



# J-PALS

Japan Patient Advocacy Leaders Summit

## J-PALS アカデミー

### 実施報告書

日時

2020年6月6日 (土) 13:00~14:30  
2020年6月13日 (土) 13:00~14:30  
2020年6月20日 (土) 13:00~14:30

形式

Webex

主催：グラクソ・スミスクライン株式会社

## 患者団体を運営する上で必要となる、 実践的な知識やスキルを学ぶ 『J-PALSアカデミー』

J-PALSアカデミー（Japan Patient Advocacy Leaders Summit Academy）は、患者団体を対象に、団体の運営に必要とされる、より実践的な知識やスキルを継続的に学ぶ場であり、「治療と生活」、「団体運営のノウハウ」の2つのテーマを柱として2016年より開催しています。

今年は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、患者団体も対面での活動が制限されていますが、多くの患者団体はオンラインでの活動に慣れておらず、やむを得ず活動を中止したり、延期する状況が続いています。

そこで患者団体がオンラインを活用し、今後も活動を継続できるよう、ビデオ会議システムについて学べる機会として、6月6日、13日、20日の3回にわたりオンラインJ-PALSアカデミーを開催しました。また、内容を基礎編（6月6日、13日）と応用編（6月20日）に分け、参加者の状況に合わせて参加いただけるようにしました。

講師はテレビ出演のご経験もあるテックライターの太田百合子さんをお呼びしました。基礎編では“複数あるビデオ会議システムのそれぞれの特徴”について、応用編では“ビデオ会議とウェビナーの違いや、よく起こるトラブルとその対処方法”などをご紹介いただきました。

各回10～20名の患者団体の代表者が参加し、「パソコンに不慣れな者にとっても、大いなる学びがあった。」「すぐに実践に活かせる内容だったので、本当にありがたかった。」「初のオンライン開催への参加だったが、とても良かった。」との声をいただきました。また、「当会は全国に患者がおり、イベント参加には体調や移動距離の問題を伴うことが多いため、オンラインのイベントや交流は必要だと感じていたが、なかなかきっかけがなく時間が過ぎていた。これを機に一步踏み出した。」と、オンラインの活動を前向きに捉える声もいただきました。

# オンラインビデオ会議システムについて

## 太田 百合子 さん



### 【ご略歴】

フリーライター。パソコン、スマートフォンなどの身近なデジタル機器、およびそれらを使って利用できるサービスを中心に取材・執筆活動を行っている。現在は「DIME」（小学館）でスマートフォン関連をメインに執筆するほか、日経Woman Online 等でも執筆。初心者が安心して読める、とことんわかりやすい記事をモットーとしている。

### 【ご講演内容】

今回ご説明する内容は、[講演当時（2020年6月20日時点）](#)の情報となります。サービス内容などは適宜更新される可能性がありますので、ご使用の際には各サービスの最新情報をご確認の上ご利用ください。

### ～基礎編～

#### ビデオ会議とは？

ビデオ会議とはインターネット上にある仮想会議室にアクセスし、会議を行うしくみです。インターネットにつながる環境であれば、パソコン、スマートフォン、タブレットを用いて、どこからでもアクセスすることができます。現在、多くの企業が様々なビデオ会議システムを提供していますが、今回は無料で利用できる7つのサービスを中心に紹介します。（図1）



【図1】

#### **ビデオ会議には、参加者のユーザー登録が必要なサービスと不要なサービスがある**

ビデオ会議には、参加者が会議に参加するために事前にユーザー登録を必要としているサービスと、ユーザー登録を必要としないサービスがあります。

下記の3つのサービスは、参加者のユーザー登録が必要です。

- ◆ Google Meet : Googleアカウント（Gmail アドレス）が必要
- ◆ Microsoft Teams : マイクロソフトのアカウントが必要
- ◆ LINE : ユーザー登録後、さらにユーザー同士が互いに承認しあう（友達になる）必要がある

