



**MICHIGAN MEDICINE**  
UNIVERSITY OF MICHIGAN

## ビデオ診療：よくある質問 Video Visits: Frequently Asked Questions (Japanese)

---

ビデオ診療で問題が生じた場合は、次の資料を参考にしてください。

If you are having trouble with your video visit, here are some resources:

ビデオ診療で技術的な問題が生じた場合はどうしたらいいですか？

### What if I have a technical issue with my video visit?

円滑にご利用いただくために、スマートフォンやタブレットで MyUofMHealth モバイルアプリを使用してビデオ診療を受けてください。コンピューターでインターネットブラウザを使用する場合は、プラグインや互換性の問題により、受診することができないこともあります。技術的な問題が発生した場合は、[HIM-](mailto:HIM-PatientPortal@med.umich.edu)

[PatientPortal@med.umich.edu](mailto:PatientPortal@med.umich.edu) に E メールを送るか、(734) 615-0872 までお電話ください。

To have the best experience, do your video visits through the MyUofMHealth mobile app on a smartphone or tablet. If you're using a computer with an internet browser, plug-ins and compatibility issues may cause the visit to fail. If you experience a technical issue, please email [HIM-PatientPortal@med.umich.edu](mailto:HIM-PatientPortal@med.umich.edu) or call (734) 615-0872.

### 患者ポータルヘルプデスク業務時間: Patient Portal Help Desk hours:

- 月曜日から金曜日: 午前 7 時～午後 7 時

Monday through Friday: 7:00 AM - 7:00 PM

- 土曜日: 午前 8 時～午後 1 時

Saturday: 8:00 AM - 1:00 PM

ビデオ診療の詳細はどこで確認できますか? **Where can I learn more about video visits?**

詳細については、ミシガン・メディスンのビデオ診療ウェブサイトをご覧ください:

[UofMHealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format](https://UofMHealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format)

Learn more through Michigan Medicine's Video Visit Website:

[UofMHealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format](https://UofMHealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format)

質問がある場合や予約を変更する必要がある場合は、誰に連絡すればいいですか?

**Who do I contact if I have questions or need to reschedule?**

予約に関する質問や懸念がある場合、または予約を変更する必要がある場合は、予約の予定に記載されているクリニックの電話番号にお電話ください。

If you have questions or concerns about your appointment, or if you need to reschedule, call the clinic number listed on your appointment plan.

ビデオ診療を誤って切ってしまった場合はどうなりますか?

**What if I accidentally disconnect from the video visit?**

参加者が誤ってビデオ診療を退出してしまった場合でも、最初にビデオ診療を始めるために行った同じ手順で、ログインし直すことができます。

Participants can accidentally leave the video visit and log back in by using the same process they used to start the visit.

無線接続が強力でも、**MyUofMHealth** モバイルアプリに接続できない場合はどうしたらいいですか?

**What if I have a strong wireless connection, but I cannot connect to the MyUofMHealth mobile app?**

一部の無線ネットワーク (例えば、事業所の無線ネットワーク) によって

MyUofMHealth アプリがブロックされることがあります。接続できない場合は、Wi-Fi

から無線ネットワークに切り替える（可能であれば）か、別の無線ネットワークに変更することを検討してください。

The MyUofMHealth app may be blocked by some wireless networks (like wireless networks through places of business). If you cannot connect, you may want to consider switching from Wi-Fi to a cellular network (if possible) or move to a different wireless network.

**医療提供者の音が聞こえない場合はどうしたらいいですか?**

**What do I do if I cannot hear my provider?**

- 音声ミュート（消音）になっていないか確認してください。  
Check to make sure your audio is not muted.
- スピーカーが接続されているかどうか確認してください。  
Check to see if your speakers are connected.
- ヘッドホンを使用している場合は、ヘッドホンジャックが接続されていることを確認してください(ヘッドホンを一度抜いてから再度接続してみてください)。  
If you're using a headset, make sure the headphone jack is connected (and try disconnecting and reconnecting your headphones).
- デバイスのスピーカーが何かで覆われていないか確認してください。  
Make sure there is nothing covering the speaker on your device.

**ビデオ診療を成功させるためのコツ : Tips for a successful video visit:**

- ビデオ診療は、スマートフォンやタブレットで MyUofMHealth モバイルアプリを使用して行う必要があります。モバイルウェブブラウザはサポートされていません。  
Video visits should need to be done through the MyUofMHealth mobile app on a smartphone or tablet. Mobile web browsers are not supported.
- コンピューターを使用して MyUofMHealth.org の MyUofMHealth アカウントにアクセスすることができます。スマートフォンやタブレットで MyUofMHealth アプリを使うよりも、デスクトップコンピューターまたはラップトップを使う方がより技術的問題が発生する場合があります。

Video Visits: Frequently Asked Questions (Japanese)  
Ambulatory Care

You can use a computer to access your MyUofMHealth account at [MyUofMHealth.org](http://MyUofMHealth.org). You may have more technical problems using a desktop computer or laptop instead of the MyUofMHealth app on a smartphone or tablet.

