

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	P 4
Q 7	マウスのカーソルがなくなりました	P 4

【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	P 5
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	P 6
Q 3	インターネットに接続できません	P 6

【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	P 7

【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	P 10
Q 6	ビデオ会議のときに映像がうまく流れません	P 10
Q 7	投稿欄に表示されません	P 10
Q 8	突然、Teams が動かなく（起動しなく）になりました	P 11
Q 9	Teams を最新バージョンに更新したいのですが	P 11
Q 10	課題の音読が録音できません	P 12

神戸市ホームページに、端末操作等のマニュアル「Teams を使おう」「? こんなときは?」を掲載しております。そちらも合わせてご確認ください。



【基本操作編】

Q 1 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】

Q 2 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である可能性があります。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】

Q 3 パスワードの入力できません

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。

1. 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。
2. 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】

Q 4 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である可能性があります。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】

Q 5 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もあります。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. 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。



【基本操作編】

Q 6 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】

Q 7 マウスのカーソルがなくなりました

キーボードの
Fn + Delete を
同時に押してください。

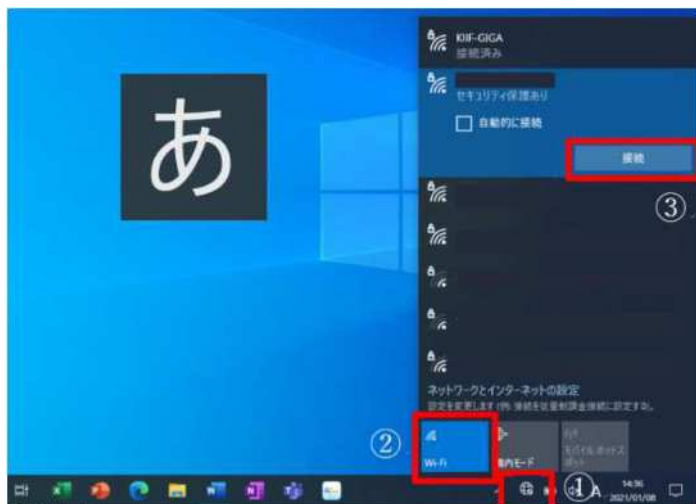


それでも解決しない場合は、
キーボードの Shift を押しっぱなしにしたまま電源ボタンを長押し（数秒から 10 秒程度）して、
完全シャットダウンしてください。


