

～インフォームドコンセントの質の向上～

メディカルアプリケーションツール **インコム**

収益化の説明 ご提案資料

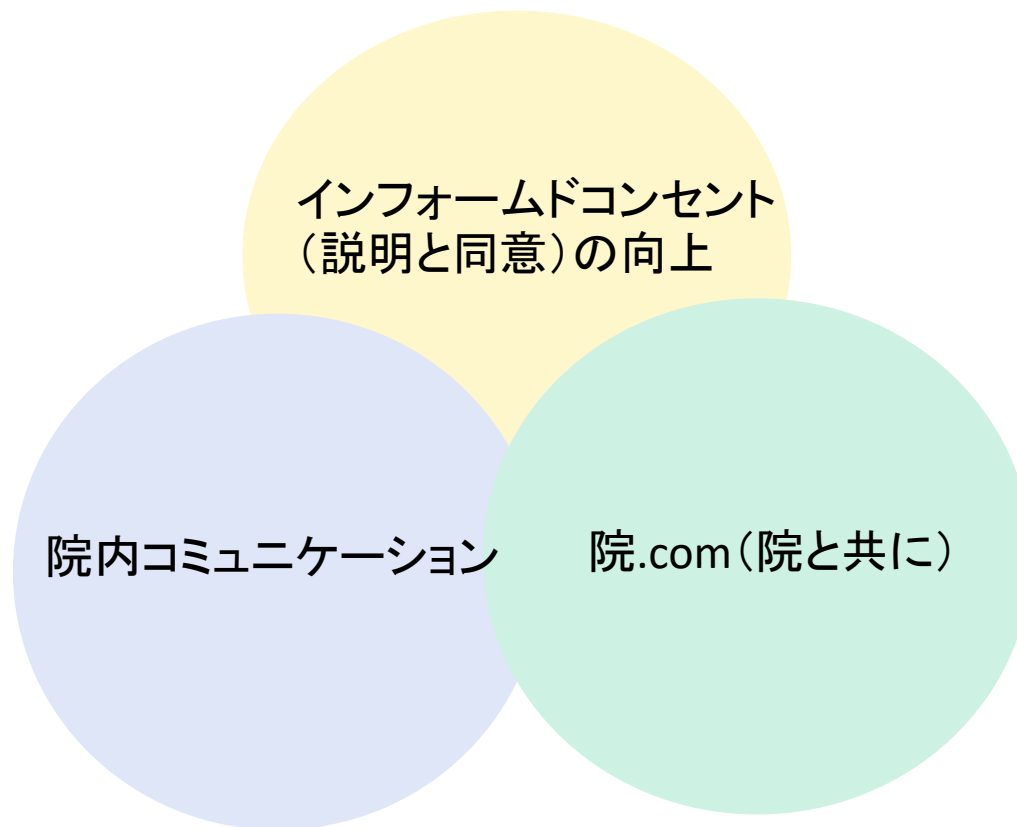
運用計画 目次

1. 本資料の目的・概要
2. 活用目的
3. 収益実績例
4. 運用説明
5. 利用環境・費用
6. 事例紹介
7. サポートメンバー

本資料の目的

『インフォームドコンセントの重要性を再認識し、
インコムの運用定着による収益化を実現する』

インコムは患者さまの症例をイラストや動画でわかりやすく解説し、適切な治療提案へとつなげるクラウド型の症状解説問診ソフトです。



インコムが持つ 問診力を強化するコンテンツ

- ①症状やケガの経過を動画やイラストで
わかりやすく患者さまにお伝えできる
- ②施術説明や運動療法も閲覧可能
- ③全てのスタッフが患者さまに一定レベルの治療提案ができる

なぜ今、問診に力を入れるべきなのか？

理由①

現在、接骨院業界は多様化し、姿勢改善や骨盤矯正、美容などの施術を選択する院が年々増加しています。

ですが、私たち柔道整復師のあるべき姿というのは、外傷を評価し治癒に導いてこそその資格であり、それが社会に示していく姿です。私たち柔道整復師が存続していくため、問診から“痛みに向き合う”ことができないといけないと考えます。

なぜ今、問診に力を入れるべきなのか？

理由②

病院ではレントゲンやMRIなど、状態を視覚化でき、現状を説明できる検査手段があります。

近年、接骨院では超音波画像診断装置が飛躍的に普及されてきていますが、患者さまの目線に立ったときに残念ながら現状を把握する上で十分とは思えません。

私たちも患者さまの目線に立ち、客観的な指標を用いて患者さまの不安を解消させていくことが必要だと考えます。

なぜ今、問診に力を入れるべきなのか？

理由③

人口減少や接骨院5万件超えが影響し、今後も1院あたりに見込まれる患者数は減少傾向であることが予想されます。そこで重要課題になるのが『リピーターの獲得』です。今後、接骨院は施術力だけではなく、信頼関係を構築する〈インフォームドコンセント〉の重要性を再認識し、“問診”の価値を高めていく必要があると考えます。

活用目的

なぜ貴院の患者さまは離れていくのか？

離反する3つの理由

- ① 施術における技術の低さ
- ② 治療方針に共感ができない
- ③ 不安、悩みが解消されない

多くの先生方が悩むのは、患者さまの“離反”です。

この離反を防ぐために最も重要なことは、ご来院した患者さまと一番最初のコンタクトを取る「問診」です。この「問診」が疎かになればどんなに良い技術を持っていたとしても患者さま自身が通院するメリットを感じないため、離反につながる可能性が高まります

