

2016 年 S セメスター

新規相談員ガイダンス

総合文化研究科 修士 2 年

後藤 洋輔

こんにちは

みなさん

ひとつとずつ 自己紹介を

お願いいたします

相談員ミーティングの紹介

- 毎週 集まって情報を共有しています
- 毎週 **金曜日** / **12:25 - 12:50**
- 食べ物 飲み物 持ち込み自由
- この部屋 (E33) は 一定の条件のもとで

相談員が使って OK

E33 の詳細は [👉 相談員向け内部文書のページ](#) で

ECCS 相談員の仕事とは？

ECCS に関する **色々な質問** に答える

たとえば……

- 印刷がしたい
- Wi-fi につなぎたい
- ホチキスを貸して(?)
- 忘れ物を探して！(???)
- 情報の課題を解いて！！！！(?????)

相談員の仕事ってむずかしい？


・むずかしくない

- ・最低限の ECCS 知識があれば大丈夫
- ・でも 説明会の翌日からすぐ勤務が……
- ・相談員勤務で一番大切なことは？
一番やってほしいことをひとつ挙げると？



私たちからたったひとつのお願い

メールリングリストを
読んで！

メーリングリストはだいじ

- ほとんど **すべての連絡** が ML からくる
- 勤務報告を読んだベテラン勢が **いろいろアドバイス**
- 他の勤務報告を読んでおくと 解決できるトラブルが **多数**
- メールの量は多いので  **Gmail で効率的に管理** しよう

大切な3つのテキスト

- 相談員の勤務方法 (センター側の資料)
 - 振替後の勤務時間の上限や 出勤表について など 重要な事務規定あり
- 相談員勤務概要 (相談員が作ったマニュアル)
 - いちばんはじめに読む文書
 - Tutor's page の  [相談員業務の詳しい説明](#) に 書ききれなかったことも
- よくある質問集  ([sodan Web 上の FAQ](#))
 - 遭遇するトラブルのほとんどがこれで解決

👉 相談員のページ について

ECCS Tutor's page



ECCS システム相談員のページへようこそ！

ここは東京大学情報基盤センター 教育用計算機システム(東大 ECCS)のシステム相談員が運営する、ECCS に関する情報を発信するためのウェブサイトです。上のメニューから必要な情報を選んでください。

お知らせ

- [ECCS2016](#) の稼働が始まりました。
 - [ECCS2016](#) で特にはまりやすい点を簡易 [FAQ](#) としてまとめました。新学期になってから、なにか困ったことがあったらまずここを見てください。
- 新入生のみなさん：新規の ECCS アカウントを利用するためには、必ずパスワードを変更する必要があります。ECCS 端末から変更する場合、ゲストアカウントを利用することができます。詳しくは [ECCS 広報](#) をご覧ください。
- ログインパスワードを変更したあとには必ずキーチェーンの問題が発生します。リンク先のマニュアルに従って対応してください。
- ECCS2016 から B 版でのプリントが可能になりましたが、用紙が配備されている台は

公開日：2013年9月18日
最終更新日：2016年4月7日

サイト内検索

 検索

管理用

- [サイト管理](#)
- [ログアウト](#)
- [投稿の RSS](#)
- [コメントの RSS](#)
- [WordPress.org](#)

相談員ミーティングまとめ

- [2016年4月 \(1\)](#)
- [2016年2月 \(1\)](#)
- [2015年12月 \(2\)](#)
- [2015年11月 \(3\)](#)
- [2015年10月 \(3\)](#)
- [2015年9月 \(2\)](#)

最近の更新

• 豊富な FAQ 集

- 研修ページは

👉 [新人相談員の方へ](#)

• 相談員は 自由に編集可

- 積極的な参加をお願いします

- 👉 [編集ガイドライン](#) を

ご一読ください

相談員業務システム (gm)

sodan-gm

ホーム

標準勤務表(駒場)

標準勤務表(本郷)

勤務スケジュール(駒場)

勤務スケジュール(本郷)

勤務報告

リンク集

相談員Webサイト

お知らせ送信

管理インターフェース

業務連絡フォーム(駒場図書館)

