

◆クリンタルの概要

	チャットで相談する		実績のある医師を探してもらう
	チャットボット	健康相談チャット	医師紹介サービス
対象者	被保険者およびご家族		
サービス内容	「健診結果で気になることがある」「何科に行くべき?」「気になる症状がある」などの質問に AI システムが即座に回答。	チャットボットでは解決しなかった場合など、個別の相談について看護師が対応。	がんや心臓病などの重い病気にかかったり、手術が必要になった際など治療実績が豊富な医師の紹介やセカンドオピニオンの相談。
対応者	AI システム (問診 Chatbot)	看護師	医師または看護師
受付時間	24 時間 365 日	平日 10 時～18 時	24 時間 365 日 (相談内容によって応答までに約 1 週間程度必要)
利用料	無料 (回数無制限)	無料 (5 回/月まで) (回数はチャットの送信回数) (回数は登録アカウント毎に月 5 回)	無料 (回数無制限)
利用方法 (ユーザー登録)	スマートフォンの場合 「clintal」のアプリをダウンロード 	画面内の必要事項を入力してください。会員種別は「法人会員」を選択し、法人コードを入力してください。	
	パソコンの場合 下記 URL からアクセス https://clintal.com/users/sign_up		
備考	チャット内での具体的なやり取り、その他病名などの機微な個人情報は、健康相談および医師紹介の目的、本サービス委託先のサービス改善等のために使用されるのみで、外部に提供や再委託を行うことはありません。個人情報は保護されますので安心して利用できます。 操作でご不明な点がある場合は、操作ガイド 26 ページを参照してください。 Q&A で解決しなかった場合は、こちらからお問合せください。 https://clintal.com/contact		



クリンタルアプリ操作ガイド

Chapter1	クリンタルアプリのダウンロード	・・・3
Chapter2	新規会員登録	・・・5
Chapter3	各サービスの利用シーン 健康相談チャットの事例 医師紹介の事例	・・・7～9
Chapter4	健康相談チャット：1. 病院を紹介してほしい 健康相談チャット：2. 気になる症状について聞いてみたい 健康相談チャット：3. 健診結果で気になることがある 健康相談チャット：4. その他の相談	・・・11～15
Chapter5	医師紹介サービス：はじめる前に 医師紹介サービス：はじめに/受信者の基本情報/現在の病状 医師紹介サービス：医師選定への希望/内容の確認	・・・17～19
Chapter6	English version	・・・21～24
Chapter7	よくある質問（FAQ）	・・・26
Chapter8	その他のコンテンツ紹介	・・・28

Chapter1

クリンタルアプリのダウンロード

クリンタルアプリのダウンロード

iPhone

- 1 iPhoneの
App store アプリで
「クリンタル」を検索
もしくは、右のQRコードを
iPhoneのカメラで読み取ってください



- 2 アプリ詳細説明画面で
「Appをインストール」ボタンをタップ

Android

- 1 Android スマホの
Google Playストア アプリで
「クリンタル」を検索
もしくは、右のQRコードを
スマホのカメラで読み取ってください



- 2 アプリ詳細説明画面で
「インストール」ボタンをタップ

PC

- 1 <https://clintal.com> にアクセス
- 2 上部メニュー内、「健康相談チャット」をクリック

ホーム画面



クリンタルアプリを
起動してください

ログイン画面



初めてご利用の方は
新規登録を選択してください
⇒具体的な登録手順は次ページ

Chapter2

新規会員登録

新規登録画面①

9:41

<

新規登録

以下の入力項目を入力してください。

メールアドレス

taro@clintal.com

パスワード

半角英数字8文字以上

パスワード (確認)

