

オンライン相談について

オンライン相談とは

来庁することなく、ビデオ通話による対面での保育相談をすることができます。浜松市ではNTT コムオンライン・マーケティング・ソリューション（株）が提供している「ビデオトーク powered by 空電」というビデオ通話サービスを利用しています。

以下のような場合に、ご利用ください。

- ・認可保育施設の入園手続きについて、保育相談員と直接、顔を見ながら相談したい
- ・書類の書き方が正しいか、確認してほしい
- ・電話での説明が難しい

ビデオ通話サービスが利用できる端末

ビデオ通話のご利用には、下記の条件に当てはまるスマートフォン、タブレット、パソコンのいずれかが必要です。

1. SMS（ショートメール）またはメールが受信可能
2. カメラとマイクが搭載されている

※スマートフォンやタブレットのOSによっては、利用できない場合があります。

【利用可能なOS：Android8.0以上、iOS13以上（令和4年3月11日現在）】

※ビデオ通話を利用したいが自宅に利用できる端末がない場合には、お近くの区役所社会福祉課（中区を除く）に設置したタブレットをご利用ください。

FAQ

Q1 利用料はかかりますか？

A1 利用料はかかりません。

ただし、パケット通信料がかかりますので、WiFi環境での通信をおすすめします。ビデオ通話に伴うデータパケットは映像品質にもよりますが、おおよそ10MB/分です。

Q2 SMSやメールが届きません。

A2 受信拒否設定をしている場合には設定を解除してください。

浜松市からは下記の番号またはメールアドレスから送付します。

SMSの場合	「0032069155」または「0032069000」
メールの場合	videotalk@karaden.jp

受信拒否設定をしていないにも関わらずメッセージの確認ができない場合には、再度、「保育相談センター（053-457-2833）」へご連絡ください。

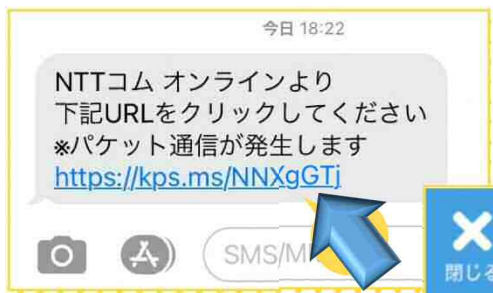
Q3 間違ってビデオ通話を終了してしまいました。どうしたらよいですか？

A3 再度、「保育相談センター（053-457-2833）」へご連絡ください。一度ビデオ通話を終了してしまうと同じURLからビデオ通話を再開することができないため、新しいURLを送付します。

利用方法については裏面参照

ビデオ通話の利用方法

- ① 保育相談センターへ電話をする（☎053-457-2833）
- ② ビデオ通話を利用したい旨を伝える
ビデオ通話を行いたい端末の電話番号またはメールアドレスを伝える
- ③ SMSまたはメールに送付されたURLをタップ



- ④ ビデオ通話開始
※パケット通信料がかかります。WiFi環境での通信をおすすめします。
- ⑤ ビデオ通話終了時には画面左下の「終了」ボタンをタップ
終了ボタンをタップすると下記のダイアログが表示されます。「はい」をタップするとビデオ通話が終了します。「いいえ」をタップするとビデオ通話画面に戻ります。

