

環境 及び 設定についてのQ&A集（問い合わせが多い順）

NDソフトウェア株式会社

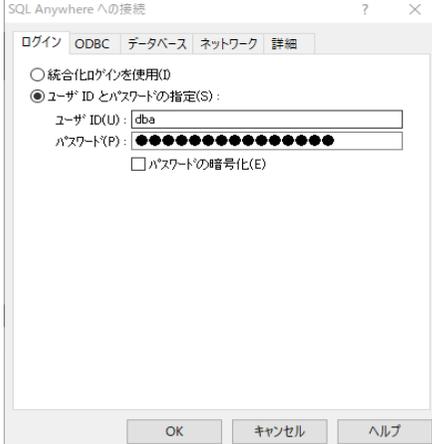
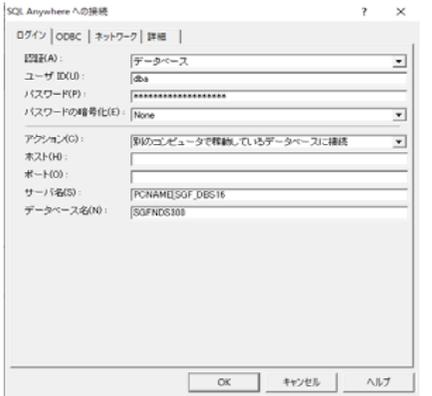
| No. | 区分 | 目次 | サポートページ掲載 |
|-----|----------------|--|------------------------|
| 1 | NEXT/基幹業務 | 子機・クライアントでシステムを起動するとエラーメッセージが表示される。 [SQL Anywhereへの接続]画面が表示される。 | - |
| 2 | more | 子機・クライアントでシステムを起動するとエラーメッセージが表示される。 [SQL Anywhereへの接続]画面が表示される。 | - |
| 3 | NEXT/more/基幹業務 | 子機・クライアントでシステム利用中に急にエラーメッセージが表示されシステムを続けて利用することができない。 [エラーコード：001054・004008] | - |
| 4 | more | 子機・クライアントでシステム利用中に急にエラーメッセージが表示されシステムを続けて利用することができない。 [エラー内容：データベースエラーが発生しました。エラーコード：999] | - |
| 5 | NEXT/more/基幹業務 | 子機・クライアントでシステムを起動すると、画面の左上に一瞬ゲージが表示されるがその後システムが起動しない。 | NEXT02762 more00640 |
| 6 | NEXT/more/基幹業務 | 印刷しようとする「プリンタの情報の設定に失敗しました」のメッセージが表示される。 | NEXT02760 more00605 |
| 7 | NEXT/more | 請求>統計>請求統計 国保請求>統計 印刷しようとしても帳票が出力されない。 | NEXT02948 more00605 |
| 8 | その他 | ターミナル環境（「ターミナルクライアント」「F@RDS」「DC型RDS」「RDS」） システムを起動しようとする、「このリモートコンピュータのIDを識別できません。接続しますか?」というメッセージが表示されるようになった。 | NEXT02944 more00602 |
| 9 | NEXT/more/基幹業務 | システム利用中にプログラムが強制終了してしまう。 NEXT：KGG300.EXEが動作を停止しました。 (moreの場合：SGF300.EXE、基幹業務の場合：KKN300.EXE、給与の場合：KYU401.EXE、財務の場合：ZIM600.EXE、人事の場合：JIN300.EXE) | - |
| 10 | NEXT/more/基幹業務 | 子機（クライアント）を起動すると、「コマンドが異常終了しました。」とメッセージが表示される。 | - |
| 11 | NEXT/more/基幹業務 | システムを起動すると「エラーコード-1000テンポラリ領域の制限を超えています」のメッセージが発生する。 | NEXT03380 |
| 12 | NEXT more | 特定の日誌などの帳票で1つの履歴だけ印刷・プレビューするとアイコンがくるくるとなり固まる。 また、システムが終了してしまう。 | NEXT03062 |
| 13 | セットアップ | 親機（サーバ）の入替えを実施する。手順を確認したい。 | - |
| 14 | セットアップ | 子機（クライアント）の入替えを実施する。手順を確認したい。 | - |
| 15 | バックアップ | ほのぼの管理コンソールで取得しているバックアップに戻す方法を教えてほしい。 | NEXT02761 |
| 16 | バックアップ | バックアップデータから一部のデータだけ戻すことは可能か | NEXT03925 |
| 17 | NDSダウンローダー | NDSダウンローダーで修正プログラムを適用しようとするが、パッチを適用してもBLDが変わらない。 | - |
| 18 | NDSダウンローダー | NDSダウンローダーの認証IDに何を入力したらよいか確認したい。 | - |
| 19 | NDSダウンローダー | NDSダウンローダーでバージョンアップをしようとする 「ダウンロードファイルの実行に失敗しました、実行環境をご確認の上、再度ダウンロードファイルを実行してください」とメッセージが表示される。 | NEXT00842 |
| 20 | セットアップ | 子機（クライアント）でバージョンアップ後、システムを起動すると「システムDBVer(3.01.00XX)とデータベースDBVer(3.01.00XX)が一致しません ～（以下略）」が表示されるようになった。 | NEXT02946 more00604 |

