>編集</div>																													
相談日	時間帯																																								
2020年5月13日 (水)	<div>休診</div> <div>編集</div>																																								
2020年5月29日 (金)	<div>休診</div> <div>編集</div>																																								

[INDEXへ戻る](#)

## 第3章 事前準備・設定時の注意点

### 3・2 相談スケジュール設定のご注意(3)

#### ❖ よくある質問・スケジュール編 -3

**Q5.** 緊急事態などが発生し、予約当日に相談のキャンセルをしたい場合は？

**A5.** ダッシュボード画面から、対象の相談予約の行にある「キャンセル」ボタンを押して、キャンセルを行ってください。

対象の相談予約の「相談室」に入室して、「相談をキャンセル」ボタンをクリックして、簡潔にキャンセル事由を記載してください。

キャンセル理由は、先生がご記入された内容をそのまま会員様へ転送するのではなく、運営本部からメールを送る際に、会員様へお伝えいたします。



※相談スケジュール設定の操作については、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

INDEXへ戻る

## 第3章 事前準備・設定時の注意点

### 3・3 相談内容テンプレートについて

相談内容（問診票）は、会員様が予約の際に、質問したい内容や気になる症状などを、あらかじめ先生にお知らせするものです。

#### ❖ オリジナルテンプレートでスムーズな相談を実現

下記のようなテンプレートを用意していただくことで、問診票のように必要な情報が事前に入手でき、オンライン相談をスムーズに行うことが可能になります。

#### 《相談内容テンプレート例》

※相談内容テンプレート設定の操作については、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

## 第3章 事前準備・設定時の注意点

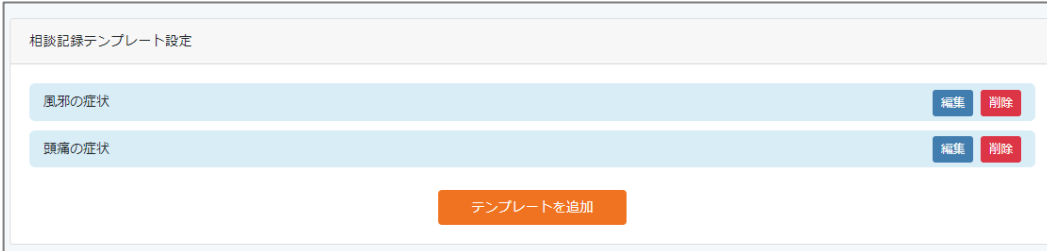
### 3・4 相談記録テンプレートについて

YOKUMIRUには、オンラインでの相談内容を記録する「相談記録機能」がございます。テンプレートを用意されると、効率よく記録を残すことができます。

#### ❖ オリジナルテンプレートで効率的に記録

会員様に確認する項目を、「風邪の症状」、「アレルギー症状」など、症状別に設定したオリジナルのテンプレートをご用意されると、オンライン相談がスムーズに行え、相談内容を効率的に記録することができます。カルテのテンプレートのようなものとお考えください。

《相談記録テンプレート例》



相談記録テンプレート設定

風邪の症状	編集	削除
頭痛の症状	編集	削除

テンプレートを追加



テンプレートを編集

タイトル

風邪の症状

テンプレート本文

- ・現在の体温
- ・どのような症状
- ・喉の状態
- ・服用している薬

編集

相談記録テンプレートの内容

※相談記録テンプレート設定の操作については、

『YOKUMIRUオンライン医療相談システム医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

[INDEXへ戻る](#)

## 第4章 相談時の様々な対応について

オンライン医療相談時に発生する可能性がある事柄について、対応方法などをご案内いたします。不明点があるとき、困ったときなどにご覧ください。

### ❖ よくある質問・相談編 -1

**Q1.** YOKUMIRUシステムにログインできない、繋がらない場合は？

**A1.** インターネットに繋がっているかどうかご確認ください。他のサイトへアクセスが可能かどうかも試していただき、問題がないのにYOKUMIRUにログインできない場合は、大変申し訳ありませんが、運営本部までご連絡ください。運営本部より、会員様へご連絡をしてフォローをさせていただきます。

第6章 運営本部とのコミュニケーション P. 29～30

<b>相談予約ID</b>	
165	
<b>予約日時</b>	
2020年05月20日 12:30～13:00	
<b>会員</b>	
海外 花子（カイガイ ハナコ）	
<b>緊急時連絡先</b>	
メールアドレス: <a href="mailto:example@example.com">example@example.com</a>	
電話番号: 000-0000-0000	
<b>相談科</b>	
総合診療科	
ログインして予約内容をご確認ください。	
<a href="#">Yokumiruにログイン</a>	

