

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。

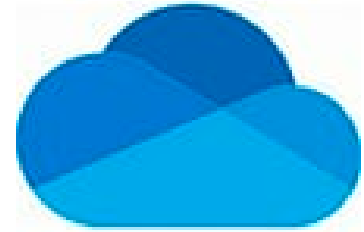
iPadのストレージが足りない③



- **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。