再度入力してください

次へ

1. ご登録用のメールアドレスを入力してください
2. パスワードを**半角英数字8文字以上**で入力してください

新規登録画面②

9:41

<

新規登録

以下の入力項目を入力してください。

名前

姓 名

会員種別

☐ 一般会員 ☒ 法人会員

法人コード

次へ

1. お名前をご記入してください
2. 法人会員を選択し、指定の**法人コード**を入力してください

新規登録画面③

9:41

<

新規登録

以下の入力項目を入力してください。

性別

☒ 男性 ☐ 女性

生年月日

1990-01-01

郵便番号

1234567

個人情報の取扱に同意する ☐

当社の個人情報取扱について同意される方は、ボタンをチェックしていただき、以下の「登録する」ボタンをクリックしてください。

登録する

1. 性別・生年月日・郵便番号をすべて入力してください
2. 「個人情報の取扱に同意する」のチェックを忘れないようにしてください

Chapter3

各サービスの利用シーン

サービス名	利用シーン
健康相談チャット	• 肩こりやドライアイ、風邪などのちょっとしたお悩みを相談したい • 健康診断の結果について相談したい • 高血圧やダイエット、風邪の予防など、健康に関する知識を得たい • 病院/クリニックに行くべきかどうかわからない • 近くで評判の良い病院やクリニックを教えてほしい
医師紹介	• がんや心臓病など重い病気にかかり、腕の良い医師を探したい • 両親や子どもが手術を受けることになり、腕の良い医師を探したい • 難病の疑いがあり、専門の医師を探したい • セカンドオピニオンを受けたい

事例1

40代
男性

Q 喉が痛い。熱はないのですが。
特に朝起きた時に痛いです。

A クリントル看護師からの回答

朝起きたときに咽頭痛が強く、特に発熱を認められていない場合には、いわゆるウイルスや細菌の感染以外の原因が考えられます。

例えば、前日に歌や講演などで喉を酷使された、お酒を深く飲んだ、あとは、寝ている間にのどが乾燥した、などが原因としてあげられます。

もし発熱もでてきた、喉の痛みが一日中つづく、などございましたら、一度内科を受診されたほうがよいと思いますので、その際にはまたご相談いただくか、または、そのまま直接クリニックを受診されてもよいとおもいます。

もし発熱もでてきた、喉の痛みが一日中つづく、などございましたら、一度内科を受診されたほうがよいと思いますので、その際にはまたご相談いただくか、または、そのまま直接クリニックを受診されてもよいとおもいます。



事例2

40代
女性

Q 不安になると呼吸が乱れる。

A クリントル看護師からの回答

不安になると呼吸が乱れてしまうとのことですね。誰も不安を感じることはあり、不安によって胸がドキドキしたり、呼吸がみだれてしまったりする経験はあるかと存じます。呼吸が乱れても息が苦しくない程度である場合や、不安が解消された時に速やかに症状が改善する場合にはそれほどご心配されなくても良いかと思います。

もし不安を感じた際に呼吸が乱れて過呼吸になったり、強い息苦しさを感じたりする場合にはカウンセリングによって不安との付き合い方を見直してみたり、お薬を服用することで一時的に不安を和らげたりすることで、呼吸が乱れる症状などを改善することができる場合もあります。

そういった状態を繰り返してしまいお辛いようでしたら、一度心療内科などでご相談されることもご検討いただくとよいと思います。



(参考) 医師紹介の事例：必要な知識から受診方法まで



40代 女性

病状

- 健康診断の便潜血検査にて、陽性反応
- NBI内視鏡で悪性と判明

医師選定における希望

- 医師の年齢は60代まで
- 腹腔鏡、もしくはダヴィンチを使った大腸手術の術例件数が多い医師
- 保険適用になる病院



クリンタルからの回答（イメージ）

紹介にあたっての前提（←希望条件の認識合わせを行う）

大腸がんに対する腹腔鏡手術と、ダヴィンチを用いた手術のいずれにおいても手術件数が豊富な、日本有数の実績を誇る医療機関を紹介…

オススメのポイント（←医師選定の具体的な根拠を示し納得して受診してもらう）

A病院は、大腸がんの手術件数が国内トップクラスで、年間200件以上の大腸がん手術を行っています。このうち9割以上が腹腔鏡手術のため、腹腔鏡手術の経験は豊富です。B先生は、日本外科学会専門医・指導医…

ダヴィンチを用いた手術については、Cがんセンターも多くの手術実績があり、B先生は以前、同センターでご活躍されていました。B先生はこれまでに800件以上執刀された実績があり、他院の先生方の技術指導もされている経験豊富な先生…