※相談室への入室方法や操作方法については、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

[INDEXへ戻る](#)



## 第4章 相談時の様々な対応について

### ❖ よくある質問・相談編 -2

**Q2.** 会員様の予約間違いやキャンセルの場合の対応は？

**A2.** 1日前(24時間前)までのキャンセルは、受け付けています。それ以降のキャンセルについては、オンライン相談の有無に関わらず会員様から100%の相談料を徴収いたします。

**Q3.** 時間になっても連絡もなく、会員様が相談室へ入ってこない。

**A3.** 設定されている相談の終了予定時刻まで待機していただき、入室されなければ【**会員未入室終了**】で相談を終了して、相談記録には「入室なし」と記載してください。

※相談室への入室方法や操作方法については、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

※相談室への入室方法や操作方法については、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

[INDEXへ戻る](#)

## 第4章 相談時の様々な対応について

---

### ❖ よくある質問・相談編 -3

**Q4.** 相談が設定した時間を超えそうな場合は？

**A4.** 予定時刻を経過した場合、相談終了予定時刻から1時間後までは、相談は可能です。

相談時間を過ぎた場合でも、超過料金は発生いたしません。そのため時間延長については、先生の裁量にお任せいたしますが、基本的には時間内に終了するよう、会員様にもお願いしています。超過しそうな場合は、予約を取り直していただき、再度相談室に入っていただくようご案内ください。

[INDEXへ戻る](#)

## 第4章 相談時の様々な対応について

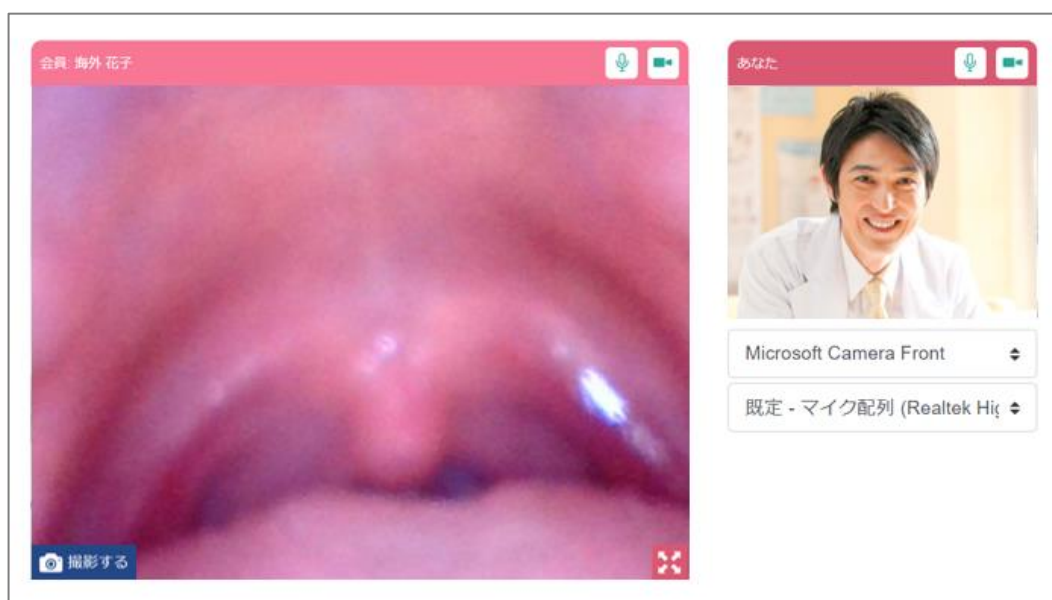
### ❖ よくある質問・相談編 -4

**Q6.** 「相談記録」の記載や運用はどうしたらいいの？

**A6.** 「相談記録」は、相談内容・チャット履歴・撮影画像・添付画像の閲覧ができ、過去の相談記録も見返すことが可能です。YOKUMIRUオンライン医療相談サービスの一環として、記載と会員様への公開をお願いしています。相談終了後は、必ず「相談記録」の記載をしていただき、会員様に24時間以内に公開をお願いいたします。

**Q7.** 相談中に「画像撮影」が必要な場合、会員様に確認が必要？

**A7.** 必ず会員様に承諾をいただいてから、「画像撮影」をしてください。撮影した画像を共有すると、会員様と一緒に見ながら相談することが可能ですので、是非有効にご活用ください。



※画像撮影、画像共有、添付画像の操作については、『YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス医師モード操作マニュアル』をご確認ください。