インコムが持つ可能性

- ①「ケガの見える化」が患者さまの通院意識を向上させ、離反を防ぐ
- ②スタッフの知識向上につながり、治癒に至るまでの会話の質が上がる
- ③施術に一定の方向性を示せるため、パフォーマンスの向上につながる
- ④患者自身の疾患に対する理解が深まり、満足度が上がる
- ⑤「満足度が上がる=口コミが増える」ため、新規の来院につながる

成功事例に基づいた治療院のモデル

- ①外傷症例の来院が多い
- ②問診時に言語以外のツールがない
- ③スタッフの増員やグループ展開を考えている

× 対象としない治療院のモデル

整体がメインの治療院

初診を診る際に独自の評価軸をもっている治療院

このような経営者におすすめ

- ①患者さまの満足度を上げて離反を減らしたい
- ②スタッフの初診デビューをもっと早めたい
- ③スタッフの知識量や伝え方の差異を統一したい
- ④症状に対して適切な運動療法の紐づけをしたい
- ⑤新しいサービスで他院との差別化を図りたい

これまで6か月かかっていた問診指導が、 たった3か月でできるようになった4つのポイント

問診

「病態」から「予防」まで順序立てて説明していくため伝え忘れなどの漏れがない

提案

症状や状態に合わせた電気治療や運動療法の提案につながるため、不信感がない

知識

補足ページに解説が記載されているため、経験の浅いスタッフでも知識の引き出しが増える


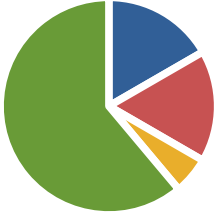

カスタマイズ

自院で用いている言葉を追加できるため、自院の色に合わせた説明方法にすることが可能

収益実績例

離反のタイミングと初診人数の変化

はっとりはりきゅう接骨院(三橋院)

列1	1回	2回	3回	4回	列1	1回	2回	3回	4回	列1	1回	2回	3回	4回
令和2	16	18	4	24	令和2	18	18	6	66	令和3	16	21	13	61
<p>令和2年3月 初診62人</p>  <p>■ 1回 ■ 2回 ■ 3回 ■ 4回以上</p>					<p>令和2年9月 初診108人</p>  <p>■ 1回 ■ 2回 ■ 3回 ■ 4回以上</p>					<p>令和3年3月 初診111人</p>  <p>■ 1回 ■ 2回 ■ 3回 ■ 4回以上</p>				
売上	2508754円		〈導入時期〉		売上	3044872円		〈導入半年後〉		売上	3927961円		〈導入一年後〉	
						上昇率 121%UP					上昇率 156%UP			

インコム導入時

導入6か月目

導入1年後

初診人数 **62人**
 初診のみで離反 (16/62人 25.8%)
 2回目での離反 (18/62人 29%)
 3回目での離反 (4/62人 6%)
 4回以上継続 (24/62人 38.7%)

初診人数 **108人**
 初診のみで離反 (18/108人 16.6%)
 2回目での離反 (18/108人 16.6%)
 3回目での離反 (6/108人 5%)
 4回以上継続 (66/108人 61%)

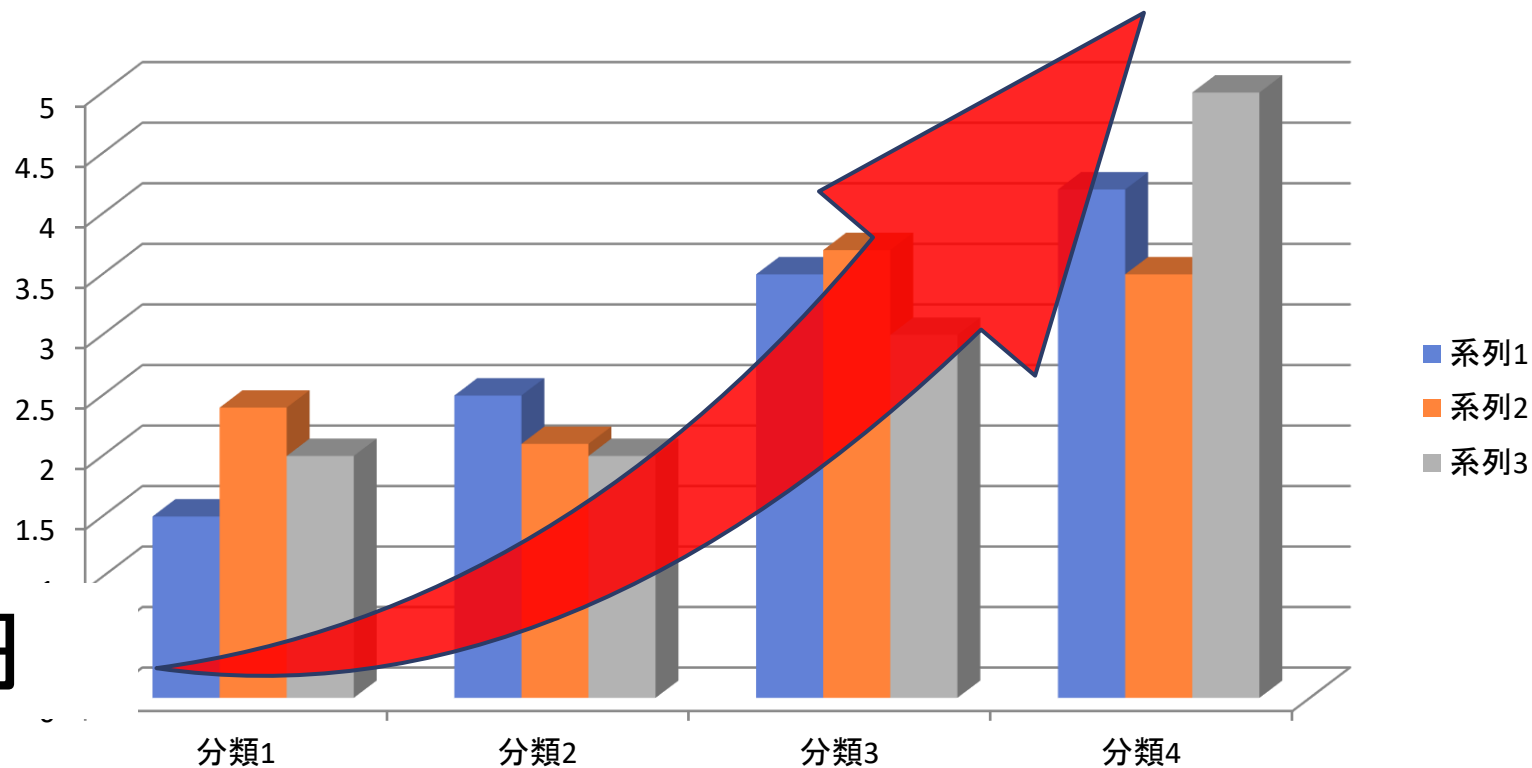
初診人数 **111人**
 初診のみで離反 (16/111人 14.4%)
 2回目での離反 (21/111人 18.9%)
 3回目での離反 (13/111人 11.7%)
 4回以上継続 (61/111人 54.9%)

