

ノアサポートセンターお役立ち情報 <Vol.6>



今回のお役立ち情報は・・・

ネットワークトラブルが起きた場合の対処法を、よくあるお問合せの中からピックアップしてご案内させていただきます。

ネットワークトラブルの対処方法（インターネット、ネットワークプリンタ）

注意事項



ご使用の環境（接続構成、ご契約のインターネット回線など）により機器の特徴や操作性が異なる場合がございます。トラブルの内容によりご案内させていただいている内容では復旧しない場合がございます。機器の判別や操作が難しい場合等も含め、お困りの場合はノアサポートセンターまでご連絡ください。（販売店のお客様は、販売店までご相談ください）

1. ネットワークトラブルとは

「ネットワークトラブル」と一口に言っても、様々なトラブル症状があります。

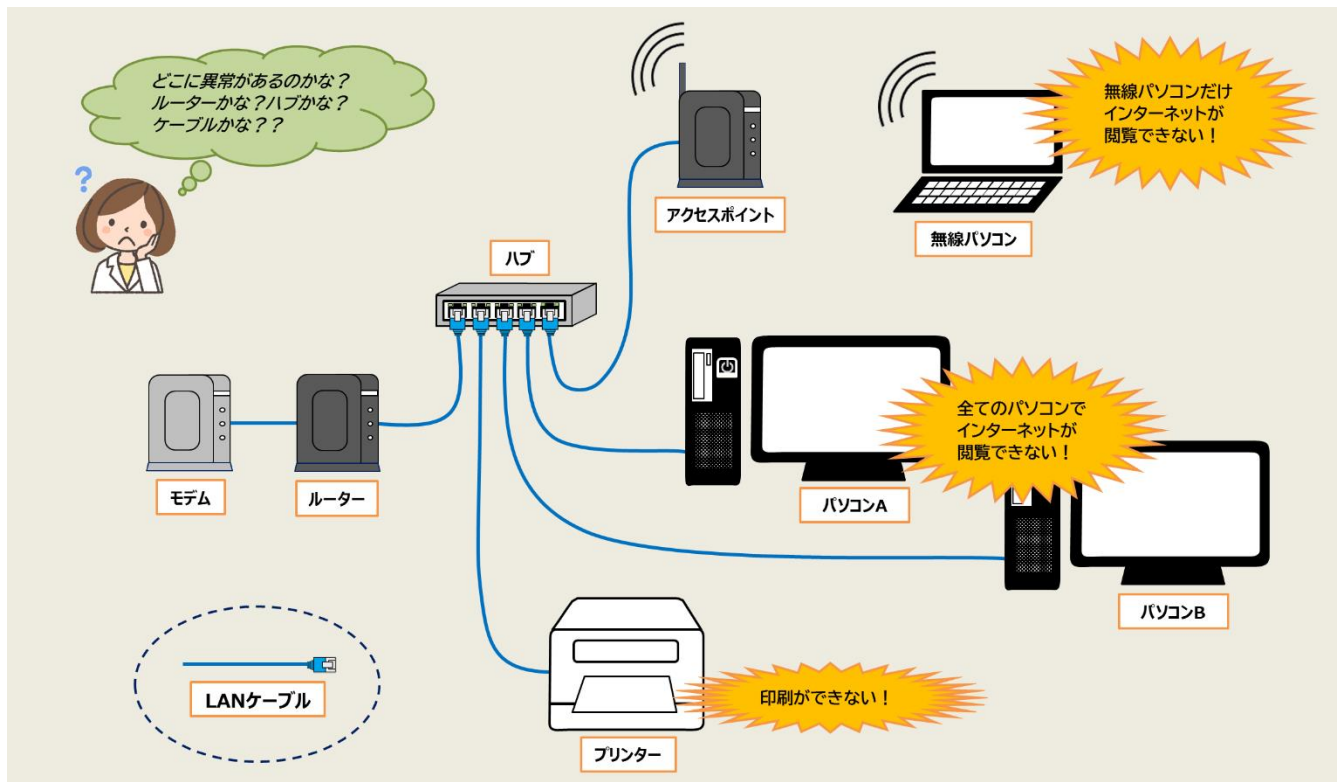
インターネットが閲覧できない ネットワークプリンタから印刷できない 調剤システムが起動できない …など

一般的に、**ネットワーク機器（ルーター、アクセスポイント、ハブ）**と**LAN ケーブル**により複数のパソコンやプリンタが相互に繋がっています。これを「ネットワーク接続」と言います。

なんらかの理由でいずれかの機器が停止したり、途中のケーブルの緩みや抜け落ち等で接続経路に異常が発生するとトラブルに発展します。トラブル発生時「どの部分で異常が発生しているのか」を切り分けることが早い解決に繋がります。

次項へ、簡易的な確認と対処方法をご案内いたしますのでお役立てください。

<一般的なイメージ>



注意事項



以降にご案内するルーターやハブの再起動は、正常な機器の接続も一時的に停止させてしまう場合がありますので調剤システムのご入力中はお控えください。また、調剤システムの親機となるパソコンを再起動する場合、再起動完了まで子機の調剤システムが使用できなくなりますのでご注意ください。

