# オンライン授業トラブル対応マニュアル

2022.2.17版　医生丘小学校

オンライン授業の不具合として保護者の皆様からお問い合わせがあった内容と対応事例についてお知らせします。

不具合が起きた際、まずは次のページに記載している「Shiftキー＆再起動」をお試しください。こちらで改善する場合が数多くあります。
Shiftキー＆再起動で改善しない場合は各事例をご覧ください。
「更新プログラム」メッセージが表示された場合は、必ず「再起動」を行い最新の環境を整えられますよう、お願いいたします。

## Teams不具合の３大事例

### 1 Teamsの不具合

Q1.「何もしていないのに、Teamsが消えた」

Q2.「Teamsは開けるが、ビデオ会議が無い」

Q3.「申し訳ございません。問題が発生しました。」

Q4.「問題が発生しました。」
エラーコード「C00900１６」

### 2 ご家庭のネット環境

Q1.「インターネットに接続できませんでした」

Q2.「Teamsは開けるが、ビデオ会議が無い」

Q3.「ビデオ画面が見えない」
「音声が聞こえない」

Q4.「Teamsが開けない」

Q5.「兄はオンライン授業が出来ているが、下の子だけTeamsが開けない」

### 3 その他

Q1.「何もしていないのに、Teamsが消えた」

Q2.「Teamsは開けるが、ビデオ会議が無い」

Q3.「Teamsが開けない」

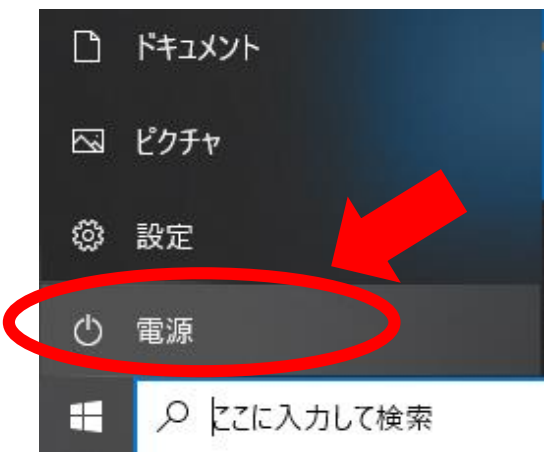
Q4.「音声が聞こえない」

Q5.「いつもの画面が出てこない」

# Shiftキー＆再起動のやり方

1．左下のスタートボタンをクリックする。
※窓のマークです。

2．電源をクリックし、キーボードの
「Shiftキー」を押しながら「再起動ボタン」を押す。



3．シャットダウンが進み画面が暗くなった後に、
「オプションの選択」画面が表示されるので「続行」を
選択する。パソコン起動後は通常通りログインを行う。

解決しない場合は、次ページ以降の各事例をご覧ください。

目次へ戻る ①へ戻る ②へ戻る ③へ戻る

目次へ戻る ②へ戻る ③へ戻る

# 1 Teamsの不具合

## Q1.「何もしていないのに、Teamsが消えた」

(※ショートカットやアプリが消えている)

「すべてのアプリ」にTeamsがある場合、
デスクトップのショートカットキーが消えているだけなので、
「すべてのアプリ」からショートカットを復元可能です。 (※ 参考４)

↓

「すべてのアプリ」から「ポータルサイト」を開き、Microsoft Teams を再インストールする。

↓

「すべてのアプリ」no 「ポータルサイト」 がない場合、
Microsoft Teams公式HPから再インストールする。 (※ 参考２)

## Q2.「Teamsは開けるが、ビデオ会議が無い」

Shiftキー＆再起動で改善することもあります。
「②ネット環境 」や「③その他」が原因でない場合、
アップデート確認および再インストールを実施します。 (※ 参考１＆２)

## Q3.「申し訳ございません。問題が発生しました。」というエラー表示が出てくる。 (※ エラーコード無し)

「②ネット環境 」が原因でない場合、 Shiftキー＆再起動を実施して改善しなければ、再インストールを実施します。 (※ 参考２)