下記の4つのサービスは、参加者がユーザー登録をしなくても参加することが可能です。

- ◆ Skype（Meet Now）, Zoom , Webex , Facebook messenger (messenger ROOMs)

# オンラインビデオ会議システムについて

参加者のユーザー登録が必要な場合、登録者でないと会議に参加できず、知らない人が会議に入ってくるようなことはないため、安心して利用することができます。しかし、登録の手間がかかってしまうため、参加者が参加するハードルをあげる要因になります。

参加者のユーザー登録が不要なサービスでは、主催者だけがユーザー登録を行います。参加者は主催者が発行するURLにアクセスするだけで参加することができますので、手軽に参加できることはメリットですが、会議のURLがもし第三者に知られてしまった場合、知らない人が会議に入ってきてしまう危険性があります。

なお、ユーザー登録と視聴に必要なソフト（アプリケーション）のインストールは別の作業です。スマートフォンの場合はアプリのインストールが必要ですが、パソコンの場合はブラウザ（インターネットエクスプローラー、サファリと呼ばれるWebに接続するためのソフト）での視聴も可能です。ただし、アプリをインストールした方が表示される機能が増えるなどのメリットがあるため、パソコンの場合でもアプリのインストールをお勧めしています。なお、Google meetは専用のアプリがありませんので、ブラウザで視聴することができます。

## ビデオ会議でできること

ビデオ会議では様々なことができます。サービスによっては、できるものとできないものがあります。

- ◆ **会話**：お互いの顔を見ながら会話をすることができます。パソコンとスマートフォンでは画面での映り方が少し異なりますが、参加者の顔をタイル状で一覧に表示することや、発言者の顔のみを表示することもできます。（図2）
- ◆ **音声や画像の操作**：参加者それぞれがご自身のマイクやカメラのオン、オフを操作できるだけでなく、主催者が一括して参加者のマイクやビデオをオン、オフできるサービスもあります。
- ◆ **テキストチャット**：ビデオ会議と同じ画面内で、テキストチャットができます。一部のサービスではチャットで写真などのファイルを共有することもできます。
- ◆ **挙手機能**：ビデオ会議では発言のタイミングを逸することが多いため、発言したい人が 発言の意思を表示するための機能です。
- ◆ **スケジュール機能**：予め会議日時を決め、参加のためのURLを発行することができます。事前告知して会合を開く場合、重要な機能です。
- ◆ **画面共有**：パソコンのデスクトップ画面やExcelやword、パワーポイントの資料を参加者に見せることができます。
- ◆ **投票・アンケート**：ビデオ会議の中で参加者の意見や傾向を確認することができます。
- ◆ **録音・録画**：会議を記録することができます。
- ◆ **エフェクト機能**：家の中を見られたくない時、自分のカメラの背景画像をぼかしたり、別の風景と合成することができます。

# オンラインビデオ会議システムについて

## パソコンとスマホの見え方の違い

パソコン

スマートフォン



【図2】

## ビデオ会議システム一覧と機能比較

無料で使える7つのサービスの機能を別添にまとめました。(図3) 7つのサービスは3つのグループに分けることができます。

1つ目は“ビデオ通話”。これにはLINEがあてはまります。画面共有や投票機能、背景合成ができますが、その他の機能は使えません。

既にLINE上で友達同士の場合は、チャット画面からボタン一つでビデオ通話を行うことができます。グループ通話も可能です。

2つ目は“ビデオ会議”。Skype (Meet Now)、facebook messenger (messenger ROOMs)、Zoom、Webexが当てはまります。特にZoomやWebexはビデオ会議専門のシステムですので、使用できる機能が充実していますが、無料版の場合は開催時間の制限がありますので、必要に応じて有料版に入ることも検討してください。