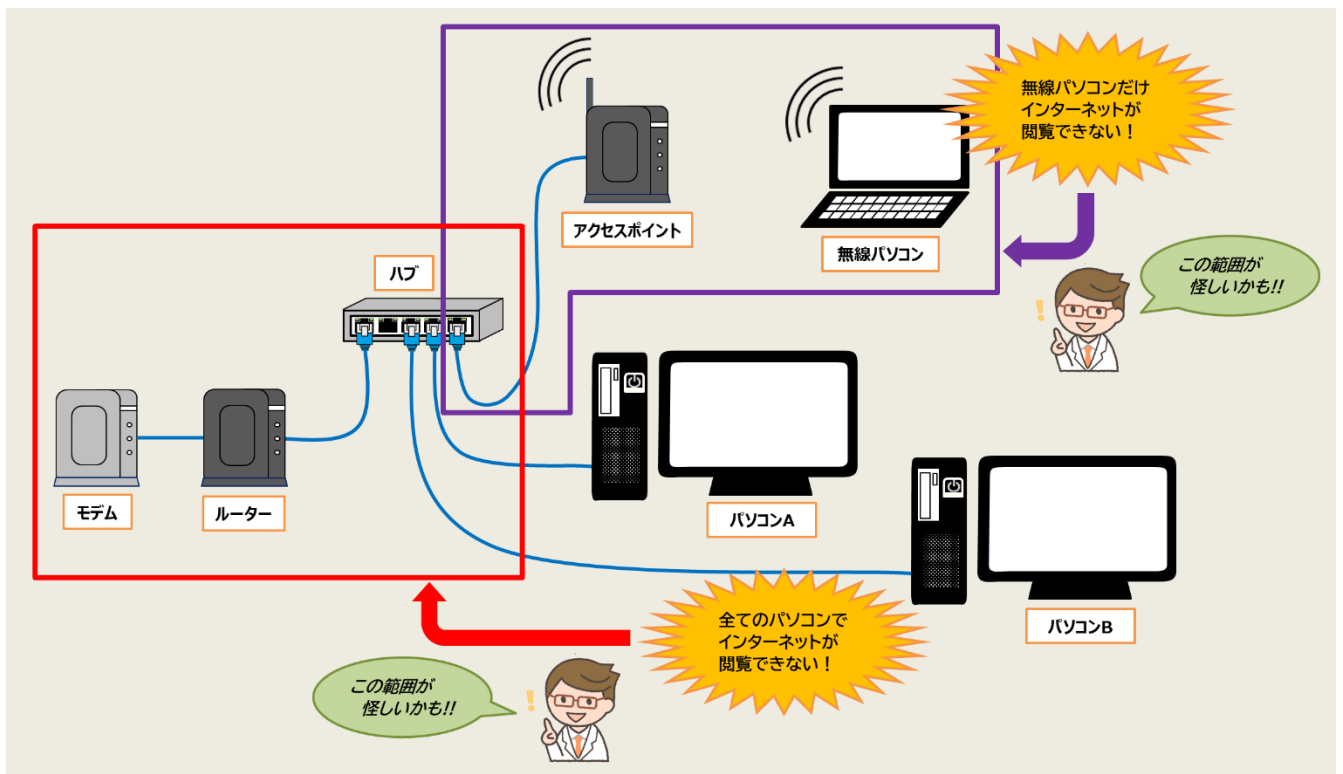
ハブはパソコン等の台数に応じて複数設置されている場合があります。各々ご確認が必要です。

2. インターネットが閲覧できない

インターネットが閲覧できない場合、発生状況ごとに次の点をご確認ください。

状況	確認先と対処方法
1 全てのパソコンで閲覧できない	<ul style="list-style-type: none"> ● モデム、ルーター、ハブの電源が入っているかをご確認ください。 ● モデム、ルーター、ハブ周辺のLANケーブルに緩みや抜け落ち等がないかをご確認ください。 ● モデム→ルーターの順で再起動してください。（電源コード抜き差しor電源ボタン付はボタン押下） IP電話、ひかり電話をご使用の場合、再起動が完了するまで電話が繋がらなくなる場合があります。 ● ハブを再起動してください。（電源ケーブル抜き差し）
2 無線パソコンやスマホ等で閲覧できない	<ul style="list-style-type: none"> ● アクセスポイントの電源が入っているかをご確認ください。 ● アクセスポイント周辺のLANケーブルに緩みや抜け落ち等がないかをご確認ください。 ● アクセスポイントを再起動してください。（電源コード抜き差しor電源ボタン付はボタン押下） ● ハブを再起動してください。（電源ケーブル抜き差し）
3 1台のパソコンだけ閲覧できない	<ul style="list-style-type: none"> ● 該当パソコンを再起動してください。（調剤システム親機の場合はご注意ください） ● 該当パソコンのLANケーブルに緩みや抜け落ち等がないかをご確認ください。 <p>無線パソコンの場合はパソコン側の無線接続設定が有効になっているかを確認ください。</p>

