

学校版 ミライシードに

つながらない場合の

トラブルシューティング

～スタート画面が表示されない/ログインできない場合～

株式会社ベネッセコーポレーション
小中学校事業部

更新日：2021年11月

※本資料に掲載した内容、機能、仕様やデザインについては予告なく変更する場合があります。

| | |
|--------------------------------|-----------|
| はじめに | — P.2 |
| 「スタート画面」が表示されません | |
| クラス全員表示されません | — P.4~5 |
| 数人もしくは 1 人だけ表示されません | — P.6~8 |
| ログインできません | |
| クラス全員ログインできません | — P.10 |
| 数人もしくは 1 人だけログインできません | — P.11 |
| 全員/数人共通 | — P.12 |
| 参考：エラーによるトラブルを防ぐ使い方のお願い | — P.14~16 |
| お問い合わせについて | — P.18 |

本資料では「スタート画面が表示されない/ログインできない」事象の原因を追究するための確認方法をまとめております。

よくある原因とそれぞれの確認・対応方法を記載しておりますので、トラブル時のご参考になれば幸いです。

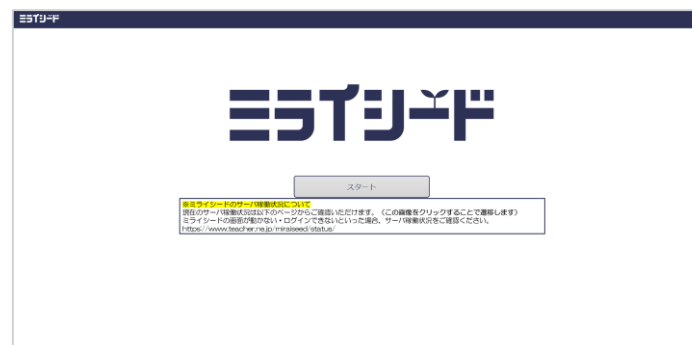
なお、ミライシードを利用するための最新の動作環境については下記をご確認ください。

<https://www.teacher.ne.jp/miraiseed/spec/>

紹介させていただいた確認方法をお試しになっても解決されない場合は、大変お手数ですがP.18をご参考に弊社ヘルプデスクまでお問い合わせください。

「スタート画面」が表示されません

例) ローディング画面から動かない
白い画面から動かず何も表示されない



「スタート画面」が表示されません

◆クラス全員表示されません（1）

- ・他のwebサイトは正常に表示されますか？



ネットワーク全体に不具合が起こっている可能性があるため、
各端末にて**他のwebサイトにアクセスして正常に表示されるか**ご確認ください。

他のwebサイトが正常に表示され、ミライシードのみ表示されない場合は、
下記よりミライシードのサーバ稼働状況をご確認ください。

<https://www.teacher.ne.jp/miraiseed/status-main/index.html>

- ・アクセスポイントは正常な状態ですか？

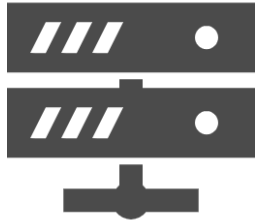


アクセスポイントが正常な状態でないとネットワークにつながらないため、使用している
アクセスポイントの電源が入っているか、ランプが異常を示していないかなど、
正常な状態であるかご確認ください。

「スタート画面」が表示されません

◆クラス全員表示されません（2）

- ・ネットワーク環境に変更はありませんでしたか？



工事などでネットワーク環境が変更された直後は、予期せぬトラブルが発生する場合がありますため、**学校様もしくは教育委員会様にてネットワーク環境に変更がなかったかご確認ください。**

- ・フィルタリングソフトが使われていませんか？



i-FILTERなど各種フィルタリングソフトによってミライシードへのアクセスに対する通信がブロックされている場合があるため、**学校様もしくは教育委員会様にてフィルタリングソフトの設定状況をご確認ください。**

◆数人もしくは1人だけ表示されません（1）

・Wi-Fiは正常な状態ですか？



Wi-Fiが正常な状態でなければネットワークにつながらないため、Wi-Fiのボタンはオンになっているか、正しい接続先につながっているかなど、**正常な状態であるか**ご確認ください。