情報帳 駒図 総図 情セ 福武 巡回

アカウント (送信者と同じ) ▾

報告内容 勤務報告 ▾

tutorsにも送る

質問・異常等なし ヘルプ

2015 ▾ 年 09 ▾ 月

日時・場所 1 2 昼 3 4 5 6 7

勤務: 15日 (水) ▾ 駒図

本文

相談員の後藤洋輔です。
本日、上記の通り勤務しました。
利用率は3割程度、複合機の異常はありません。
質問等は特にありませんでした。

登録

- 勤務報告 欠勤報告 は
必ずここから
(メールで直接出さない)
- **webcal link**
iCal などのカレンダーと連携
- 使い方は 相談員勤務概要で

情報基盤センターのページ

利用者へ	広報	システム	施設	問い合わせ	リンク	ITC-LMS
------	----	------	----	-------	-----	---------

Top

[ECCS クラウドメニュー](#)

[ECCSクラウドメール用のログインページ](#) (通常の Gmail からログイン可能)

[MailSuite Web Mail](#)

[セキュリティセンター](#)
パスワードの変更など

[教員用WWWサーバ](#)
講義に関するWWWページ

[利用の手引き](#)
教育用計算機システムの手引き

[はいーワークブック](#)
情報処理システムのオンライン自習教材

[ITC-LMS](#)
情報基盤センター学習管理システム

[WebDAV 環境 - Mac](#)
Mac 環境のホームディレクトリ

[WebDAV 環境 - Win](#)
Windows 環境のホームディレクトリ

東京大学情報基盤センター 教育用計算機システム

更新: 2016年04月15日00時05分

[2015年度末で本学を離れた教職員・学生の UTokyo Account は停止されました。](#)

ECCS2016

- システム全般: [システム](#)のページをご覧ください。
- メールシステム関連: [ECCSクラウドメールサービスのご案内](#), [ECCS2016 への移行に伴うメールシステムの利用に関する注意事項](#)
- [UTokyo Account \(東京大学アカウント\): 教職員向け](#) (学内ネットワークからのみアクセス可), [学生向け](#)
UTokyo Account の通知書に記載されたパスワードの変更には ECCS の端末も利用可能です。詳しくは広報「[\[Mac環境\] ゲストアカウントについて](#)」をご覧ください。
- [障害情報, よくある質問](#): システムの利用に当たって何か問題があれば、ご覧ください。

システム停止等

現在、システム停止の予定はありません。

UTnet基幹ネットワークが停止している場合、影響範囲の施設ではECCSのサービスをご利用になれません。UTnet基幹ネットワークの停止については、[UTnet Home Page \(www.ncu.tokyo.ac.jp\)](#) をご覧ください。

速報

- [リモートアクセス環境の一部の端末に接続できない障害](#) 更新:2016年04月14日
- [2015年度末で本学を離れた教職員・学生の UTokyo Account の停止](#) 更新:2016年04月11日
- [学外ネットワークからのリモートアクセス環境へのアクセス障害のお詫び](#) 更新:2016年04月10日
- [学外ネットワークから教職員の継続利用申請と新規利用申請ができない](#) 更新:2016年04月08日
 - [\[ITC-LMS\] \[ITC-LMS\]にログインできない障害について【終了】](#) 更新:2016年04月06日
- [継続利用の手続き\(教職員等\)](#) 更新:2016年04月03日
- [リモートアクセス環境を公開しました](#) 更新:2016年03月29日
- [継続利用の手続き\(ECCS設定アカウント\)](#) 更新:2016年03月29日
- [\[Mac環境\] ゲストアカウントについて](#) 更新:2016年03月29日
- [\[Windows 環境\] "The trust relationship ..." と表示されていてログインできない](#) 更新:2016年03月28日
- [2016年4月、5月の新規利用者講習会のスケジュール](#) 更新:2016年03月25日
- [端末の SD カードスロットが動作していません](#) 更新:2016年03月25日

