遠隔授業ガイドブック

# Teams 動作不安定時の対応について

第1.0版

2021年1月5日

# 改訂履歴

版数	日付	改訂箇所	改訂理由
1.0	2021年1月5日		新規作成

## 目次

<ol> <li>はじめに</li> <li>1.1.前提事項</li> <li>1.2.注意事項</li> </ol>	.1 .1 .1
2. Windows	. 2
2.1. Teams のアンインストール	. 2
2.2. Teams のキャッシュの削除	. 4
3. Mac 3.1. Teams のアンインストール 3.2. Teams のキャッシュの削除	. 6 . 6 . 9
4. iOS	11
4.1. Teams のアンインストール及びキャッシュの削除	11
5. Android	13 13

# 1.はじめに

### 1.1. 前提事項

本手順書では Microsoft Teams(以下より Teams と記載します)使用中に「講義(会議)への参 加ボタンが表示されない」、「チャットのメッセージが表示されない」、「個人チャットにてメッセージを送 ることができない」等、Teams アプリが正常な動作をしていない場合の解消手順です。

各端末内の手順を記載しておりますが、お使いの OS のバージョン等で、記載の表示や構成などが異なる場合があります。

### 1.2. 注意事項

端末内のデータを削除する手順となりますので、Teamsのアプリケーションのキャッシュ以外のデー タを削除しないようご注意ください。なお、キャッシュの削除を反映させるにあたり、Teamsアプリケー ションのアンインストール、再インストールが必要となります。

# 2. Windows

## 2.1. Teams のアンインストール

Windows における Teams アプリケーションのアンインストール手順について記載します。

1. Teams を起動している場合、Teams アイコンの上で右クリックし、「終了」をクリックします。



※アイコンが表示されていない場合は、「 \_\_\_\_」をクリックし、Teams アイコンの上で右クリックし、「終了」をクリックします。

Teams アイコンが表示されていなければ、手順2を実施してください。



2. 画面左下の Windows マークを右クリックし [アプリと機能] をクリックします。



3. アプリと機能一覧から、以下の2つの製品をアンインストールします。

アプリと機能
アプリを入手する場所の選択
Microsoft Store だけからアプリをインストールすると、お使いのデバイスを保護する ために役立ちます。
場所を選ばない
アプリと機能
オプション機能
アプリ実行エイリアス
検索や並べ替えを行ったり、ドライブでフィルターをかけたりできます。アプリをアンイン ストールまたは移動する場合は、一覧で目的のアプリを選びます。
teams
並べ替え:名前 〜 フィルター: すべてのドライブ 〜
Microsoft Teams         108 MB           2020/11/04
Teams Machine-Wide Installer 74.1 MB 2019/12/27

- ※ Teams Machine Wide Installer が表示されないがあります。その場合は、Microsoft Teams のみをアンインストールします。
- 4. 製品名をクリックして [アンインストール] をクリックします。アンインストール完了後 「2.2.Teams のキャッシュの削除」を行ってください。
- Microsoft Teams



• Teams Machine Wide Installer



遠隔授業ガイドブック

手順書-Teams 動作不安定時の対応について-

### 2.2. Teams のキャッシュの削除

Windows における Teams アプリケーションのキャッシュの削除手順について記載します。

#### 1. キーボードの Windows キーを押下したまま、キーボードの[R] キーを押下します。

[ファイル名を指定して実行] のダイアログが表示されましたら、[名前] に

	"%AppData%¥Microsoft"	を入力し、[OK]	をクリックします。
--	-----------------------	-----------	-----------

📨 ファイル名を指定して実行	×
実行するプログラム名、または開くフォルダーやドキュメント名、イン ターネット リソース名を入力してください。	,
名前(O): <mark>%AppData%¥Microsoft</mark>	~
OK キャンセル 参照(B)	
€ 🔎 ここに入力して検索	