導入1年間の売上推移

はっとりはりきゅう接骨院(三橋院)

392万円 56%UP

250万円



運用説明

推奨している使用方法

○推奨しているもの

- ・対象疾患に対する状態説明及び経過指導
- ・身体の状態に合わせた適切な運動療法の提供
- ・使用する電療や鍼灸施術の提案

○推奨していないもの

- ・対象疾患以外の疾患
- ・診断に導くツールではない
- ・治癒を決める指標ではない

注意点

当資料はこれまでのユーザーの使用事例をもとに成功要素を抽出たもので、インコムが推奨する内容です。

怪我の評価に至るまでは施術者の技術力でありインコムは評価に導くためのものではありません。

当社スタッフが皆様の成功に向けて伴走しますが必ずしも成果をお約束するものではありません。

インコム活用時の流れ

活用方法)

①問診

②徒手検査

③評価

④インコムを用いて評価に対する状態説明を行う

- ・病態～予防まで一連の説明
- ・使用(提案)する電気治療器、鍼灸の説明
- ・正確な運動療法の説明(今後の施術計画の提案)

⑤患者さまの同意

⑥施術開始

インコム活用時の様子



患者さまのペースに合わせて一緒に問診を進めていくことができます

掲載内容

- ・骨折
- ・脱臼
- ・捻挫
- ・打撲
- ・挫傷
- ・炎症
- ・対象疾患(40症例)
- ・身体評価(21種)
- ・運動療法(200種以上)
- ・物理療法(15種)
- ・鍼灸(2種)

問診は「どのように伝えたか」ではなく、
「どのように伝わったか」

問診はトレーニング次第で向上します。
ですが、相手が納得いく答えになるには“言葉で伝える”だけでは
イメージできず、治療の見通しを共有することが困難です。

インコムは視覚化できる情報やイラストで、現状から治癒までの
イメージが可能となります。

一連の流れを5分で解りやすく解説

病態

病態

ヘルニアとはスペイン語で“脱出したもの”という意味です。腰椎と腰椎の間にありクッションの役割をしている椎間板が、何らかの理由で後方に飛び出して神経を圧迫した状態をいいます。



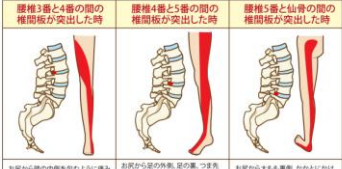
メニューへ ▶

▶ NEXT

症状

症状

主に一側の下肢にシビレや痛み、力が入りにくいなどの症状がでます。特にお尻から太ももの裏側にでることが多く、これを坐骨神経痛といい、腰のヘルニアの代表的な症状です。



メニューへ ▶

▶ BACK ▶ NEXT

テスト法

テスト法



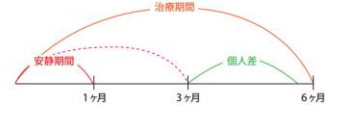
SLR テスト プラガードテスト

メニューへ ▶

▶ BACK ▶ NEXT

期間

期間



一般的に、椎間板ヘルニアは椎間板が後縦靭帯を突き破り外に出てきます。そのため靭帯が損傷したままですと更に悪化する危険性もあるため、靭帯が修復される約1か月間を固定・安静期間とします。

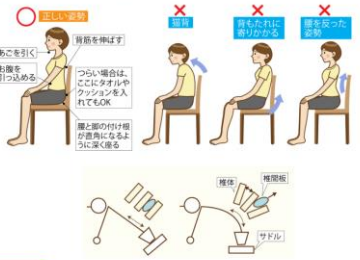
受傷から3~6か月（個人差あり）は、貪食細胞であるマクロファージが飛び出したヘルニア溶かし、予後決定する期間となります。この約6か月の間が治癒を期待できる期間となります。

