

オンライン研修受講に関するよくあるご質問

【受講前】

質問・困りごと	回答
Zoom の事前登録はいつ、どのように行うのか。	Google フォームに登録いただいたメールアドレス宛に、Zoom の事前登録用の URL を送信いたします。メールが届き次第、URL から Zoom 事前登録フォームにアクセスいただき、ご登録をお願いいたします。
研修当日に使用する Zoom のミーティング情報はいつ、どこに届くのか。	Zoom の事前登録をお済ませいただいた直後に、Zoom の事前登録で入力したメールアドレス宛に登録完了メールが自動で届きます。登録完了メールに当日の入室用 URL 等が記載されておりますので、研修実施日までメールを保管いただきますようお願いいたします。
ミーティング ID、パスコード（パスワード）がわからない。	原則、登録完了メールに記載された URL からご入室いただきますので、ミーティング ID やパスコードは使用いたしません。メールを消去してしまった等、入室用 URL の確認ができない場合は、事務局までご連絡をお願いいたします。
登録完了メールに記載されている「ここをクリックして参加」のクリックができない。 (リンクが機能していない)	<p>メールの表示形式が「テキスト形式」になっていると「ここをクリックして参加」部分のクリックができません。「HTML 形式」への変換が必要となりますので、ウェブ検索エンジン等で以下の例のように検索して設定変更の手順をお調べいただき、メールの表示形式の設定を変更してください。</p> <p>○検索ワード例 [使用しているメールソフトの名称+HTML 形式+変換] (例) [Outlook HTML 形式 変換] [Thunderbird HTML 形式 変換]</p>
職場の PC で受講予定だったが、自宅の PC に変更したい。 また、自宅の PC で受講予定だったが、職場の PC で受講したい。	登録完了メールを当日使用したい PC で閲覧可能なメールアドレス宛に転送してください。転送したメールに記載の URL からご入室いただけます。なお、事務局から事務連絡メールが行われた場合、送信先は登録済みのアドレス宛になります。
職場の Zoom 用 PC でメールが使えない。	<p>まずはメールが使用できる PC で事前登録し、その後、以下の手順を行ってください。</p> <p>〈メールが使用できる PC で行うこと〉</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 登録完了メールに記載の「ここをクリックして参加」にマウスポインタを合わせて右クリックをする。 (2) 「リンクのアドレスをコピー」をクリックする。 (3) Word 等のファイルを新しく開き、(2) でコピーした URL をペーストして保存する。 (4) USB メモリや共有ドライブなどを利用して、(3) で作成したファイルを Zoom が使用できる PC で閲覧できるようにする。 <p>〈Zoom 用 PC で行うこと〉</p> <ol style="list-style-type: none"> (5) (3) で作成したファイルを開き、記載された URL をクリックする。または、URL をコピーして、ウェブブラウザのアドレスバーにペーストする。 (6) Zoom が起動し、ミーティングルームへ入室ができます。 <p>※上記方法でも入室できない場合 (Zoom 用 PC でファイルの閲覧が困難等) は、お手数ですが、事務局までご連絡ください。</p>

【受講当日】

質問・困りごと	回答
相手の音声が聞こえない。	<p>以下のいずれかで解消されないかお試しください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○PCのスピーカー設定を確認する。 ○使用しているイヤホン等が適切に接続されているかを確認する（一度プラグを外して再挿入する） ○使用しているイヤホン等の音量設定が適切であるかを確認する。 ○上記事項が適切に設定されているが音声が出ないという場合は<u>一度退出して再入室をする</u>と改善されることがある。 <p>※ 音声不良が自分だけでない場合は、相手側の環境でトラブルが起きていると考えられるため、対応を待つ。</p>
自分の音声が入らない。	<p>以下のいずれかで解消されないかお試しください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「スピーカー&マイクをテストする」からマイクの反応があるかを確認する。 ○Zoom上のマイクがミュートになっていないかを確認する。 ○Zoom上のマイクの選択が使用中の機材に設定されているかを確認する。 ○使用中のマイクのスイッチが入っているかを確認する。 ○使用しているイヤホン等が適切に接続されているかを確認する（一度プラグを外して再挿入する）。
映像が止まる、または、カクカクする。	<p>以下のいずれかで解消されないかお試しください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○Zoom以外のアプリ等が起動している場合は、アプリ等を終了させる。 ○ミーティングルームを一度退出してから再入室する。 ○Zoomのバージョンが最新であるか確認をする。
画面が固まる、または、Zoomが勝手に終了する。	<p>以下のいずれかで解消されないかお試しください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○Zoom以外のアプリ等が起動している場合は、アプリ等を終了させる。 ○ミーティングルームを一度退出してから再入室する。 ○Zoomを一度強制終了してから再起動する。 ○Zoomのバージョンが最新であるか確認をする。 ○PCを再起動する。

【備考】

- ・Zoomの登録方法等に関しましては、実施する研修により対応が異なる場合があります。
- ・視聴環境等に関する上記の対応はあくまで一例であり、記載の方法では状況が解消しない場合があります。通信環境や視聴環境等のトラブルについてはお問い合わせいただいても対応し兼ねますのでご了承ください。なお、ZoomやZoomの利用環境等についてはZoomヘルプセンター (<https://support.zoom.us/hc/ja>) をご参考ください。
- ・その他、不明点等ございましたら以下の問合せ先までご連絡ください。

【問合せ先】

特定非営利活動法人
東京都介護支援専門員研究協議会
研修担当：03-3263-5636（平日9時から17時まで）