## Q4.「問題が発生しました。」エラーコード「C００９００１６」が表示される。

「 ご使用のコンピュータのトラステッドプラットフォームモジュールが
正しく機能していません。このエラーが解決しない場合は、システム管理者に連絡して、
エラーコードC００９００１６をお知らせください。」と表示される。

Shiftキー＆再起動で改善しない場合は、学校へご連絡下さい。
ご家庭では修復不可能なので代替機をお貸しします。

その他のエラーコードが出ている場合、学校までご連絡下さい。

# 2 ご家庭のネット環境

## Q1.「インターネットに接続できませんでした」というエラー表示が出る。

インターネットに繋がっていません。
「ネットワーク」からWi-Fiの接続状況を確認します。（※　参考３）
Wi-Fiに接続出来ている場合は、Wi-Fiルーターの設置してある部屋など、電波のいい部屋へ行くようにして下さい。
Wi-Fiルーターの電源を抜き差しするリセットなどお試しください。

## Q2.「Teamsは開けるが、ビデオ会議が無い」

（※　アイコン）

「学級」の「オンライン授業」を開いていても、
ネットの接続が不安定な場合などに、
ビデオ会議のアイコンが出てこない場合があります。
電波の良い所へ移動するようにしてください。
Wi-Fiルーターの電源を抜き差しするリセットなどお試しください。

## Q3.「ビデオ画面が見えない」「音声が聞こえない」

③Q4の設定の誤りによるものでない場合は、
ネットの接続が不安定な場合などに起こりやすいようです。
電波の良い所へ移動してください。
Wi-Fiルーターの電源を抜き差しするリセットなどお試しください。

## Q4.「Teamsが開けない」

Q1の対応へ

## Q5.「兄はオンライン授業が出来ているのに、下の子だけTeamsが開けない」

Q1やQ2の症状が出る場合が多いです。学校側の配信に問題がない場合は、お家のインターネット環境が問題のようです。電波の良い所へ移動したりWi-Fiのリセットをお試しください。

# 3 その他

## Q１.「何もしていないのに、Teamsが消えた」

誤ってショートカットキーがゴミ箱に入っていなければ、
「①Teamsの不具合」の可能性があります。「①Q１」の対応へ

## Q2.「Teamsは開けるが、ビデオ会議が無い」

間違って「学年」の会議(※○年生)を開いている事案がありました。
オンライン授業は「学級 」の会議（※○年×組）で開いています。

## Q3.「Teamsが開けない」

インターネット接続を確認しましょう。
破損や故障により代替機に代わっている場合は、
再度お家のWi-Fiルーターと接続する必要があります。

（※　参考３）

## Q4.「音声が聞こえない」

会議に参加する際の設定を誤っている事例がありました。
一度退室して「音声を使用しない」になっていないか確認しましょう。

（※　参考５）

## Q5.「いつもの画面が出てこない」

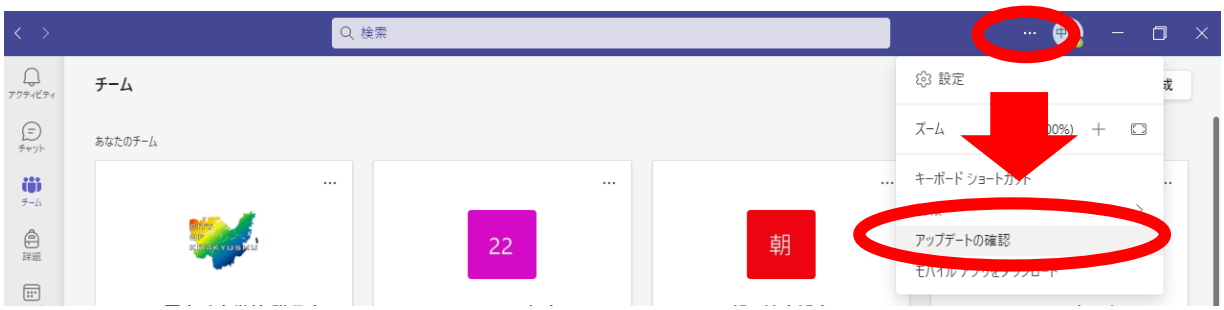
タブレットモードになっていた事例がありました。
「キーボードが通常とは違う動きをする(使えない)」や
「デスクトップ画面がいつもと違う」などの症状がありました。