メニューへ ▶

▶ BACK ▶ NEXT

憎悪する姿勢

症状が憎悪する姿勢

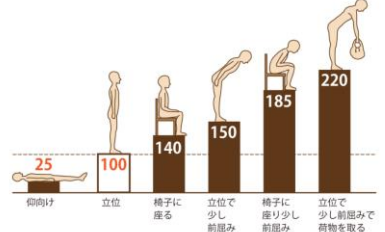


メニューへ ▶

▶ BACK ▶ NEXT

負担の比較

直立を100としたときの腰の負担度の比較



メニューへ ▶

▶ BACK ▶ NEXT

予防

予防

中腰での作業や重い物を持つなど、腰に負担がかかる事を避けるのが重要です。また、負担を分散させる意味で全身の柔軟性を向上したり、腰椎を安定させるために腹筋筋のトレーニングやコルセットの着用をおすすめしています。

メニューへ ▶

▶ BACK ▶ NEXT

安静肢位

寝方



メニューへ ▶

▶ BACK ▶ NEXT

医療業界は情報が日々更新されております。エビデンスあるものに**随時内容の改正**をしていきます。

骨折・脱臼・捻挫・打撲・挫傷・炎症の他に対象疾患が40症例

ア行

- ・アキレス腱炎
- ・足関節捻挫
- ・インピンジメント症候群
- ・オスグッドシュラッター病

カ行

- ・鷲足炎
- ・肩関節周囲炎(五十肩・四十肩)
- ・滑液包炎
- ・胸郭出口症候群
- ・筋・筋膜性の腰痛症
- ・グロインペイン
- ・頸椎椎間板ヘルニア
- ・肩鎖関節脱臼
- ・腱板損傷

サ行

- ・膝蓋下脂肪体炎
- ・ジャンパー膝
- ・手根管症候群
- ・上腕骨外側上顆炎(テニス肘)
- ・上腕骨内側上顆炎(ゴルフ肘)
- ・シンスプリント
- ・脊柱管狭窄症
- ・セーバー病
- ・前十字靭帯損傷
- ・仙腸関節由来の腰痛症
- ・足底腱膜炎

タ行

- ・タナ障害
- ・肘内障
- ・腸脛靭帯炎
- ・突き指
- ・TFCC損傷
- ・ドケルバン病

ナ行

- ・内側側副靭帯損傷(膝)
- ・寝違え

ハ行

- ・バネ指
- ・半月板損傷
- ・疲労骨折
- ・変形性膝関節症

マ行

- ・むち打ち

ヤ行

- ・野球肘
- ・腰椎椎間板ヘルニア
- ・腰椎分離症

ラ行

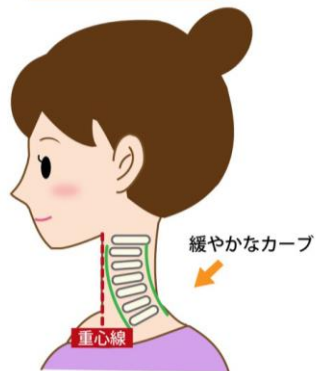
ワ行

身体評価(21種)

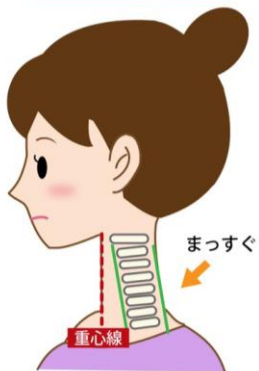
骨折 脱臼 捻挫 打撲 挫傷 炎症 身体評価 リハビリ トレーニング 物理療法 鍼灸 頸 腰 肩 肘 手 膝 足 索引

ストレートネックは病気ではなく、「スマホ首」とも言われ、うつむき姿勢が長いなどを原因に首の骨に本来ある生理的な彎曲がなくなる状態をいいます。

正常な首のカーブ



ストレートネック



《病態》
「生理的前弯(ぜんわん)角度が30度以下」になった首の状態をさします。

《原因》
うつむき姿勢が不自然に長くなっているなどの姿勢の悪さからくるものや、事故でのムチ打ち症、椎間板変性などが挙げられます。

《症状》
肩こり、頭痛、めまい、頸椎間板ヘルニアの症状(手のシビレなどの神経症状)などを呈します。頸部から背部の筋緊張が強くなるため、胸椎の可動域や運動性の低下が見られることが多いです。
※ストレートネックは無症状の事も少なくありません。

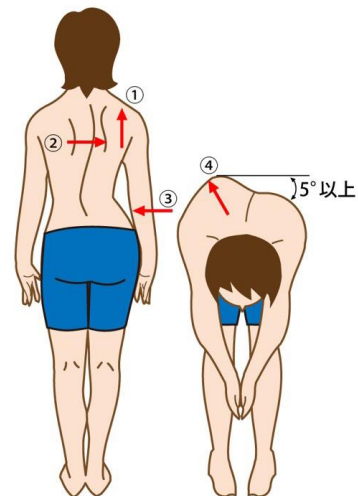
save download

BACK NEXT

メニューへ

骨折 脱臼 捻挫 打撲 挫傷 炎症 身体評価 リハビリ トレーニング 物理療法 鍼灸 頸 腰 肩 肘 手 膝 足 索引

脊柱側弯症とは、背骨が左右に彎曲したり捻じれたりする変形のことをいいます。



脊柱側弯症のチェック法

- ① 両肩の高さに差があるかどうか
- ② 両肩甲骨の高さや突き出し方に差があるかどうか
- ③ 左右のウエストラインの非対称性があるかどうか
- ④ 前屈させて、肋骨隆起や腰部隆起の有無およびその程度

