

学習者用端末・ オンライン学習Q & A

2024年3月21日更新

Q1 Teamsが使用できない。

Teamsが起動しない
(例) Teamsに入ろうとして、パスワードがはねられる
Teamsの会議の参加ボタンが出ない

接続が集中しているため入りづらくなっています。開始する直前ではなくあらかじめ早めにログインしてみてください。

Q2 Zoomが使用できない。

(例) ZoomのIDとパスワードを入れても入れない

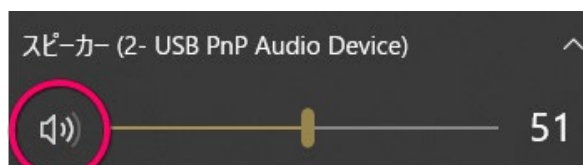
接続が集中しているため入りづらくなっています。招待URLからなら、入れる場合があります。

Q3 兄弟でTeamsをやっているが、ひとはスムーズだが、ひとは画像が途切れ途切れだったり、音が聞こえにくかったりする。

自分だけでなく主催者や同時に接続しているほかの児童生徒の通信環境も要因になることがあります。主催者の通信環境が良好か確認してください。また、ご自宅のWi-Fiルーターの位置を確認してください。接続が不安定なお子さんの場所から、ルーターが遠い、壁で遮られているなどが原因の場合もあります。

Q4 音声が聞こえない。

音量が0になっている場合があります。GIGA端末右側の+のボタンを押してみてください。また、画面右下のスピーカのマークをクリックして、下図の音量や×がついていないか、確認してください。



Q5

きのうまでサインインできていたのに、同じID、パスワードでサインインできなくなった。

ログイン画面左下の「他のユーザー」から、IDとパスワードを入力しなおしてみてください。

Q6

Teamsで、会議に参加する画面だけ英語表記になってしまう。

アカウントの横にある設定、その中の一般で日本語を選んだ後、Teamsをサインアウトし、Teamsを再度起動してください。

Q7

家のパソコンでTeamsに入ろうとしているが、パスワードが違うと出してしまう。

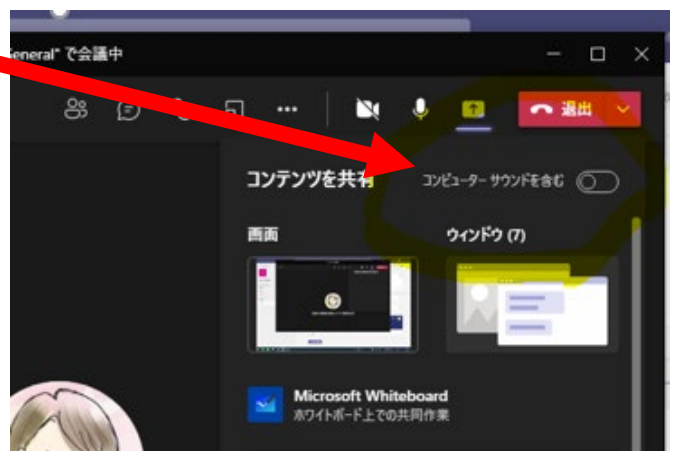
IDとパスワードが正しいか、確認してみてください。おうちのパソコンでサインインする場合、IDはsで始まる番号に続けて、@tkb.ed.jpを入れます。

Q8

デジタル教科書を共有し、線などを記入しているときにギ---という音がずっと聞こえてきた。

画面の共有をする際に（または共有したあとでも可）、「コンピュータサウンドを含む」をオフにしてください。

音声付きの動画などを共有する場合は、オンにします。



Q9

校務用PCで、Teamsのブレイクアウトルームは難しいのでしょうか。

接続が集中しているため動作が不安定となっています。

- PCで起動しているアプリを最小限にする。
- カメラオフで行う（音声のみ）。
- ブレイクアウトでなく、チャンネルで分けてみる。
- GIGA端末のほうが今は回線が空いている。