（※　参考３）

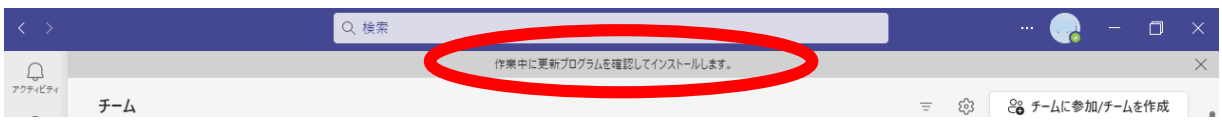
# 参考１

# Teamsアプリを手動で アップデートする手順

１．氏名のアイコン左側にある「…」をクリックする。




２．自動的にアップデートの確認が行われます。
「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」




３．アップデートが完了すれば最新版に更新されます。

画面の例であれば「今すぐ更新してください。」をクリックする。

エラーが表示されたり、更新がうまく行かない場合は
次ページの【参考２】にお進みください。

目次へ戻る ①へ戻る ②へ戻る ③へ戻る

目次へ戻る　①へ戻る　②へ戻る　③へ戻る

# 参考２
その１

# Teams再インストールの手順

１．児童の端末でMicrosoft Edgeを開き
「マイクロソフト　チームズ　ダウンロード」と検索する。
※PDFでご覧の方は、Shiftキーを押しながらこちらをクリックしてください。
手順の４.まで飛びます。

