

テレビ会議システムF@ceネット活用Q&A

トラブルシューティング

鹿児島県総合教育センター情報教育研修課

INDEX

1 利用の仕方・準備 編

Q1 だれでも利用できますか。

Q2 利用申請はどうすればよいですか。

Q3 どのような機器の準備が必要ですか。

Q4 テレビ会議システムで何ができるのですか。

Q5 一度に何か所（の相手先）とつなぐことができますか。

Q6 コンピュータのOSやバージョンに制限がありますか。また、タブレットでも利用できますか。

Q7 個人所有のスマートフォンやタブレットでも使えますか。

Q8 パソコンとタブレットでは、画面や操作の仕方に違いがありますか。

Q9 接続先が海外でも使用できますか。

Q10 長期利用（1か月とか1年とか）の申請ができますか。

Q11 Webカメラやマイク、スピーカを準備する際の注意点は何かですか。

Q12 会議用マイク・スピーカというものがあると聞きましたが、どのようなものですか。

Q13 利用申請は、メールとフォームの申請で、何か違いがありますか。

Q14 利用許可書が届きましたが、この後はどうすればよいですか。

2 接続・ログイン関係 編

Q15 接続の手順を教えてください。

Q16 ログイン画面での入力について教えてください。

Q17 ログイン後、自分も相手先もルームに接続しましたが、互いに相手を確認することができません。なぜですか。

Q18 どのルームに接続すればよいのですか。

Q19 交流先のID（ユーザ名）が表示されません。交流先のIDを見つけるにはどうすればよいのですか。

Q20 ログアウトの仕方が分かりません。

3 音声関係 編

Q21 ハウリングが強い場合の対応はどうすればよいですか。

Q22 音声途切れます。

Q23 音声が全く聞こえません。

Q24 タブレット端末からの音声がよく聞こえません。

4 映像関係 編

Q25 画像が途切れます。(画面がフリーズしたり、コマ落ちしたりします。)

5 画面の共有 編

Q26 面を送り側と受け側で共有して説明等に使用できますか。

Q27 画面共有の方法を教えてください。

6 設定・操作関係 編

Q28 表示画面のサイズを変更するにはどうすればよいですか。

Q29 インターネット回線速度が遅いのですが、大丈夫ですか。回線速度による設定の違いがありますか。

Q30 「エコーキャンセラ」、「マイクレベルの自動調整」の設定はどうすればよいですか。

7 その他 編

Q31 接続する相手がいません。

Q32 コンピュータに詳しい職員がいないのですが、大丈夫ですか。

Q33 無料通話アプリ「Skype」等との違いは何ですか。F@ce ネットにメリットがありますか。

Q34 土・日・祝日など教育センターが休みの日でも利用できますか。

Q35 接続がうまくいかないときや何かのトラブルが発生したときに、教育センターでサポートしてもらえますか。

1 利用の仕方・準備 編

Q1 だれでも利用できますか。

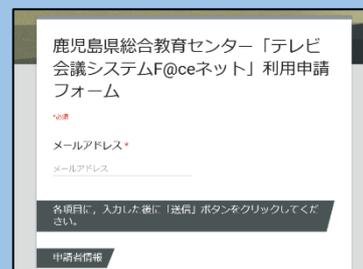
県内の公立学校及び教育行政機関とそれらの交流先を対象としていますので、この条件に合えば誰でも利用できます。