受診方法（←効率良い受診のために、必要な手順をまとめて提示）

受診の際には、原則として紹介状が必要ですので、かかりつけの先生にB先生宛の紹介状と各種検査データをご準備していただい…

備考（←受診に必要な一般知識の説明）

ダヴィンチ手術とは、腹腔鏡を術者がロボットを用いて動かすことで、より精緻な手術を可能にしたものになります。そのため、より傷が小さい、出血が少ないなどの利点がありますが、まだまだ発展途上の術式でもあり、腹腔鏡手術の方がリスクが少なく行える場合も少なくありません。担当の先生とよく相談して決められるのが…

Chapter4

健康相談チャットの利用

健康相談チャット：① 病院を紹介してほしい (1/2)

健康相談を省略し、すぐにクリニックや病院を探す場合は、こちらの手順でお進みください。



「病院を紹介してほしい」を
選択してください



ご希望の選択肢を
お選びください

専門的に治療する有数の医師をお探しの場合

⇒ 17ページ目にお進みください

チャットによる看護師への健康相談ではなく、
医師紹介サービスの専用のフォームより別途ご
依頼いただくこととなります。

**症状に応じて1～4(最大)営業日、回答ま
でにお時間を頂戴します。**

※医師の実績分析や論文分析を行うため、お時間を要す
る点、ご容赦頂けますよう御願いたします。

気軽に行ける近くのクリニックをお探しの場合

⇒ このまま次のページにお進みください

引き続きこちらのチャットでいくつか質問させて
いただき、ユーザー様に合ったクリニックや病院
を紹介いたします

健康相談チャット：① 病院を紹介してほしい (2/2)

健康相談を省略し、すぐにクリニックや病院を探す場合は、こちらの手順でお進みください。



希望する診療科を選択してください



より詳しい診療科を選択してください



クリニックを探す場所を選択してください

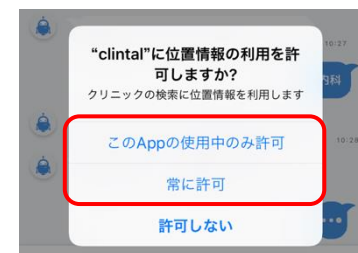
自宅周辺

ご登録いただいた郵便番号をもとに
周辺のクリニックを探します

現在地周辺

位置情報サービスを利用して
周辺のクリニックを探します

※位置情報サービスをONにしてい
だく必要があります。下記表示が出た
場合、“許可”を選択してください。



その他の場所

市町村名または駅名を入力いただき、
周辺クリニックを探します

健康相談チャット：② 気になる症状について聞いてみたい

気になる症状にご相談いただき、チャットボットが回答いたします。

チャットボットが解決できる内容は即時回答可能ですが、解決できない場合は看護師へ直接ご相談をいただくこととなります。

ボットで解決できない場合



「気になる症状について
聞いてみたい」を選択して
ください



チャットボットからの質問に
ご回答ください
※部位や症状ごとに
質問が異なります



上記メッセージが出た場合、
具体的な症状を
ご入力ください
⇒記載方法は、次ページ
「相談内容入力画面」を
ご覧ください

健康相談チャット：③ 健診結果で気になることがある

健診結果で気になった項目について、チャットボットが解説します。



「健診結果で
気になることがある」を
選択してください



チャットボットからの質問に
ご回答ください
※回答パターンごとに
質問が異なります



回答を確認した後、
「クリニック探す」または、
「看護師に症状をより詳しく
相談する」へ進めます。

健康相談チャット：④ その他の相談

チャットボットで解決できなかった場合や、気になる症状以外の事を看護師に直接相談したい場合は、こちらを選択してください。

相談内容入力画面



「その他の相談」
を選択してください



①のメッセージを確認し、
相談内容をご入力ください

1. 看護師からの回答を受け取るには
メッセージの送信が必須です。

【記載方法】

- ②：カメラマークを押下して
写真の添付をすることができます。
- ③：具体的な相談内容を入力してください。

2. 送信ボタンを1回押下することにより、
相談可能回数1回分を消費します。

- 1回につき1,500字まで送信可能。
- 看護師からの回答は相談回数にカウントされません。
- 画像と文章は同時に送信できるので、
“画像だけで1回分の消費”とはなりません。