※Microsoft Edgeの画面です

２．公式サイトからTeamsをダウンロードします。
URLは下段をご参照ください。※窓のマークが目印です。

３．「デスクトップ版をダウンロード」をクリックする。

次のページへ続きます。

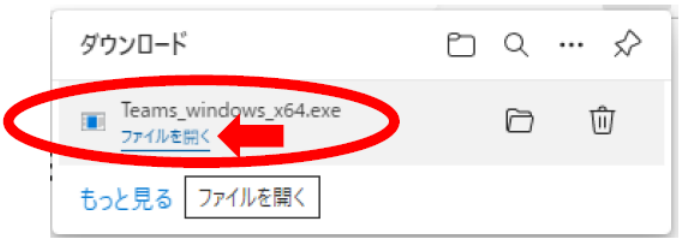
# 参考２ その２

# Teams再インストールの手順

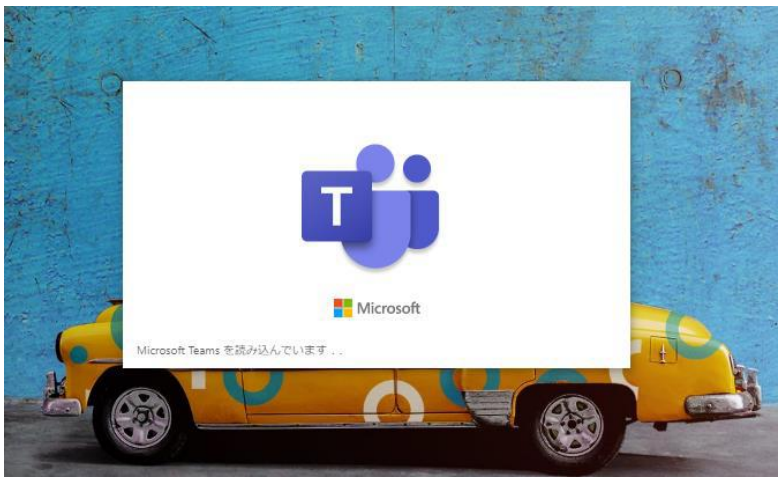
前のページ続きです。

４．職場/学校向けのTeamsの「Teamsをダウンロード」をクリック

ダウンロードが始まるので、ダウンロードが完了したら
インストールしたファイルを開きます。




インストールが始まり、Teamsが起動し利用可能になります。

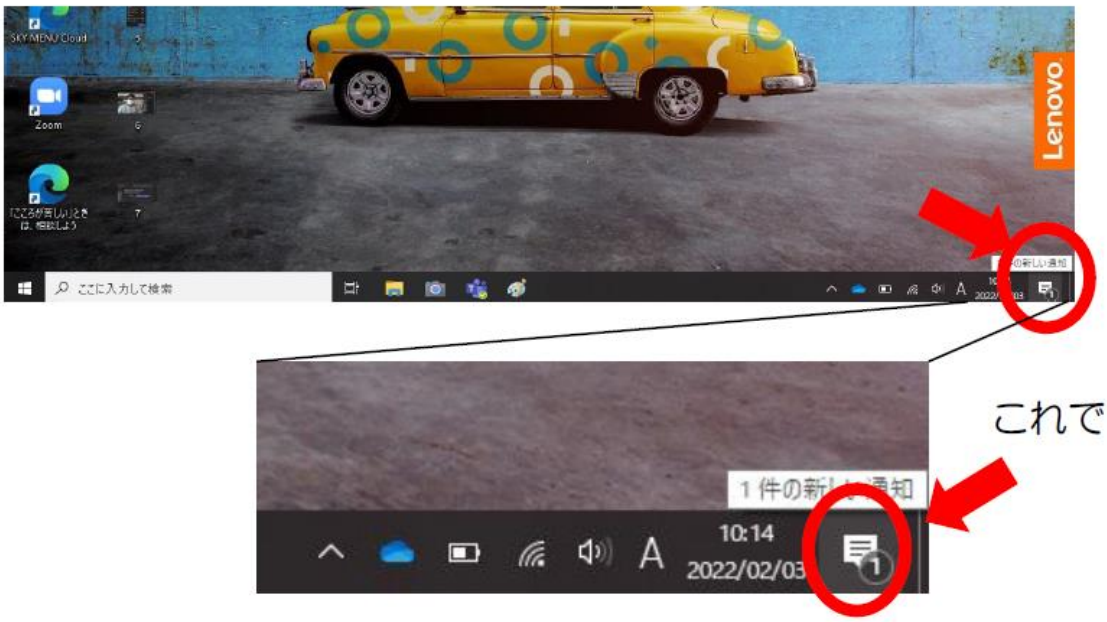



目次へ戻る
①へ戻る
②へ戻る
③へ戻る

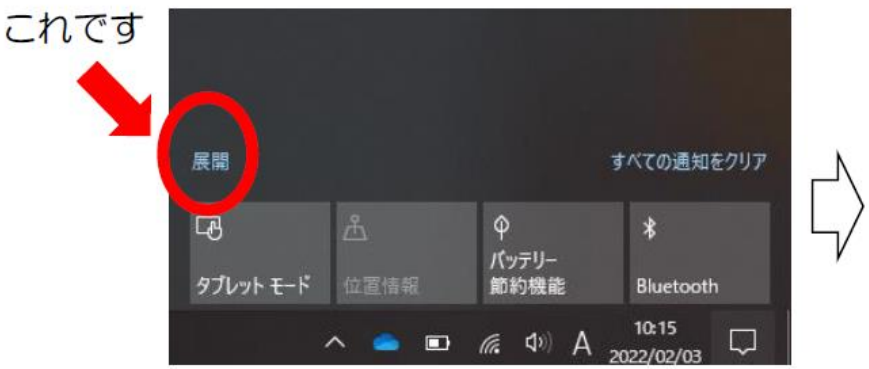