- すべての MyUofMHealth モバイルアプリのアップデートをダウンロードしてください。Download all MyUofMHealth mobile app updates.
- デバイスにZoomがダウンロードされていることを確認してください。

Make sure Zoom is downloaded on your device.

- スマートフォンまたはタブレットが充電され、強力な無線インターネットまたはモバイルデータ通信接続があることを確認してください。

Make sure your smartphone or tablet is charged and you have a strong wireless internet or cellular data connection.

- 一部のネットワーク（特に事業所の無線ネットワーク）は、無線接続が良好であってもビデオ診療のアクセスをブロックする場合がありますので注意してください。

Be aware that some networks (especially business wireless networks) may block video visit access, even if there is a good wireless connection.

- 音量を上げて、カメラ、マイク、スピーカーが手や電話のケースでふさがれていないことを確認してください。

Turn up the volume and make sure the camera, microphone and speakers are not blocked by your hand or phone case.

- 不具合がおこらないように、他のアプリをオフにしてください。

Turn off other apps so there is no interference.

- 医療提供者が予定より遅れている場合、医療提供者がビデオ診療に参加するのをお待ちいただくことがあります。ビデオ診療からログアウトしないでお待ちください。

い。予約時刻から15分以上過ぎても待っている場合は、クリニックにお電話ください。

If your provider is running behind schedule, you may need to wait for them to join the video visit. Do not log out of the video visit. Call your clinic if you're waiting longer than 15 minutes past your scheduled appointment time.

通話中に誤まって切ってしまった場合は、最初にビデオ診療を始めるために行った同じ手順で、診療に戻ることができます。

If you accidentally hang up during the call, you will be able to get back into the visit by taking the same steps you took to first enter the visit.

- コンピューターの接続に最新版のChromeまたはSafariのウェブブラウザを使用していることを確認してください。Make sure that you are using an updated version of Chrome or Safari web browser for computer connection.

ビデオ診療中にビデオ接続が切れた場合はどうすればよいですか？

**What should I do if the video connection is lost during a video visit?**

- 接続が切れても、ご自身のビデオが見える場合は、医療提供者がまたすぐに接続することができる場合があります。ビデオ接続を続けて、ビデオウィンドウを閉じないでください。

If the connection is lost but you can still see your video, your provider may be able to rejoin soon. Keep the video connection active and **do not close the video window.**

- 接続が完全に切れてしまった場合は、ビデオ診療を再起動してください。医療提供者がビデオ診療を再開できるようになるまで、バーチャル待合室で待機することになるかもしれません。

If you lose your connection completely, restart the video visit. You may be placed in the virtual waiting room until the provider is able to restart the video visit.

- ビデオ診療を再開できない場合は、医療提供者から患者さんに電話をし、診療を完了するか、更に説明があります。e チェックインで記入した電話の近くにいるようにしてください。

If the video visit cannot be restarted, your provider will call you to complete the visit or provide further instructions. Be sure to be near the phone that you listed in the eCheck-In.

免責条項: この資料には該当する健康状態や疾患の典型的なケースを想定しミシガン・メディスンが編集した情報や教材が含まれています。資料の中にはミシガン・メディスン外で作成されたオンラインサイトのリンクが掲載されている場合がありますが、そのようなサイトの内容についてミシガン・メディスンは一切責任を負いません。この資料の内容は主治医からの医学的アドバイスに代わるものではありません。なぜならあなたが経験されることが典型的な患者の経験とは異なる場合があるからです。この資料の内容、ご自分の状態、治療計画に関し質問がある場合は担当の医療従事者にお問合わせ下さい。

Disclaimer: This document contains information and/or instructional materials developed by Michigan Medicine for the typical patient with your condition. It may include links to online content that was not created by Michigan Medicine and for which Michigan Medicine does not assume responsibility. It does not replace medical advice from your health care provider because your experience may differ from that of the typical patient. Talk to your health care provider if you have any questions about this document, your condition or your treatment plan.

編集: Brittany Batell, MPH MSW CHES, Karelyn Munro, BA

Edited by: Brittany Batell, MPH MSW CHES, Karelyn Munro, BA

翻訳: ミシガン・メディスン通訳サービス Translation: Michigan Medicine Interpreter Services  
ミシガン・メディスンによる患者教育は、[クリエイティブ・コモンズ表示-非営利-継承 4.0 国際パブリック・ライセンス](#) を有しています。最終版 2024 年 6 月

Patient Education by [Michigan Medicine](#) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public License](#). Last Revised 06/2024