

iPadについて困ったときは

-実際にあったヘルプデスクへのお問い合わせ事例集-



本体の故障・キーボードの故障



- **必ずクロスチェックをお願いします。**

→クロスチェックとは、

正常な端末と異常のあるキーボード

異常のあるキーボードと正常な端末

というように**正常なものと異常なものを組み合わせて
どちらが悪いか**を確かめます。

悪い方がわかったら、ヘルプデスクまで
交換手配を依頼してください。

ロイロノートに入れない



- **転入転出フォームからお手続きはお済みですか？**

→異動も含め、転入転出フォームから申請をしてください。
申請確認後、新しい学校へのアカウント移動を行います。

- **「Microsoftでログイン」をしていますか？**

→間違っていると入れません。

- **「oen」のアカウントでログインしていませんか？**

→「**oit**」のアカウントでログインをお願いします。

iPadのストレージが足りない①



- **「GarageBand」が多いし、使わないのですが・・・**
→市の決まりで削除できません。1.6GBであれば標準です。
- **「その他」もしくは「システムデータ」が多い**
→初期化が必要なためヘルプで**端末交換**します。
- **アプリ（iMovie等）の使用量が多い**
→ヘルプにお電話ください。
アプリを一時的に削除・再インストールします。

iPadのストレージが足りない②



- 「写真」の使用量が多い

→以下の手順を行います。

① 「設定」→「写真」→「iCloud写真」 を**OFF**にします。

② 写真アプリからすべての写真を削除
(最近削除した項目からも完全削除) します。

③ 「設定」→「写真」→「iCloud写真」 を**ON**にします。

この手順で軽くなり、写真も残すことができます。

ただし、iMovieなどで再度写真を使用すると重たくなりますので注意が必要です。

iPadのストレージが足りない③



- **ことまなPやまなビューアの容量が多い**

→ことまなPやまなビューアを使って「デジタル教科書」をiPad内にダウンロードしていると

極端に「iPadのストレージ容量」をひっ迫させてしまいます。

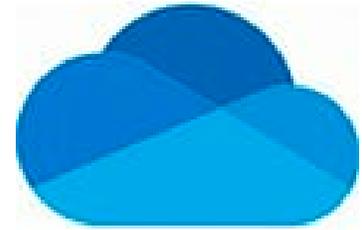
ダウンロードするのは使用する学年だけにとどめるなどの

対応をお願いします。ひっ迫した場合には一度アプリの

アンインストールが必要です。（教科書は削除されます）

ヘルプまでお問い合わせください。

OneDriveに保存ができない



- wordなど、Officeアプリに別のアカウントでサインインしていませんか？

→もし、サインインした記憶のあるアプリがあれば
そのアプリから不要なアカウントをサインアウトしてください。
その後、保存できないアプリから一度サインアウトを行い
再度サインインをして保存できるか試してください。

わからないときは…

Officeアプリ・OneDriveのアプリを開き、
2つ以上アカウントが出ていないかを確認してみてください。
そこで2つ以上出ていたら一度サインアウトします

インターネットのトラブル



- **初期設定はお済みですか？**

→iF@Agent  を開いて、「認証情報」が「有効」になっているかをまず確認してください。

- **iFilterで「隔離」と出る**

→教育センターの情報教育担当班にお問い合わせください。

- **上記に該当しない場合**

→ヘルプデスクでお調べしますのでご連絡ください。



OSアップデートやアプリのインストールが遅い①

- **キャッシュサーバーはついていませんか？**

→キャッシュサーバーは「**フロアスイッチ（基幹SW）**」の中にあります。教育委員会から通達されている文章（教委セ第239号）を読み、必ず電源を付けてからアプリのインストールやOSアップデートを実施するようにお願いします。

電源の付け方は同じ資料の「別紙1」にありますので、そちらも一緒に確認してください。

OSアップデートやアプリのインストールが遅い②



- **私用の端末をつないでいませんか？**

→GIGANW_5というネットワークは**200台**ぐらいまでしかつながりません。先生のスマホは繋がないようにしましょう。加えて学校で1日100台までの実施にし、**終わったら電源を切る**ことをお勧めします。

- **一つのアクセスポイントで100台近く行っていませんか？**

→一つのアクセスポイントは40台を超えるととても遅くなります。教室を分散して実施してください。

只今原因究明中につき回答をお待ちください



- **Appleクラスルームで生徒が追加できない・オフラインになる**

→現在、Appleに問い合わせ中です。人数が少ないとできるという話もあります。5月に問い合わせを行い、回答を待っている状態です。

- **教科書のQRコードについている動画が見れない**

- **特定のサイトだけ閲覧できない**

→ネットワークとフィルタリングソフトの影響です。こちらも現在メーカー解析中です。まだ解決には至っていません。