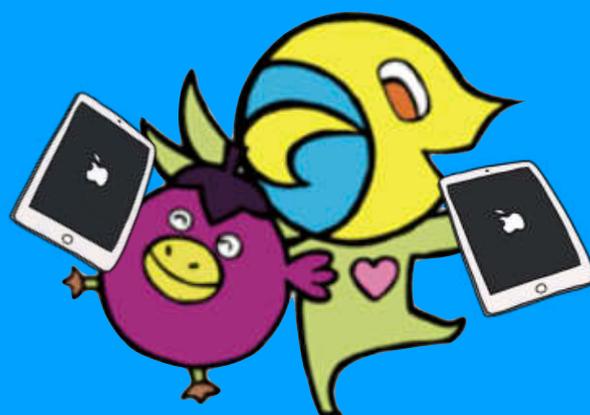


学習者用ICT端末（iPad） のトラブル対応について

【令和3年12月24日更新】



摂津市教育委員会

も く じ

1. 学習者用端末 (iPad) 及び教員用端末故障・破損時の対応 【保護者・学校】

- ・ 【基本対応】 1
- ・ 物理的な破損が発生した場合の対応 3
- ・ 電源が入らない事象が発生した場合 4
- ・ インターネットに繋がらない場合 5～7
- ・ その他の症状 (動作不良、フリーズ等) 8
- ・ やむを得ず、端末の初期化を行う場合 9

R3.12.24 更新

2. 端末持ち帰り時の対応

- ・ 【家庭からの問い合わせ方法】 10～11
- ・ ネットワーク障害への対応 12

1. 学習者用端末 (iPad) 及び教員用端末 故障・破損時の対応【保護者・学校】

**端末 (iPad) が故障・破損した際、
学習者及びその保護者は、担任に連絡する**

【基本対応】

① 事象の発見・報告を受けた教員

- (1)故障端末を回収する
- (2)状況の聞き取りを行う
- (3)管理職(校長または教頭)に報告する

※破損の状況に応じて、保護者負担の有無を協議する

② 報告を受けた管理職(校長または教頭)

- (1)故障端末を回収し、予備機を配布する
- (2)学校教育課に電話にて報告する
- (3)「【学校名・端末番号】☆☆保険事故受付票☆☆」に必要事項を記入し、学校教育課にメールで提出
- (4)逡送便にて、故障端末と充電器一式（同じ端末番号のもの）を学校教育課まで送付する

後日、追加の予備機を逡送便にて送付します

修理完了した端末は、学校教育課の予備機として保管します

【事故発生場面別対応方法】

授業中

- (1) その授業時間中、利用可能か判断する
- (2) 利用可能な場合は、授業終了後に【基本対応】に準じる
→ 「画面の軽微なヒビ」など安全が確認できるもの
- (3) 利用不可能な場合は、速やかに機器を回収し、職員室の予備機を手配し、授業終了後に【基本対応】に準じる
- (4) 予備機がない場合は、代替手段による授業を行う
→ 隣の人と一緒に使う、ノートにメモするなど