2. [Teams] フォルダの上で右クリックし「削除」をクリックします。

📙 📄 📜 🗢 🛛 Microsoft			ライブラリに追加(I)	>	-		×
ファイル ホーム 共有	表示		スタート メニューにピン留めする				~ ?
🔺 🖻 📋	┉ パスのコピー	10514	送る(N)	>	🕂 ਰ	べて選択	
	▶ ショートカットの貼り付け	🖕 移動先 ▼	切り取り(T)			択解除	
している アクセス JL- 貼り付け にピン留めする メ 切り	り取り	コピー先 🔻	⊐ピ–(C)		選	択の切りを	<b>素</b> え
クリップ	プボード	整	ショートカットの作成(S)			選択	
$\leftarrow \rightarrow \vee \uparrow$	> AppData > Roamir	削除(D)		U	⊘ Mic	rosof	
		^	名前の変更(M)				
⇒ カイ∞カ マカわつ	<b>^</b> 名前		プロパティ(R)			種類	^
	📜 Teams		2020/11/20 15:	38	1	ファイル フォ	+ルダー
◆ タワンロート	*						
📃 デスクトップ	*						
🗮 ドキュメント	*						
📰 ピクチャ	*						
							~

※ Microsoft Teams などが起動していると、[Teams]フォルダが削除できない場合がありま す。手順「2.1.Teams のアンインストール」を参照し、アプリケーションがアンインストールされて いるかを確認してください。

 同様に Windows キーを押下したまま、[R] キーを押下し、表示されたダイアログに "%LocalAppData%¥Microsoft" と入力し、[OK] をクリックします。

🧧 ファイル名を指定して実行	<
実行するプログラム名、または開くフォルダーやドキュメント名、イン ターネット リソース名を入力してください。	
名前( <u>O</u> ): <mark>%LocalAppData%¥Microsoft</mark> ~	]
OK キャンセル 参照( <u>B</u> )	]

4. [Teams]フォルダ の上で右クリックし「削除」をクリックします。

<ul> <li>▶ □</li> <li>▶ □<th>表示</th><th></th><th>ライブラリに追加(I) スタート メニューにピン留めする</th><th>&gt;</th><th>□ × ^ ?</th></li></ul>	表示		ライブラリに追加(I) スタート メニューにピン留めする	>	□ × ^ ?
オート     ケイック アクセス コピー 貼り作     にピン留めする     より	▶ N= パスのコピー ■ ショートカットの貼り付け けり り取り	- ▲移動先 ▼ X 削り 先 ▼ 三 - 名前	送る(N) 切り取り(T) コピー(C)	>	「べて選択 星択解除 星択の切り替え
$\begin{array}{ccc} & & & & \\ & & & \\ & \leftarrow & \rightarrow & & & \\ & & \bullet & & \\ & & & &$	/プボード > AppData > Local >	整理 Microsoft へ	ショートカットの作成(S) 削除(D) 名前の変更(M)		選択
★ クイック アクセス ダウンロード デスクトップ	Teams		プロパティ(R)		<sup>122 大見</sup> ファイル フォルダー
<ul> <li>■ パストリン</li> <li>■ ドキュメント</li> <li>■ ピクチャ</li> </ul>	A A				~

 PC を再起動します。Teams アプリケーションがアンインストールされていますので、再インスト ールします。以上で完了です。
 ※再インストールの手順は「遠隔授業ガイドブック」を参照してください。

# 3. Mac

### 3.1. Teams のアンインストール

Mac における Teams アプリケーションのアンインストール手順について記載します。

キーボード「Option」「Command」「esc」を同時に押し、起動しているアプリを確認します。
 「Microsoft Teams」と表示される場合は、「Microsoft Teams」を選択、「強制終了」をクリックし終了します。



2. 画面上部の「移動」をクリックし、「アプリケーション」をクリックします。



3. 「Microsoft Teams」の上で右クリックし、「ゴミ箱に入れる」をクリックします。

Finder ファイル 編集	表示 移動 ウインドウ ヘルプ	
		<ul> <li>▲ アブリケーション</li> <li>器 ◆ ◆ ◆ ① ○ Q 検索</li> </ul>
よく使う項目	名前	∧ 変更日
(の) AirDrop 		ms 開く d パッケージの内容を表示
<u> ネ</u> アプリク	rーション News	ゴミ箱に入れる
<ul> <li>デスクト</li> <li>雪類</li> <li>ダウンロ</li> </ul>	トップ ▲ Numbers OneDrive デ Pages ロード 第 Photo Booth	情報を見る 名前を変更 "Microsoft Teams"を圧縮 複製

