

## よくあるトラブルやお問い合わせについて

金沢市教育委員会

日頃より、本市の教育活動にご理解・ご協力いただき、誠にありがとうございます。  
試験的な端末の持ち帰りについては、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。そこで、円滑な運用のために、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ので、ご活用ください。

なお、本FAQは、金沢市公式ホームページにて随時更新しますので、ご参照ください。

[URL] <https://www4.city.kanazawa.lg.jp/39019/gigaschool/gigaschool.html>

### 1 ネットワーク設定の仕方がわからない

まずは、ご自宅のインターネット回線の有無を確認してください。

#### (1) [Wi-Fi 環境がある場合]

別紙「家庭のWi-Fiに接続する方法」を参照し、接続設定をしてください。なお、下記の動画資料も参考になります。

「Chromebookの使い方」※外部リンク（グーグル合同会社）

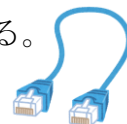
[URL] [https://www.google.com/intl/ja\\_jp/chromebook/howto/connect-to-wifi](https://www.google.com/intl/ja_jp/chromebook/howto/connect-to-wifi)

#### (2) [Wi-Fi 環境がない場合]

そのままではネットワークに接続できません。下記①～③のいずれかの対応をお願いします。

①有線LANの工事が完了している場合は、以下の2つの方法があります。

- ・「Wi-Fi ルーター」を家電量販店等で購入し、(1)の手順で接続する。
- ・「イーサネットアダプタ USB 有線LAN 変換アダプタ」を家電量販店等で購入し、LAN ケーブルとアダプタ、アダプタと端末を接続する。



②有線LANがなく、携帯電話やスマートフォンの契約をしている場合は、以下のような方法があります。

- ・スマートフォン等の契約が、上限のない使い放題プランとなっている場合は、スマートフォンと端末をデザリングすることで、インターネットが使用できるようになります。
- ・通信キャリア（NTT、KDDI、ソフトバンク等の電気通信サービスを提供する会社）の店頭またはインターネットで、新たにWi-Fi 契約を申し込むことで、インターネットが使用できるようになります。
- ・通信キャリアの店頭またはインターネットで、学校から貸し出されたモバイルルーターに合うSIMカードを新たに申し込みます。（SIMカードの契約には多様なプランがありますが、今後の活用を想定すると5GB以上の契約が推奨されます。）契約済みのSIMカードをモバイルルーターに入れると、インターネットが使用できるようになります。



③有線LANがなく、携帯電話やスマートフォンの契約もない場合は、

通信キャリア等へ問合せ、新規でインターネットの契約手続きを行ってください。

## 2 IDやパスワードを忘れてしまった

PASSWORD...



端末を使用することができなくなります。まずは、学校に問い合わせしてみてください。小学校の低学年などでは、先生が管理していて電話で対応できる場合があります。

ただし、自分でパスワードを変更している場合については、管理者がパスワードをリセットする必要があり、すぐに対応することが難しい場合があります。そのような場合についても、学校へ相談してください。

## 3 端末の電源が入らない

端末は、画面を上げると自動的に電源が入るようになっていきます。まずは、一度画面を閉じてからもう一度開いてみましょう。

まだ電源が入らない場合は、キーボード左横の電源ボタンを押してみましょう。

それでも電源が入らない場合は、バッテリー切れか故障の可能性がありますので、学校へ連絡し、対応について確認しましょう。



## 4 マウスやカバーケースなどを自分で購入して使ってもよいのか

端末は金沢市の備品であり、卒業や転出の際には後輩に引き継がれていく物であることから、「元の状態に戻せる」という要件を満たしていれば、ご家庭で周辺機器等を購入して使用しても構いません。また、今後、イヤホンやカバーケース等の学校からの購入依頼等も考えられますので、購入については慎重な対応をお願いいたします。

なお、学校や学年によっては、紛失や破損等による子ども同士のトラブルの防止の観点から、周辺機器等の使用を禁止する場合がありますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

## 5 お店や友達の家など、自分の家以外で端末を使ってもよいのか

端末は、あらゆるネットワークで安全に利用できるよう、インターネットのアクセス制限やウイルス対策、データのダウンロードをブロックする機能等が備わっています。



しかし、パスワードを求めないようなフリーWi-Fiでは安全性が確保できないことが危惧されます。また、友達の家でWi-Fiを接続する場合には、友達の家Wi-Fiのパスワードを知ることになってしまいます。

このような観点から、学校外で端末を使用する場合は、自分の家以外で端末は使わないようにしましょう。

## 6 端末に水やお茶をこぼしてしまった

まずは、すぐに水分を拭き取り、電源を切りましょう。端末が起動している際に、機器の中に水分が入ってしまうと故障するリスクが高まります。

また、そのようなときには、すぐに学校へ連絡し、その後の対応について確認しましょう。



※その他に不明な点がございましたら、学校へお問い合わせください。