試してみてください

Q10

Teams ハウリング対策

同じ部屋で2人以上がWeb会議に参加する場合

同じ部屋（同じ空間）で2人が別々のタブレットで会議に参加する場合は要注意です。相手方のスピーカーと自分のマイクとで音がループしますので、どちらも同じ環境から参加する必要がある場合は、マイクとスピーカーはどれか1人のものだけ有効にし、あとは無効にしておくと同避できます。または、ヘッドセットなどを使用するとよいでしょう。

Q11

電源を入れたら、BitLocker回復の青い画面になった。

回復キーをメールでお送りします。総合教育研究所まで、お電話ください。Tel 029-867-1080

Q12

「インターネット禁止時間」と出てしまい、ネットにつながらなくなった。

端末を再起動させてください。まれに、再起動させても状況が変わらない場合があります。そのときは、ヘルプデスクへ連絡してください。ヘルプデスク Tel 0120-550-776 ヘルプデスクへの連絡は、学校からお願いします。

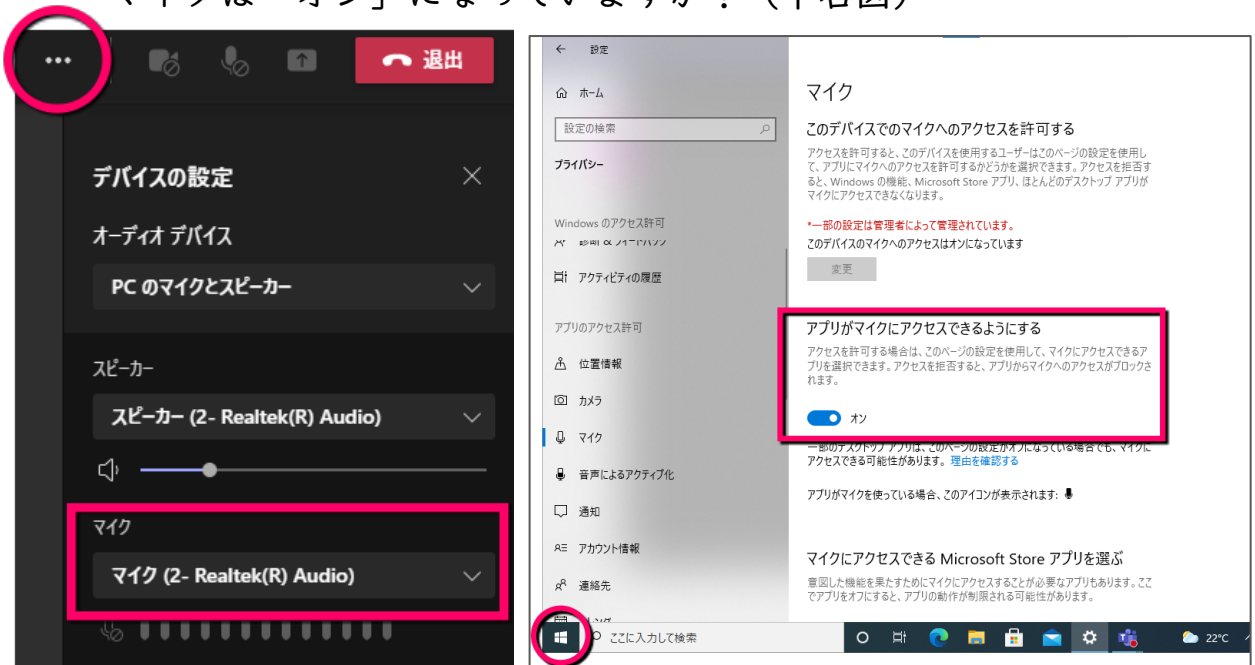
Q13

Teamsのアイコンが真っ白になってしまい、ダブルクリックしても起動しなくなりました。

画面左下の「ここに入力して検索」にTeamsと入れて検索してください。出てきたTeamsをクリックして起動できるか確認してください。それでも起動できない場合、またはTeamsが見つからない場合は、再インストールが有効です。

Q14 Teamsでの会議中、こちらの声が聞こえていない。

1. ミュートは解除になっていますか？
2. 会議の画面のデバイスの設定（下左図）で、マイクは（2-Realtek (R) Audio)になっていますか？ ※学習者用端末で別のマイクなどを使用していない場合
3. Windowsマークから設定を開け、「プライバシー」を見てください。マイクは「オン」になっていますか？（下右図）




