

# ノアサポートセンターお役立ち情報 <Vol.7>



## 今回のお役立ち情報は・・・

機器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。

## 機器トラブルの対処方法（画面、スキャナ、バックアップ）


### 注意事項



ご使用の型番などにより、操作や接続・ボタン・ランプの位置が違う場合がございます。  
また、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。  
その際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. 画面(モニター)が急に真っ暗になった ※デスクトップパソコンをご使用のお客様

画面に物や手が当たったなどで画面が真っ暗(カーソルや文字など、何も表示されていない状態)になる場合があります。  
次の点をご確認ください。

	確認内容	対処方法	
1	パソコンの電源が切れていませんか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>●パソコン本体(CDをセットする機器)の電源ランプをご確認ください。</li> <li>●パソコンの電源が入っていない場合は電源を入れてください。</li> </ul>	<b>図1 パソコンの一例</b> 
2	画面の電源が切れていませんか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>●画面(モニター)の電源ランプをご確認ください。</li> <li>●電源が入っていない場合は、<u>画面の電源ボタン</u>()を押下し、電源を入れてください。 ※表面上にボタンがない型番は、マークの下(底側)にボタンがある場合がございます。</li> <li>●電源が入らない場合は、次項「3」をご確認ください。</li> </ul>	<b>図2 画面(モニター)の一例</b> 
3	ケーブルの接触不良ではありませんか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>●画面(モニター)背面のケーブルをご確認ください。ケーブルが抜けていないか、ゆるんでいないか等ご確認ください。挿しなおしてください。</li> <li>また、それぞれのケーブルの接続先は、 * 電源ケーブルはコンセント(またはパソコン裏側) * モニターケーブルはパソコンの裏側(または画面切替器)接続されています。それぞれの接続先もご確認ください。</li> </ul>	<b>図3 画面(モニター)背面の一例</b> 










※黒い画面や青い画面にエラーが出ている場合は、パソコン側のエラーとなります。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)

## 2. スキャナが反応しない ※「ScanSnap」をご使用のお客様

スキャナが反応しない場合、次の点をご確認ください。

※ご使用の機種種の型番により、対処方法が違う場合があります。

※手順の中にパソコン再起動が必要な場合があります。親機でスキャナをご使用の場合、パソコン再起動中は子機の調剤システムが使用できませんので、子機を使用していないタイミングでパソコン再起動をお願いします。

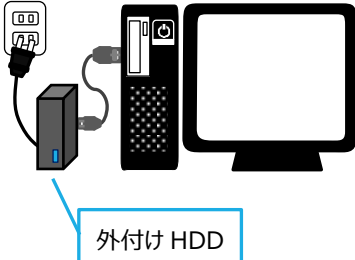
	確認内容	対処方法						
1	スキャナの電源が切れていませんか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正常な状態の時は青色にランプが点灯します。</li> <li>● 電源が入っていない場合は、スキャナの背面に接続されている電源ケーブルとUSBケーブルをご確認ください。</li> </ul>						
2	タスクバーにある「ScanSnap」アイコンは青色ですか？	<p>● 画面右下のタスクバーの通知領域よりご確認ください。</p> <p>①タスクバーの通知領域の「」マークをクリックし、「ScanSnap」アイコン()を探します。</p>  <p>②アイコンの状況を確認してください。</p> <table border="1" data-bbox="475 913 1461 1619"> <tbody> <tr> <td data-bbox="475 913 756 1133">アイコンなし</td> <td data-bbox="756 913 1461 1133"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 画面左下のスタートメニューより、「ScanSnap Manager」フォルダ→「ScanSnap Manager」を選択します。</li> <li>● アイコンが表示されない場合は、スキャナの電源ケーブルとUSBケーブルを抜き差ししてください。</li> <li>● 復旧しない場合は、パソコンを再起動してください。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1133 756 1529">グレーアイコン()</td> <td data-bbox="756 1133 1461 1529"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● スキャナの電源ケーブルとUSBケーブルを抜き差ししてください。</li> <li>● 画面左下のスタートメニューより、「ScanSnap Manager」フォルダ→「ScanSnapサポートツール」→[修復]ボタンを選択→[実行]ボタンを選択してください。</li> <li>* エラーが出る場合や復旧しない場合はパソコンを再起動してください。</li> <li>* 修復が完了した場合は「ScanSnap Manager」フォルダ→「ScanSnap Manager」を選択し、タスクバーのアイコンが青色になっているかご確認ください。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1529 756 1619">青アイコン()</td> <td data-bbox="756 1529 1461 1619"> <ul style="list-style-type: none"> <li>● スキャナの給紙カバーを開け閉めして、スキャナの再起動を行ってください。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	アイコンなし	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 画面左下のスタートメニューより、「ScanSnap Manager」フォルダ→「ScanSnap Manager」を選択します。</li> <li>● アイコンが表示されない場合は、スキャナの電源ケーブルとUSBケーブルを抜き差ししてください。</li> <li>● 復旧しない場合は、パソコンを再起動してください。</li> </ul>	グレーアイコン(  )	<ul style="list-style-type: none"> <li>● スキャナの電源ケーブルとUSBケーブルを抜き差ししてください。</li> <li>● 画面左下のスタートメニューより、「ScanSnap Manager」フォルダ→「ScanSnapサポートツール」→[修復]ボタンを選択→[実行]ボタンを選択してください。</li> <li>* エラーが出る場合や復旧しない場合はパソコンを再起動してください。</li> <li>* 修復が完了した場合は「ScanSnap Manager」フォルダ→「ScanSnap Manager」を選択し、タスクバーのアイコンが青色になっているかご確認ください。</li> </ul>	青アイコン(  )	<ul style="list-style-type: none"> <li>● スキャナの給紙カバーを開け閉めして、スキャナの再起動を行ってください。</li> </ul>
アイコンなし	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 画面左下のスタートメニューより、「ScanSnap Manager」フォルダ→「ScanSnap Manager」を選択します。</li> <li>● アイコンが表示されない場合は、スキャナの電源ケーブルとUSBケーブルを抜き差ししてください。</li> <li>● 復旧しない場合は、パソコンを再起動してください。</li> </ul>							
グレーアイコン(  )	<ul style="list-style-type: none"> <li>● スキャナの電源ケーブルとUSBケーブルを抜き差ししてください。</li> <li>● 画面左下のスタートメニューより、「ScanSnap Manager」フォルダ→「ScanSnapサポートツール」→[修復]ボタンを選択→[実行]ボタンを選択してください。</li> <li>* エラーが出る場合や復旧しない場合はパソコンを再起動してください。</li> <li>* 修復が完了した場合は「ScanSnap Manager」フォルダ→「ScanSnap Manager」を選択し、タスクバーのアイコンが青色になっているかご確認ください。</li> </ul>							
青アイコン(  )	<ul style="list-style-type: none"> <li>● スキャナの給紙カバーを開け閉めして、スキャナの再起動を行ってください。</li> </ul>							