# 参考３
その１

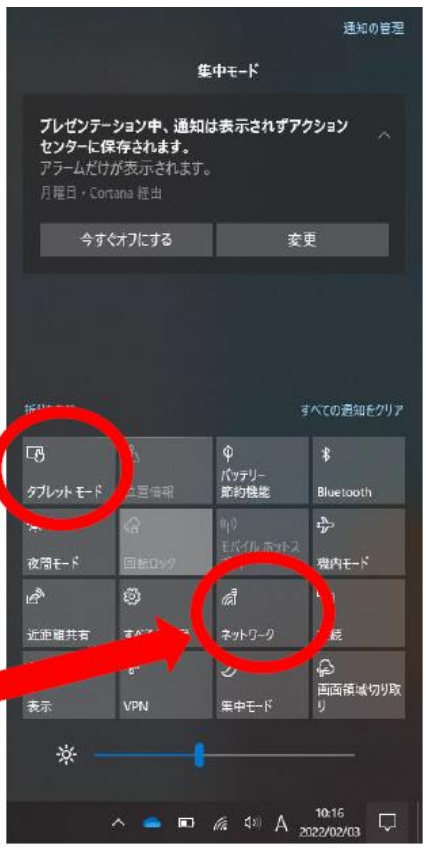
- ネットワークの接続を確認する
- タブレットモードか確認する
- 縦画面を横画面にする

デスクトップの右下にある「通知」ボタンをクリックする。
（※吹き出しみたいなアイコンです）




「通知」ボタンをクリックすると各種設定が開きます。
※一部のみ開く場合は「展開」ボタンを押します。




タブレットモードが青くなっていると「オン」の状態です。
キーボードなどが通常モードのようには使えなくなります。
知らぬ間にタブレットモードに切り替わっていた場合が多いです。
タブレットモードで画面が縦表示になった場合は、
画面とキーボードを切り離してから、くっ付けると横表示に直ります。

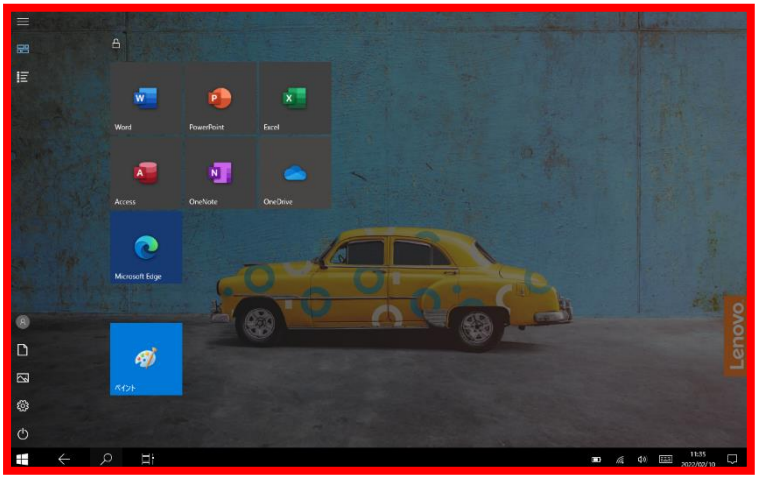
お家のWi-Fiと接続できているかは、「ネットワーク」で
確認することが出来ます。故障などで**代替機**になった場合は、
再度お家のWi-Fiと接続する必要があります。