Q2 利用申請はどうすればよいですか。

県総合教育センターホームページの専用ページから、入力フォーム、又は情報教育研修課へのメールで申請することができます。



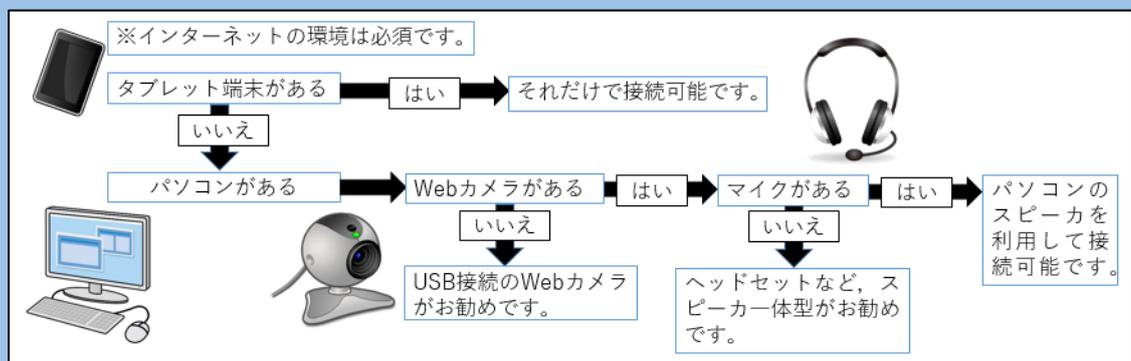
当センタートップページ



利用申請フォーム

Q3 どのような機器の準備が必要ですか。

インターネット環境、パソコン、マイク、スピーカ、Web カメラなどが必要です。インターネットに接続できるタブレットがあれば、それだけで使用できます。(マイク、スピーカ、Web カメラは内蔵されたものを使用可)

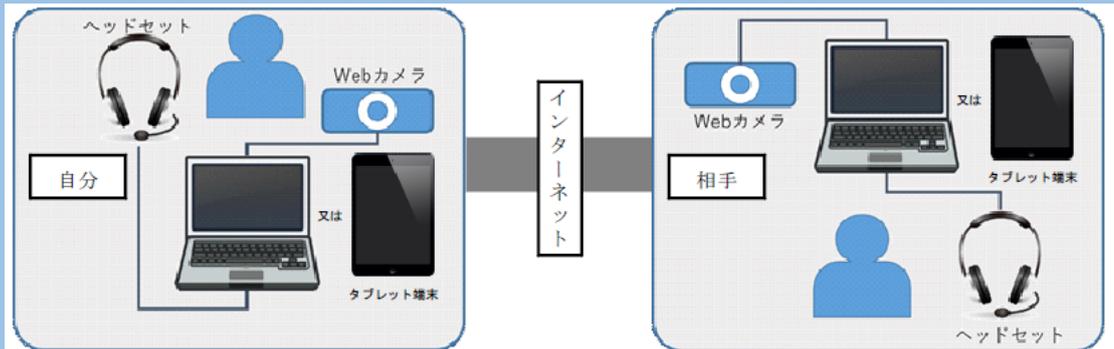


Q4 テレビ会議システムで何ができるのですか。

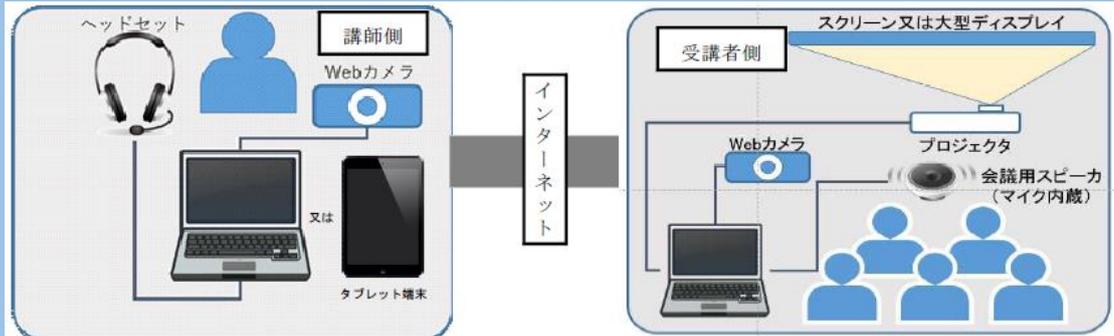
遠隔地をつないで、リアルタイムにコミュニケーションを取ることができます。画面の共有などもできるので、パソコンに表示された画面を一緒に見ながら、遠隔地で合同授業を進めたり、講義形式で研修を行ったりすることができます。