Q15 Teamsで、自分の投稿が削除できなくなった

「チームを管理」→「設定」で、「メンバーアクセス許可」をみてください。削除できる権限のチェックが外れていることがあります。

Q16

「接続されていません」と出てしまう

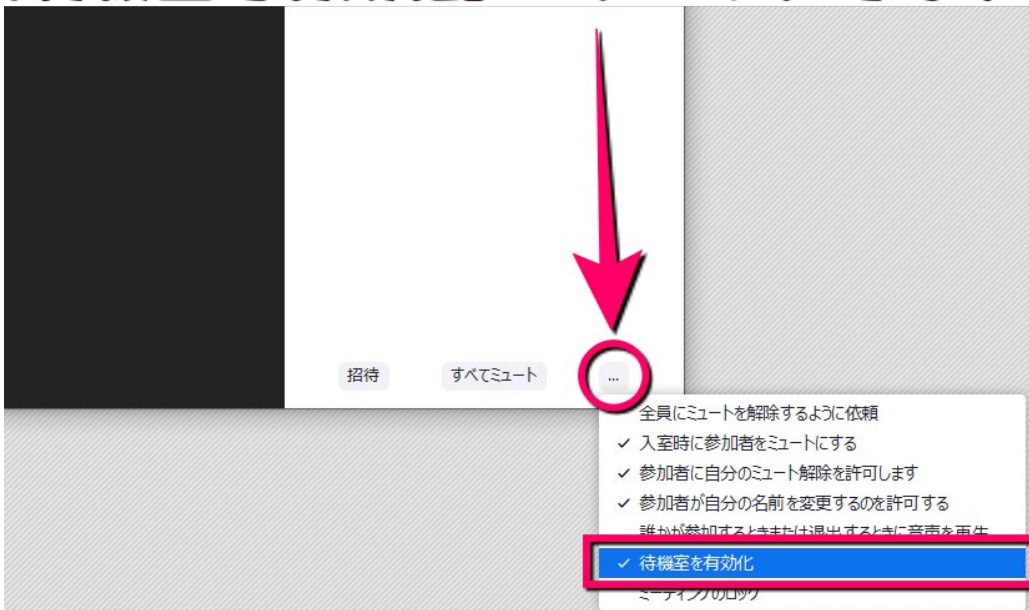
画面右下にWi-Fiのマークは出ていますか？  このマークではなく、飛行機のマークになっていたら、「機内モード」になっています。そのマークをクリックして、機内モードをオフにしてください。

Q17

Zoomの待機室をなくしたい



「…」をクリックし、
「待機室を有効化」のチェックをはずす



Q18 電源ボタンを押しても電源が入らない

充電は十分にされていますか？ 3時間以上の続けての充電をお願いします。それでも入らない場合は、ヘルプデスクへご連絡ください。

Q19 再起動しています…と画面に出て、しばらくその画面からすすまない

Windowsアップデートが始まっている可能性があります。長いときで半日から1日、起動するまでに時間がかかることがあります。1日以上待ってもその状態でしたら、ヘルプデスクへの連絡をお願いします。

Q20 キーボードが反応しない

タブレットを一回外してセットし直してください。それでも反応しない場合は、タブレット部分をほかの端末のキーボードにセットして、反応するかどうか試してください。その結果を、ヘルプデスクへ連絡をお願いします。

普段あまり使わず、Windowsアップデートもしていない状態のGIGA端末は、オンライン学習で頻繁に使うようになったことで、意図しない時間にアップデートがかかる場合があります。時間があるときに、Windowsアップデートを確認するよう、ご指導をお願いします。