### 3. バックアップ時に「○:¥が使用不能」と表示される

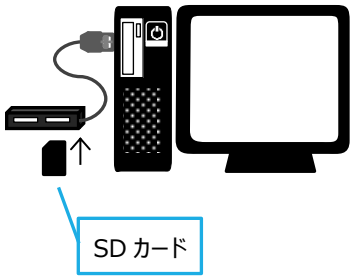
多くのお客様はバックアップを外付けの媒体(ハードディスクや SD カードなど)に保存いただいています。

USB メモリを使用して取り外す際に誤ってバックアップ用の媒体を選択して、パソコンが外付けの媒体を認識できずバックアップ時にエラーが出る場合があります。次の点をご確認ください。

外付けハードディスク(以下、外付け HDD)などをご使用の場合

	確認内容	対処方法	
1	外付け HDD の電源は入っていますか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外付け HDD の電源が入っているかご確認ください。</li> <li>● 電源が入っていない場合は、電源ケーブルが接続できているかご確認ください。</li> <li>● 電源ボタンがあるタイプの機種は電源ボタンの確認をお願いします。</li> </ul>	<p>図4 外付けHDDの一例</p> 
2	ケーブルの接触不良ではありませんか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外付け HDD とパソコンを接続しているケーブルをご確認ください。ケーブルが抜けている場合は接続をお願いします。</li> <li>● パソコンに外付け HDD を改めて認識させるため、ケーブルが接続できている場合でもケーブルの抜き差しをしてください。</li> <li>● 復旧しない場合は、パソコンを再起動してください。</li> </ul>	

SD カードやコンパクトフラッシュカード(以下、CF カード)をご使用の場合

	確認内容	対処方法	
1	カードが正しくセットされていますか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SDカードやCFカードがカードリーダーに正しくセットされているかご確認ください。</li> <li>● 複数のカードをご使用の場合は他のカードでバックアップをお試しください。他のカードでバックアップが取れる場合は、カード不良の可能性がございます。</li> </ul>	<p>図5 SDカードの一例</p> 
2	ケーブルの接触不良ではありませんか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>● カードリーダーとパソコンを接続しているケーブルをご確認ください。ケーブルが抜けている場合は接続をお願いします。</li> <li>● パソコンにカードリーダーを改めて認識させるため、ケーブルが接続できている場合でもケーブルの抜き差しをしてください。</li> <li>● 復旧しない場合は、パソコンを再起動してください。</li> </ul>	

※商標について

- ・ScanSnap、ScanSnap Manager は株式会社 PFU の商標または登録商標です。
- ・その他会社名、システム名、各製品名は一般に各社の商標または登録商標です。

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