【活用イメージ】

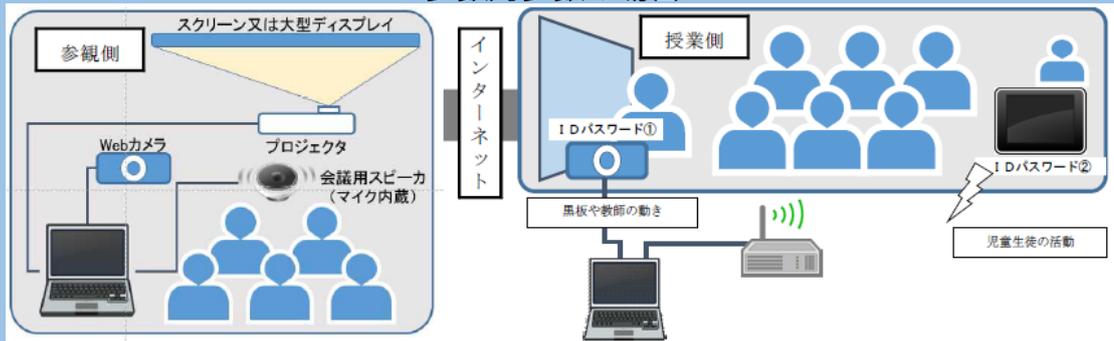
一人対一人の場合



一人対多数の場合



多数対多数の場合



Q5 一度に何か所（の相手先）とつなぐことができますか。

最大 20 か所を同時につなぐことができます。自分も含めて 20 か所なので、19 か所の相手先と同時に接続可能です。

Q6 コンピュータの OS やバージョンに制限がありますか。また、タブレットでも利用できますか。

Windows や Mac OS など様々な OS に対応しています。(Windows XP/Vista/7/8 以降, MacOS X 10.6 以降)

Windows タブレット, Android タブレット, iPad のいずれでも利用できます。(iOS6.0 以降, Android2.3 以降)

Q7 個人所有のスマートフォンやタブレットでも使えますか。

学校等で継続的に使用することを考え、公費で整備された端末を使用することを原則としています。

また、使用するアプリ(ソフトウェア)の関係で、使用する端末を決め、いつも同じ端末を使っただけようになっています。

Q8 パソコンとタブレットでは、画面や操作の仕方に違いがありますか。

基本的な操作は同じです。インストールされるアプリは、パソコンとタブレットで若干の違いがあります。パソコンのアプリ(Vidyo Desktop)は、共有する画面を送受信できますが、タブレットのアプリ(Vidyo Mobile)は共有された画面の受信のみ可能です。また、表示される画面の構成にも若干の違いがあります。

Q9 接続先が海外でも使用できますか。

インターネットにつながる環境であれば利用できます。海外に勤務する青年海外協力隊の方とつないだ実績もあります。

Q10 長期利用(1か月とか1年とか)の申請ができますか。

利用規程では、長期利用は最大1か月になっています。それより長く利用したい場合は、県総合教育センター情報教育研修課に御相談ください。

Q11 Web カメラやマイク、スピーカを準備する際の注意点は何か。

Web カメラやマイクなどは、USB 接続のものが簡単に利用できます。最近では比較的安価なものもあり、接続には十分です。しかしながら、画質や音質は相応なので予算や目的に合わせて準備してください。

Q12 会議用マイク・スピーカというものがあると聞きましたが、どのようなものですか。

スピーカに集音マイクが内蔵されたものです。複数人から多人数の会場（参加者）で会議をする際に、参加者（複数の発言者）の中央付近に置くだけで、スムーズに（発言者がその都度マイクの前に移動する必要無しで）会議を進めることができます。