※目次をクリックすると該当ページへジャンプします。

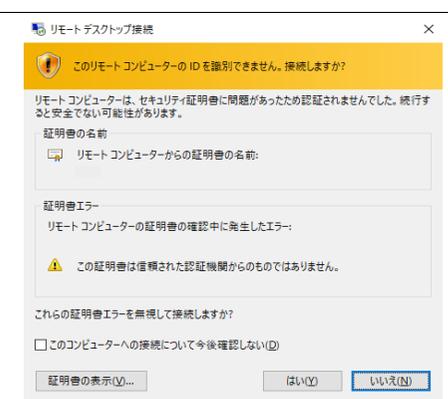
| No. | 区分 | 目次 | サポートページ掲載 |
|-----|----------------|---|------------------------|
| 21 | セットアップ | ライセンスキー通知書がお客様の元に届いている。 複数ライセンスキーがあるがどれを入れたらよいか確認したい。 | - |
| 22 | NEXT/more/基幹業務 | 「ライセンス期限にご注意ください (YYYY/MMまで有効) 」とログイン画面に表示されるようになった。 | NEXT02943 more00601 |
| 23 | セットアップ | ライセンスキーの更新を実施したが、「ライセンス期限にご注意ください (YYYY/MMまで有効) 」のメッセージが消えない。 | NEXT02943 more00601 |
| 24 | セットアップ | VPN (バーチャルプライベートネットワーク) 越しにほのぼのシリーズを利用したい。導入可能か。 | - |
| 25 | セットアップ | システムを会社の外で利用したい。 | - |
| 26 | NEXT/more/基幹業務 | プリンタ設定で印刷設定を変更しても正しく反映されない。 | NEXT02757 |
| 27 | NEXT/more/基幹業務 | 外字エディタを利用して、旧漢字を利用できるようにしたい。 | NEXT02758 |
| 28 | NEXT/more/基幹業務 | 帳票をPDFファイルとして出力したい。 | NEXT02949 |
| 29 | NEXT/more/基幹業務 | 帳票をPC-FAXドライバを利用してFAXを送りたい。 | - |
| 30 | OLPF | オンラインプラットフォーム起動時に表示される。「証明書の選択」画面を消したい。 | NEXT03916 |
| 31 | OLPF | システムを起動しようとする、エラーが出て正しく起動することができない。 [エラー内容：アプリケーションを起動できません・ヘルプデスクに情報を知らせてください。Citrix XenAppサーバーに接続できません。SSLエラー4:処理は正常終了しました。] | - |
| 32 | OLPF | システムを起動しようとする、エラーが出て正しく起動することができない。 [エラー内容：このアプリのインスタンスは実行されています。複数のインスタンスは許可されていません。システム管理者に問い合わせてください。] | - |
| 33 | OLPF | システムを操作する際、行追加をすると2行追加されたり、日付をずらすとすると2日～3日ずれる。 | NEXT03916 |
| 34 | OLPF | windowsのアカウントを新しい作成したが、新しいアカウントでログインしようとしても画面を開くことができない。 [メッセージ：このページに安全に接続できません。サイトが古いか完全でないTLSセキュリティ設定が使用されている可能性があります。この問題が解決しない場合は、WEBサイトの所有者に連絡してください。] | - |
| 35 | OLPF | オンラインプラットフォームのインストール作業を実施する。証明書はどこから入手したらよいか。 | - |
| 36 | OLPF | オンラインプラットフォーム環境で利用できない機能を確認したい。 | NEXT03919 |
| 37 | OLPF | パスワードを記憶する設定 (オートコンプリート設定) を実施したいがどのようにしたらよいか | NEXT03245 |
| 38 | OLPF | ほのぼのシリーズの設定でID/PWを保持する設定にしているが、保存されていない場合がある。 (別の担当者のログインID/PWが保存された状態で起動してきてしまう。) | NEXT03247 |
| 39 | OLPF | システムを起動すると、画面がロックされた状態で起動してくる。 (ひまわりのマークのアイコンと共にPW入力画面が表示されてくる。) | NEXT03381 |
| 40 | その他 | PC自体が起動しない。 電源ボタンを入れても起動しません。 PCの画面が、突然青い画面がでるようになった。 | NEXT03379 |