《原因》
①機能的側弯は、姿勢不良や椎間板ヘルニアなど痛みをかばうことが原因で一時的に生じる側弯症です。
②構造的側弯症の中には、特発性側弯症が最も多く、特発性とは「原因がわからない」を意味し、側弯症のうち約80%を占めます。

《年齢による分類》
①乳幼児期側弯症：3歳以下で発症し、男児に多い。
②学童期側弯症：4～9歳に発症し、進行する例が多い。
③思春期側弯症：10歳以降に発症し、最も高率にみられ女子に多い。他に、症候性側弯症、神経線維腫症側弯症、マルファン症候群に伴う側弯症、変性腰椎側弯症など。

《Cobb法》
25度以上で治療が必要。
0～20度 経過観察
20.25度～45.50度 装具療法
45.50度～手術

save download

BACK NEXT

メニューへ

状態説明の際、図説やチェック方法などにより身体を正しく評価することができます。患者さまだけでなく、施術者の理解を深めるためにもご活用いただけます。

運動療法(200種以上)の提案

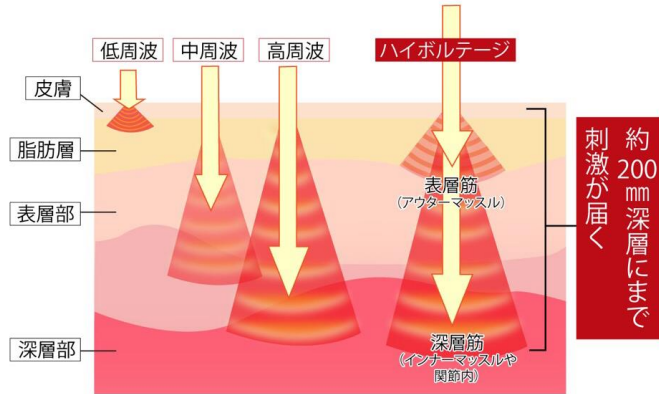


症状の最終ページでは、状態に合わせた推奨運動療法が掲載されています。
状態や個人の身体機能に合わせてご提案ください。
動画はQRコードを読み取り、お持ち帰りいただくことができます。

物理療法(15種)の提案

骨折 脱臼 捻挫 打撲 挫傷 炎症 身体評価 リハビリ トレーニング 物理療法 鍼灸 頸 腰 肩 肘 手 膝 足 索引

皮膚の電気抵抗を最小限にすることで、深層部にある筋肉や神経、関節の中にまで刺激を加えることができる電気療法です。



効果

- ① 短時間での優れた鎮痛効果 (特に急性疾患や神経症状)
- ② 腫れを引かず浮腫軽減作用

メニューへ ▶

(1) 次痛(急性)
周波数:100-200 Hz
パルス幅:10-20 μsec
刺激時間:10分以上。20分以上で
ダイノフィンが分泌
刺激強度:筋肉が動かない程度
交感神経興奮(血管が収縮)

(2) 次痛(慢性)
周波数:1-15 Hz又は 15-30 Hz
(1-30 Hzでは行わない)
パルス幅:50-100 μsec
刺激時間:10分以上。20分以上で
エンケファリンが分泌
刺激強度:弱め。物足らないくらいが
C繊維に働く。
交感神経抑制(血管の拡張)
※ホットパックの併用がオススメ

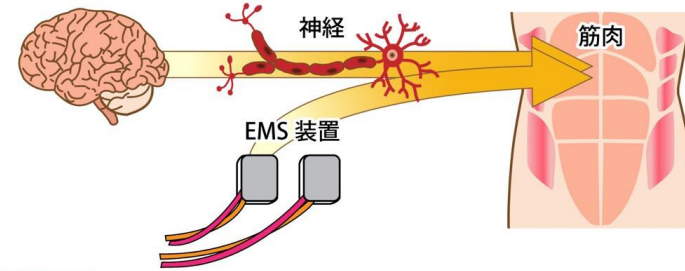
(交感神経抑制による血圧の調整)
内因性オピオイドが分泌
ペースト 5Hz
※顔面神経麻痺の顔面部は禁忌。

save download

◀ BACK NEXT ▶

骨折 脱臼 捻挫 打撲 挫傷 炎症 身体評価 リハビリ トレーニング 物理療法 鍼灸 頸 腰 肩 肘 手 膝 足 索引

主な目的は、筋力を強化するために活用されます。
筋拘縮の改善やアスリートのパフォーマンス向上など、医療からスポーツの分野まで幅広く活用している電気療法です。



効果

- ① 筋力強化・機能改善 (固定除去後などのリハビリテーションに)
- ② ひざ痛や腰痛症の方であれば、周りの筋肉をバランスよく鍛えることで負担を軽減し、根本的な改善が可能になります。

メニューへ ▶

《使い方》
筋肉が反応しやすい周波数は
30-80 Hz。
〔大きな筋肉に対して 30 Hz、小さな筋肉に対して 80 Hz〕
通電時間と休止時間があるのがEMSの波形となり、休止時間が無いものは筋緊張を緩めるといった治療効果。
EMSをかけながら運動を行うと、1.3倍のトレーニング効果が効率的に得られるとされています。