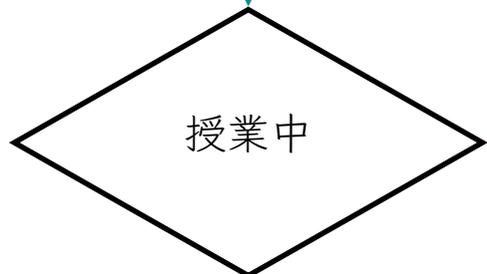
授業時間外

【基本対応】に準じる

※ **画面割れによるガラスでのケガの恐れがあるため、対応時には手袋を着用するなど、安全に留意して対応すること**

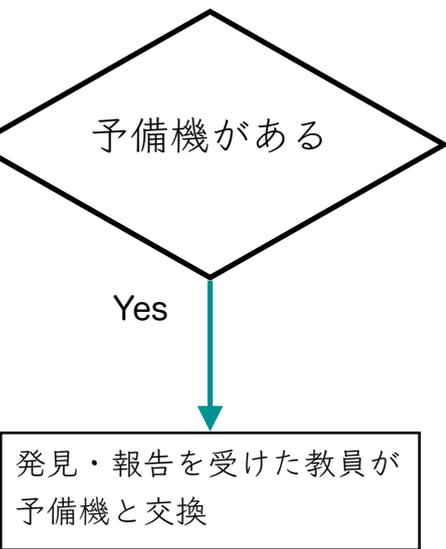
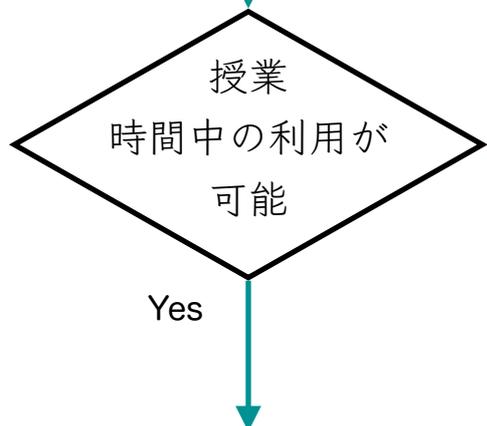
物理的な破損が発生した場合 (学校内)

破損発生
教員による発見
児童生徒からの報告



【基本対応】

- 【基本対応】**
- ①事象の発見・報告を受けた教員
 - (1)故障端末を回収する
 - (2)状況の聞き取りを行う
 - (3)管理職(校長または教頭)に報告する
 - ②報告を受けた管理職(校長または教頭)
 - (1)故障端末を回収し、予備機を配布する
 - (2)学校教育課に電話にて報告する
 - (3)「【学校名・端末番号】☆☆保険事故受付票☆☆」に必要事項を記入し、学校教育課にメールで提出
 - (4)運送便にて、故障端末を学校教育課まで送付する
- ※ 破損の状況に応じて、保護者負担の有無を協議する