※アカウントとパスワードの入力を求められた場合は PC の管理者アカウントとパスワードを入力し

てください。

く使う項目	名前	◇ 変更日		サイズ	種類	Carlos and a la the
AirDrop	📫 Microsoft Teams	2020年8月4	1日 9:56	209.3 MB	アプリ	The contract of the second
同島近の項目	Microsoft Word	2020年11月	17日 13:53	1.98 GB	アプリ	A Constant of the
一敗江の項目	Mission Control	2020年8月4	1日 10:02	914 KB	アプリ	No. A Contraction
A アプリケーション	News	2020年8月4	日 10:02			
デスクトップ	🔺 Numbers	2019年8月3	0日 6:15			
n an wa	<ul> <li>OneDrive</li> </ul>	2020年10月	15日 11:3	"Mic	rosoft Te	ams"をゴミ箱に入れようとしています。
「「「「」「「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」」「」「」「	🗊 Pages	2019年8月3	0日 6:16			
🕑 ダウンロード	B Photo Booth	2020年8月4	1日 10:02	. 許可す	るにはパス	ワードを入力してください。
loud					-#2.	
	alter Star Summer St.	and the second			7 43. L	
	and the second	11		パスワ	フード:	

4.「ゴミ箱」をクリックします。



5.「ゴミ箱」内の「Microsoft Teams」を右クリックし、「すぐに削除」を選択し、ゴミ 箱内からも「Microsoft Teams」を削除します。

	1	ゴミ箱				
< >				2.検索		
よく使う項目	ゴミ箱					空にする
() AirDrop	名前	^	変更日		サイズ	種類
🗐 最近の項目 🕂 アプリケーション	Th Microsoft Teams		202 2 2	開く パッケージの内	容を表示	
□ デスクトップ			2	戻す		
<ul> <li>         ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</li></ul>			3	すぐに削除 ゴミ箱を空にす	వ	

6. 「削除」をクリックします。アンインストール完了後「3.2.Teams のキャッシュの削除」を行ってください。

000		<ul><li>デゴミ箱</li></ul>	0.497			a tank
よく使う項目					空にする)	Entry in the
AirDrop	名前	~ 変更	B	サイズ	種類	Real Providence and and
■ 最近の項目	📫 Microsoft Teams	202	0年8月4日 9:56	209.3 MB	アプリケ	
▲ アプリケーション			01	19.5 MB	PDF書類	
<b>デ</b> スクトップ			C	Contraction of the second second		and the second
間書類			1	"Mic	crosoft Te	eams"を削除してもよろしいですか?
				201	目はすぐに	別除されます。この操作は取り消せません。
V Y Y Z L L						
iCloud						キャンセル 削除
Cloud Drive						
場所						THE MAN

### 3.2. Teams のキャッシュの削除

Mac における Teams アプリケーションのキャッシュの削除手順について記載します。

1. キーボード「option」を押しながら、「移動」をクリックし、「ライブラリ」をクリックしま す。

🗯 Finder ファイル 編集 表示	移動 ウインドウ へん	ルプ
	戻る 進む 起動ディスクを選択	%[ %] <b>ጉዜ</b> 1
	<ul> <li>■ 最近使った項目</li> <li>● 書類</li> <li>■ デスクトップ</li> </ul>	
	<ul> <li>● ダウンロード</li> <li></li></ul>	て #L
	a コンピューダ (の) AirDrop ④ ネットワーク へ iCloud Drive	
	▲ アプリケーション ※ ユーティリティ	ФЖА           ФЖИ
	最近使ったフォルダ フォルダへ移動 サーバへ接続	ФЖG ЖК
		AN AN

2. [Application Support] フォルダをクリックします。

• • •		ライブラリ	
$\langle \rangle$			検索
よく使う項目	名前	> 変更日	サイズ 種
AirDrop	Accounts	2020年4月16日 16:03	フ
	Application Scripts	2020年8月4日 10:09	フ
□ 取刈の項目	Application Support	今日 13:50	7
🐥 アプリケーション	Assistant	今日 13:53	フ
	b in Annistration	00004-4-40-40-40-47	

3. 「Microsoft」フォルダをクリックします。

• • •	E Application S	Support		
<>		① Q 検索		
よく使う項目	名前	~ 変更日	サイズ	種
		2020年4月10日 13-40		~
(@) AirDrop	🕨 📄 Knowledge	2020年4月16日 15:48		7
- 最近の項目	Microsoft	2020年6月9日 11:04		7
× マプリケーション	🕨 📄 OneDriveStandaloneUpdater	2020年6月20日 16:50		7
<u>A</u> , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	Quick Look	2020年4月16日 15:49		フ