3つ目は“グループウェアサービス”と呼ばれる共同作業ツール。もともとは、スケジュールやファイルをユーザー間で共有したり、ドキュメントを編集することを主目的にしたサービスですが、その機能のひとつとして提供されていたビデオ会議サービスが、個人向けにも無料で提供されるようになっていきます。

## ビデオ会議システム一覧 (機能比較)

※2020年6月17日時点

- × : できない
- : 無料版で可能
- △ : 有料版から可能
- ◎ : おすすめ

	ビデオ通話	ビデオ会議				グループウェアサービス	
	LINE	facebook Messenger	skype	zoom	Cisco Webex	Google Meet	Microsoft Teams
ゲストの登録不要	×	○	○	○	○	△	△
ブラウザだけで利用 ※スマートフォンは アプリが必要	×	○	○	○	○	◎	○
事前のURL共有	×	○	○	○	○	○	○
画面の共有	○	○	○	○	○	○	○
投票機能	○	×	○	△	○	△	△
録音・録画	×	×	○	○	○	△	△
背景合成	○	×	○	○	×	×	○
無料版での時間制限				40分	50分	60分	
有料版の最低金額 ※ビデオ会議だけなら、 主催者1人の登録でOK				2,000円/月	1,499円/月	G Suite Basic 1人680円/月	Microsoft 365 Business Basic 1人540円/月

【図3】



# オンラインビデオ会議システムについて

## 患者団体の活動におすすめのサービスは？

私見ですが、みなさんの活動におすすめのサービスを紹介します。（図4）

- ◆ピアサポート：ビデオ通話はもともと1対1でお話することを前提していますので、互いが友達同士であればLINEはおすすめです。また、FacebookやSkypeにもビデオ通話機能がありますので、これらも活用できます。
- ◆交流会：数名での対話は全てのサービスで行うことができます。
- ◆グループワーク：Zoomには「ブレイクアウトルーム」という機能があり、参加者を数名ずつのグループに分ける、会議室の部屋を複数作ることが可能です。これはZoomにしかない機能です。

- ◆勉強会：講師をお呼びして資料を投影しながら講演を行う場合、録画・録音のできるサービスがおすすめです。
- ◆役員会議：会議だけであれば、どのサービスでも実施可能ですが、グループウェアサービスを使用すると、Excelやwordなどの資料を役員同士が共有しながら編集、保管できます。今後オンラインでの資料作成・保管まで検討されるのであれば、グループウェアサービスがおすすめです。

## ビデオ会議システム一覧（講師のおすすめ）

	ビデオ通話	ビデオ会議				グループウェアサービス	
							
ピアサポート (1対1の対話)	◎	◎	◎				
交流会 (5~6名での対話)	○	○	○	○	○	○	○
グループワーク (小グループに分かれて行う会話)				◎ (ブレイクアウトルーム)			
勉強会 (資料を投影する会合)			○ (録画・録音)	○ (録画・録音)	○ (録画・録音)	○	○
役員会議 (資料作成や管理が発生する会合)						○	○

【図4】

# オンラインビデオ会議システムについて

---

## 質疑応答

Q、ビデオ会議とテレビ会議はどのように異なるのでしょうか？

A、仕組みが異なります。テレビ会議はインターネットを介さずに会議室同士を直接つなぎますので、つなぐための特別な機器が必要となります。一方で、ビデオ会議は、インターネットを介して繋がっていますので、特別な機器がなくても繋がるすることができます。

Q、同時に複数のビデオ会議システムに参加する事はできますか？

A、できません。1つのPCからは1つのビデオ会議室にししか入れません。ただし、PCとスマホなどデバイスを分け、それぞれから違うビデオ会議システムに入るとは可能です。

