# 学習用パソコンにおける操作等のQ&A集

## こんなときどうする?

## 【基本操作編】

Q 1	パソコンの電源が入りません・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P 2
Q 2	キーボードが反応しません・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P 2
Q 3	パスワードの入力ができません・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P 3
Q 4	画面にタッチしても反応しません・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P 3
Q 5	画面表示が縦になっています・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P 3
Q 6	画面に意図しないメッセージが表示されました・・・・・・・・・・・・・	Ρ4
Q 7	マウスのカーソルがなくなりました・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	Ρ4

## 【インターネット編】

Q 1	家庭のインターネット(Wi-Fi)に接続したい ・・・・・・・・・・・・・	Ρ5
Q 2	Wi-Fi に接続しているのに、インターネットが使えません・・・・・・・・	Ρ6
Q 3	インターネットに接続できません・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	Ρ6

【タブレットドリル編】

Q 1	タスクバーのアイコンを押しても開きません・・・・・・・・・・・・・・	P 7
Q 2	タブレットドリルにログインできません・・・・・・・・・・・・・・・・	Ρ7

【SKYMENU Cloud 編】

【office 系ソフト全般編】

【Teams 編】

Q 1	サインインをするように求められました・・・・・・・・・・・・・・・・	P 8
Q 2	「読み込み中」から、画面が変わりません・・・・・・・・・・・・・・・・	P 8
Q 3	ビデオ会議のときに音が出ません・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P 8
Q 4	ビデオ会議のときに自分の顔が映りません・・・・・・・・・・・・・・・・	P 9
Q 5	ビデオ会議が終了しません・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P10
Q 6	ビデオ会議のときに映像がうまく流れません・・・・・・・・・・・・・・	P10
Q 7	投稿欄に表示されません・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P10
Q 8	突然、Teams が動かなく(起動しなく)なりました・・・・・・・・・・・	P11
Q 9	Teams を最新バージョンに更新したいのですが・・・・・・・・・・・・・	P11
Q10	課題の音読が録音できません・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P 12



## 【基本操作編】

## Q1 パソコンの電源が入りません

まずは、学習用パソコンのディスプレイを開く、電源ボタンを押す、など通常の起動操作を行います。 それでも、画面が点灯しない場合は、充電ができていない可能性があります。次の方法を試してください。

1. 家庭に配布している AC アダプタを学習用パソコンに接続する。

2. その際、電源コードがぐっと差し込まれているかも確認する。

3. 少し待ってみて、再度電源ボタンを押す。

#### 【基本操作編】

## Q2 キーボードが反応しません

学習用パソコンの画面とキーボードの接続不良の可能性が あります。次の方法を試してください。

- 1. 学習用パソコンの画面をゆっくり着脱し、画面とキーボードが 接続された状態にする。
- 2. 着脱しても無理ならば、Shiftを押したまま、電源ボタンを長押し (数秒から 10 秒程度)して、完全シャットダウンする





#### 【基本操作編】

## Q3 パスワードの入力ができません

Caps Lock キーがオンになっている可能性があります。次のように対応してください。

- パスワード入力欄の下に「Caps Lock キーがオンに なっています」と表示されていないか、確認する。
   オンになっていれば、
  - キーボードの Shift + CapsLk を同時に押す。



#### 【基本操作編】

### Q4 画面にタッチしても反応しません

学習用パソコンの画面とキーボードの接続不良の可能性があります。次の方法を試してください。

1. 学習用パソコンの画面をゆっくり着脱する。

2. 着脱しても無理ならば、Shiftを押したまま、電源ボタンを長押し(数秒から10秒程度)して、 完全シャットダウンする。

#### 【基本操作編】

## Q5 画面表示が通常と異なっています。(上下逆表示、縦表示)

学習用パソコンの画面を着脱した際に、「回転ロック」がオン になったままの可能性があります。次の方法を試してください。

- 1. 学習用パソコンの画面をゆっくり着脱する。
- 画面右下の アクションセンター から「回転ロック」を 確認する。



上下逆表示の状態

- 3.「回転ロック」が青く表示されていたら、タッチしてオフにし、画面を通常の見え方に直す。
- 4. 学習用パソコンの画面をキーボードに着ける。

		_	折りたたむ~
<b>-8</b>	6	2	۲
タブレット モード	回転ロック	- 1-	すべての設定
Fa	0	oko	*
接続	パッテリー助的機能	VP	Bluetooth
*	G.	C	å
75%	Wi-Fi	通知オフ	場所
∻			
機内モード			
^ @ ¢	10) 密 臣 A	17: 2021/	55 06/11

#### 【基本操作編】

## Q6 画面に意図しないメッセージが表示されました

画面に意図しないメッセージが表示されたり、警告音が鳴って、電話やメールで連絡するように表示 されたりした場合は、絶対に連絡せず、学習用パソコンの無線 LAN(Wi-Fi)をオフにする、電源を切る などして学校に連絡してください。