・アクセスポイントは正常な状態ですか？



■ アクセスポイントの取り合いになっていませんか？

普段より多くのクラスで使用すると通信負荷が高まってつながりにくくなるため、**学校様にて複数クラスが同時にアクセスしていないか**ご確認ください。
取り合いになっている場合はなるべく分散してお使いください。

■ アクセスポイントに接続しにくい場所ではありませんか？

特定の場所ではつながりにくい場合があるため、**端末の使用場所**をご確認ください。
接続しにくい場所の場合は、少し移動してから再度接続を試してみてください。

「スタート画面」が表示されません

◆数人もしくは1人だけ表示されません（2）

- ・ブラウザは応答していますか？



ブラウザが応答していないと画面が表示されないため、**再起動してブラウザが正常に応答しているか**ご確認ください。

- ・フィルタリングソフトが使われていませんか？



i-FILTERなど各種フィルタリングソフトによってミライシードへのアクセスに対する通信がブロックされている場合があるため、**学校様もしくは教育委員会様にてフィルタリングソフトの設定状況**をご確認ください。

- ・アップデートが実行されていませんか？

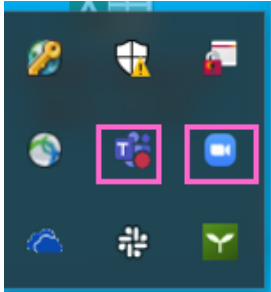


アップデートが実行されていると長時間に渡って動作が重くなり、ネットワークにつながりにくくなるため、**アップデートが実行されていないか**ご確認ください。

「スタート画面」が表示されません

◆数人もしくは1人だけ表示されません（3）

- ・別のアプリが起動していませんか？



アプリが複数起動していたり、高負荷な処理をおこなうアプリが起動していたりすると、利用状況に応じてブラウザの動作が制限される場合があるため、**別アプリの起動状況**をご確認ください。バックグラウンドで実行しているものを含み、別アプリが起動している場合は全て終了させてください。

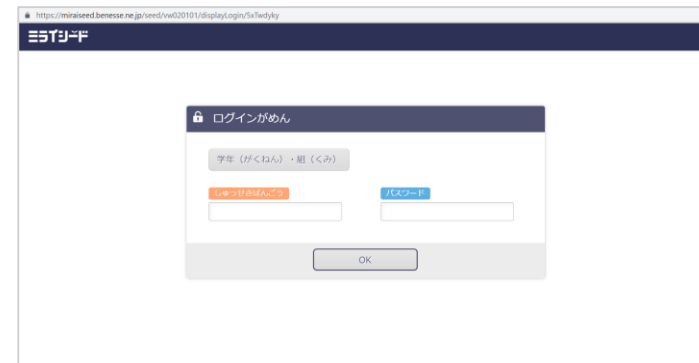
- ・端末の不具合はありませんか？



端末の不具合によってログインできない可能性があるため、何度試してもログインできない場合は、**他の端末から同じアカウントでログインできるか**をご確認ください。

ログインできません

例) エラーメッセージが表示される
システムエラー画面が表示される



ログインできません

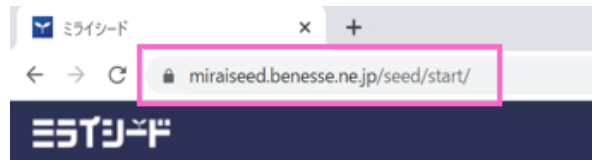
◆クラス全員ログインできません

- ・先生ログイン画面に設定されていませんか？



ミライシードでは先生（左）と子ども（右）のログイン画面のURLが異なるため、**学校様もしくは教育委員会様にて子ども用ログイン画面のURLに設定されているか**ご確認ください。

- ・正しい学校のURLに設定されていますか？



ミライシードでは学校ごとに子どものログイン画面のURLが異なるため、**学校様もしくは教育委員会様にて正しい学校のURLに設定されているか**ご確認ください。
※オクリンク（ネイティブアプリ版）の場合はセッティングツールをご確認ください

- ・正しいクラスや子ども情報が設定されていますか？



登録情報が間違っているとログインできないため、**学校様にて「学校管理者メニュー」の「クラス情報管理」や「子ども情報管理」画面で正しいクラスや出席番号・パスワードが登録されているか**ご確認ください。
※「学校管理者メニュー」についてはP.12参照