（価格は、3,000 円程度～、各種販売されているようです。）

Q13 利用申請は、メールとフォームの申請で、何か違いがありますか。

違いはありません。

「利用申請フォーム」の場合は、「テレビ会議システム F@ce ネット（つらネット）」のページの「利用申請フォーム」をクリックしていただき、開いた画面で必要事項を入力後、送信ボタンをクリックしていただくと、入力された内容が、情報教育研修課に届く仕組みになっています。

「メール」の場合は、「テレビ会議システム F@ce ネット（つらネット）」のページ下方の「手続き」にある第 1 号様式の「Word」か「一太郎」形式のファイルをダウンロードしていただき、必要事項を入力後、メールに添付して情報教育研修課（ [jyoho@edu.pref.kagoshima.jp](mailto: jyoho@edu.pref.kagoshima.jp) ）宛て送信していただきます。

どちらか一方、都合のよい方で申請していただければ大丈夫です。

Q14 利用許可書が届きましたが、この後はどうすればよいですか。

※ F@ce ネットを利用するためのデスクトップ型またはノート型のパソコン、あるいはタブレット端末を決めてください。

その後の手順は、

→ [Q15, Q16] で確認してください。

2 接続・ログイン関係 編

Q15 接続の手順を教えてください。

まず、県総合教育センターのホームページから専用アプリ（←Ctrl+ [クリック] でダウンロードページが開きます。）をインストールしてください。タブレット端末も同様に県総合教育センターのホームページから（「テレビ会議システム」→「テレビ会議用アプリケーションのダウンロード」）、ダウンロードし、インストールすることができます。

その後、アプリを起動するとログイン画面が出ますので、次の [Q16] を参照してください。

Q16 ログイン画面での入力について教えてください。

ログイン画面では、届いた利用許可書に記載された次の項目を正しく入力してください。そして、ログインボタンをクリックします。

○VidyoPortal :

→ 「交流先」欄の「VidyoPortal」にある URL を入力

○ユーザ名 :

→ 各「交流先」に割り当てられた自身の「ユーザ名」を入力

○パスワード :

→ 各「交流先」に割り当てられた自身の「パスワード」を入力

Q17 ログイン後、自分も相手先もルームに接続しましたが、互いに相手を確認することができません。なぜですか。

自分を含め、すべての交流先が、同じルームに接続していなければ、互いに相手を確認することができません。

交流先と電話等で連絡を取り合い、どのルームに接続しているかを確認し、もし、異なるルームに接続していた場合は、一度、接続を切断（ を押す。ログイン状態は保たれます。）し、その後、全交流先が同じルームに接続し直してください。

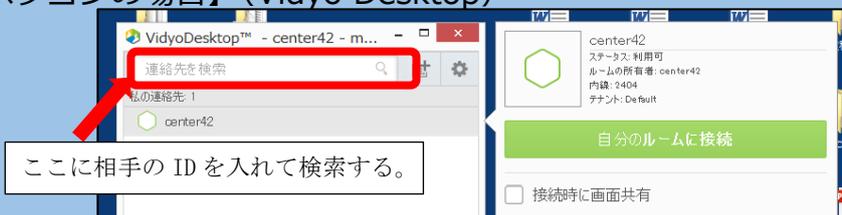
Q18 どのルームに接続すればよいのですか。

ルームは、ログイン（ユーザ）の ID ごとに作られます。
同時に交流する場合は、交流先のどれか一つのルームを確認し、すべての交流先が同じルームに接続する必要があります。交流を始める前にどのルームに接続するか確認しておきましょう。