4.「Teams」フォルダの上で右クリックし、「ゴミ箱に入れる」をクリックします。

		■ Microsoft ( マ) ◆ マ ( 査 ) ( □ ) ( Q 検索	
よく使う項目	名前	~ 変更日	サイズ 種類
MirDrop	Teams	新規タブで開く	フォルタ
■ 最近の項目		ゴミ箱に入れる	
<ul> <li>         ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</li></ul>		情報を見る 名前を変更 "Teams"を圧縮	-

5.「ゴミ箱」をクリックします。



6.「ゴミ箱」内にある「Teams」フォルダを右クリックし、「すぐに削除」選択し、ゴミ箱内 からも「Teams」フォルダを削除します。

< >		ゴミ箱 ✔ 凸		
よく使う項目	1 ゴミ箱		(	空にする
@ AirDrop	名前	∧ 変更日	サイズ	種類
■ 最近の項目	▶ Teams	新損タブで問く		フォルタ
X THE S. S.		利用シアで用く	9.5 MB	PDF書奚
A アノリケーション		戻す	0.5 MB	PDF書判
🔜 デスクトップ			5.6 MB	MPEG-
I <sup>®</sup> ≢₩		すぐに削除	381 KB	PNG-T>
		(ゴミ箱を空にする	12 KB	PNG-7>

7. 削除の確認を求められた場合は「削除」をクリックします

	常 ゴミ箱		
よく使う項目	「「「「」「」「」「」「」「」「」「」「」」「」「」」「」「」」「」」「」」「		室にする)
AirDrop		サイズ	種類
■ 最近の項目	"Teams"を削除してもよろしいですか?		フォル:
X 77-Pitter Surst	1 この項目はすぐに削除されます。この操作は取り消せません。	19.5 MB	PDF書
A アノリリーション		10.5 MB	PDF書
── デスクトップ	9	365.6 MB	MPEG-
PA 書類	キャンセル 削除	381 KB	PNGT
● ダウンロード		912 KB	PNG-

8. PC を再起動します。Teams アプリケーションがアンインストールされていますので、再インスト ールします。以上で完了です

※再インストールの手順は「遠隔授業ガイドブック」を参照してください。

遠隔授業ガイドブック

手順書-Teams 動作不安定時の対応について-

# **4. iOS**

### 4.1. Teams のアンインストール及びキャッシュの削除

iOS における Teams アプリケーションのキャッシュの削除及びアンインストールの手順について記載します。

1. 「設定」をタップします。



2. 「Teams」をタップします。



3. 「アプリのデータをクリア」をタップします。



4. ホーム画面上で、Teams のアイコンを長押しします。 クイックアクションメニューが表示される ので「App を削除」をタップします。



5. 確認メッセージで「App を削除」をタップすると、アプリがアンインストールされます。



 スマートフォンを再起動します。Teams アプリケーションがアンインストールされていますので、 再インストールします。以上で完了です。
 ※再インストールの手順は「遠隔授業ガイドブック」を参照してください。

# 5. Android

## 5.1. Teams のアンインストール及びキャッシュの削除

Android における Teams アプリケーションのキャッシュの削除及びアンインストールの手順について記載します。

1. 「設定」をタップします。



2. 「アプリと通知」をタップします。



3. 「〇個のアプリをすべて表示」をタップし、



すべてのアプリの中の「Teams」をタップします。

←	アプリ情報	:
	すべてのアプリ	~
ij	Teams 517 MB	

4. 「ストレージ」をタップします。



5. 「キャッシュを削除」をクリックします。

÷	メモリ	۹
	<b>Teams</b> 1416/1.0.0	.2020111001
	ストレージを消 去	キャッシュを削 除
	使用済み容量 アプリのサイズ	200 MB
	ユーザーデータ	302 MB
	キャッシュ	15.52 MB
	合計	517 MB

 アプリの情報に戻り「アンインストール」をタップします。
 ※確認の画面が表示された場合は「OK」をタップすると Teams アプリケーションがアンインスト ールされます。

÷	アプリ情報	۹
	<b>Teams</b> インストール済み	
	アンインストー ル 強制停止	l
	<b>通知</b> ON / 1 件のカテゴリが OFF	
	<b>権限</b> カメラ、ストレージ、マイク	

 スマートフォンを再起動します。Teams アプリケーションがアンインストールされていますので、 再インストールします。以上で完了です。
 ※再インストールの手順は「遠隔授業ガイドブック」を参照してください。