

Zoom

# オンライン相談

(パソコン用)

利用マニュアル

2023年4月

芦屋市市民参画・協働推進課市民相談係

## オンライン相談の流れ

手順	内容
① オンライン相談の予約	芦屋市HPの「オンライン行政相談申し込みフォーム」より、相談日の1週間前までに予約をしてください。
② 招待メールの受信	市民参画・協働推進課より、相談日時とオンライン行政相談『Zoom』に参加するためのURLを送付します。
③ 『Zoom』アプリのインストール	初めて『Zoom』を利用する方は、招待メール内のURLをタップすると、アプリのインストール画面が表示されますので、相談当日までにインストールをお願いします。 ※すでにインストールが済んでいる方は不要です。
④ メールから『Zoom』にアクセス	開始時刻の5分前になりましたら、メールで送付されたURLをクリックするか、アプリを起動しZoomのミーティングID、パスコードを入力してミーティングルームに入室してください。
⑤ オンライン相談開始	開始時刻になりましたら、相談員が対応します。オンライン相談を開始してください。 ※開始時刻から5分経過しても、接続ができなかった場合は、電話相談へ切り替えさせていただきますのでご了承ください。
⑥ オンライン相談終了	相談が終了しましたら、ミーティングルームから退出してください。

## 1 オンライン相談の予約

芦屋市HPの「オンライン行政相談申し込みフォーム」より、相談日の1週間前までに、下記の項目を入力し、相談の予約をしてください。

- ①氏名、フリガナ
- ②メールアドレス（オンライン相談の招待URLをお送りする際に必ず必要です）
- ③住所
- ④電話番号（日中に連絡が取れる連絡先）
- ⑤相談希望時間（第1希望、第2希望）
- ⑥相談内容（概要）

## 2 招待メールの受信

予約を頂きましたら、市民参画・協働推進課より、予約に関する内容を相談日2日前までにメールで送付します。

### 【メール送付内容】

相談日時、オンライン相談の招待URL、ZoomのミーティングIDとパスコード、  
オンライン相談利用マニュアル

- ※ 拒否設定（ドメイン指定）されている場合は、「[info@city.ashiya.lg.jp](mailto:info@city.ashiya.lg.jp)」からのメールを受信できるように設定をお願いします。
- ※ 上記設定をしてもメールが届かない場合、メールアドレスが間違っているか、迷惑メールとして処理されている可能性がありますので、ご確認ください。
- ※ 相談日の2日前までにメールが届かない場合は市民参画・協働推進課までご連絡ください。

### 3 『Zoom』アプリのインストール（すでにインストールが済んでいる方は不要です。）

招待メール内の URL をタップすると、アプリのインストール画面が表示されますので、相談日までにダウンロード・インストールしてください。（Zoom の利用規約を確認後、同意したうえでご利用ください。）

※アプリのインストールができない場合は、WEB ブラウザでの参加も可能ですが、インストールしての参加を推奨します。

zoom

ブラウザが表示しているダイアログの**Zoom Meetingsを開く**をクリックしてください

ダイアログが表示されない場合は、以下の**ミーティングを起動**をクリックしてください

「ミーティングを起動」をクリックすると、**サービス利用規約とプライバシーステートメント**に同意したことになります。

ミーティングを起動

Zoomクライアントをインストールしていないのですか？ **今すぐダウンロードする**

・使用する端末の「マイク」「カメラ」「スピーカー」などが利用できるか、相談日までに確認をお願いします。

テスト用 Web ページ ⇒<https://Zoom.us/test>

・機器の設定等に関するご質問はご遠慮ください。

・アプリケーションは常に最新のバージョンにするなど、ご自身でセキュリティ対策に努めてください。

#### 4 メールから『Zoom』にアクセス

パソコン（Zoom アプリインストール済）を準備してください。

相談時刻の5分前になりましたら、市民参画・協働推進課より送付した招待メールを開き、オンライン相談の招待URLをクリックしてください。Zoom のミーティングID、パスワードの入力画面が表示される場合は、入力してください。

自動的に Zoom が起動します。氏名（フルネーム）を入力の上、「ミーティングに参加」をクリックすると、オンライン相談ができる画面に移行します。「ミーティングを起動する」という画面表示があった場合は、クリックしてください。

行政相談員が Zoom の入室を許可するまで、お待ちください。開始時刻まで行政相談についての案内画面が出ますので、お読みいただき、しばらくお待ちください。

また、ビデオ・マイクが起動しているかをご確認ください。

・第三者に相談内容が聞こえたりすることがないように、マイク付きイヤフォン（ヘッドセット）などの使用を推奨します。

・カメラに映る背景や周辺の音などから個人が特定され情報が漏洩しないよう、個室等利用環境を整えてください。

#### 5 オンライン相談開始

相談時刻になり、行政相談員と繋がりましたら、相談を開始してください。

#### 6 オンライン相談終了

相談が終了しましたら、「退出」してください。

## 〈注意・禁止事項〉

- ※ オンライン相談で相談される方は、申込者本人に限ります。複数人数での相談をご希望の場合は対面での相談をご利用ください。
- ※ 録音・録画はしないでください。相談の様子について、録画・録音・配信することは固くお断りします。  
また、相談の回答について、流用・転載することは固くお断りします。
- ※ オンライン相談にかかる通信費は相談者のご負担となります。各ご家庭の有線での接続やWi-Fiの利用を推奨します。セキュリティの観点から、FreeWi-Fiは利用しないでください。
- ※ 音声のみの相談はお受けできません。オンライン相談開始時間から5分経過しても入室されない、または接続不良でオンライン相談が実施できない場合は、電話相談に切り替えさせていただきます。
- ※ オンライン相談の招待URLは第三者に提供しないでください。
- ※ 当日の通信状況により、相談が実施できない場合や画質の低下、動作が遅くなる場合があります。
- ※ 相談中は、相談以外の作業はご遠慮ください。
- ※ キャンセルの場合は、市民参画・協働推進課までメールまたは電話で、相談開始までにご連絡ください。
- ※ 「Zoom」の使用により生じた損失や被害について、芦屋市は一切の責任を負いませんのでご了承ください。
- ※ 注意・禁止事項が守られていないと判断した場合、相談中止・終了となります。