《EMSを行う際の注意点》
①無酸素運動になるため、呼吸法を取り入れて行う。あるいはEMS後に有酸素運動を行わないと、持久性のない筋肉になってしまう。
②関節内に熱くと疼痛の原因となる為、基本的に筋腹に当て使用する。
③高電圧するまで出力を上げないと効果が無い。出力を上げられない人に対しては温熱刺激と組み合わせると良い。

save download

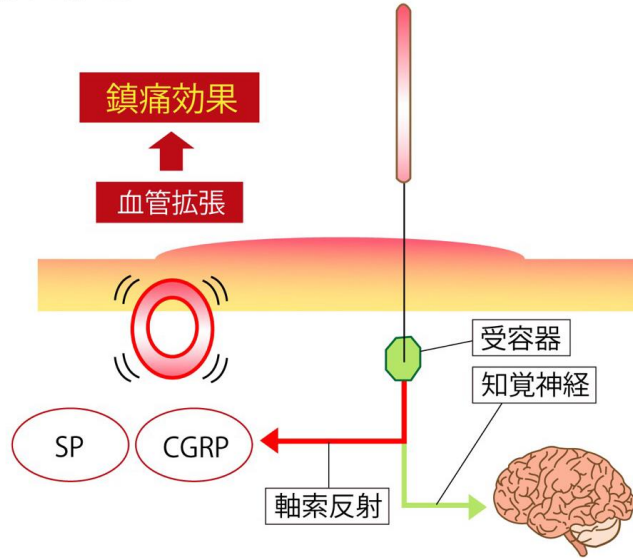
◀ BACK NEXT ▶

使用目的の説明の他に、メーカーが推奨する使用方法が記載されています。
状態に適した出力の選択がどなたでも可能になります。

鍼灸の提案

骨折 脱臼 捻挫 打撲 挫傷 炎症 身体評価 リハビリテーション 物理療法 鍼灸 頸 腰 肩 肘 手 膝 足 索引

① 痛みを抑える



《鎮痛作用のメカニズム》
通常、激しい痛みがある場合、交感神経系は過剰に緊張し、末梢の血管を強く収縮するため血行を悪化させます。そうすると発痛物質などの代謝産物が一層溜まり、更に痛みを増強させることとなります。
これが、いわゆる「痛みの悪循環」と呼ばれる現象です。鍼は、この悪循環を断ち切ります。

これは、軸索反射により、鍼刺激を受けた部分からはサブスタンス P や CGRP という物質が放出され、血管が拡張し血流が良くなります。その結果、周辺の痛みを改善することができます。さらには刺入時に刺激を感じた脳からも痛みを抑制する働き(ゲートコントロールなど)により、痛みを鎮静させていきます。

save download

BACK NEXT

メニューへ

骨折 脱臼 捻挫 打撲 挫傷 炎症 身体評価 リハビリテーション 物理療法 鍼灸 頸 腰 肩 肘 手 膝 足 索引

② 血流を促し、筋肉を緩める

深部の筋肉や神経の治療には、
はり治療 が効果的！



表面だけで
深部には届かない・・・



痛みの原因まで
直接アプローチが可能

《筋肉を緩めるメカニズム》
筋量の通り、鍼治療により局所の血流やリンパの循環が改善されていきます。この作用により溜った老廃物が流れ、栄養が送り込まれることで筋肉のコリを和らげます。さらに、微小な傷をつけることにより、筋繊維の再生が起こりますので筋肉を柔らかくしていくことも期待できます。

また、鍼灸治療は指圧やマッサージよりも深いところにある筋肉に直接鍼先を当てることができるため、効率的に筋肉のコリを和らげていくことができます。なかなか改善されなかった痛みや、手の届きにくい深部筋肉へのアプローチが可能となります。

save download

BACK NEXT

メニューへ

西洋医学と東洋医学の両面から見た説明の記載があります。
それぞれが持つ特性を可視化させ、より良いご提案が可能になります。

プレ運用

腰椎椎間板ヘルニアが実際のページでお試しいただけます。

プレ運用は
こちら

ここで一つの症状のみ実際に運用できるようにする。

目的)

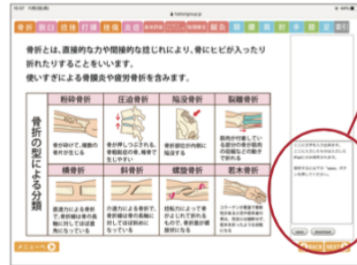
実際につかってみて活用・提供しやすい商品だと感じてもらう

トライアルでは14日間、症状解説問診ソフト「インコム」の全機能を無料でご利用いただけます。

無料トライアルのお申込み
(お問い合わせフォーム)

自院の言葉や情報をカスタマイズできる

問診ソフト使い方マニュアル



ここに文字を入力出来ます。
ここに入力したものは、入力したiPadにのみ保存されます。
保存するには下の「save」ボタンを押してください。
ページを離れても保存されています。



「download」を押すと iPad 本体にダウンロードされます。

Safariの履歴が消えると「save」で保存したものが表示されなくなるので履歴を消してしまった場合の為にダウンロードをお勧めします。



「download」で保存されたものはiPad本体の「ファイル」⇒「ダウンロード」に保存されます。

履歴を消してしまった場合はここからコピー&ペーストを行います。

インコムでは、標準設定以外に自院の情報を付け加える機能があります。

専門性の高い業種だからこそ、それぞれの院の特色や情報を追加し、育成や患者満足度の向上に役立ててほしいと考えています。

提案のフェーズと方法

初診時(炎症期) → 回復期 → 修復期 → 治癒 → 予防期



疾患の理解
状態説明
期間
見通し
電療・鍼灸の提案
日常生活での注意事項
過ごし方

状況説明
見通し
電療・鍼灸の提案
日常生活での注意事項
過ごし方

電療・鍼灸の提案
運動療法の提案
日常生活での注意事項

運動療法の提案
日常生活での注意事項

利用環境・費用

利用環境

①お手持ちの iPad で利用可能(9.7インチを推奨)

