



# Zoomオンライントラブルと解決方法

# Zoomオンライントラブル目次

## 1. ミーティングに参加できない

- ①Zoomの更新を求められる (P3~P5)
- ②ネットワーク接続問題 (P6~P7)

## 2. 音声が聞こえない

- ①児童側iPadの音量問題 (P7)
- ②オーディオに接続されていない (P8~P9)

# 1. ミーティングに参加できない

## ①Zoomの更新を求められる

以下のように、児童機iPadが旧バージョンの場合  
Zoomをバージョンアップしないと起動できません。

旧バージョン



バージョンアップが必要



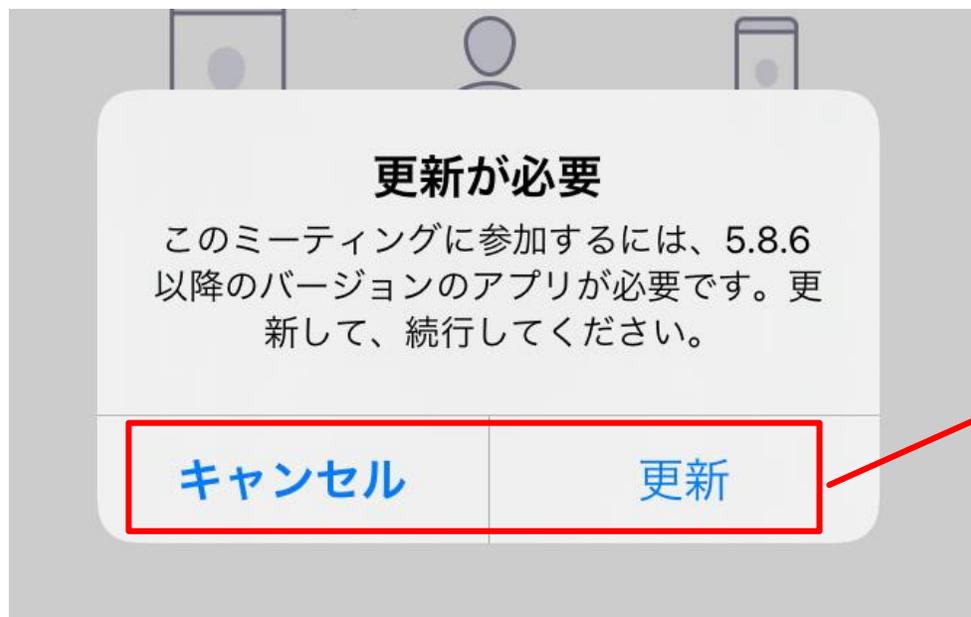
新バージョン



# 1. ミーティングに参加できない

## ①Zoomの更新を求められる

児童側iPadでZoomを立ち上げたときに、下記のような更新メッセージが出てきた場合、バージョンアップが必要です。



「キャンセル」、「更新」のどちらをタップしてもこの画面では何も起こりません。  
※異なるメッセージが表示される場合もあります。  
内容が更新を促すものであれば、バージョンアップが必要です。

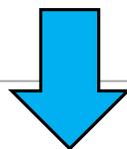
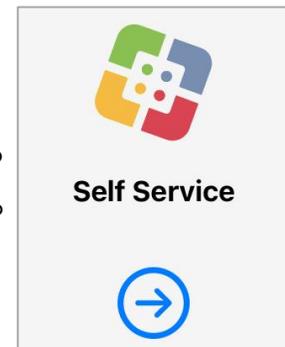
# 1. ミーティングに参加できない