【インターネット編】

Q 1 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。

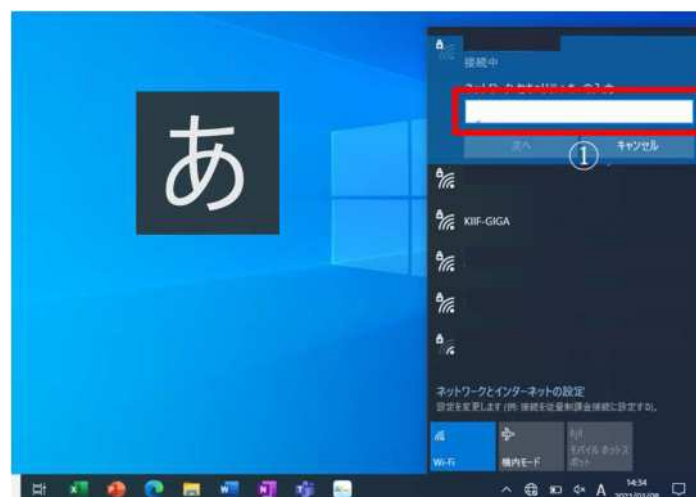


(1) 家庭で使用しているネットワークを表示させます。

①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。

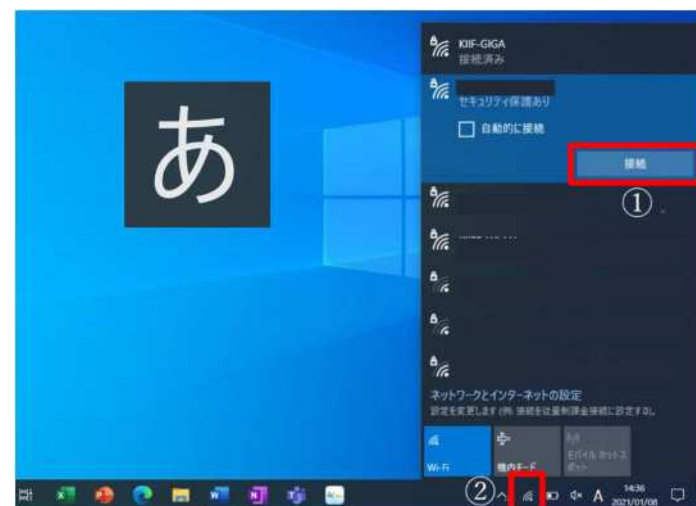
③家庭のネットワーク名が表示されるので、選んで接続をクリックします。



(2) パスワードを入力します。



① 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。

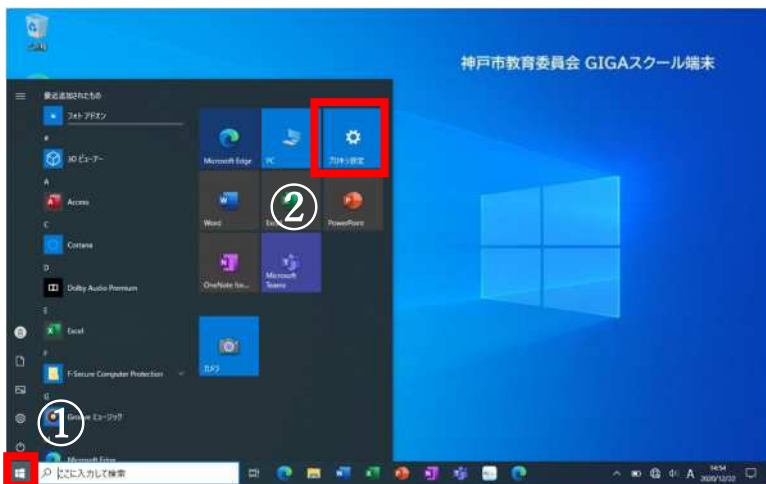
① 接続をクリックします

② マークが  から  に変わったら、接続完了です。

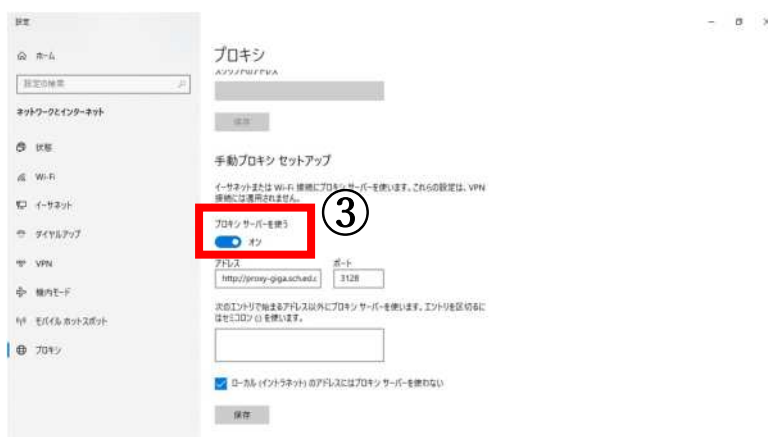
【インターネット編】

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。



- ① スタートボタンをクリックして画面を開きます。
- ② 「プロキシ設定」をクリックして次に進みます。

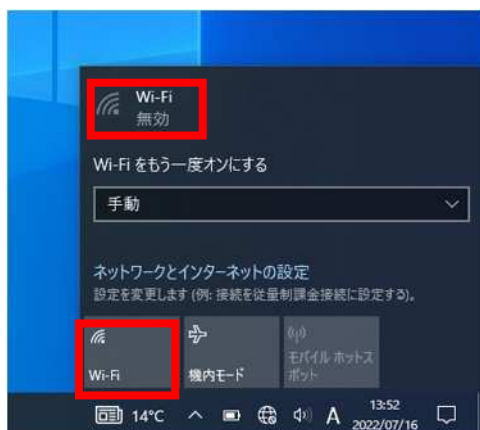


- ③ 手動プロキシセットアップの中の「プロキシサーバーを使う」をクリックし、オフの状態にします。
※プロキシをオフにしたときは、「保存」をクリックする必要はありません。