Chapter5

医師紹介サービスの利用

医師紹介サービス：はじめる前に

clintal

クリンタル ホーム画面



「実績のある医師を探してもらう」の項目を選択してください

クリンタル ホーム画面



医師紹介サービスの説明を読んでいただき「次へ」のボタンでお進みください



説明が不要な場合は「スキップ」のボタンより先に進むことが可能です

9:41

1. はじめに

問い合わせる病気で、既にどこかの病院またはクリニックで受診していますか？ **必須**

☐ 受診していない ☒ 受診している

受診した病院名 **必須**

〇〇病院

受診した診療科 **必須**

呼吸器内科

すでに医師による診断はされていますか？（病名は判明していますか？） **必須**

☐ いいえ ☒ はい

診断病名 **必須**

肺癌

診断を受けた時期 **任意**

3ヶ月前

次へ

現在の受診・診断状況を
入力してください

9:41

2. 受診者の基本情報

会員から見た名前 **必須**

本人

受診者のお名前 **必須**

山田太郎

受診者の年齢 **必須**

26

受診者の性別 **必須**

☒ 男性 ☐ 女性

受診者の住所（都道府県） **必須**

東京都

受診者の住所（市区町村） **必須**

港区

受診者の居住地 **任意**

次へ

受診者様のプロフィールを
入力してください

9:41

3. 現在の病状

病状から現在までの経過 **必須**

3ヶ月前に〇〇病院で肺癌と診断された。肺癌手術を提案されたが、手術や化学療法などの可能性についてもセカンドオピニオンで相談したい。

現在の病状や他に持病の病状（既往歴、持病） **任意**

2017年に心臓病でカテーテル治療

次へ

現在の病状を
入力してください

医師紹介サービス：医師選定への希望/内容の確認

clintal

9:41
4. 医師選定への希望

前医からの紹介状・検査データ **必須** ②

☐ 取得できない ☒ 取得できる

※ 紹介状とは、今かかっている医師が病状を次の医師に伝える書類です。紹介状なしでは受診できる医師がごく一部に限られ、これまで受けた検査をもう一度受けなければならぬ可能性があります

受診の方法 **必須** ②

☐ 通常通り ☒ セカンドオピニオン

病院までの距離の希望 **任意**

全国どこでも

その他のご希望 **任意**

可能であれば50歳前後の医師を希望

次へ

紹介状・検査データの取得可否や、医師選定の希望事項を入力してください

9:41
5. 内容の確認

1. はじめに **修正する**

問い合わせる病気で、既にどこかの病院またはクリニックで受診していますか？

受診している

受診した病院名
〇〇病院

受診した診療科
呼吸器内科

すでに医師による診断はされていますか？（病名は判明していますか？）

はい

診断病名
肺がん

診断病名（その他の場合）
-

診断を受けた時期
3ヶ月前

料金を確認する

受診・診断状況を入力してください

9:41
5. 内容の確認

1. はじめに **修正する**

最後に以下の内容をご確認ください。

料金

医師紹介
初診 ¥0
※ 100% 無料が適用されています
合計
初診 ¥0
※ 適用できませんと上記の金額がかかります

確認項目

☒ 1

☐ 2

以上の場合について同意される方は、右のボタンをチェックしてください。

申込む

戻る

診断を受けた時期
3ヶ月前

料金を確認する

受診・診断状況を入力してください

“確認事項”ボタン右端の
① を押下し
詳細をご確認ください

- 確認項目
- 有数の専門医（大学病院の教授、総合病院の部長など）を提案できない場合があります
 - ・ まだ確定診断がついていない場合
 - ・ かかりつけ医や一般病院への受診が適切と考えられる場合
 - ・ 前医からの紹介状を得られない場合
 - ・ 訴訟目的の利用と想定される場合
 - ・ 希望の条件を満たす医師がクリンタルデータベース上に存在しない場合
 - 街の医師（クリニック医師、開業医など）を提案する場合があります