Q、主催者のみが録画できるようにできますか？

A、できます。録画可能なサービスでは、参加者の（録画）機能設定を制限することができます。

Q、画面共有では動画ファイルを共有することもできますか？

A、できます。共有ボタンで動画を選び、「音声を一緒に共有」を選択してください。

Q、チャット履歴は保存できますか？

A、サービスによっては可能です。

Q、有料版は必要な月だけ課金できますか？

A、できます。自動継続になるので、次の引き落とし日が出る前に解約すれば、該当月のみ有料ユーザーとして使用することが可能です。

Q、参加者へアプリのインストールを依頼する簡単な方法を教えてください。

A、主催者が発行した会議URLをクリックするだけで、インストール先に導かれるようになっています。PCの場合は、URLをクリックすると、ビデオ会議システムのホームページが開き、そこにインストール用のリンクが用意されています。iPhoneの場合は、URLをクリックするとアプリストアに誘導され、インストールすることができるようになっています。Zoomの場合はZoomヘルプセンターのホームページも活用できます。

Q、ブレイクアウトセッション中に一旦ログアウトしてしまった場合、またグループに入ることはできますか？

A、できます。ただし、再ログイン後は、ブレイクアウトセッションの外の部屋に入ってくることとなりますので、どの部屋に参加するか主催者が振り分けする必要があります。

# オンラインビデオ会議システムについて

## ～応用編～

### ビデオ会議とウェビナーの違い

基礎編でお話したビデオ会議システムは、基本的に双方向のやりとりが発生する場面に対応したシステムです。みなさんの活動ですと、ピアサポートや交流会、役員会議などですね。一方で、一方向のコミュニケーションとなる情報発信活動も行われていると思います。例えば、講演会やセミナーですね。セミナーをオンライン（ウェブ）で行うことを“ウェビナー”というのですが、ウェビナーを行うために、ビデオ会議システムとは別に、ウェビナー専用のシステムが用意されています。ウェビナーでは主催者、スピーカーのみが話すことを想定しているので、参加者側の権限が制限されています。ビデオ会議システムでは参加者の画面にマイクやカメラのオンオフボタンが表示されていますが、ウェビナーではチャット表示や挙手ボタンしかないため、参加者自らが発言したり、カメラをオンにすることはできません。ウェビナーは参加者に話を聞いていただくためのサービスとなっています。（図5）

Zoomの場合は“Zoomウェビナー”、Webexの場合は“Webex Events”というビデオ会議システムとは別のサービスとなり、いずれも有料となります。また、You Tube liveなどを用いて配信することも可能です。（図6）



【図6】

### （例）「ビデオ会議」の参加者メニュー画面（Zoomの場合）

参加者がミュートやビデオ停止のボタンを操作して、音声やカメラのオンオフを行うことができます。



### （例）「ウェビナー」の参加者メニュー画面（Zoomの場合）

参加者にマイクやカメラの操作ボタンはありません。



【図5】



# オンラインビデオ会議システムについて

---

## 質疑応答

Q、ビデオ会議システムの映像、音声をYouTube等で同時配信することはできますか？

A、できます。ただし、配信サービスは有料版から使用できることが多いため、詳細は各サービスをご確認ください。

Q、無料で使えるウェビナーサービスはありますか？

A、あります。しかし、今回紹介した中にはありません。無料版の場合は広告表示や、参加人数が制限されるものが多くなります。

Q、YouTube配信は有料ですか？

A、無料です。また、SkypeやFacebookでもlive配信ができますが、少しカジュアルな雰囲気になりますので勉強会には馴染まないかもしれません。

Q、You Tube配信で視聴者を限定することはできますか？

A、できません。URLを非公開にすることはできます。

Q、公衆Wi-Fiからアクセスしても問題ないでしょうか？

A、万が一、同じWi-Fiエリアに悪用を考えると、データが見られてしまう可能性があります。リスクがあることを理解した上で利用することが大切です。

Q、ビデオ会議システムを数百人単位の総会のような会合に利用することはできますか？

A、できます。ただし、ビデオ会議システムは双方向のコミュニケーションを想定したサービスであることから、参加者が自分のカメラをオンにすることが可能です。カメラをオンにする人が増えれば増えるほど通信容量が重くなるため、会議は繋がりにくくなります。そのため、数百名単位の会合の場合は通信容量を圧迫せずに情報発信を行えるウェビナーの方がおすすめです。また、ビデオ会議システムで数百名の会合を行う場合は、参加者の音声を一括ミュートにすることが絶対条件となります。