# 参考３
その２

- ネットワークの接続を確認する
- タブレットモードか確認する
- 縦画面を横画面にする

## 【参考】タブレットモード時の画面

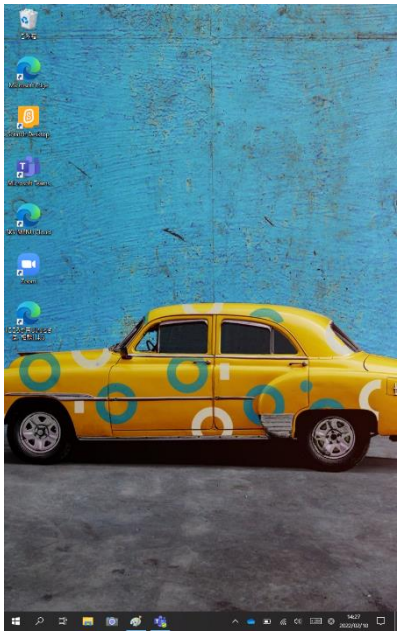
ウィンドウズのボタンを押しても、
デスクトップ画面に戻らない場合タブレットモードに
切り替わっている可能性が高いです。
対処法は前ページをご覧ください。




（※いつもの画面が出ていない状態です）

目次へ戻る
①へ戻る
②へ戻る
③へ戻る

## 【参考】縦画面を横画面にする



縦画面

①キーボードと画面を切り離す

②①で改善しない場合は、
設定を確認します。「通知」をクリックし、
「回転ロック」になっていないか確認します。
「回転ロック」をオフにし画面を横にすると
直ります。