Q19 交流先の ID（ユーザ名）が表示されません。交流先の ID を見つけるにはどうすればよいですか。

ログインした後に表示される下の画面で検索します。

【パソコンの場合】（Vidyo Desktop）



【タブレット，スマートフォンの場合】（Vidyo Mobile）



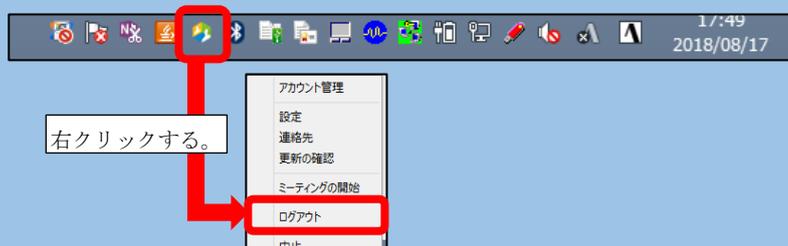
Q20 ログアウトの仕方が分かりません。

接続を切るだけなら、メニューの  マークを押せば、切断できますが、異なるIDで入りなおしたり、2回目以降の利用において前回と違うIDでログインする必要があったりする場合には、一度ログアウトする必要があります。

接続を  で切断した後、次の操作を行ってください。

【パソコンの場合】(Vidyo Desktop)

タスクバーの「Vidyo Desktop」のアイコンを右クリックして出てくるサブメニューから「ログアウト」をクリック。

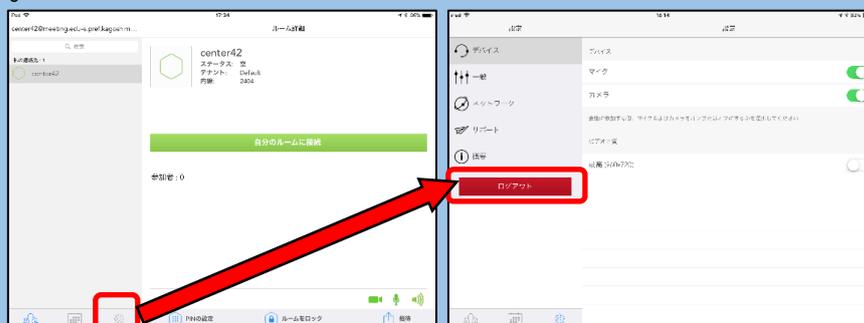


※ PCの設定によっては、タスクバーの▲の中に「Vidyo Desktop」のアイコンが隠れている場合があります。(▲をクリックすると出現します。)



【タブレット、スマートフォンの場合】(Vidyo Mobile)

画面左下の歯車の形をしたアイコンをクリックし、次に出てくる画面でログアウト。



3 音声関係 編

Q21 ハウリングが強い場合の対応はどうすればよいですか。

ハウリングは、スピーカから出た音をマイクが拾い、それをまたスピーカが再生するということを繰り返し、「キーン」というような大きな騒音（又はエコーがかかったような反響音）が連続して発生する現象です。

マイクのオン・オフ（本書 [Q23] 参照）をこまめに行って、スピーカを通して聞こえてくる相手方の音声を、自分側のマイクで拾わないようにしてみてください。

特に3地点以上をつないでいる場合は、発言側のマイクのみをオンにする（聞き手側のマイクはオフにする）ことで、ハウリングの軽減が図られます。会議を進める上で、進行役を決めて、発言側と聞き手側の区別を付けるなどの工夫をしてみてください。

また、マイクとスピーカの配置を離したり、向きを変えたりしてみてください。

Q22 音声途切れます。

ハウリングが強い場合や回線速度がかなり遅い場合（ADSL などでの Wi-Fi 環境など）に起こる可能性があります。本書 [Q21] のハウリングの対応を参考にするか、有線 LAN に切り替えたり、別の回線を利用したりすると改善されることがあります。