## ビデオ会議の困りごとあるある

### ①参加者がアクセスできない

一番多いトラブルだと思います。これを回避するためには、テスト用のサイトでアクセスできるか試していただくのが一番良い方法です。テストサイトを招待メールと一緒にお送りすることで、会議前にアクセスできるかどうかを確認してもらうことができます。

◆ Zoomのテストサイト<https://Zoom.us/test>

# オンラインビデオ会議システムについて

## ②映像・音が途切れる

色々な原因が言われています。まず機器の問題として、使用しているPCやスマホが古いと不具合が起こることがあります。4~5年以上前のスマホ、特にアンドロイドではZoomが使用できなかった事例もあると聞いています。次にネット環境、Wi-Fi速度の問題があります。特に集合住宅の場合は、みなさんが使用する時間帯、例えば夜などは繋がりにくいかもしれません。全ての参加者に環境改善を提示することは難しいですが、主催者が、機器やネット環境を整えることでトラブルを回避できることもあります。

## 質疑応答

Q、Wi-Fiを使用せずにビデオ会議に参加すると、どの程度の容量がかかりますか？

A、サービスによってもデータ量は異なります。例えばZoomの場合は、ビデオ会議にフォーカスしたサービスであるため、回線に負担をかけずに映像を流せる（圧縮効率が高める）工夫をしています。そのため、他のサービスに比べて、映像などをスムーズに表示できると言われています。また、音声だけの場合に比べて、カメラをオンにしている人が増えれば増える程、データ容量も大きくなります。

Q、全く音が途切れない環境を作ることは難しいのでしょうか？

A、主催者側の要因だけではなく、参加者側の環境要因もあるため、難しいと思います。

特定の方だけ音声や画像が乱れる場合は、該当者のカメラをオフにすることで多少は途切れにくくなります。

Q、速度制限がかかってしまった場合でも、参加することは可能ですか？

A、速度制限下では、通常の半分以下の速度になってしまうので、非常に難しいです。特に映像を出すことは難しくなります。なお、ビデオ会議は電話回線から音声だけで参加することもできますが、通話料は発生します。

## ③ノイズがうるさい

自分のマイクが拾っている音が、その人自身には聞こえないことがトラブルの起こる原因です。スマホの場合、スマホのマイクを手で触ってしまうと、ガサガサという音がします。PCの場合、タイプをしているとタイピング音が聞こえてしまいます。ノイズを起こさないようにするためには、ヘッドセットがおすすめです。ヘッドセットというと大層ですが、スマホを購入した時に付属されるようなマイク付きのイヤホンでも十分です。

## 質疑応答

Q、同じ場所から複数名で参加するとハウリングすると聞いたことがありますが、注意点はありますか？

A、スピーカーで参加するとハウリングを起こしてしまうので、それぞれがヘッドセットを使った上で少し距離をとると、ハウリングが起こりにくいと思います。

# オンラインビデオ会議システムについて

## 主催者側で気をつけること／運営のコツ

ビデオ会議は画面に集中しなければいけないので非常に疲れます。話し手の他に参加者の質問を受けるサポート役を設定し、掛け合いながら進行すると話し手も話しやすくなります。また、主催者権限をスピーカーやサポーター役にも渡しておく、一括ミュートなどの操作も複数で管理できます。さらに、画面の表示を、参加者の顔が見える表示方法に変えて参加者の顔を見ながら進めることも大切です。なお、オンラインでは、会話の掛け合いがしづらいため、挙手機能やチャット機能も使用し、参加者にも積極的に参加してもらえよう工夫すると良いでしょう。（図7）