ログインできません

◆数人もしくは1人だけログインできません

- ・子どもが入力した情報は正しいですか？



誤った情報を入力している可能性があるため、**子どもが入力した学年・クラス・出席番号・パスワードの情報が正しいかご確認ください。**

なお、先生は子どものパスワードを「学校管理者メニュー」の「子ども情報管理」画面から確認できます。 ※「学校管理者メニュー」についてはP.12参照

- ・正しい子ども情報が設定されていますか？



登録情報が間違っているとログインできないため、**学校様にて「学校管理者メニュー」の「子ども情報管理」画面で正しい出席番号・パスワードが登録されているかご確認ください。** ※「学校管理者メニュー」についてはP.12参照

- ・端末の不具合はありませんか？



端末の不具合によってログインできない可能性があるため、何度試してもログインできない場合は**他の端末から同じアカウントでログインできるかご確認ください。**

ログインできません

◆ 全員 / 数人共通

▼ SSO連携が設定されている場合

登録情報が間違っているとログインできないため、**学校様にて「学校管理者メニュー」の「子ども情報管理」画面でSSO連携情報が正しいかご確認ください。**

◆ 「学校管理者メニュー」について



各種設定の確認・変更は、先生ログイン画面にて「学校管理者ID・パスワード」を入力してログインすると表示される**「学校管理者メニュー」**にておこなうことができます。「学校管理者ID・パスワード」はライセンス証に記載しておりますので、ライセンス証を管理されている学校内のご担当者様もしくは教育委員会様にご確認ください。

参考：「学校管理者ID・パスワードを知りたいです」

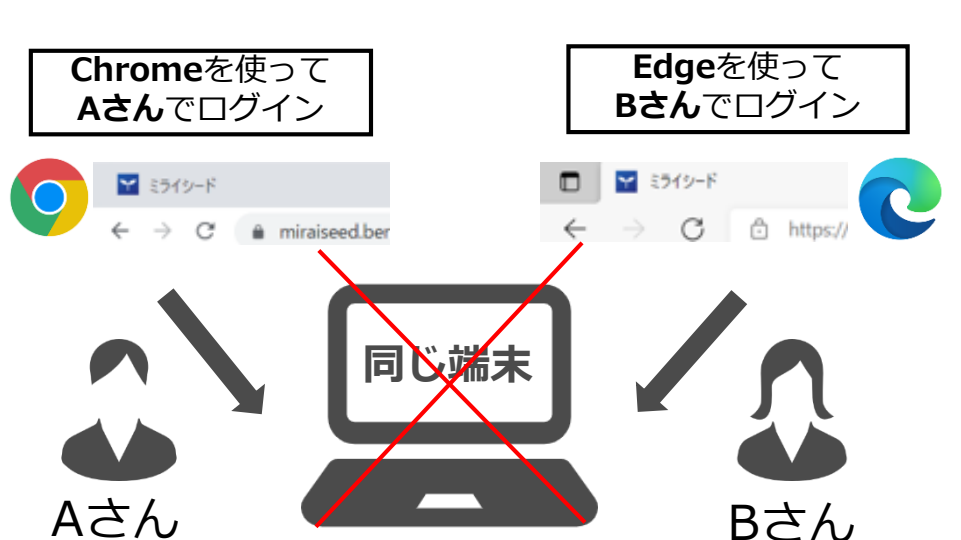
<https://help-miraisseed.benesse.ne.jp/hc/ja/articles/360004331316>