Q23 音声がか全く聞こえません。

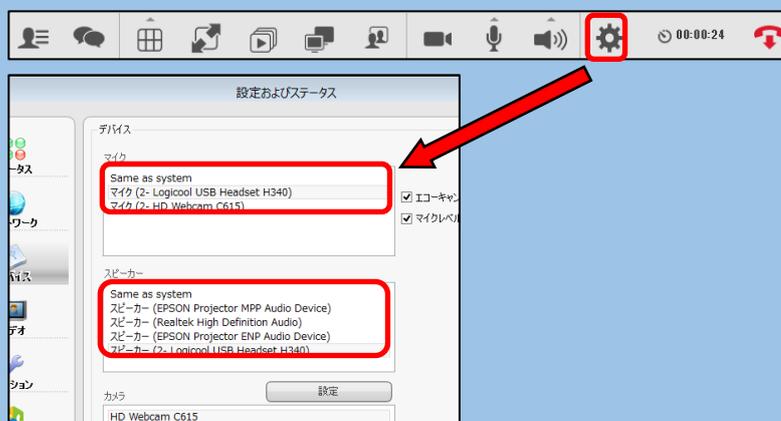
※ まず、始めに、パソコン（タブレット端末）そのもののスピーカの設定がオフ（又は極端に低音）になっていないか確認してください。（パソコンの場合は、タスクバーのスピーカのアイコンが次の状態  では「ミュート」（音量0）ですので、このアイコンをクリックして音量を上げてください。）

● 接続の確認

自分のスピーカ、相手のマイクがしっかりと接続されているか確かめましょう。

● 設定の確認

ツールバーの「設定」の中の「マイク」や「スピーカ」の選択が、接続されたものになっているか確かめてください。



● スピーカとマイクの「オン、オフ」の確認

◎ スピーカ：オン  ・オフ 
マイク：オン  ・オフ 

※ クリック（タップ）するごとに切り替わる。

自分と相手、それぞれの画面でスピーカとマイクのオン・オフを切り替えるアイコンの状況を確認してください。

[相手の音声自分が聞こえない場合]

自分側のスピーカがオン  で、相手側のマイクもオン  であるか。

[自分の音声が相手に聞こえないという場合]

自分側のマイクはオン  で、相手側のスピーカもオン  であるか。

それぞれがオフ  や  になっていないか確かめてください。

※ ハウリングの抑制のために、こまめにマイクのオン・オフを切り替えるという作業を行っている場合に、発言時のマイクのオンを忘れがちですので、気を付けてください。

Q24 タブレット端末からの音声がよく聞こえません。

タブレット端末によっては、マイクの位置が端末の上側面や下側面に設置してあるものがあります。マイクの向きがカメラの向きと異なることから、撮影の位置や角度・距離によっては音声を拾いにくい状況があります。

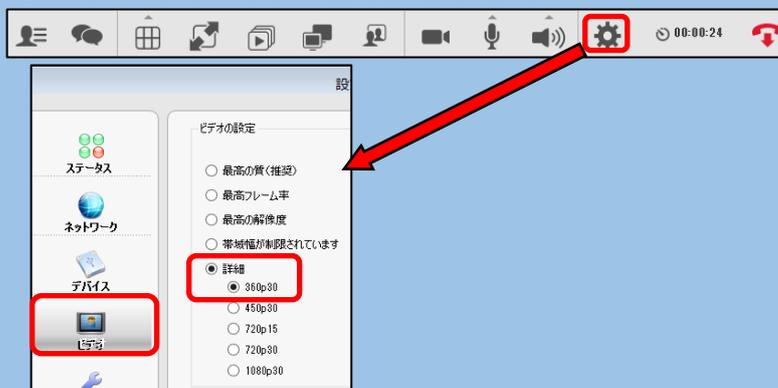
マイクの位置を考え、可能な限り話し手に近い位置から撮影し、話し手に音量を上げてもらうなどして、できれば、事前の接続テストの段階で、音声の状況を接続（相手）先に確認してもらうようにしてください。