代替手段で対応

- ・隣の人と一緒に使う
- ・ノートにメモを取るなど

授業後
【基本対応】

授業後 **【基本対応】**

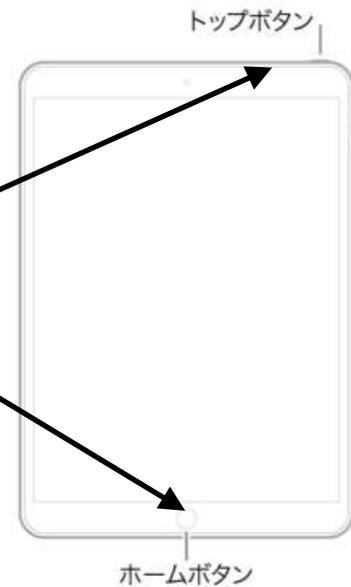
電源が入らない事象が発生した場合

電源が入らない

(1)充電しながら、トップボタンとホームボタンを同時に押さえたまま(3～5秒程度)にする。

Appleロゴが表示されたら、両方のボタンを放す。

同時に押す



(2)上記(1)を行っても改善しない場合は、【基本対応】に準じる。

インターネットに繋がらない事象が発生した場合

1台～数台のみインターネットに繋がらない

(1) 下記、確認事項①を行う。

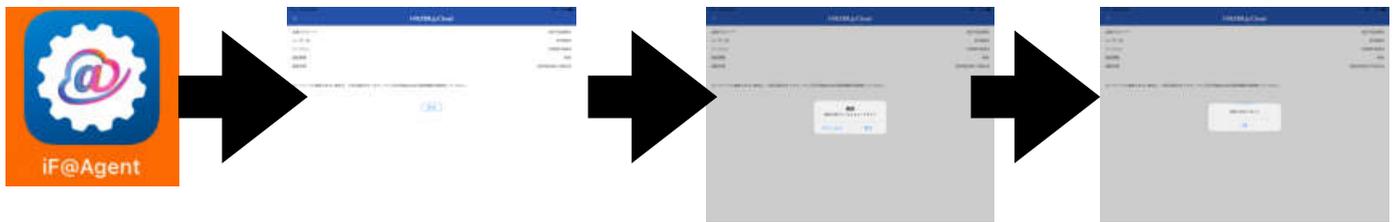
確認事項①

① 右上にWi-Fiマークが表示されているか。

○ → ②へ

✕ → 学校教育課まで連絡

② 「iF@Agent」のアプリを起動し、認証を実行する。

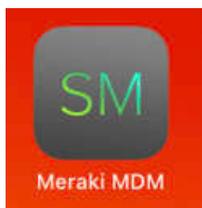


③ 「認証に成功しました」となれば、改善されます。

(2) 上記(1)を行っても改善しない場合は、確認事項②を行う。

確認事項②

SMアプリを起動し、「HOME」をタップ。上から3つがになっているか。



一番下は位置情報の確認なので、位置情報がOFFの場合は✕になりますが、問題はありません。



○の場合 → もう一度インターネットに繋がるか確認して下さい。

✕の場合 → 「機内モード」のON→OFFを実施後、再度、チェックが入るか確認

コントロールセンターで機内モード ON→OFF



(令和3年12月24日時点) 上記(1)(2)を行っても繋がらない場合の対応方法

インターネットに接続できない原因のほとんどは「i-Filter」です。

対応方法

① **iPad OSを最新版にアップデート**する。(現在の最新版は15.2です)
→ 「設定アプリ」 → 「一般」 → 「ソフトウェア・アップデート」

② **「ネットワーク設定のリセット」**を行う。

ネットワークリセットの手順

「設定アプリ」 → 「一般」 → 「リセット」 → 「ネットワーク設定をリセット」



① 「リセット」をタップ



② 「ネットワーク設定をリセット」
をタップ



③パスワードを入力



④「リセット」をタップ

リセット後はiPadが再起動されます。(データは消えません)
その後、しばらくすると(3分程度)自動でネットワークに接続されます。

**家庭で実施した場合は、
再度Wi-Fi接続の設定をしていただく必要があります。**

上記作業を行っても改善しない場合は、学校教育課
まで電話連絡する。 **学校教育課【06-6383-5763】**

複数台がインターネットに繋がらない

(1)管理職(校長または教頭)に速やかに連絡する

(2)ネットワーク障害またはフィルタリングソフトの不具合
の可能性が高いため、学校教育課まで速やかに電話連絡
する。 **学校教育課【06-6383-5763】**

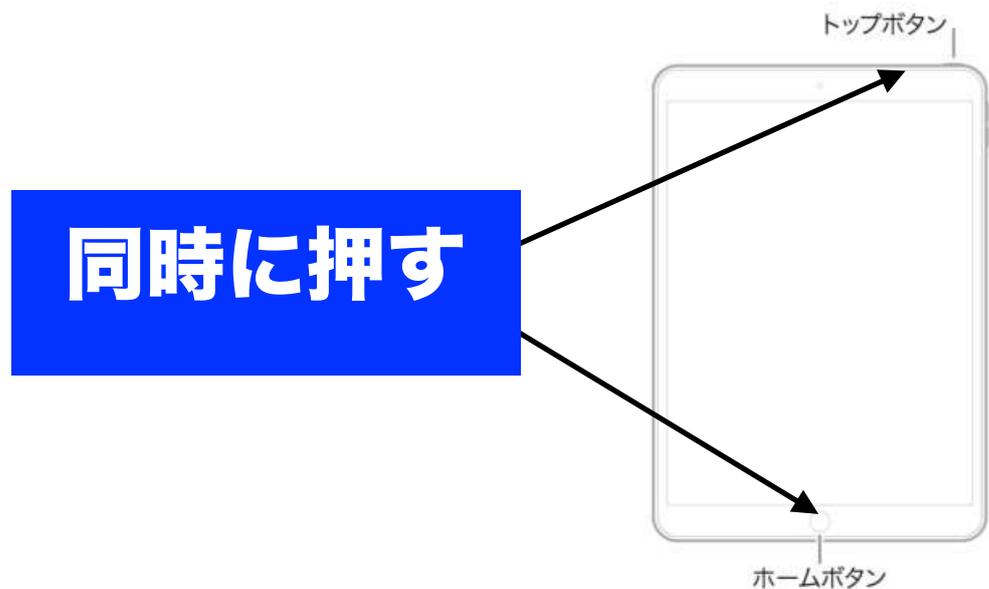
その他の症状 (動作不良、フリーズなど)

動作が重い、画面がフリーズする

(1) iPadの再起動を行う。

(2) 再起動できない場合は、トップボタンとホームボタンを同時に押さえたまま(3～5秒程度)にする。

Appleロゴが表示されたら、両方のボタンを放す。



(3) 上記(1)(2)を行っても改善しない場合は、【基本対応】に準じる。

やむを得ず、端末の初期化を行う場合

上記の症状別対応をしても不具合が解消されない場合

(1) 学校教育課に電話連絡 → 端末の初期化を行います。

学校教育課 【06-6383-5763】

(2) 電話連絡後、端末を初期化できる状態に設定します。

教育委員会で行う作業

- ・【00000JAPAN】の解放
- ・初期化できる状態への設定変更

学校で行う作業

- ・初期化作業（下記参照）

1 iPadの初期化 (iPad内のデータをすべて削除します)