【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。



【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。



【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

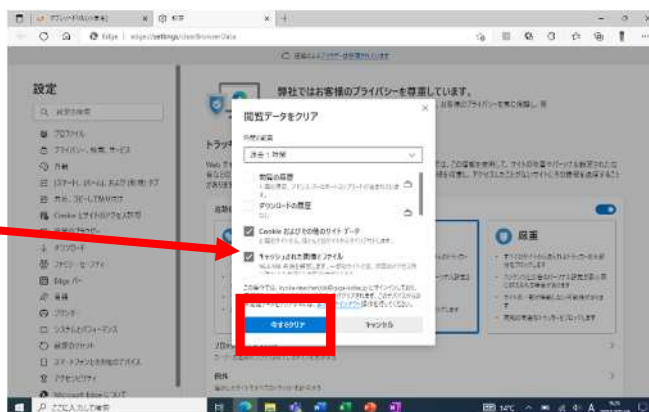
Ctrl + **Shift** + **Delete**

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】

Q 1 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。

【ユーザー名 (ID)・パスワードなど】				
学習用パソコン	ユーザー名	e12322001	パスワード	p@*****
タブレット	ID	e12322001	パスワード	****
ドリル	団体コード	2812345-000 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】

Q 2 「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】

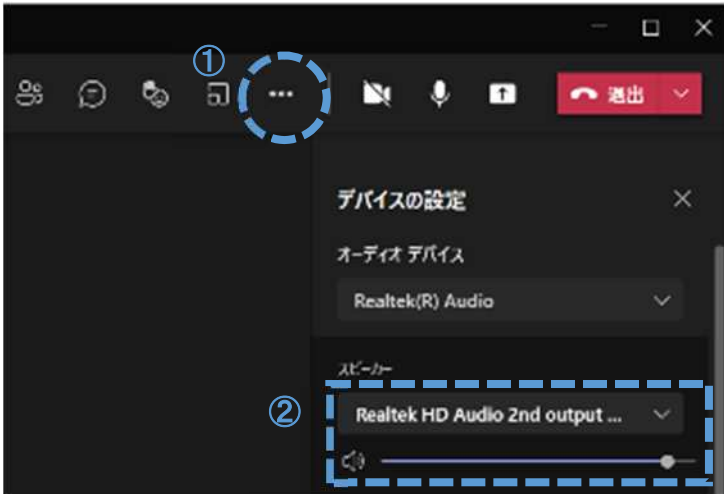
Q 3 ビデオ会議のときに音がでません

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。

1. 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。



3. Teams のデバイスの設定を確認する。



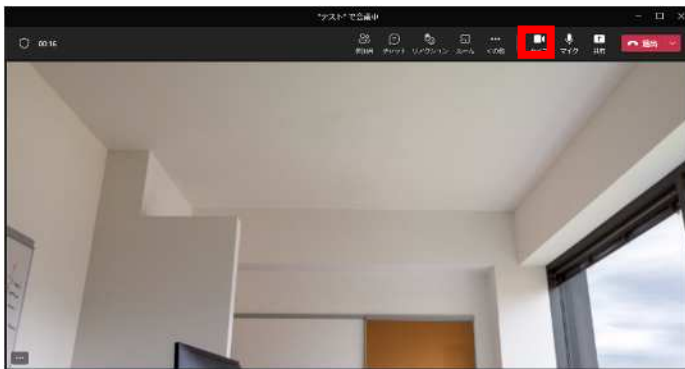
- ①ビデオ会議の画面右上の…をクリックします。
- ②スピーカーの音量を確認します。
- ③上記2と同じように、オーディオデバイスの表示も確認してください。

