

2022年9月1日

事務職員各位

情報システム運用課業務システムグループ

事務職員のテレワークに関するFAQ

事務職員がテレワークを行うに当たって、主に手順書「事務LAN用VPNにおけるリモート接続方法について」（以下「手順書」）にある「STEP 3. リモートデスクトップで接続する」（P30以降）の段階でのよくある質問と答えです。

※1…リモートデスクトップ接続先の端末…普段職場に置いて使用しているパソコンのことです。

※2…テレワーク用の端末…自宅に持ち帰って使用するパソコンのことです。

Q1. リモートデスクトップ接続の画面で「ユーザー名：指定されていません」という旨のエラーメッセージが表示されて接続できない。

A1. リモートデスクトップ接続先の端末のIPアドレスを再度確認して再入力してください。

Q2. 「デバイスが管理者によって制限されています」という旨のエラーメッセージが表示されて接続できない。

A2. テレワーク用の端末のホスト名が間違っていて申請・登録されている可能性がありますので、再度ホスト名を確認してメールでjimu-vpn@j.mail.nagoya-u.ac.jpまでお知らせください。なお、0（ゼロ）とO（オー）を取り違えているケースが多いです。

Q3. 「リモートデスクトップはリモートコンピュータに接続できません。

- 1) アクセスが有効になってない
- 2) 電源が入ってない。
- 3) ネットワークで使用できない」

という旨のエラーメッセージが表示されて接続できない。

A3. 手順書での説明のうちのどこかを飛ばしていることが多いので手順書に沿ってもう一度やり直してください。またリモートデスクトップ接続先の端末のスリープ機能はオフにしておいてください。

Q4. 「お使いの資格情報は機能しませんでした」という旨のエラーメッセージが表示されて接続できない。

A 4. 「資格情報を入力してください」の時にユーザー名とパスワードを入力し直してください。特にユーザー名の冒頭に「jyohoad/JADB」を入力してないケースが多いです。

Q 5. 「内部エラーが発生しました」という旨のエラーメッセージが表示されて接続できない。

A 5. リモートデスクトップ接続先の端末を再起動してください。また、リモートデスクトップ接続先の端末のメモリ使用率に余裕が無くなっている可能性があります。

Q 6. 「このページのスクリプトでエラーが発生しました」という旨のエラーメッセージが表示されて接続できない。

A 6. 接続に当たってブラウザを使っていることが多いので、手順書を参考にEdge Clientを使ってください。

あるいはブラウザの閲覧データを削除（クリア）してみてください。ただし使えるようになるまで時間がかかることがあります。また記録していた機構アカウントのPWなども消えてしまうかもしれませんがその場合はPWを再入力してください。

Q 7. リモートデスクトップで接続しようとする際に「資格情報を入力してください」の画面が表示されない。

A 7. テレワーク用の端末のコントロールパネル→Windows資格情報→リモートデスクトップ接続に関する項目を削除してみてください。

Q 8. 以前使用していたリモートデスクトップ接続先の端末へ接続されてしまう。

A 8. リモートデスクトップ接続の際に入力するIPアドレス及びユーザー名を現在のものに修正して入力してください。

Q 9. COMPANY用端末でVPNに接続できず、前任者へ機構アカウントの認証確認が行ってしまう。

A 9. テレワーク用の端末のコントロールパネル→インターネットオプション→インターネットのプロパティ→履歴の削除→一応すべてにチェックを入れてクリックしてください。