① 「一般」をタップ→「リセット」をタップ

タップすると、以下の画面が表示されます。

② 「すべてのコンテンツと設定を消去」をタップ

画面にて、以下の手順を踏んでください。

- 左メニューから「一般」をタップ
- 右メニューの下にある「リセット」をタップ

③ 「すべてのメディアとデータを消去し、すべての設定をリセットします」と表示されます

④ 最終確認が表示されます

しばらくするとAppleのマークが現れ、初期化が始まります

初期化は1分～5分程度で終わります。しばらく待ちましょう。

待って待って
こんがらがってきた

2 再キッティング (摂津市版 最初の状態にする)

この画面からスタート



2 アクティベーション

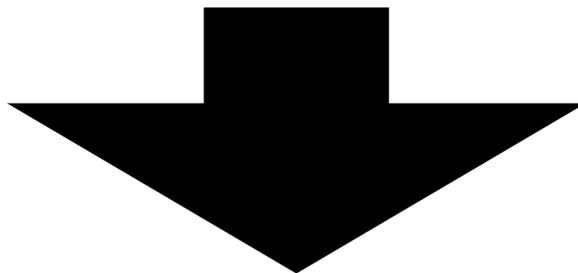
1 こんにちは	ホームボタンを押す ※iPad Proでは上にスワイプ 「日本語」
2 言語選択	「日本語」
3 国または地域を選択	「日本」
4 タイムスタート	「手動で設定」をタップ
5 文字入力および音声入力の言語	「設定をカスタマイズする」をタップ
6 優先する言語	「続ける」をタップ
7 キーボード	以下の項目がチェックされた状態で「続ける」 <input type="checkbox"/> 日本語かな <input checked="" type="checkbox"/> 日本語ローマ字 <input checked="" type="checkbox"/> English (Japan) <input checked="" type="checkbox"/> 純文字 <small>→ (キーボードを追加から選択)</small>
8 音声入力	以下の設定で「続ける」をタップ <input checked="" type="checkbox"/> 日本語 <input checked="" type="checkbox"/> 英語 (日本)
9 Wi-Fiネットワーク	キッティング場所のWi-Fiを選択 ネットワーク名: 00000JAPAN
10 データとプライバシー	「続ける」
11 リモートマネージメント	右上の「次へ」 <small>※次に進まない場合はしばらく待つか、 総務管理サイトから同期を実施してください 同期との同期完了後に先に進めます</small>
12 iPadを常に最新の状態に	「手動でアップデートをインストール」
13 位置情報サービス	「オン」にします
14 Siri	「あとで」設定でセットアップ
15 スクリーンタイム	「あとで」設定でセットアップ
16 True Toneディスプレイ	「続ける」 <small>(対応機種のみ)</small>
17 外観モード	「続ける」 <small>● ライト ○ ダーク</small>
18 新機能の説明	「続ける」→「続ける」 <small>※機種によって表示内容は異なります</small>
19 ようこそiPadへ	「さあ、はじめよう！」