• ECCS 公式ページ

• 公式 FAQ あり

• 最新の 広報 や 障害情報

• 勤務開始時に
必ずチェック

過去の ECCS 広報から

【印刷】駒場地区、印刷できない。【復旧】

広報

作成: 2014年10月14日

14:50に障害が復旧しました。利用者の皆様にはご迷惑をお掛けしました。

現在、システム障害のため、駒場地区では印刷ができません。

- 範囲：駒場地区
- 影響：印刷できない。
- 内容：プリンタ本体モニタに
「内部エラーが発生しました」
と表示される。

ご利用の皆さまにはご迷惑をお掛けし申し訳ありませんが、ご理解の上、ご協力いただけますようお願いいたします。

[東京大学情報基盤センター/情報メディア教育部門/教育用計算機システム](#)

[ecc-support \[at\] ecc.u-tokyo.ac.jp](mailto:ecc-support[at]ecc.u-tokyo.ac.jp)

→ 広報を読んでいないと **変な対応をしてしまう** かも

👉 はいぱーワークブック

HYPERWORKBOOK	
はじめての方へ 読み書きとコミュニケーション 情報の理解と活用 応用ソフトウェアの使い方 プログラミング体験	
はいぱーワークブック	
はじめての方へ	
1. HWBの概要	はいぱーワークブックの概要を簡単に説明します。
2. ECCS (教育用計算機システム)	教育用計算機システムの利用のマナーとルールを学びます。
3. ログイン・ログアウト	利用開始と利用終了の手順について学びます。
4. ウィンドウ操作の基本	Mac OS におけるウィンドウ操作の基本とアプリケーションの起動法を学びます。
5. マウスとキーボード	ここでは、マウスとキーボードの操作方法について学びます。
6. はいぱーワークブックの歩き方	はいぱーワークブックの見方を覚えましょう。
読み書きとコミュニケーション	
7. 日本語の扱い	本章では、日本語のキーボードからの入力方法と、コンピュータで日本語を扱う際の注意点について学びます。
8. テキストエディタ	テキスト文書の作成の仕方について学びます。
9. 入出力装置	光学ドライブ (CD・DVD)、USB メモリーやプリンタをはじめとする iMac 端末の入出力環境について説明します。
10. ウェブブラウザ	ウェブに関する基礎知識とウェブブラウザの使い方について説明します。
11. 電子メール	電子メールの送受信の仕方と、メールが届く仕組みについて学びます。
12. セキュリティ	インターネット上でセキュリティを確保するための方法を述べます。
情報の理解と活用	
13. 情報検索	検索エンジンの使い方や文献検索の方法を学びます。
14. ファイルシステム	マウスおよびキーボードを用いてファイルを操作する方法や、Mac OS X のファイル管理の仕組みを学びます。
15. コマンド	キーボードによるコマンド入力を通じて Mac OS を操作する方法を学びます。
16. ネットワークの利用	ネットワークを使って、大学の外から大学中の様々なサービスを利用する便利な方法を紹介します。
17. ウェブサイトを作る技術	HTML / CSS を用いたウェブページの作り方を説明します。
18. 情報の符号化と暗号化	数や文字といった情報がコンピュータ内でどのように扱われているかを説明します。
19. ハードウェアと周辺機器	コンピュータの物理的な構成や、プリンタ・スキャナなどの周辺機器の使い方を解説します。
20. 情報技術と社会	情報技術が社会にどのように影響するかを考えてみましょう。

・超すごい 自習資料集

ECCS 関連はもちろん、

- ・ シェルの活用法
- ・ LaTeX
- ・ プログラミング入門記事
- ・ **いいプレゼンをするには**
- ・ **Excel 方眼紙はなぜ邪悪なのか**

なんてことも学べる

・相談員もぜひ活用を！

こんなとき どうする？

ECCS 相談員 困ったシチュエーション集

ECCS 困りがちな質問

いわゆる FAQ は **相談員ページ** にあり

- 判断が少しむずかしい質問
- 困ったりしがちな質問

を中心に **とりあげます**

Suica, Pasma が取り出せない！

非常によくある シチュエーション

- IC カードリーダーにプリンタカードを挿れた
- 取り出しかたわからず 無理やりに 引っ張り出そうとした
- 印刷が異常終了して そのあと IC カードが出てこなくなった

ピープ音が鳴り止まない うるさい (こともある)