9.7インチ以上でご利用いただけます。

サイズが違う場合、若干のサイズずれがあることを承知していただきます。

iPad Air (第2世代)以上、iPad(第5世代以上 (iOS12.0以上に更新可能)←大丈夫ですか？

②WI-FI環境

③QRコードを読み取る機能

スマートフォンやアンドロイドに基本設定。運動療法の動画を処方することができます。

④プリンター(Bluetooth対応)

おすすめの運動療法を、静止画として印刷してお渡しすることもできます。

費用

スタートアップ記念
先着30院様

初回導入費 無料

※3か月の契約しぼりあり

初回導入費 22,000円(税込)

初回導入時に治療院に訪問し、活用のサポートをいたします。

月額

①12,800円(税込)

ソフト+運用サポート(1~3ヶ月間はオンラインで活用サポート)

②14,800円(税込)

ソフト+運用サポート+オンライン月1活用セミナー(全体:症状に合わせた運動療法の更なる提案)

③17,800円(税込)

ソフト+運用サポート+オンライン月1活用セミナー(全体)+(個別セミナーの開催/月1回)

※個別セミナーの開催:①②の場合、スポットで4800円

ご紹介特典

ご紹介された方

初期導入費が
半額

22,000円が11,000円

ご紹介くださった方

6か月間の
利用料が割引
(12,000円相当)

無料トライアルのお申し込み

トライアルでは14日間、症状解説問診ソフト「インコム」の
全機能を無料でご利用いただけます

※無料トライアルの期間経過時に、自動的に料金が発生することはありません。

無料トライアルのお申込み
(お問い合わせフォーム)

事例紹介

埼玉県さいたま市 はっとりはりきゅう接骨院(三橋院)

課題解決で月間収益56%UP

写真

井上達也様

私がインコムを導入したきっかけは「初診の大半が3回までの来院で離反してしまう」という課題に対し、初診時の問診力を高めたいと考えたからです。

院長に就任し2年、当時の私たちは頑張ってはいるものの業績は低迷を続け、地域の評判も決して良い方ではありませんでした。

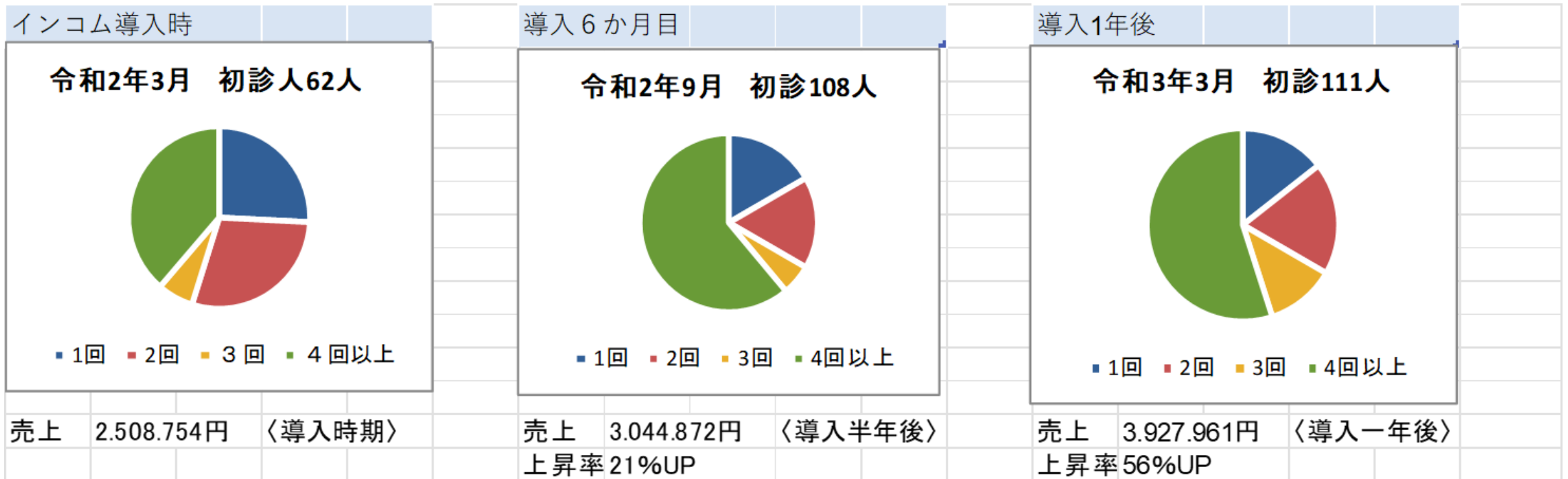
自分たちのなにが足りないのか模索した時に「初診の大半が3回までの来院で離反してしまう」という問題にたどり着きました。

そこからは問診の練習を重ねる日々でしたが、問診時間が長くなるばかりか、伝え方にスタッフ間の統一性がなくなりクレームにつながることもありました。さらに新型コロナウイルスの流行もあり、既存の患者さまの来院までも途絶えてしまったのです。

