

# 1人1台端末の持ち帰りに関する各種問合せ先と FAQ

## 1. 各種お問い合わせ先

### (1) iPad の操作方法に関するお問合せ

iPad の操作方法がわからないときは、以下の連絡先にお問い合わせください。問合せ受付時に PIN 番号が求められます。PIN 番号は iPad 貼付のシールをご確認ください。

iPadの操作方法・故障時連絡先

【AppleCare for Enterprise】

TEL: 0120-996-477

横浜市専用PIN番号: iPad貼付のシールをご確認ください。

受付時間: 月～土 9:00-18:00 ※土曜が祝日の場合を除く

シール(青色部分)はカバー裏面を開けたところに貼ってあります。



シールイメージ



### (2) ロイロノート・スクールに関するお問合せ

ロイロノート・スクールにログイン後、右上のアカウント名をタップすると、メニューが開きます。その中から「サポート」を選択すると、ジャンルごとやキーワードで検索することができます。



### (3) Google の各種サービスに関するお問合せ

以下、Google の公式サイトでサポートをしていますのでご活用ください。

<https://support.google.com/edu/answer/9804057?hl=ja>

Google for Education のヘルプ

Google Workspace for Education のヘルプへようこそ。ここでは、利用可能な教育ツールやサポート リソースについて紹介します。

Classroom

Classroom は、生徒と教師による課題の管理、コラボレーションの促進、コミュニケーションの改善に役立ちます。

 Classroom ヘルプセンター  
Classroom の各機能の詳しい手順については、[Classroom ヘルプセンター](#) をご覧ください。

Classroom ヘルプ コミュニティ  
[Classroom ヘルプ コミュニティ](#) で他の Classroom ユーザーに質問して、回答を得ることができます。

おすすめの記事

- [Classroom のスタートガイド \(教師向け\)](#)
- [クラスを作成する](#)
- [課題を作成する](#)
- [Classroom のスタートガイド](#)

URL

<https://support.google.com/edu/answer/9804057?hl=ja>



## 2. オンラインによる取組に関する FAQ

Q1 学校から持参したパソコン・タブレットを、自宅のネット回線につなぐにはどうしたらよいか。

A 資料2 ご家庭のネットワーク接続手順をご覧ください。

Q2 自宅にルーターが見つからず、Wi-Fi の SSID やパスワードがわからない。

A 大変申し訳ございませんが、学校ではご対応できかねます。ご契約の資料や回線事業者等の問い合わせ先にご確認いただきますようお願いいたします。ルーター本体にシールが貼り付けてある場合もあります。



Q3 Wi-Fi ルーターではなく、家族で利用しているスマートフォンなどをテザリングして接続してもかまわないか。

A 構いません。

Q4 家庭ではなく、公衆のフリーWi-Fi を使ってよいのか。

A ご遠慮願います。

緊急事態における感染症拡大防止の観点から公衆のフリーWi-Fi につなぐために外出を伴う可能性があること、公衆のフリーWi-Fi によっては、セキュリティが確保されていない場合があるためです。

Q5 子どもだけで端末を利用させることが心配だ。

A 学校それぞれの取組状況にもよりますが、端末利用開始に伴い、お子さんには、端末やクラウドサービス利用についてのルールや約束について確認して学習を始めています。

ご家庭でも可能な限りお子さんとルールや約束を確認した上でご利用をお願いいたします。

Q6 子どもが勝手にインターネットや動画を見て遊んでしまうのではないか。

A 持ち帰る端末は学習目的で利用します。目的以外での利用については、使用しないよう学校では指導を行っています。ご家庭でも利用時間の確認など、約束を確認した上でご利用をお願いいたします。

Q7 フィルタリングはかかっているのか。

A iPad は、ロイロノート・スクールアプリの Web カードを使うルールとなっています。インターネット検索をする場合はこの Web カードを利用することでフィルタリングがかかります。なお、Safari や Chrome のアプリにはフィルタリングがかかりませんので、iPad ホーム画面に「かかってにさわらない」フォルダを作成し、その中にアプリを格納しています。

フィルタリング機能が有効であっても、100%不正な操作をブロックすることは出来ませんので、そうしたことを踏まえてお子さんと一緒に適切な利用ができるよう約束や見守りをお願いします。

Q8 端末を借用せず、自宅の端末を使ってもよいか。

A 構いません。その場合は、理由も含め学校とご確認ください。

Q9 端末を破損した場合はどうなるか。

A 貸与されている端末を紛失、または故意に破損させてしまった場合には、市教委より通知されている「児童生徒の器物損壊にかかる費用弁済会計処理システム実施要領」をもとに対応します。詳しくは『器物損壊や費用弁済について』をご覧ください。

Q10 家庭のネット回線を利用するための通信料の支払いは学校に請求できるのか。

A 大変申し訳ございませんが、ご家庭負担となります。オンライン授業等テレビ会議システムの活用を行うことも考えられますので、通信料制限がある場合は十分注意してください。もし、接続が難しい場合は、紙面での資料配布も可能です。

Q11 端末操作におけるトラブルや機器の不具合などあった時の問い合わせ先はあるのか。

A iPad の動作がおかしい場合は、電源ボタンを長押しして電源を一度落とし、再起動してください。再起動しても解決しない場合やその他のご質問については、一旦学校にお問い合わせください。



Q12 Google アカウントのパスワードが分からない。

A 学校にお問い合わせください。

Q13 自宅のネットワークが端末の Wifi 一覧に表示されません。

A 持ち帰り用の Wifi 設定が反映されていない可能性がありますので、学校にご相談ください。

Q14 学校から指示されたアプリが端末にインストールされていません。

A Self Service アプリ(セルフサービスアプリ) から対象のアプリをインストールしてください。一覧にアプリがない場合、一度学校へ相談してください。



Q15 学校から指示のあった Google の各種サービスアプリ(Classroom アプリ・Google ドライブアプリ・Google Meet アプリなど)を起動すると ID とパスワードを求められます

A お子さんに配付済みの Google アカウントにてログインをしてください。

Q16 家庭のスマホから生徒用アカウントでログインしたあとに、Google クラスルームの Google Meet リンクをタップしたが、エラーが表示されてしまう

A 「y○○○○○○○○○○@edu.city.yokohama.jp としてこの会議に参加することはできません。別の Google アカウントに切り替えてから、もう一度お試しください。」

このエラーは端末やアカウントに問題があることを示しているものではなく、ただ単に先生がまだビデオ会議を開始していないことを示しています。

時間をおいて再度お試しください。

Q17 誤ったアプリをダウンロードした場合は、どうすればアンインストールできますか。また、アプリの位置は変更できますか。

A 初期アプリを誤って削除しないように、アプリの操作にはロックをかけてあります。誤って初期アプリを削除してしまった場合、最大で3週間程度かかります(学校では操作ができません)。