確認が完了しましたら
② の“○”をタップし
チェックを入れてください

以上の点について同意される方は、右のボタンをチェックしてください。

“申込む”をタップしてください

Chapter6

English version

User Registration(1/2)

for smartphone

- 1 Search "Clintal" on the Appstore
 - You can move to "Clintal" by reading the QR code below
- 2 Launch the app and tap "新規登録" to proceed to user registration



for PC

- 1 Access "<https://clintal.com>"
- 2 Move to user registration from "ユーザー登録（無料）" at the upper right corner



Launch the Clintal app



If you have not registered, please tap "新規登録" to proceed to user registration

Registration①



9:41

< 新規登録

以下の入力項目を入力してください。

1 メールアドレス
taro@clintal.com

2 パスワード
半角英数字8文字以上

3 パスワード (確認)
再度入力してください

次へ

1. Enter your email address
2. Set your password.
Password must be at least 8 alphanumeric characters.
3. Re-enter your password for confirmation.

Registration②



9:41

< 新規登録

以下の入力項目を入力してください。

1 名前
姓 名

2 会員種別
☐ 一般会員 ☒ 法人会員

3 法人コード

次へ

1. Enter your name (last name / first name)
2. Choose right button (which means corporate member)
3. Enter promotion code provided by your company

Registration③



9:41

< 新規登録

以下の入力項目を入力してください。

1 性別
☒ 男性 ☐ 女性

2 生年月日
1990-01-01

郵便番号
1234567

3 個人情報の取扱に同意する ☐

当社の個人情報取扱について同意される方は、ボタンをチェックしていただき、以下の「登録する」ボタンをクリックしてください。

登録する

1. Choose your sex (left: male / right: female)
2. Enter your birthdate and postal code in 7 digits
3. After agreeing to the term of privacy policy, check the circle=>refer to next page

How to start Clintal nurse chat

Home screen



Tap “チャットで相談する”,
which is the link to chat
screen

Chat screen



Choose the last one for
nurse chat,
“3. その他の相談”

- Working from 10am to 6pm on weekdays
- Normally you will get reply in 60mins, but sometimes slower than that due to heavy traffic
- You can post a chat during weekends and nights. You will get reply from nurse next business day.



Please select
"その他の相談"



Text symptoms,
diseases, and what
you worried about.

- 1 Numbers of messages you can send.
(remains and maximum)
 - Counts will recover at the beginning of the month.
- 2 You can attach a photo with message.
- 3 You can send less than 1,500 characters in a message.
- 4 Tap "send button"
- 5 You can return to 1st view when you choose wrong options



=> If you want to return to 1st view,
choose "はい". If not, "いいえ".

Chapter7

よくある質問(FAQ)

よくある質問 (FAQ)

Q. チャットの対応時間はいつですか？

A. 平日の10-18時です。

Q. どのようなことを相談してもよいのでしょうか？

A. 健康、医療に関することであればなんでもお受けしておりますが、医療行為にあたる内容や高度に専門的な内容に関してはお答えしかねる場合がございます。

Q. チャットで相談できる残回数は、どこで確認できますか？

A. 健康相談チャット画面の、文字入力場所のすぐ上に記載されています。もしくはアプリ下部のタブ その他>料金プランにて確認可能です。

Q. 紹介された医師を受診しなかった場合、どうなりますか？

A. ご案内後に結果として受診をされない場合でも問題ございません。

Q. 病院予約や紹介状の準備までお願いできるのでしょうか？

A. 病院予約の代行や紹介状の発行が必要な場合には、お手数料ですが、ご本人様もしくはご家族様にてご対応ください。

Q. 退会したい場合は、どうすればよいですか？

A. clintalウェブサイト(<https://clintal.com>)にアクセスし、ページ右上“ログイン”からログインした後、再度トップページにお戻りください。トップページ右上“会員情報”をクリック、会員情報ページの「クリンタルを退会する」ボタンより案内に従ってお進みください。

その他のFAQは、アプリ上でご覧ください。

クリンタル ホーム画面



「Clintalって何?」を選択してください



「FAQを見る」を選択してください

Chapter8

その他のコンテンツ

他の人の相談



他の利用者様(匿名)のご相談内容と、その回答をご覧ください

医師インタビュー



全国トップレベルの医師のインタビュー記事をご覧ください

コラム



検診の意義や病院の選び方などの医療コラムをご覧ください