# 参考４

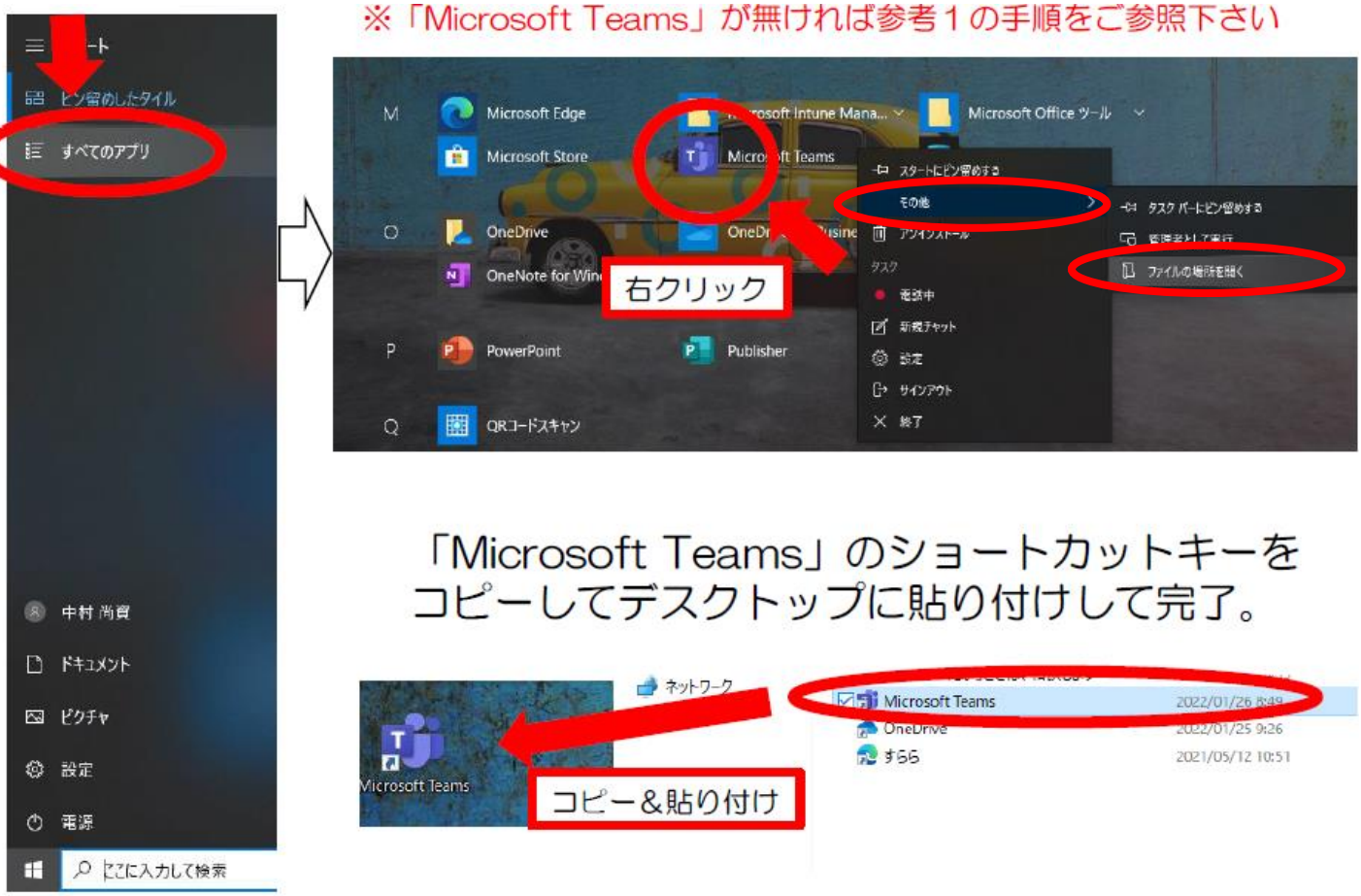
・Teamsのショートカットを
デスクトップに張り付ける

デスクトップの左下にある「スタート」ボタンをクリックする。
（※ウィンドウズの窓のアイコンです）

「すべてのアプリ」をクリックする。
一覧の中から「Microsoft Teams」を探す。無ければ参考２へ
右クリックし「その他」 → 「ファイルの場所を開く」を選択

これです

※「Microsoft Teams」が無ければ参考１の手順をご参照下さい



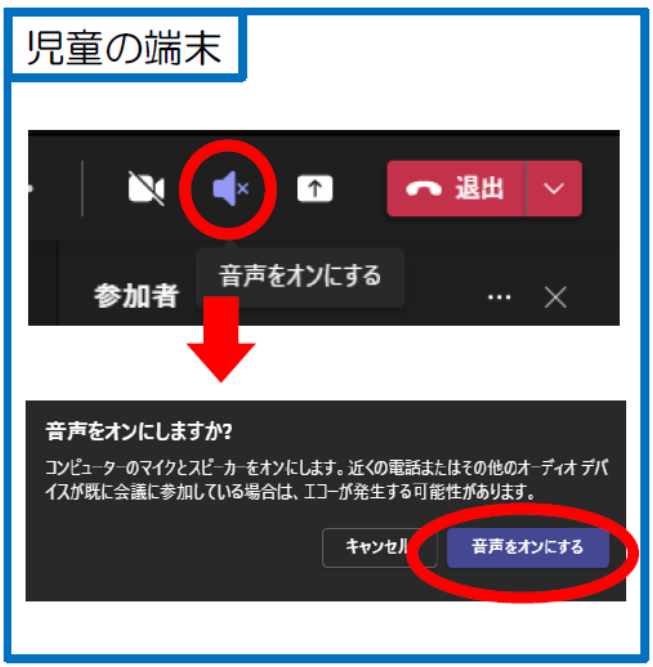

「Microsoft Teams」のショートカットキーを
コピーしてデスクトップに貼り付けして完了。

# 参考５
その１

・Teamsの音設定を確認する

1．会議に参加する時の設定が「コンピュータの音声」になっているか確認しましょう。「音声を使用しない」を選んだ場合、現状では教室の音声も聞こえなくなってしまうようです。

誤って「音声を使用しない」を押している場合、
一度退室して、「コンピュータの音声」を選択して再度参加する。
もしくは、マイクのアイコンをクリックし音声をオンにする。



# 参考５ その２

・Teamsの音設定を確認する

## ２．スピーカーがオフになっていないか確認する。

※前のページの対処法で解決しない場合、こちらもご確認ください。

一度クリックして、スピーカーを
オンにしましょう。（上の図参照）

パソコンの設定が問題でない場合は、
ご家庭のネット環境が原因の可能性が高いです。
Wi-Fiのリセット実施（コンセントプラグの抜き差し）や
電波の良い場所へ移動するようにして下さい。