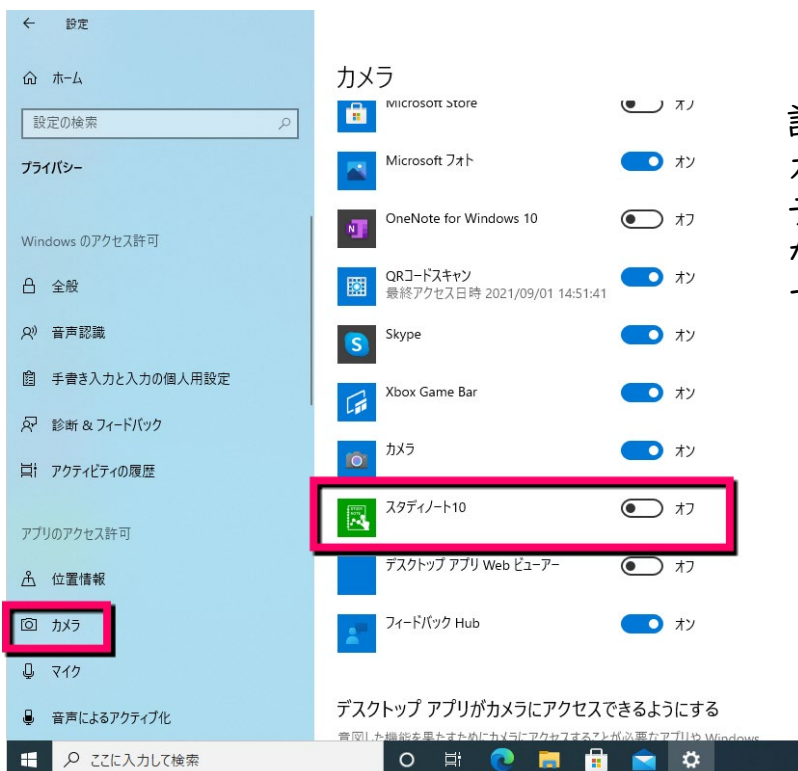
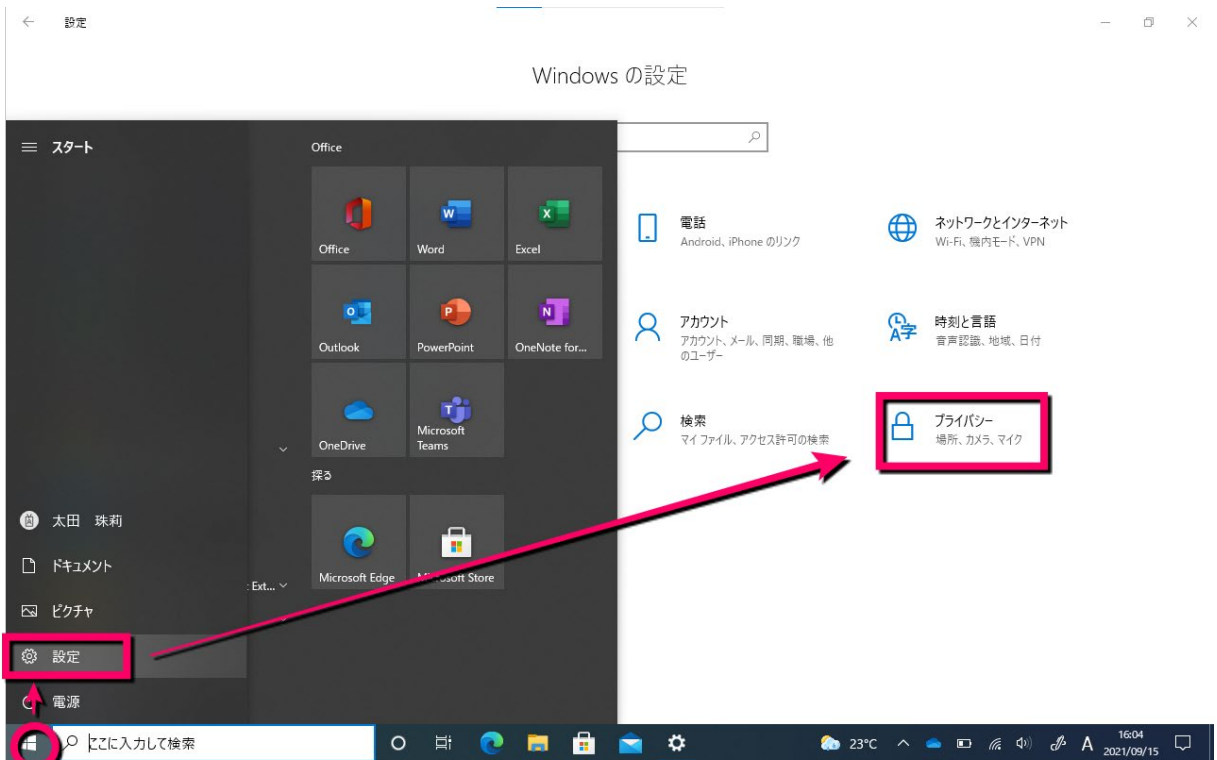
児童生徒保護者様へ：GIGA端末のデスクトップにある「つくばキッズ」のアイコン、またはL-Gateにあるリンクからつくばキッズにアクセスし、下記のバナーからアップデートの仕方をご確認ください。