※回線事業者、プロバイダー側に原因がある場合もございます。各ご契約先へお問合せが必要となる場合がございます。



ワンポイント

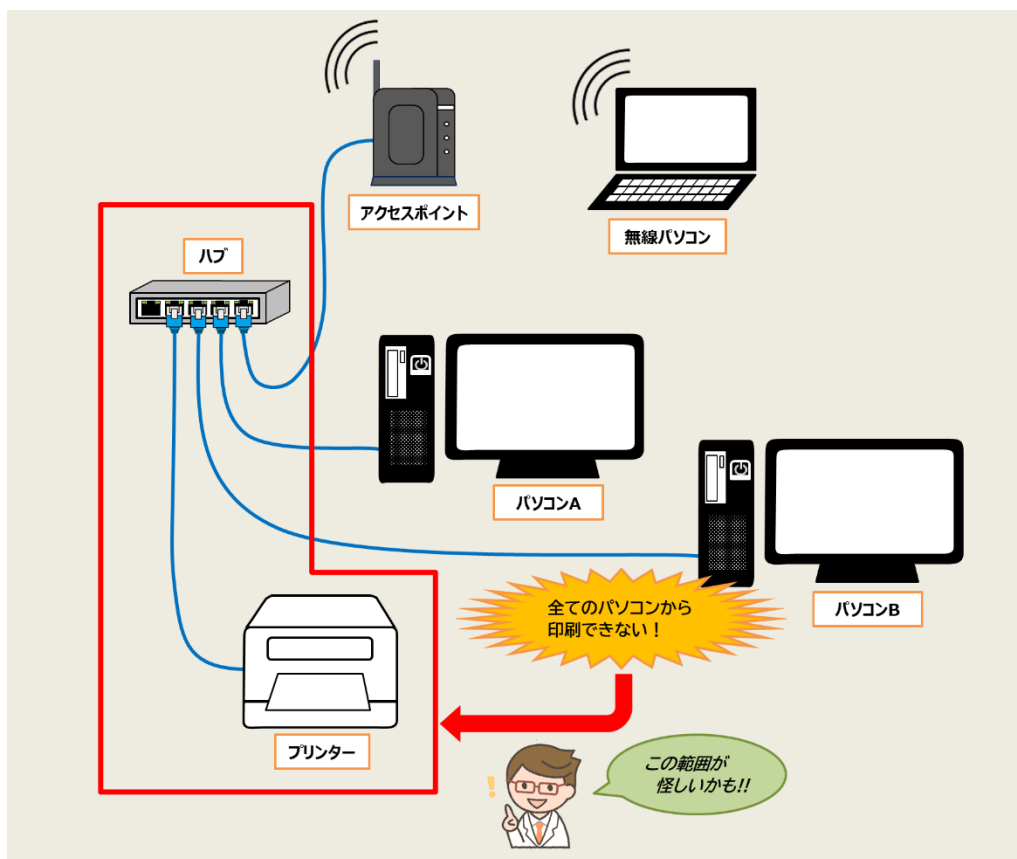


インターネットトラブルの多くはモデム+ルーターの機器再起動で復旧します。
再起動後は 5分ほど時間を空けてインターネットの閲覧をお試ください。

3. ネットワークプリンタから印刷できない

ネットワークプリンタ（LAN 接続タイプのプリンタ）から印刷ができなくなった場合、発生状況ごとに次の点をご確認ください。

	状況	確認先と対処方法
1	全てのパソコンから印刷できない	<ul style="list-style-type: none"> ● プリンタの電源が入っているかをご確認ください。 ● プリンタを再起動してください。 ● プリンタ本体のエラー状態をご確認ください。（本体エラーの場合、ネットワークトラブルではありません） ● プリンタ、ハブ周辺のLANケーブルに緩みや抜け落ち等がないかをご確認ください。 ● ハブの電源が入っているかをご確認ください。 ● ハブを再起動してください。（電源ケーブル抜き差し）
2	特定パソコンからのみ印刷できない	<ul style="list-style-type: none"> ● 該当パソコンのプリンタドライバのエラー状態を確認してください。 ● 該当パソコンを再起動してください。（調剤システム親機の場合はご注意ください） ● PC廻りのLANケーブルに緩みや抜け落ち等がないかをご確認ください。 ● ハブを再起動してください。（電源ケーブル抜き差し）



ワンポイント



ハブは、パソコンやプリンタのデータの流を整理する中継機器です。常にたくさんのデータを処理しているため、まれに処理能力がオーバーし停止することがあります。**再起動で復旧します。**

本資料は制度や仕様の変更などで予告なく変更・削除される場合がございます。

調剤報酬算定や調剤行為ルールの解釈に係る部分につきましては「明文化されていない」「地域ごとの解釈ルールの存在」等により内容の正確性を保証するものではありません。本資料のご利用により、直接または間接的に損害が発生したとしても、一切の責任は負いかねます。予めご了承のほどお願いいたします。



■ 本件についてのお問合せ先

ノアメディカルシステム株式会社 ノアサポートセンター TEL:092-283-5560