2. 端末持ち帰り時の対応

【家庭からの問い合わせ方法】

学校に電話連絡

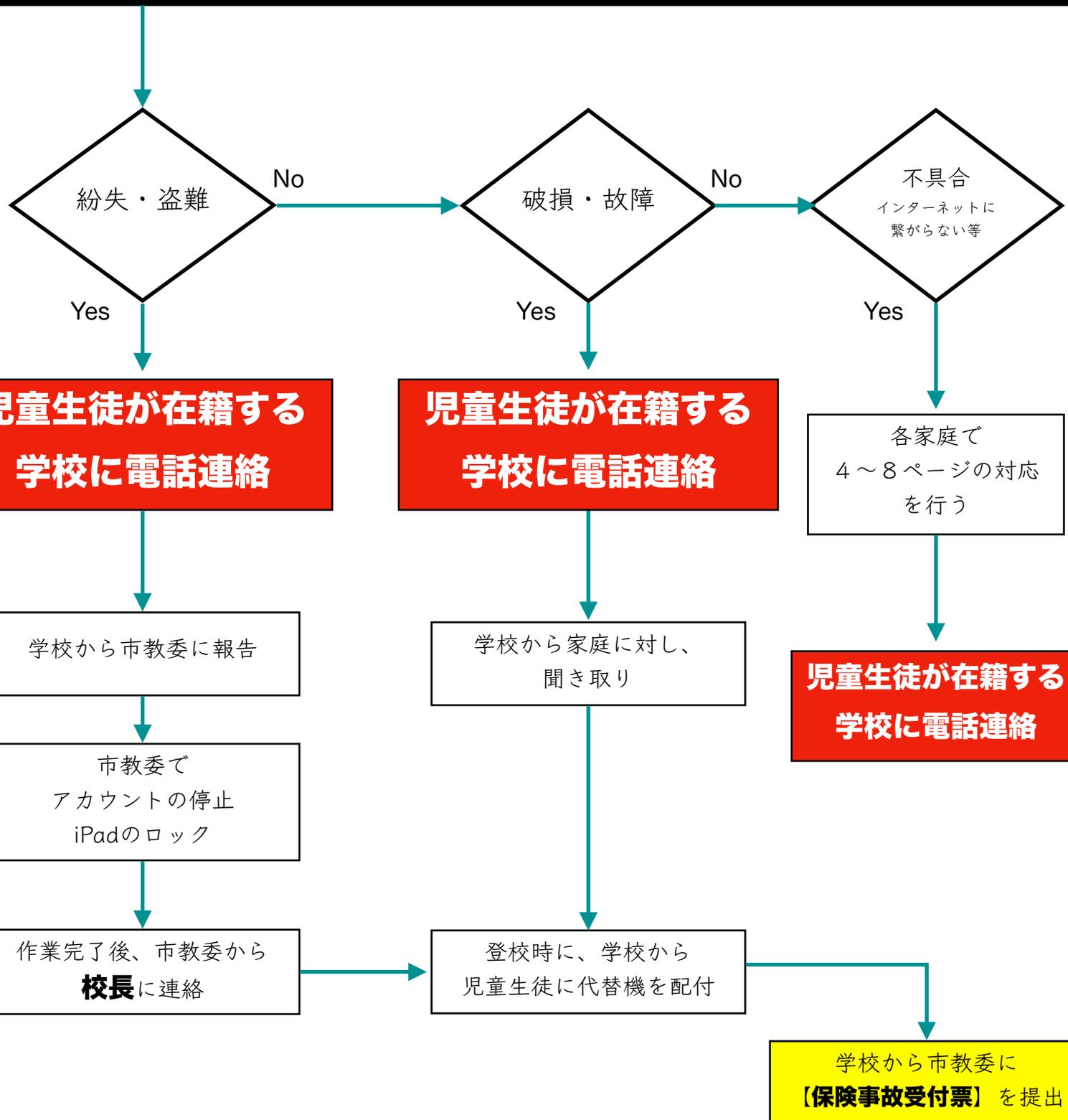
- ・各家庭から、端末の状態を学校に連絡し、破損等が発生した理由を報告する。



- ・破損や故障の場合
 - 学校に登校する際に破損・故障した端末を学校に返却する。
 - 学校から予備機を手配する。
- ・紛失、盗難等の場合
 - 学校から市教委に連絡。
 - アカウントと端末のロックを行う
 - 学校から予備機を手配する。

各家庭で

・破損 ・紛失 ・不具合等 発生



ネットワーク障害への対応

①GIGA管理者

- (1)障害発生状況を把握 → 復旧見込み等
- (2)状況を各学校に連絡（一斉メール）
- (3)復旧後、各学校に報告（一斉メール）

②学校の管理職（校長または教頭）またはICT担当教員

- (1)該当の障害に関わる授業、宿題の有無を把握し、対応を検討
- (2)必要に応じて、一斉メール等で対応を配信

アクセス障害が発生する可能性があるサービス

◆ミライシード

- ・ オクリンク
- ・ ムーブノート
- ・ ドリルパーク

◆Google Workspace

- ・ Classroom
- ・ Google Meet
- ・ その他（検索 等）
- ・ ドキュメント、スプレッドシート、スライド、フォーム等

◆i-Filter@CloudAgent（フィルタリング）