### ビデオ会議あるある5 集中力が続かない

#### 会議運営のコツ

- ・ 進行役のほかに参加者に注意を払う、サポート役を立てる。
- ・ 「ギャラリービュー」にして、参加者全員に注意を払うようにする。
- ・ 講演など場合は、掛け合いにすると話しやすい。
- ・ 聞いてるだけだと疲れる。チャットや挙手機能を使って、積極的に参加を。
- ・ 休憩はこまめにとる。
- ・ 終了時間を決めて、会議が長くないよう心がける。

#### 【図7】

## 質疑応答

Q、主催者権限は複数名に付与したほうが良いとのことですが、同じ場所にいる必要はありますか？

A、必要ありません。今回もGSKさんと私は別々の場所から参加しており、実は今日まで一度も対面ではお会いしていません。役割分担を明確化（スピーカー、サポーター、参加者の個別のトラブル対応など）しておけば、当日も同じ場所にいる必要はありません。

Q、主催者権限を複数名に付与するためには、有料版に入る必要がありますか？

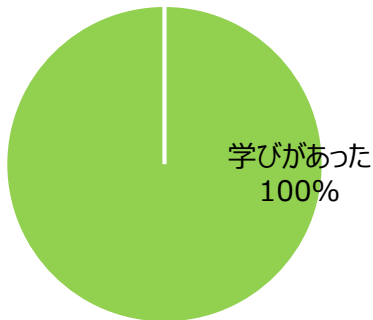
A、あります。有料版から複数の主催者設定ができるようになります。ただし、複数の主催者設定を行う場合でも、料金を支払うのは主催者1人のみでよく、主催者権限の譲渡は無料ユーザーへ行うことができます。

これからオンラインツールを使い始めるみなさんへ私がいつも申し上げることは「人生において、今が一番若い」ということです。これからオンラインでのコミュニケーションはコミュニケーションのひとつの手段として定着していくと思います。いつかは使わないといけないのなら、使い始めるのは一番若い“今”がおすすです。ハードルはあるかと思いますが、コロナ禍でも豊かなコミュニケーションをとりながら、これからも活動を続けていただきたいと思います。

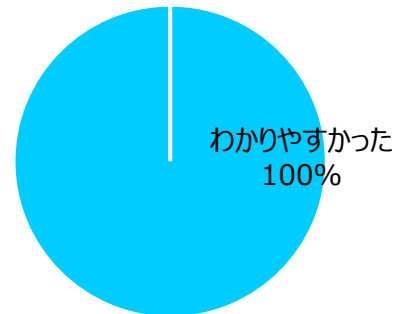
## 参加者（42名）のアンケート結果

参加された全員が「学びがあった」「わかりやすかった」と回答されました

学びはありましたか？



内容は分かりやすかったですか？



### 参加者からのコメント

- 幅広く7種類のアプリのそれぞれの特徴、利点等、どのような会議に向いているかなどまで、使い分け方法まで含まれていて大変有益な講義だったと思います。ここまで各アプリを分かりやすく説明して下さったのは、他に無いものだと思います。
- 患者会で使う場合、サロンで使う場合、交流会、役員会等の目的や、操作する人のITリテラシーの度合いなどを考慮して使っていくなど考える点が整理できて良かったです。
- 質問に一つ一つ丁寧に回答して下さって大変良かったです。
- 参加者同士の情報交換の時間も設けて頂けるとありがたいです。
- お話を聞く時間が長かったので、時間が必要ですが、適切な双方向のやりとりも取り入れていただけると良いなと思いました。
- もっと時間が長くて良かったかもしれません。あつという間でした。
- ビデオ会議とウェビナーの違いが分かって良かったです。来月にzoomで治療説明会を行う予定なので、早速どう使うか検討したいと思います。

発行：グラクソ・スミスクライン株式会社