

「Chromebook」及び「G Suite」におけるよくあるトラブルとお問い合わせについて

令和3年3月
野々市市教育委員会

試験的なタブレット端末の持ち帰りにおいては、初めての取組となりますので、各ご家庭で様々なトラブル等の発生が想定されます。本市では、円滑な運用のためにはご家庭の協力が欠かせませんので、あらかじめ想定されるトラブルやお問い合わせについてFAQ（よくある質問集）としてまとめました。

- (1) 学校へ直接お問い合わせいただく前に、このFAQをご活用いただきますようお願いいたします。
- (2) 詳細な情報については、「Google ヘルプセンター (<https://support.google.com/>)」にて、各サービスの使い方等を調べることができますので、こちらも積極的にご活用ください。

Chromebook（タブレット端末本体）

(1) ネットワーク（Wi-fi）につながらない。

- ① 設定操作手順については、下記の動画資料を参照ください。
「Chromebook の使い方」※外部リンク（グーグル合同会社）
https://www.google.com/intl/ja_jp/chromebook/howto/connect-to-wifi/



- ② ご自宅の無線 LAN 環境を確認してください。
ある場合：接続するためには、アクセスポイント（SSID）とパスワードが必要になるので、設定を事前にご確認ください。
ない場合：そのままではネットワークに接続できません。別の方法（下記③・④）を考えます。
- ③ 保護者のスマートフォンによるテザリング（インターネット共有）を行う場合はご参照ください。
 - ・Android の場合：設定～その他設定～無線とネットワーク～その他の設定～テザリング、から設定する。ただし、機種によって項目の名称が異なるかもしれないので、注意が必要です。
 - ・iPhone の場合：設定～インターネット共有～「ほかの人の接続を許可」をオンにして、表示されているパスワードを Chromebook のネットワーク設定に入力してください。※テザリングをすると、スマートフォンの通信費用が発生したり、通信速度の低下が起こったりする場合があります。
- ④ ポケット Wi-Fi（モバイルルーター）
 - ・使用説明書をよく読んで、そのとおりに操作してください。
 - ・学校教育課（076-227-6112）で本体の無償貸与（SIM カード契約時の費用は自己負担）を受け付けておりますので、ご希望の際はお問い合わせください。

(2) アカウントやパスワードを忘れてしまった。

- ・アカウントが分からなくなったり、パスワードを忘れてしまった場合には、学校にお電話いただくか、お子様を通じて担任の先生にお問い合わせください。
- ・パスワードを忘れてしまった場合は、システム管理者に一度パスワードをリセットしてもらう必要があるため、即日対応することが難しい場合があります。
- ・パスワードは、忘れないように、そして漏洩しないように、管理には十分注意してください。

ご家庭で購入されたパソコン等を利用する場合

(1) Chromebook ではないが、学校で使用する端末と同じ使い方ができるか。

- ・学校から配布されたアカウントを使用してログインし、G Suite の各種アプリを各ご家庭でインストールしていただければ、WindowsOS 搭載 PC や iPad (iOS) でもご利用が可能です。
- ・G Suite アプリの詳細については、各校で配布された「一人一台タブレット端末を活用した新しい学びに向けた端末の貸し出しについて ～保護者編～」をご確認ください。

(2) セキュリティ等の設定は引き継がれるか。

- ・学校から配布されたアカウントで、ブラウザ「Chrome」を使用するときのみ、市で設定した「Web フィルタリング」が有効となります。
- ・機器の利用時間制限など、市で配備した Chromebook 本体に一括設定してあるセキュリティポリシーは適用されませんので、ご家庭で適切な使い方の指導をお願いします。

(3) アプリを使用する際に、「権限がない」と表示されアクセスができない。

- ・Classroom、Meet、YouTube のアプリや Google フォームでの回答の際に「権限がない」と表示されてアクセスできないというトラブルですが、その場合のほとんどが、学校から提供されたアカウントではなく、ご家庭で取得された個人のアカウント（……@gmail.com）でログインしているためです。
- ・次の Google のヘルプを開くと現在のアカウントが表示されますので、
現在ログイン中のアカウントと切り替え方法をご覧ください、
アカウントの切り替えをお試ください。 <https://support.google.com/sites/answer/116262?hl=ja>



<例：YouTube の場合>

- ①「ホーム画面」→「YouTube」を開く→「アイコン（画面右上）」を選択し、「アカウント」画面から「アカウントを切り替え」を選択してください。
- ②「アカウント」画面にて「+」を選択し、別の YouTube アカウントにログインすることにより、他のアカウントに変更できます。
- ③切り替え方法等は Google ヘルプセンターをご覧ください。

<https://support.google.com/docs/answer/2405894?co=GENIE.Platform%3DAndroid&hl=ja>



(4) 家庭で設定したフィルタリングで、GSuite アプリが許可されていない。

- ・携帯会社や端末によって操作方法が異なります。
以下は一例ですが参考にしてください。

<Google ファミリーリンクの場合> <https://support.google.com/families/answer/7685480?hl=ja>



<あんしんフィルタ for docomo の場合> https://www.nttdocomo.co.jp/service/anshin_filter/about/

- ※「利用制限されたアプリを利用できるようにしたい場合、どうすればいいの？」を参考に、保護者ページからアプリのカスタマイズ設定をご利用ください。



GSuite (ソフトウェア)

(1) Google Meet によるリアルタイム授業に参加できない。時間になっても始まらない、先生の指定した部屋に入れない

- ① Meet のアプリから起動している場合：
直接 Meet のアプリから起動すると、空の部屋に参加することになります。Classroom ページ上部の「Meet へのリンク」より参加してください。
- ② Meet のアプリに別のアカウントでログインしている場合：
Meet のアプリを起動後、左上の横三本線のアイコンから、現在どのアカウントでログインしているか分かります。学校から配布されたアカウントに切り替える必要があります。