そこで、課題である問診を見直し、初診の来院をつなげていこうとインコムの導入を開始しました。インコムは患者さまの目線に立ち、わかりやすいイラストや言葉で伝えることができるため、初診から治癒までの過程を一緒にイメージすることができます。これにより患者さまとの信頼関係を築くことができるようになりました。今では、わかりやすい問診が口コミとなり、コロナ禍でも初診の患者さまが増え続け、地域一番院として欠かせない存在になっています。

離反のタイミングと売上の推移

はっとりはりきゅう接骨院(三橋院)



埼玉県戸田市 鳴子接骨院

付加価値を提供することで差別化を実現

写真

患者さんに運動療法を提供している

本多聖様

当院は、施術の一環として運動療法の提供に力を入れています。

以前はパターン化した運動メニューを提供していたので思った以上の効果が得られませんでした。インコムを導入してからは約200種類の運動療法で、患者さんの状態や体力、競技特性に合わせて運動療法を提供できるようになり大変喜ばれています。

最近では、ご年配の方のリハビリテーションにも活用し、空きのあった午前中も運動療法を目的とした患者さんで賑わうようになりました。

長野県上田市 出田接骨院

思い描く運営の手助けに

写真

新人スタッフとコミュニケーションツール
にしている
出田雅士様

私は、新卒の柔道整復師を雇うことになりインコムの導入を決めました。

私自身、問診に力を入れていたため、経験の浅い柔道整復師が新患を診るということに対して不安を感じており、導入以前は思うような院運営ができていませんでした。

再現性のあるインコムは、そんな私でも安心して問診をお願いすることができるようになりました。

今では、インコムを用いて症状について話し合うきっかけとなり、教育の場としても欠かせない存在になっています。

サポートメンバー

トレーニングメニュー担当

板橋康平

取得資格: NSCA 柔道整復師


②インコム制作の協力に至った経緯

③インコムで伝えたい運動療法とは

(痛みの原因は部分的なものではなく全体からみているなど)ここでトレーニングに患部外が織り込まれている点を説明し質問の件数を減らす

④私が考える今後の運動療法の展望

⑤オンラインセミナーも担当しております



写真

カスタマーサクセス担当

田中勇輝

取得資格: 柔道整復師

大切なことは『導入しても埋もれないこと』だと考えています。応用と仕組化ができ、着実に活用できるように成功体験を積んでもらうことを目標にしています。問診力を上げることで、施術や対話に自信を持ち、患者さまへ最善のご提案ができる環境作りをサポートしています。



写真

エンジニア担当

佐藤さん

大丈夫ならのページですm(__)m

経験の少ない方や、ITに不慣れな方でも困らないよう、どなたにでも手に取っていただきやすい商品開発を目指し、必要以上の選択肢や操作性のない設計を心がけてきました。

(この辺の言葉が欲しい)

写真orPGJのロゴなど

最後に

柔道整復師の資格を取得し20年。患者さまとの関係性の中で最も重要なことは、「この先生の言っていることは信じていることができる」と思ってもらうことだと考えています。お身体の状態を理解してもらうことで、すべての患者さまが前向きに“痛み”に向き合い回復へつながってほしいという思いから、このインコムの制作に着手しました。

インコムは見やすいイラストや動画を導入することで患者さまはもちろんのこと、経験の浅い施術者にとっても豊富な知識を得る場となります。また、運用レベルが上がることで自然と患者さまから信頼を得ることが可能となります。

患者さまが「ここにきて良かった」「やっと痛みの原因がわかった」など、皆様のもとに通院されるすべての患者さまが最後まで安心して通院できることを私たちは願っております。

株式会社エスワン 代表取締役 服部光紀

補足資料

運用実例〉

新規患者さまの2回目の施術をさせていただいた時のことです。

「お身体の調子はいかがですか？」と聞いたところ、「昨晚は痛みで寝られなかった」とのこと。

それだけでなく「なんで腕が痛いのに首の治療を受けているのか？」とご立腹の様子。

前日担当したスタッフからは「首からきている症状」と説明は受けているものの、「首からきている」という意味までは理解されていませんでした。

当たり前です。

私たちが「車がなぜ故障したのか」を解らないことと同様に、どういったことが原因で「なぜ痛みにつながったのか」言葉だけでは患者さまは理解できません。さらに痛みが強くなったため不安は募るばかりです。

その後、インコムを用い、現在の状態と今後の見通し、なぜ電気治療をさせていただいているのか、今後どういった注意点があるのか説明したところ、納得され、安心して痛みが和らいだ様子。

最後には「先生、私は今後もここに通っていて良いんだね。」「今日痛みがとれなかったら別の治療院に変える予定だった。」とのこと。

昨日の今日で痛みがとれる疾患でないことを私たち施術者は理解していても、患者さまは“その変化”を期待して来院されています。

その期待値のギャップを埋めることもインフォームドコンセントに含まれています。患者さまが期待する結果と、私たちの知識から想定される経過との擦り合わせも、治癒まで至る過程の中で重要な役割を占めていると考えています。

補足資料

多くの先生方が悩むのは、患者さまの“離反“です。
この離反を防ぐために最も必要なことは、ご来院した患者さまと一番最初のコンタクトを取る「問診」です。
この「問診」が疎かになればどんなに良い技術を持っていたとしても患者さまが良くなる可能性は低くなってしまいます。

患者満足度の低い問診の場合、専門用語を用いたり、こじつけるような状況説明など、相手の目線に立っているとは言い難い問診内容が考えられます。
相手の目線に立ち「お互いの情報を共有し、同意をいただく」ことの重要性を理解し、それに基づき問診をすすめていく工夫が必要です。