

## 「何でも相談」のリモート対応について

リモート対応は、通信を通して、相談者と対応者が離れてサポートします。相談者のパソコンやスマホなどを隣で見ながらサポートする訳ではありません。従って、リモートで対応する場合は、離れていても相談者のパソコンやスマホなどの状態を、詳しく分からなければなりませんし、対応者からの指示操作を相談者が行う必要があります。

リモートの手段には、相談者の顔や、パソコンなどの画面状況を見せるために、LINE や、Zoom、Skype などを使って表示する方法や、電話で話を聞きながら対応する方法があります。また、少し高度な対応ですが、Zoom などを使って、相談者のパソコンに对应者が通信を使って入って、サポートする方法もあります。

どのような方法で行うかは、相談者と相談して決めます。但し、LINE や Zoom、skype を使って行う場合は、相談者のスマホやタブレット、あるいはパソコンにそのアプリが登録されていないとできません。

実際のリモート対応は、第1、第3日曜日の13時から行うことになっていますが、事前に、リモートの方法を確認しておけば、当日スムーズに対応ができるかと思えます。

今回の、リモート対応は、私どもも、初めての試みで試行錯誤の面もあります。相談者におかれましては、満足いかない対応になるかもしれませんがよろしく願いいたします。

情報ボランティアの会 「何でも相談会」スタッフ