交通系 IC カード の取り出し対応

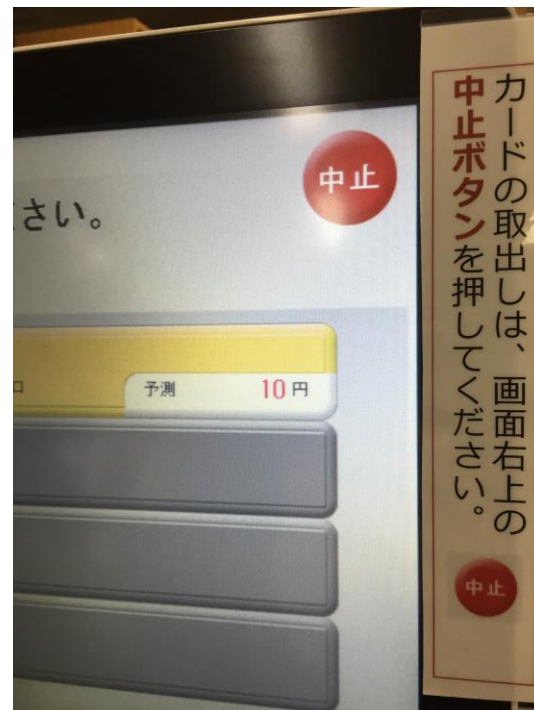
- 相談員が対処可能なことも

- 中止ボタン (右図)

(操作端末タッチパネル)

- ジョブの削除 (次スライド)

(複合機本体タッチパネル)





印刷エラー

プリンタにエラーが発生しています。
<プリンタ：prn190001>
状態：オフライン

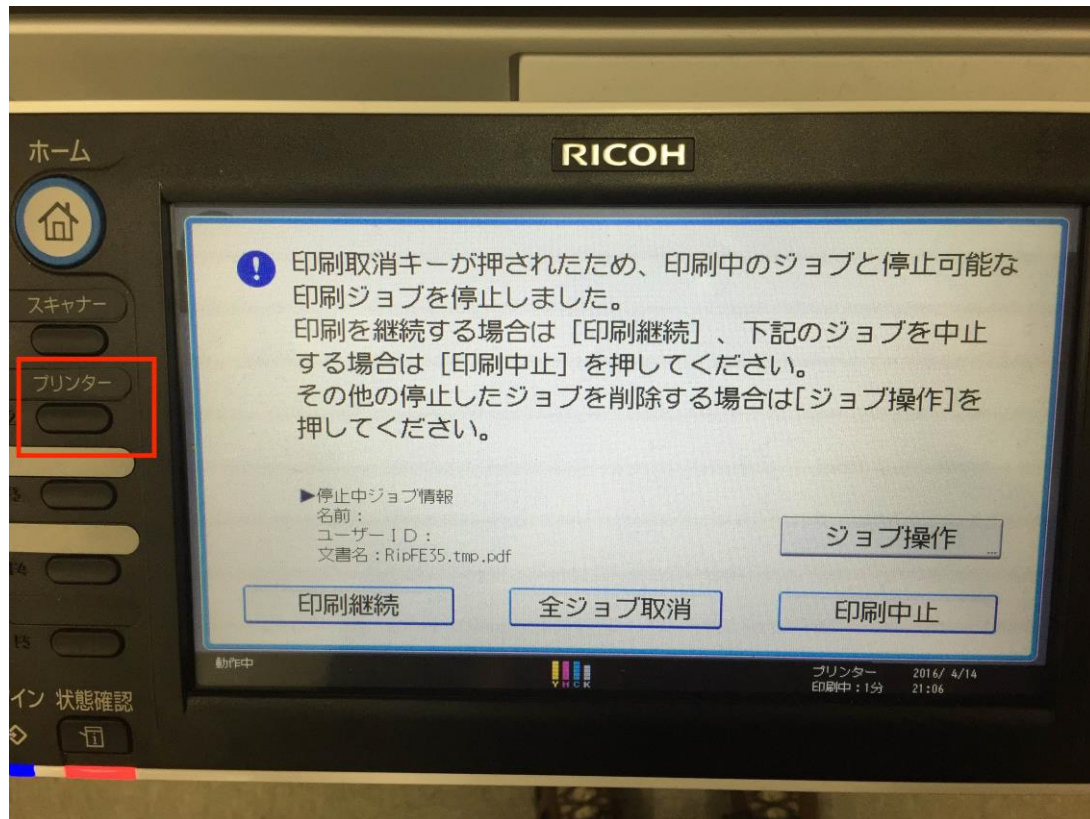
エラーを復旧するか、ジョブを
リセットしてください。
ジョブのリセットはプリンターの
指示に従ってください。