## ① Zoomの更新を求められる バージョンアップ方法



ホーム画面から「iOS Self Service」を起動させる

※起動時に、たまに右記のような画面が表示される場合がある。その際は、 を押す。



「再インストール」を押す

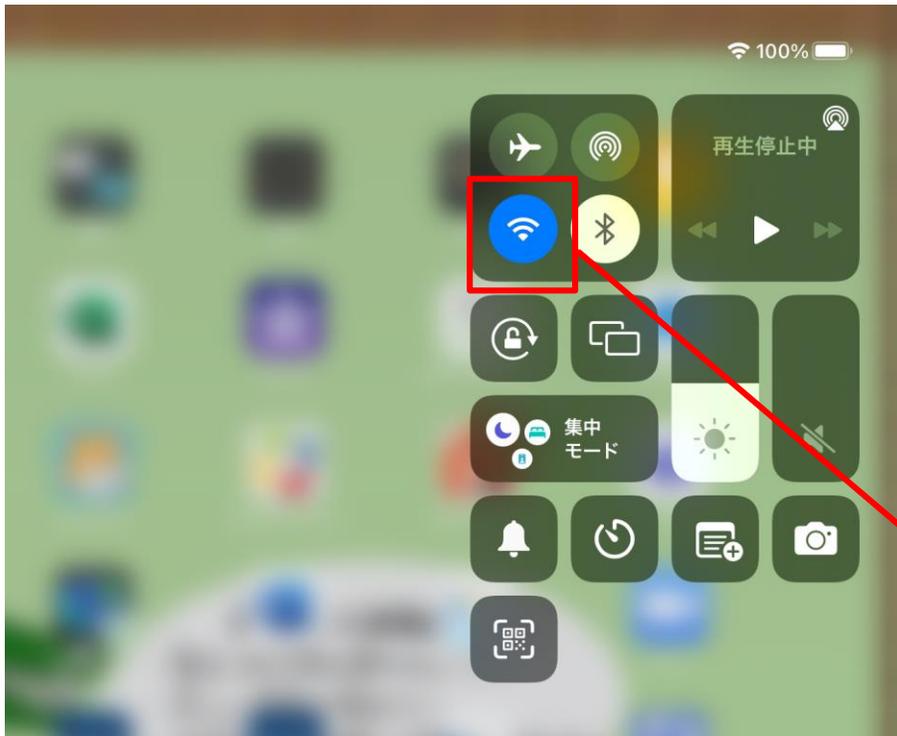


# 1. ミーティングに参加できない

## ② ネットワーク接続問題

### ～Wi-Fiオフで解決～

児童側iPadでZoomを起動しようとした際に、「ネットワーク接続～」のエラーが出てきた際は、Wi-Fiをオフにすることで解決できる場合があります。



#### Wi-Fiオフ方法

画面右上の角あたりで、上から下方向に指をスライドさせると、コントロールセンター（左記）が表示されます。

Wi-Fiマークをタップしてオフにすると、**LTE (4G) 接続**になります。  
(設定画面からWi-FiをオフにしてもOKです)

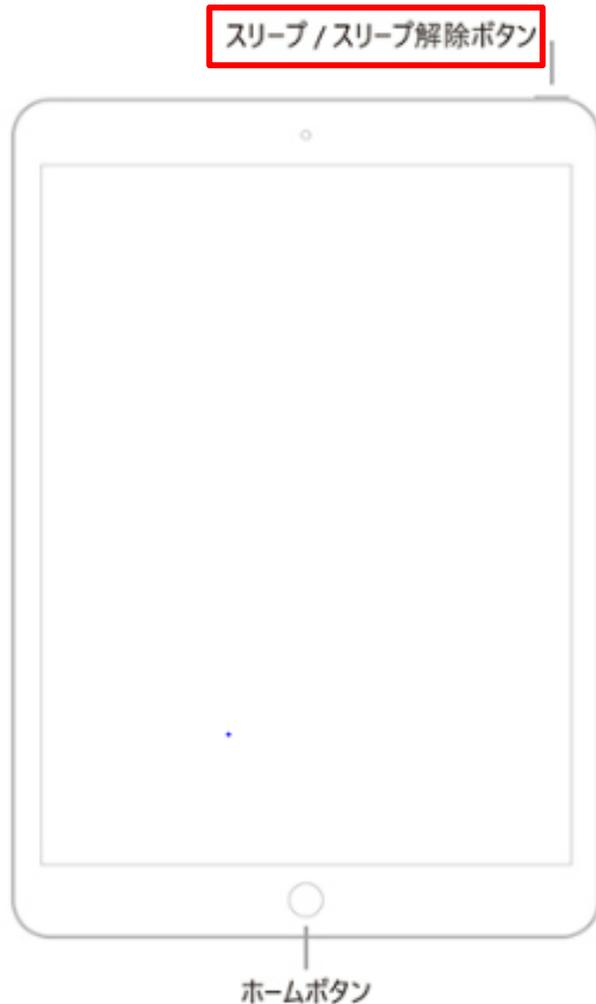
その後、再度SKYMENUCloudに入り、ミーティングに参加ボタンを押します。

Wi-Fiボタンをタップしてオフにする。

# 1. ミーティングに参加できない

## ② ネットワーク接続問題

### ～再起動で解決～



児童側iPadでZoomを起動しようとした際に、「ネットワーク接続～」のエラーが出てきた際は、iPadを再起動することで改善する場合があります。

#### 再起動方法

- ①スリープ/スリープ解除ボタンを長押しすると、「スライドで電源オフ」が表示されるので、右にスライドし電源をオフにします。
- ②画面が真っ暗になったら、再びスリープ/スリープ解除ボタンを長押しします。  
リンゴマークが出てきたら再起動完了です。

## 2. 音声が聞こえない

### ① 児童側iPadの音量問題



児童側iPadの音量ボタンが下がったままになっている場合がたまにあるので、音量を上げる。  
(+ボタンを押す)

## 2. 音声が届かない

### ②オーディオに接続されていない

Zoomに参加した際のオーディオ選択の画面（下記図）で「オーディオなし」を選択してしまうと、音声が届かない状態になります。  
(次ページ：オーディオ接続方法)



## 2. 音声が届かない

### ②オーディオに接続されていない

## オーディオ接続方法

Zoom画面上部にある「オーディオに接続」を押し、「Wi-Fi」を選択すると音声が届くようになります。

※(LTE接続の場合は、「Wi-Fiまたは携帯データ」を選択します)