**参考：エラーによるトラブルを
防ぐ使い方をお願い**

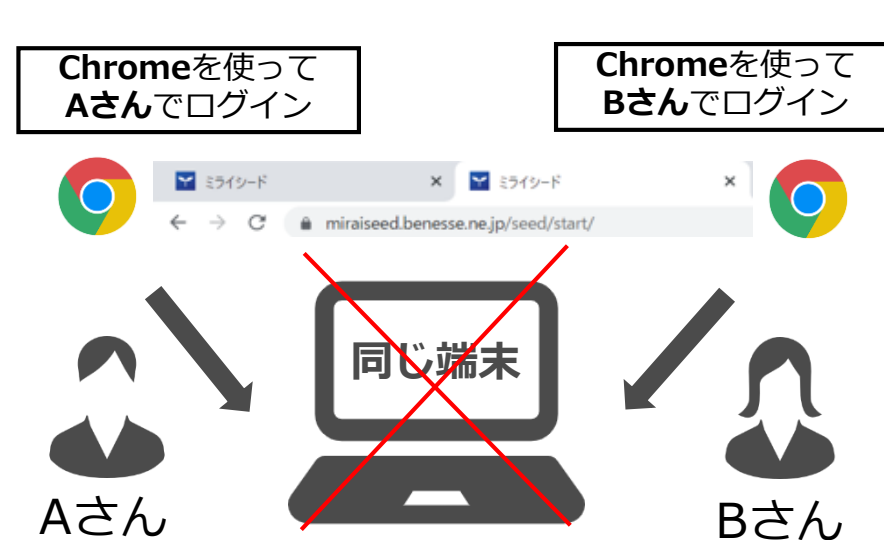
作成したカードの紛失や、学習履歴の不具合発生などのトラブルが起こる可能性があるため、以下の操作にご注意ください。

● 「異なるアカウント」で「同じ端末」にログインしないでください

異なるアカウント（例：AさんとBさん）で同じ端末にログインすると不具合が生じる可能性があります。1つの端末に対して同時に使用するアカウントは1つにしてください。



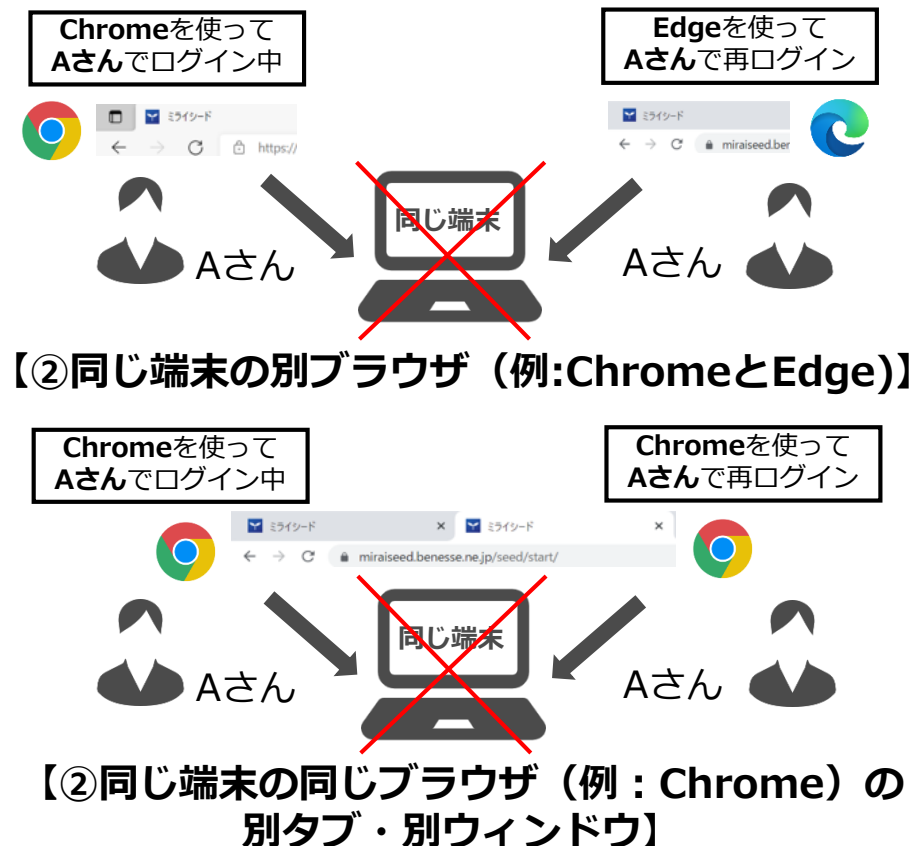
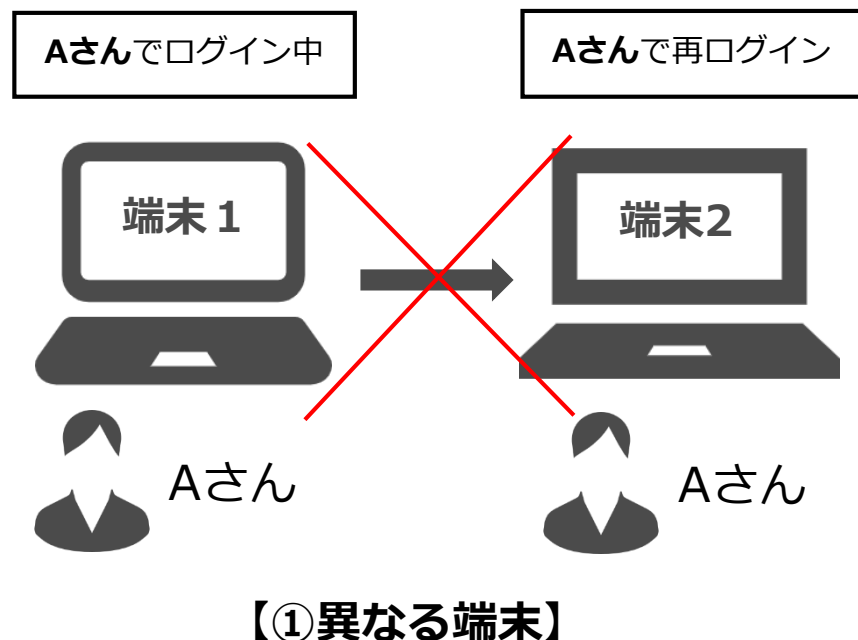
【同じ端末の別ブラウザ（例：ChromeとEdge）】