カードの取出しは、画面右上の
中止ボタンを押してください。

中止

IC カードが取り出せなくなった典型的な利用者



「プリンター」ボタン → 全ジョブ取消

交通系 IC カードの取り出し対応

- それでもダメなら **生協スタッフ** を呼ぶ
 - **情報教育棟**: 相談員室に内線電話あり
 - **駒場図書館**: カウンターで電話を借りる (or 走る)
 - 生協がやっていないときも…… (日曜 夜間 休暇中)

生協がダメそうな場合の対応

- 操作端末の再起動でなんとかなるかも？

- 明らかに表示が変な場合 (Win デスクトップが出てるなど)

- それでもダメなときは……

1. 警報音が鳴っている場合 **ケーブルを抜く** ([☞ 詳細なやりかたについて](#))
2. すぐに解決できないことを相談者に伝える
3. カード所有者の連絡先 (など) を施設管理者に伝える
4. 取り出せたカードは **施設管理者** に

いろいろな状況判断

- 当然ながら **さまざまな状況** が考えられる
 - カードの持ち主は次の授業があつてとても急いでいる……
 - 学位論文の提出 なんでもいいから とにかく印刷だけでも……
 - 朝早い時間帯 もう少し待ってもらえば生協が開くかも……
- **臨機応変な対応を**

印刷ミスの返金

Q. 複合機の不具合で真っ白な紙が出てきた！
間違った分の料金は返金できるか？

A. 生協カウンターで
返金に応じてもらえる かも

失敗した印刷用紙を生協に

返金できるかどうか判断するのはあくまで生協なので

「返金してもらえることがある」などと伝える

音漏れでうるさいひとが……

すべてのメール

迷惑メール (3)

ゴミ箱

サークル

ECCS (142)

absence (45)

gmtch (2)

meeting

tutors-hongo (...)

tutors-komaba...

Gmail

-
勤務：2016年04月12日(火曜) 情報教育棟 5限

=

上記勤務しました。

* 初音ミクの歌が鳴り響く

イヤホンはiMac端末に刺さっており、・・・それとは関係なく、スマートフォンから流れていました。

おそらく気づいていなかったのでしょうか。

お声かけして、止めていただきました。

(実際の勤務報告)

音漏れは やんわりと注意する



音声ケーブルは抜かれがち
音漏れに気づかない人 多い

気がついたら教えてあげる

utroam 関連の不具合

Q. utroam (utroam-1x) につながらない！

A. 設定を **手動で ていねいに 確認**

まずは  [不具合対処マニュアル](#)

各 OS 別の設定方法は utroam 公式に詳しい

「手動でひとつひとつ設定する」「3, 4 回試す」など

「民間療法」的な解決策も多い

それでもダメなら勤務報告にできるだけ詳しく情報を

それでもわからないことがある


センターに連絡したほうがいい場合も

- パスワード忘れ(☞ [Utask にアドレス登録している](#) 場合は自力で再発行可能)
- なんだかわからないけどログインできない！
ホーム環境がおかしい！
- キーボードがついてない端末がある！！！！

→ 情報教育棟 1 階 システム受付 に案内(駒場)

利用者 ID だけ控えて対応を投げない かならず システム受付 に行くよう伝える

まとめ

- 今日紹介できた事例は ほんの一部
- あとは  [相談員のページ](#) で確認
- 勤務中解決できないことがあったら

tutors にも送る にチェックを入れ 送信

最初は適切な対応ができなくても大丈夫
解決できなかった問題を適切に共有することが大切

質疑応答

- 質問などがあつたらどうぞ
- この場で言っておきたいことがある方も
 - 来週もこの時間にミーティングをします