#### 【基本操作編】

## Q7 マウスのカーソルがなくなりました



それでも解決しない場合は、

キーボードの Shift を押しっぱなしにしたまま電源ボタンを長押し(数秒から 10 秒程度)して、 完全シャットダウンしてください。

## 【インターネット編】

## Q1 家庭のインターネット(Wi-Fi)に接続したい

家庭のインターネット(Wi-Fi)に接続する場合は、接続するためのパスワードが必要になるので、設定を事前に確認しておきます。次のように対応してください。





(1)家庭で使用しているネットワークを表示させます。

 画面下部のネットワークマーク をクリックします。



②Wi-Fi をクリックすると、接続可能なネットワーク一覧が表示されます。

③家庭のネットワーク名が表示されるので、選んで接続をクリックします。

(2) パスワードを入力します。

 家庭のインターネット(Wi-Fi)のパス ワードを入力します。

※ご家庭の Wi-Fi の SSID パスワードをご 確認ください。



(3) 接続します。

- ① 接続をクリックします
- マークが (の)から (の)に変わったら、 接続完了です。

Q2 Wi-Fi に接続しているのに、インターネットが使えません

プロキシサーバーがオンになっている可能性があります。次のように対応してください。

 スタートボタンをクリックして画面 神戸市教育委員会 GIGAスクール端末 を開きます。 最近追加されたもの フォト アドオン ②「プロキシ設定」をクリックして次に 0 ۵ 30 L'2-7-進みます。 (2)Access • Cortana N 1 Tosoft Dolby Audio Pres 0 Excel F-Se .... H 🕐 🖽 📲 🖉 🙆 🗐 🕸 🔛 🥐 ^ ■ ⊕ 4| A 1454 □ 护定 Ø X 命 ホーム プロキシ 設定の検索 ネットワークとインターネット 保存 ● 状態 ③手動プロキシセットアップの中の 手動プロキシ セットアップ ₩i-Fi 「ーを使います。これらの設定は、VPN ーサネットまたは Wi-Fi 接続に I統には適用されません。 「プロキシサーバーを使う」 をクリッ 見 イーサネット (3) ブロキシ サーバーを使う ₽ ダイヤルアップ 🔵 オン クし、オフの状態にします。 % VPN ドレス PFレス ポート http://proxy-giga.sch.ed.c 3128 ∲ 機内モード 次のエントリで始まるアドレス以外にプロキシサーバーを使います。エントリを区切るに はセミコロン () を使います。 ※プロキシをオフにしたときは、「保 (r) モバイル ホットスポット 存」をクリックする必要はありません。 ⑦ 70キシ □−カル (イントラネット) のアドレスにはブロキシ サーバーを使わない 保存

【インターネット編】

Q3 インターネットに接続できません

Wi-Fi がオフになっていたり、機内モードがオンになっていたりする可能性があります。

Wi-Fi 無効
Wi-Fi をもう一度オンにする
手動 ~
ネットワークとインターネットの設定 設定を変更します (例:接続を従量制課金接続に設定する)。



#### 【タブレットドリル編】

## Q1 タスクバーのアイコンを押しても開きません

Teams のクラスのチームに載っている URLをクリックして開きます。

※画面は一例です。担任の先生の投稿 する内容によって異なります。

必要に応じて、タスクバーにピン留め をし直す、お気に入りに入れる等をして ください。

Q 検索		🕵 - 🗆 ×
\$# <b>-</b>	投 投稿 ファイル	□ 会議 ∨ ① …
	2022年6月6日	
	06/06 8:51	0
	タブレットドリルログイン画面	
	タブレットドリルのログイン画面はこちらから	
	<b>ハチエル</b> タブレットドリル(小学生) (tokyo-shoseki.co.jp)	
	/Cl.7− #	1
	07/7>	
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 k <sup>2</sup> q w e r t y u i o p	1
	び 新しい投稿	

#### 【タブレットドリル編】

#### Q2 タブレットドリルにログインできません

キャッシュのクリアをしてから、ログインし直します。

〈キャッシュのクリアの仕方〉

- ① Edge を開いた状態にします。
- ② キーボードの
   Ctrl + Shift + Delete
   を同時に押します。
- ③「閲覧データをクリア」の画面で、
   「今すぐクリア」を押します。
- ※「キャッシュされた画像とファイル」に チェックが入っていることを確認して ください。



#### 【Teams 編】

## Q1 サインインをするように求められました

ID 入力欄に 「e」または「j」から始まるお子様のユーザー名 (ID) の後に @giga-kobe.jp を 加えたものを入力してください。

[=	<b>∟ーザー名(丨D)・</b>	パスワードなる	٢]		
	がくしゅうよう 学習用パソコン	ユーザー名	e12322001	パスワード	p@*****
	タブレット	١D	e12322001	パスワード	****
	ドリル	だんたい 団体コード		2812345-00	00 t

