

Q&A(質問と回答)

利用者編

2020年11月7日版

ガイドの中で書かれている言葉の説明

インストール……スマホにアプリの機能を登録すること

起動する……J-TALK手話をのアイコンをタッチして、J-TALK手話を使えるようにすること

立ち上げる……起動させると同じ意味

インターネット環境……インターネットの接続の状態や接続方法

ギガ数、7GB……スマホを契約するときに選んだ料金プランの内容。

ご利用いただくことができる機種に関して

パソコンで使えますか？

Windowsパソコン、Macパソコンでご利用いただくことはできません。
アンドロイドのスマートフォン、タブレット。Apple(アップル)のスマートフォン、iPad(アイパッド、)iPadpro、iPadairでお使いいただけます。

古い機種でも使えますか？利用できない機種はありますか？

iPhone(アイフォン)の場合:iPhone5 以降、iPad 第4世代以降、iPad mini2 よりあとに発売された機種。

(対応しているOS(オーエス)の場合:対応OS:iOS8.3 以降)

Android(アンドロイド)

対応OS:Android4.4 以降

対応端末:Android4.4 以上の端末でご利用いただけます。

《推奨スペック》CPU 4core 以上、ディスプレイ: HD 1280 x 720)以上

※たくさんの写真や動画を保存していて動作が遅くなっているスマートフォンやタブレットの場合動画をうまく再生できない場合があります。ご注意ください。

機種交換した場合はどうしたらいいですか？

機種を交換された場合は、「J-TALK手話」を再インストールしていただく必要があります。詳しくは、説明会等で配布されたインストールガイドに従ってインストールしてください。IDとパスワードは変更ありません。もしも、遠隔手話アプリ紙が無くした・不明の場合は、石川県聴覚障害者情報提供センターまで、お問い合わせください。

料金や契約に関して

利用料金は発生しますか？

「J-TALK手話」の利用は無料ですが、個人のスマホを使った場合、インターネットに接続するための通信料がかかります。

施設などのWi-Fiではなく、携帯の電波を使った場合、7Gバイトの通信料の契約をされている場合、おおよそ30分間の遠隔手話サービスを100回程度利用いただけます。

年度が変わる4月には更新の手続きは必要ですか？

「J-TALK手話」のご利用には年度の更新手続きは必要ありません。遠隔手話サービスの提供に関しては、センターにお問い合わせください

インストールに関して

インストールの方法を知りたい

別紙、「インストールガイド」をご覧ください。インストールできる機種は、対応機種(本Q&A)をご覧ください。

QRコードを撮影してインストールできない

インストールガイドに記載しているQRコードをスマホのカメラでかざすことで自動的にインストールできますが、できない場合以下のことを確認してください。
※お使いのスマートフォンやタブレットが、iPhoneかアンドロイドかでカメラをかざすQRコードが違いますので、再度確認してください。

※それでもインストールできない場合は、マニュアルにそって手動でインストール作業を行ってください。

メモ

「J-TALK手話」が起動しない/つながらない

アプリが起動しない、起動後にすぐ自動的に閉じてしまう。

インターネットにつながっていないと「J-TALK手話」は立ち上がってもすぐに終了します。インターネットの接続を確認してください。

個人のスマートフォンで携帯の電波でつないでいる場合、電波の弱くインターネットにつながっていない場合があります。インターネットの接続を確認してください。

「J-TALK手話」は起動するが、呼び出すことができない



通話可能ボタンが青色の時は、呼び出すことができます。



呼び出しボタンが、グレー色の場合は、手話通訳側の話し中、もしくは準備できていません。しばらくお待ちください。青色にならない場合は、遠隔手話通訳の予約を確認して下さい。

手話通訳者の手話が遅れる、画面が乱れる

インターネットの接続の状況が悪い

インターネットへの接続状況が悪いと画面がみだれたり手話が遅れ、手話が読み取りにくくなります。利用場所を少し移動することができる場合は、移動して電波の良いところに移動して下さい。

スマホの電波が弱いところで遠隔手話通訳が必要な場合は、石川県聴覚障害者情報提供センターまでお問い合わせください。

スマホのたくさんの写真や動画のデータがあり動作が遅くなっている

インターネットの接続状態がよくても、個人のスマホに原因があり手話が遅れたり画面が乱れる場合があります。

※たくさんの写真や動画を保存していて、スマホの動作が遅くなっている場合、遠隔手話に必要な手話映像を再生できない場合があります。不要な写真や動画を削除する必要があります。

手話通訳者の画面が固まってしまった、映らない

インターネットの接続の状況が悪い

インターネットへの接続状況が悪いと手話の画面が乱れたり、しばらくたって手話が表示されたり、固まってしまう場合があります。
10秒以上たっても、画面が固まったままの場合は、J-TALK手話を一度終了し、もう一度起動させてください。

契約のギガ数がこえてしまった

ギガ数が契約を超えてしまった場合は、お使いいただくことができません。
日頃、多くの動画などを見られる方はご注意ください。

※利用とギガ数の関係は、おおよそ以下の通りです(ソフトバンク公開資料から)

【ご参考】

- ◆ メールの送受信 およそ14,630通(1通あたり500KB)
- ◆ ホームページの閲覧 およそ24,430ページ(1ページあたり300KB)
- ◆ 動画の視聴 およそ31時間30分(1分あたり4MB)
- ◆ 音楽のダウンロード およそ1,750曲(1曲あたり4MB)

手話通訳の画面が映らない

手話通訳の画面の黒い場合は、インターネットへの接続状況が悪いことが考えられます。インターネットの接続環境(スマホの電波の強さ)をご確認ください。
通訳者の画面がグレーの場合は、画面下の画面オン・オフのボタンをタッチしてください。

ホワイトボードにしたら、手話通訳の画面と重なってしまった

画面の右上のあなたが映っている画面をタッチして下さい。通訳者の画面に切り替わります。

読み取りの音が相手に伝わっていない

手話通訳を介して、聞こえているかどうかの確認をお願いします。聞こえていない場合は、スマホの画面を見ながらスマホの音量を上げてください。

手話通訳者の画面が固まってしまった、映らない

インターネットの接続の状況が悪い

インターネットへの接続状況が悪いと手話の画面が乱れたり、しばらくたって手話が表示されたり、固まってしまう場合があります。
10秒以上たっても、画面が固まったままの場合は、J-TALK手話を一度終了し、もう一度起動させてください。

契約のギガ数がこえてしまった

ギガ数が契約を超えてしまった場合は、お使いいただくことができません。
日頃、多くの動画などを見られる方はご注意ください。

※利用とギガ数の関係は、おおよそ以下の通りです(ソフトバンク公開資料から)

【ご参考】

- ◆ メールの送受信 およそ14,630通(1通あたり500KB)
- ◆ ホームページの閲覧 およそ24,430ページ(1ページあたり300KB)
- ◆ 動画の視聴 およそ31時間30分(1分あたり4MB)
- ◆ 音楽のダウンロード およそ1,750曲(1曲あたり4MB)

利用しているギガ数の確認方法

契約している携帯電話会社でのギガ数の問い合わせは以下のホームページから確認することができます。ご利用にあたっては、契約時のIDとパスワードが必要になります。

【docomo】



https://www.nttdocomo.co.jp/support/online_data_traffic/index.html

【Softbank】



<https://www.softbank.jp/mobile/support/contact/m-02/detail/?id=02-005>

【au】



<https://www.au.com/support/faq/qalist.a01-b02-c04-d01/>