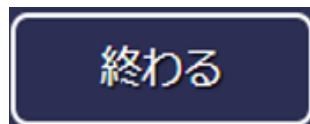
【同じ端末の同じブラウザ（例：Chrome）の別タブ・別ウィンドウ】

- ログインしたまま「同じアカウント」で「①異なる端末」もしくは「②同じ端末の別ブラウザ/同じブラウザの別タブ・別ウィンドウ」に再ログインしないでください

1つの端末にログインしたまま、同じアカウント（例：Aさん）で異なる端末、もしくは同じ端末の別ブラウザや同じブラウザの別タブ・別ウィンドウで再ログインすると不具合が生じる可能性があります。同じアカウントであっても同時にログインはしないでください。

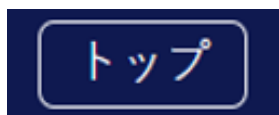


- ブラウザの「もどる」ボタンで画面遷移せず、ミライシード画面内の「もどる」・「終わる」・「ホーム」ボタンを使ってください



ブラウザの「もどる」などのボタンを使うと動作不良の原因となります。ミライシードアプリ画面内のボタンを使用して画面遷移してください。

- アプリ終了時には、ミライシード画面内の「トップ」・「とじる」ボタンを使ってください



カード編集中やドリル問題回答中にブラウザの「×」ボタンを使ってアプリを閉じると次回ログイン時に不具合が起こる可能性が高くなります。

アプリを終了する場合は、ミライシードアプリ画面内のボタンを使用してポータル画面に遷移してから閉じてください。

お問い合わせについて

お問い合わせについて

ここまでで紹介したポイントをご確認されても解決されない場合、大変お手数ですが弊社ヘルプデスクまでお問合せください。

お問い合わせフォーム：

<https://benesse-shochu.secure.force.com/inquiry/miraised>

※「ミライシードファンサイト (<https://miraisedfansite.benesse.ne.jp>) 」内の「お問い合わせ」よりアクセスできます

お問い合わせ窓口：

0120-301-013

【受付時間】 9:00～17:00（土・日・祝日、年末年始を除く）

なお、トラブルに関するお問い合わせの際には、

「いつ起きたか（詳細な時間）／どの規模で起きたか（全員なのか数人なのか、他クラスでも起きたか）／どんな事象が起きたか（トラブル内容の詳細）」などをお伝えいただくとよりスムーズにご回答できますので、ご協力をよろしくお願いいたします。