[INDEXへ戻る](#)

## 第4章 相談時の様々な対応について

### ❖ よくある質問・相談編 -5

**Q8.** 「添付画像」は、どんな風に活用すればいいの？

**A8.** 撮影画像以外に、先生の端末に保存された図や画像などを、会員様に見せながら説明をすることができます。症状の解説、現地で購入できる医薬品の画像、最寄りの病院の地図など、必要に応じてご活用ください。

《添付画像例》



**Q9.** 予約者以外が相談したい場合は、一緒に参加できる？

**A9.** オンライン相談は、予約した会員様のみが参加可能です。カルテとも言える「相談記録」は、会員様ごとに用意しますので、お子様でもお一人1アカウントが必要です。「一緒に相談したい」と言われた場合などは、会員登録をして別途予約していただくようお願いしてください。

※画像撮影、画像共有、添付画像の操作については、『[YOKUMIRU海外オンライン医療相談サービス医師モード操作マニュアル](#)』をご確認ください。

[INDEXへ戻る](#)

## 第5章 運営本部とのコミュニケーション

YOKUMIRUサービスをご利用中にトラブルが発生したとき、困ったときなどは、下記のフォームに必要項目をご記入いただき、ご連絡いただきますようお願いいたします。

YOKUMIRUサービス報告フォーム URL <http://yokumiru.jp/report>

### ① 会員様とのトラブル報告

会員様とトラブルが起きた場合は、必ずYOKUMIRU運営本部に報告をしてください。報告項目の【**会員とのトラブル**】を選択し、詳細をご記入ください。

### ② システムのトラブル報告

システムに不具合などがありましたら、必ずYOKUMIRU運営本部に報告してください。報告項目の【**システム障害**】を選択し、詳細をご記入ください。  
また、利用者共通のシステム障害が発生した場合は、YOKUMIRU運営本部から先生と会員様に、一斉にご連絡とご報告をさせていただきます。

### ③ YOKUMIRUシステムを使わず、医療相談をした場合の報告

システムのトラブルなどで、電話やその他のツールで医療相談を実施した場合は、報告項目の【**YOKUMIRUシステム外での医療相談を行った際の報告**】を選択し、詳細をご記入ください。

### Yokumiruサービス報告 フォーム

Yokumiruサービスをご利用時に患者様とのトラブルやシステムの不具合等がありましたらこちらのフォームよりご連絡ください。

---

医師名 **必須**

山田 太郎

医師メールアドレス **必須**

example@mail.com

会員ID **任意**

予約番号 **任意**

診療状況 **任意**

☐ 相談前 ☐ 相談中 ☐ 相談終了

報告項目 **必須**

1 ☐ 会員とのトラブル

2 ☐ システム障害

3 ☐ Yokumiruシステム外での医療相談を行った際の報告

☐ 改善要望

☐ その他

内容詳細 **必須**

INDEXへ戻る

## 第5章 運営本部とのコミュニケーション

YOKUMIRUサービス報告フォーム URL <http://yokumiru.jp/report>

### ④ 改善要望等のご連絡のお願い

YOKUMIRU システムを利用されていて、使いづらさなど改善の余地があると感じた場合は、是非YOKUMIRU運営本部へご要望を申告してください。

YOKUMIRU システムは、先生や会員の方々の使いやすさを第一に考え、可能な限り対応をさせていただきます。

報告項目の【改善要望】を選択し、詳細をご記入ください。

Yokumiruサービス報告  
フォーム

Yokumiruサービスをご利用時に患者様とのトラブル  
やシステムの不具合等がありましたらこちらのフォ  
ームよりご連絡ください。

医師名 **必須**  
山田 太郎

医師メールアドレス **必須**  
example@mail.com

会員ID **任意**

予約番号 **任意**

診療状況 **任意**  
☐ 相談前 ☐ 相談中  
☐ 相談終了

報告項目 **必須**  
☐ 会員とのトラブル  
☐ システム障害  
☐ Yokumiruシステム外での医療相談を行った際  
の報告  
**④** ☐ 改善要望  
☐ その他

内容詳細 **必須**

YOKUMIRU運営本部への連絡方法(YOKUMIRU株式会社)

問い合わせメールアドレス: [admin@yokumiru.jp](mailto:admin@yokumiru.jp)

問い合わせ電話番号: 050-3540-1054(平日9:00~17:30)

[INDEXへ戻る](#)