4 映像関係 編

Q25 画像が途切れます。（画面がフリーズしたり、コマ落ちしたりします。）

回線速度がかなり遅い場合（ADSL などでの Wi-Fi 環境など）に起こる可能性があります。有線 LAN に切り替えることができるのであれば、切り替えてみてください。

また、ツールバーの「設定」→「ビデオ」→「ビデオの設定」では、「詳細」→「360p30」にチェックを入れて試してみてください。



さらに、どうしても改善しない場合は、別の回線を利用するという方法もあります。

一般的に、Wi-Fi 接続（無線 LAN）よりも有線 LAN 接続の方が安定します。

5 画面の共有 編

Q26 画面を送り側と受け側で共有して説明等に使えますか。

使えます。画面共有機能があります。下記の[Q27]を参考にしてください。

Q27 画面共有の方法を教えてください。

デスクトップ画面, アプリケーション・ソフトウェアの共有は, 次の手順で行います。

- 1 アプリケーション共有アイコンをクリックし, 共有したいアプリケーションを選択します。



- 2 共有が開始されるとアイコンの色が緑色  に変わります。
- 3 Display1 を選択すると, デスクトップ画面全体が共有されます。
※ パワーポイントのスライドショーを共有するときには, デスクトップ画面を共有すると簡単です。
- 4 共有を停止するには, アプリケーション共有アイコンをクリックし, 共有の中止  を選択します。

6 設定・操作関係 編

Q28 表示画面のサイズを変更するにはどうすればよいですか。



画面構成を変えるアイコンをクリックしてください。いくつかのパターンに切り替えることができます。

等分割表示されない画面において、話をしている人（マイク音量が一番大きな利用者）が自動的に一番大きく表示される設定になっています。

Q29 インターネット回線速度が遅いのですが、大丈夫ですか。回線速度による設定の違いがありますか。

ADSL 回線でもつながります。また、Wi-Fi（無線LAN）より有線LANの方が接続は安定します。

画像が途切れたり、フリーズしたり、コマ落ちしたりする場合は、上記の [Q25] 「画像が途切れます」を参照して設定を確認してください。

Q30 「エコーキャンセラ」、「マイクレベルの自動調整」の設定はどうすればよいですか。

「エコーキャンセラ」、「マイクレベルの自動調整」は「オフ」が推奨です。
※ エコーキャンセラの機能が付いたスピーカを接続している場合は「オン」にしてください。

※ マイクレベルは、会場の状況に応じて手動で調節した方が適した音量調節が可能です。（発信側のマイク音量と受け手側のスピーカ音量の調整）

7 その他 編

Q31 接続する相手がいません。

各学校で探す必要があります。場合によっては、各市町村教育委員会へ相談されてはいかがでしょうか。

Q32 コンピュータに詳しい職員がいないのですが、大丈夫ですか。

大丈夫です。簡単な接続でテレビ会議を始めることができます。もし、心配な場合は、県総合教育センター情報教育研修課に御相談ください。

Q33 無料通話アプリ「Skype」等との違いは何ですか。F@ce ネットにメリットがありますか。

F@ce ネットは同時に 20 か所をつなぐことができます。
また、県の施設にサーバーを置いており、学校関係者のみ利用できるという点ではセキュリティの面でも安心です。また、「Skype」等のように、アカウントを別途に取得する必要もありません。

Q34 土・日・祝日など教育センターが休みの日でも利用できますか。

利用可能です。事前（利用の 1 週間ぐらい前まで）に利用申請して、ID とパスワードを取得してください。
ただし、当日の電話等によるサポートはできません。

Q35 接続がうまくいかないときや何かのトラブルが発生したときに、教育センターでサポートしてもらえますか。

サポートいたします。
申請する際に、実際の利用日（本番）以外に、テスト接続の日も合わせて申請してください。テスト接続の際は、簡単な操作方法などもサポートしますので、県総合教育センター情報教育研修課に御相談ください。