

<Zoom>トラブルチェックシート

【授業前のトラブル】

<サインインできない>

- ・(学生) 共有された ID・パスワードを入力しているのに、サインインができない
 - 前回または他の授業の ID とパスワードを入力していないか？
 - 不要なスペースや「Caps Lock」「Num Lock」がオンのまま、打ち込んでいないか？
 - 他のサイトのウィンドウやアプリをすべて閉じているか？
 - 他のサイトやアプリを起動している場合、そのアプリの入力制限（例えばひらがなで入力等）の影響を受ける場合があるため、Zoom アプリ以外はすべて閉じる

<授業に入室できない>

- ・授業が始まっても待機中のまの学生がいる、または途中入室の学生が入室できない
 - 教員は参加者ウィンドウをたちあげているか？（参加者リストの表示）
 - 待機中（許可待ち）の欄に残されている学生がいないか？
 - ※Zoom で授業を行う際には、常に参加者ウィンドウに注意を払うことが必要
 - ※授業には途中からの参加者もいるため、教員は「待機室」の設定や、授業時の操作について十分に理解しておく必要がある
 - ※「待機中で入室ができない学生」等に、緊急時の連絡先を通知しておく（T-po 等）

【授業時のトラブル】

<映像・音声の設定>

- ・自分の映像が画面上に反映されない
 - 映像機器が正しく設定されているか？
 - 「ビデオ設定」画面を開き、設定状況を確認する
- ・自分の音声が他の参加者に聞こえていない
 - オーディオ設定でマイクが正しく設定されているか？
 - 「オーディオ設定」を開き、設定状況を確認する。
- ・学生が音声をミュートにしておらず、生活音が授業の妨げになっている
 - 授業開始時に不要な音声が聞こえる場合、「参加者の管理」から「すべてミュート」
 - ※あらかじめ全員がミュート状態で入室するよう設定しておく（マニュアル参照）

<授業中の画面操作>

- ・突然学生の画面が共有され、授業進行の妨げとなった
 - 「セキュリティ」で画面共有を不許可にしているか？
- ・学生の表示名が本名ではなく、あだ名やハンドルネームになっている
 - 全体に向けて、名前を編集するよう呼びかける
 - ※学生自身の「参加者の管理」画面から「名前の編集」で編集が可能。
- ・教員が画面操作を指示した際、使用端末の違いにより、学生側にうまく伝達できない
 - あらかじめ特別な操作が必要な授業の場合は、T-po で ID 等を通知する際に、操作についても合わせて学生に伝えておく
- ・資料を見ながら授業が受けられない（学生が手元に資料を印刷していない場合）

【PC の場合】

学生に画面右上「全画面表示の終了」ボタンをクリックさせ、資料データ等画面と Zoom アプリを並列して表示できるようにする（※教員が画面共有する際に、画面が最大化されないよう設定しておくことも可能）

【スマートフォンの場合】

同一画面で資料データ表示画面と Zoom アプリ画面を並列することはできない。こうした状況の学生が受講することを想定した授業展開が必要

<通信トラブル>

- ・通信障害により授業を開始できなかった、または授業中に接続が切れてしまった
 - （有線の場合）LAN ケーブルが外れていないか？
 - （無線の場合）無線 LAN アクセスポイントやルーターの電源は切れていないか？
 - PC やスマートフォン、またはルーター等の再起動によって状況は改善されるか？
 - 他のインターネット回線に切り替えることは可能か？
 - （教員）接続を復帰できなければ、授業を中断し、T-po を通じて学生へ連絡する
（※「最終頁：ライブ配信型の不具合の対応について」を参照のこと）
 - （学生）接続を復帰できなければ、必ずその旨を授業担当教員に連絡すること
- ・通信状態が不安定になり、音や映像に不具合が出ている
 - （Wi-Fi や携帯端末の場合）場所を移動することによって改善されないか？
 - （Wi-Fi や携帯端末の場合）再起動をして改善されないか？
 - （PC かつ Wi-Fi の場合）有線接続に変更することで改善されないか？
 - 一度ミーティングから退出し、再入室するなどの対応も試みる

【改善されない場合】

(教員) → 授業を中断し、T-po を通じて学生へ連絡する

(学生) → 改善されない場合は、その旨を授業担当教員に連絡し、指示を受ける

<授業妨害>

・履修者であることを確認できない者が入室している

該当者は待機室にいるか？

→ 「メッセージ (又はチャット)」 から、名前を変更して再入室するように指示する

該当者はミーティングに入室してしまったか？

→ (以下、授業妨害者への対応の通り)

・授業妨害を行っている学生、または第三者がいる

(ミーティング上での私語、チャットでの罵詈雑言、授業と無関係な画像・映像の共有等)

その授業妨害は授業の継続に支障をきたすレベルのものか？

ホスト権限を利用して鎮静化することができるか？

「画面共有」、「チャット」、「名前の変更」権限の不許可により対応できるか？

→ メニューバーの「セキュリティ」から、該当する許可を外す

授業妨害を行っているアカウントを強制的に退出させる必要があるか？

→ メニューバーの「参加者の管理」を選択

→ 参加者リストから妨害者にカーソルを合わせ、「詳細」をクリック

→ 「待機室に送る」または「削除」(削除すると、この会議には入室できなくなる)

→ 待機室を有効にしていない場合は、「セキュリティ」から有効にする

(妨害者が再度入室することを防ぐため)

※ 必要があれば、授業を中断 (全員退出) し、新たなミーティングの設定と学生へ

の ID・パスワード通知を行う

※ ホスト権限対応は「共同ホスト」を利用すると、学科職員等による緊急対応も可能

・ 上記のような緊急対応が必要になったが、教員自身で対応ができなくなった

→ 学科職員等へ連絡し、ミーティングへ入室

→ 教員は、入室した職員に「共同ホスト」権限を付与する

(「参加者の管理」→参加者リストから学科職員を選択→「共同ホストにする」)

→ 「共同ホスト」は前述のホスト権限を利用することができる

※ 【予防策】少人数の授業等は人数が全員そろった後に、ミーティングをロックして、外部から入室できないようにする (「セキュリティ」→「ミーティングをロックする」)

- 上記およびその他の対応がとれず、配信を中止せざるを得ない状態であるか？
→当日の授業継続が難しい場合は、授業に代わるもので対応する（課題提示等）。
※「最終頁：ライブ配信型の不具合の対応について」を合わせて参照のこと

ライブ配信型の不具合の対応について

経過時間	不具合発生時			
	①学生へ連絡ができるとき		②学生へ連絡ができないとき	
	教員	学生	教員	学生
10分前	不具合発生		入室なし	
5分前	} 学生へ不具合発生 をT-poで通知	入室待機	↓	入室待機
授業開始				
5分経過				
10分経過				
15分経過				
20分経過	※学生へT-poで 代案することを周知		↓	
25分経過				
30分経過				

①学生へ連絡ができるとき

1. 学生へ不具合が生じていることを、授業開始前までにT-poで知らせてください。

例)

「受講生の皆さん

只今、会議室の接続ができませんので、しばらくおまちください。」

2. A.復旧した場合⇒授業をおこなってください
B.復旧不可の場合⇒20分～30分を目安に、学生へT-poを通じて代案（課題提示等）を提示することを周知してください。
後ほど、学生へ代案の詳細をお伝えください

②学生へ連絡ができないとき

通信環境の不具合の場合は、T-poでの通知も難しいと想定されるため、トラブルが発生し、授業開始時間が30分経過しましたら、履修規程に基づき休講となります。

後ほど、学生へT-poを通じて課題提示等の補講の指示をおこなってください。