Q22

スタディノートのカメラが使えない

スタディノート以外ではカメラが使えていて、スタディノート上だけカメラが使えないという場合は、アプリがカメラに許可されているか確認してください。オフになっていると使えません。



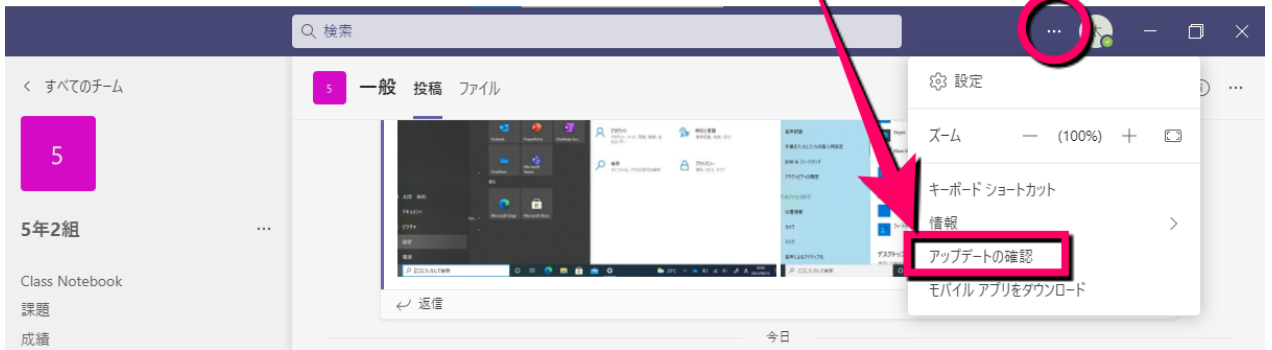
設定→プライバシー→カメラと進み、スタディノートがオフになっていたらオンにしてください。

Q23

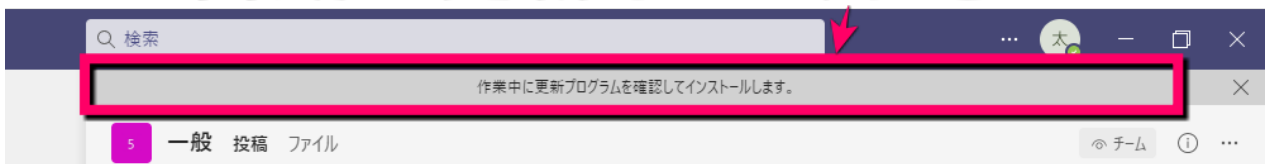
Teamsの会議に入ろうとすると「更新してください」と出て入れない。更新しようとしてもできない

9月16日（木）、Teamsの更新プログラムが当たったようです。最新のTeamsでないと、会議に入れないという現象が発生しました。会議の画面を一旦閉じて、下図を参考に、Teamsを更新してください。

「…」から「アップデートの確認」



自動で更新してくれる



「投稿の画面で会議の参加ボタンが出ない」、「投稿のメッセージが朝のまま止まっている」といった場合も、まず、更新を確認してください。

通常は自動で更新されますが、Teamsは、Teamsがアイドル状態のときにのみ更新されます。Teamsの使用が終了したときにユーザーがコンピュータの電源をオフにすると、Teamsは更新プロセスを実行できなくなります。