左の例のように

ユーザー名が「e12322001」の場合

「e12322001@giga-kobe.jp」となります。

【Teams 編】

## Q2 「読み込み中」から、画面が変わりません

Teams のアイコンにカーソルをもっていき、右クリックをする。出てきたメニュー画面から×終了を選択してください。

それでも改善しない場合は、Shift を押したまま、電源ボタンを 長押し(数秒から 10 秒程度)してシャットダウンしてください。 再度、学習用パソコンの電源を入れて Teams のアイコンをタッチ して立ち上げてください。



#### 【Teams 編】

#### Q3 ビデオ会議のときに音がでません

Teams でビデオ会議をしていて音が出ない場合、次の方法を試してください。

学習用パソコンのスピーカーを確認する。
 画面右下のスピーカーボタンを → 押して、音量を確認してください。

- 2. スピーカーの表示名を確認してください。
  - ・端末から直接音声を聞いている場合は → 「Realtek(R) Audio」表示

・イヤホンやヘッドホンで聞いているとき →その機器の表示名 異なる場合は、「∧」で切り替えてください。

スピーカー (Realtek(R) Audio)	^
<b>ป</b> າ)	— 20

3. Teamsのデバイスの設定を確認する。



①ビデオ会議の画面右上の…をクリックします。
 ②スピーカーの音量を確認します。
 ③上記2と同じように、オーディオデバイスの表示も確認してください。

4. それでも改善しない場合は、学習用パソコンを再起動する。

## 【Teams 編】

2.

## Q4 ビデオ会議のときに自分の顔が映りません

次の方法を試してください。



Teams のカメラをオンにする。
 画面右上のカメラボタンを押して、オンに



- (1)ビデオ会議の画面右上の「…」をクリ ックし、デバイスの設定画面を表示さ せる。
  - (2) ビデオの設定のカメラ欄の表示が



Teams のカメラの設定を確認する

## Q5 ビデオ会議が終了しません

ビデオ会議は自分から「退出」をしないと終了しません。



会議の画面右上の「退出」を押すようにしてください。

【Teams 編】

#### Q6 ビデオ会議のときに映像がうまく流れません

ネットワーク回線が原因かもしれません。次のことを試してください。

- 1. 家庭のインターネット(Wi-Fi)のアクセスポイントから離れすぎていたり、部屋を隔てていると 接続が弱くなります。アクセスポイントの近くで試してください。
- 2. ネットワーク回線の混雑が考えられます。学習用パソコンを再起動すると解決する場合がありま す。

【Teams 編】

#### Q7 投稿欄に表示されません

ご家庭のインターネット(Wi-Fi)につながっていない状態かもしれません。 から、Wi-Fi につながっているかを確認し、もう一度 Teams を開きなおしてください。



## Q8 突然、Teams が動かなく(起動しなく)なりました

アプリが自動更新していることが考えられます。次のことを試してください。

- 1. 学習用パソコンがインターネットにつながった状態で10分程度置いておくことで、Teamsの アプリが更新されるのを待ちます。
- 2. 学習用パソコンの電源を切り、再起動を試みてください。学習用パソコンが操作できない状態に なっている場合は、電源ボタンを長押しすることで強制終了ができます。
- 3. Shift を押したまま、電源ボタンを長押し(数秒から10秒程度)して、完全シャットダウンしてく ださい。

それでもうまくいかないときは、担任の先生に相談してください。

#### 【Teams 編】

#### Q9 Teams がスムーズに動きません(会議に参加できない、投稿ができないなど)

Teams が最新バージョンになっていないことが考えられます。次のことを試してください。

1. 画面右上の「…(3点リーダ)」から、「アップデートの確認」を選択する。

		😪 - 🗆 ×	··· 😪	- 0
Ŧ	ŝ	80 チームに参加/チョン セ	(\$) IR定	疣
			ズーム - (70%)	+ 0
			キーボード ショートカット	
			情報	>
			アップデートの確認 モバイル アプリをグウンロード	

2. 自動的にアップデートが始まるので、しばらく待ちます。

Q 検索		
	作業中に更新プログラムを確認してインストールします。	

【Teams 編】

## Q10 課題の音読が録音できません

マイクを許可していない可能性があります。

〈マイクの許可の仕方〉

- ① Teamsの画面右上の「…」から、「設定」を開きます。
- 設定メニューの中から「アプリのアクセス許可」
   を選びます。



④ メディア (カメラ、マイク、スピーカー) にチェックを入れます。

ê	課題	
□1	メディア (カメラ、マイク、スピーカー) アブリが使用中の場合のみ	
Q	通知 常に許可	
Ø	外部リンク	