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】

Q 4 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。

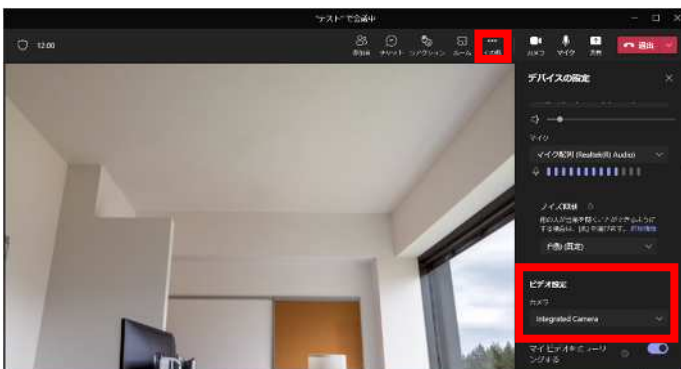


1. Teams のカメラをオンにする。

画面右上のカメラボタンを押して、オンにしてください。



2. Teams のカメラの設定を確認する



- (1) ビデオ会議の画面右上の「…」をクリックし、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

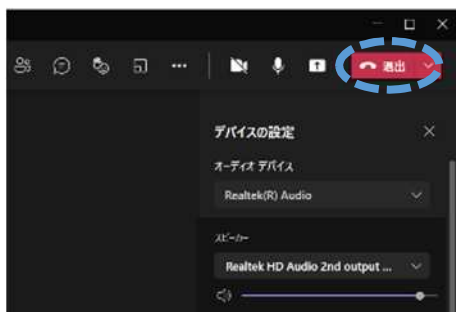
Integrated Camera 2M

になっているか確認する。

【Teams 編】

Q 5 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】

Q 6 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る、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。

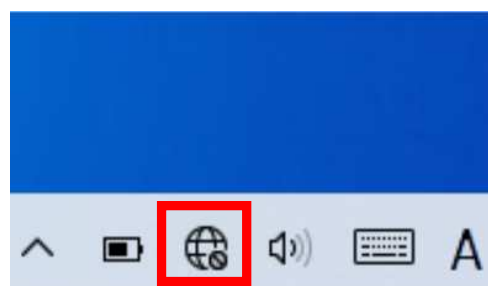
【Teams 編】

Q 7 投稿欄に表示されません

ご家庭のインターネット（Wi-Fi）につながない状態かもしれません。右下のアイコンから、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。



インターネット（Wi-Fi）
につながっている状態



インターネット（Wi-Fi）
につながっていない状態

【Teams 編】

Q 8 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。

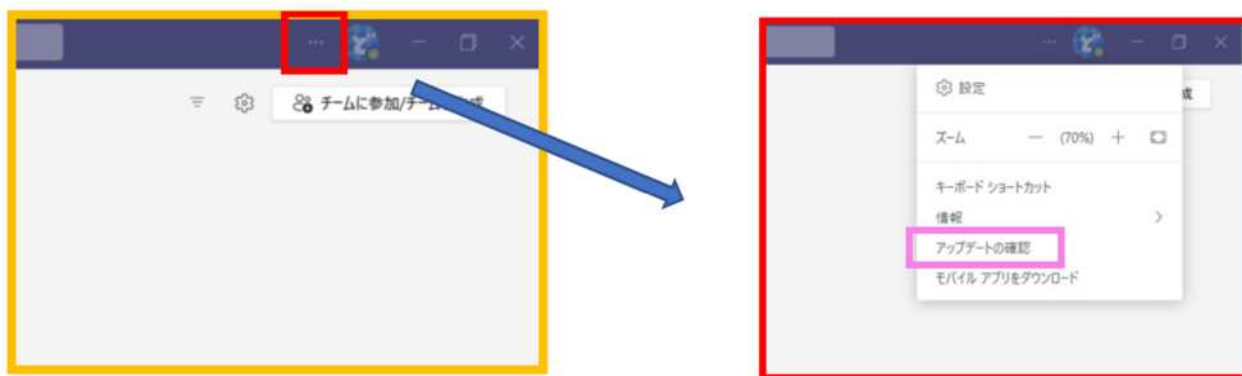
それでもうまくいかないときは、担任の先生に相談してください。

【Teams 編】

Q 9 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点リーダー）」から、「アップデートの確認」を選択する。



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。



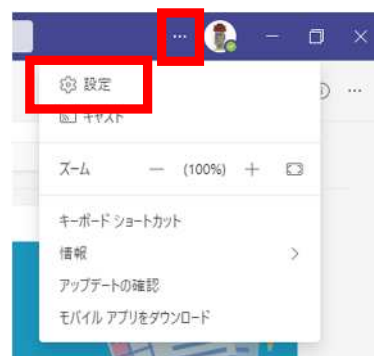
【Teams 編】

Q10 課題の音読が録音できません

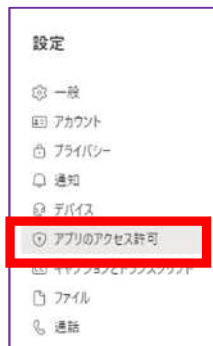
マイクを許可していない可能性があります。

〈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。



② 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。



③ その中の、「課題」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。