※目次をクリックすると該当ページへジャンプします。

※取扱注意：本資料は販売パートナー様向けの資料となります。

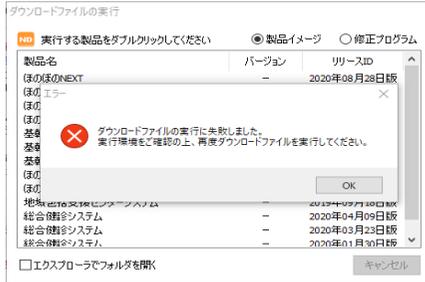
| No | 区分 | Q（お問い合わせ内容） | A（回答内容） | 備考 |
|----|-----------|--------------------------------------|--|--|
| 1 | NEXT／基幹業務 | 子機・クライアントでシステムを起動すると、エラーメッセージが表示される。 | <p>◆子機すべての場合 親機のFWの設定状況を確認します。コントロールパネル>windowsファイアウォールを一旦無効。無効にして子機が起動できるようであれば、ファイアウォールの詳細設定に2638,49152-49160の例外設定。ファイアウォールの設定を有効な状態に戻します。</p> <p>◆特定の子機の場合 コントロールパネル>管理ツール>ODBCデータソース(32bit) 【注意】※64bitもありますが設定は行いません。</p> <p>①.ほのほのNEXTの場合 システムDSNタブでKGHZIP300syb・KGHNDS300syb・KGHLOG300sybのネットワークタブの設定にHOST=ホスト名を追記。起動確認を行います。</p> <p>②.基幹業務システムの場合 システムDSNタブでKKNZIP300syb・KKNNDS300syb・KKNLOG300syb・KKNBR300sybのネットワークタブの設定にHOST=ホスト名を追記。起動確認を行います。</p> <p>以上の設定を試して改善しない場合、お客様環境にインストールされているウイルスセキュリティソフトが影響して正しく起動できない状況となる場合があります。以下内容を例外設定を追加し状況改善できるか確認をお願いいたします。 例外ポート（TCP/UDP）：2638,49152-49160 プログラムの例外： 親機（サーバ）：【NEXT】*:*WNSKGGHAP300¥/【基幹業務】*:*WNSKKNAP300¥ 子機（クライアント）：【NEXT】*:*WNSKGGHAP300_C¥/【基幹業務】*:*WNSKKNAP300_C¥</p> |  |
| 2 | more | 子機・クライアントでシステムを起動すると、エラーメッセージが表示される。 | <p>◆子機すべての場合 親機のFWの設定状況を確認します。コントロールパネル>windowsファイアウォールを一旦無効。無効にして子機が起動できるようであれば、ファイアウォールの詳細設定に2638,49152-49160の例外設定。ファイアウォールの設定を有効な状態に戻します。</p> <p>◆特定の子機の場合 コントロールパネル>管理ツール>ODBCデータソース(32bit) 【注意】※64bitもありますが設定は行いません。</p> <p>システムDSNタブでSGFZIP300syb・SGFNDS300syb・SGFLOG300sybのログインタブのホスト項目にホスト名を追記。起動確認を行います。</p> <p>以上の設定を試して改善しない場合、お客様環境にインストールされているウイルスセキュリティソフトが影響して正しく起動できない状況となる場合があります。以下内容を例外設定を追加し状況改善できるか確認をお願いいたします。 例外ポート（TCP/UDP）：2638,49152-49160 プログラムの例外： 親機（サーバ）：*:*WNSSGFAP300¥ 子機（クライアント）：*:*WNSSGFAP300_C¥</p> |  |

| No | 区分 | Q (お問い合わせ内容) | A (回答内容) | 備考 |
|----|--------------------|---|--|--|
| 3 | NEXT/more/ 基幹業務 | 子機・クライアントでシステム利用中に急にエラーメッセージが表示されシステムを続けて利用することができない エラーコード：001054・004008 | <p>該当のエラーコードが発生する場合、子機（クライアント）と親機（サーバ）との通信が一時的に切れデータベースの情報を取得できなくなると症状が発生します。 画面を一旦閉じ開き直した後継続して同様のメッセージが発生しない場合はそのままご利用いただいで問題の無いエラーとなります。</p> <p>◆対策</p> <ol style="list-style-type: none"> ①コントロールパネル>電源オプション「高パフォーマンス」設定への変更します。 ②コントロールパネル>ネットワークと共有センター>アダプターの設定変更 ネットワークアダプタのIPv6設定をOFFにします。 ③コントロールパネル>管理ツール>ローカルセキュリティポリシー ローカルポリシー>セキュリティオプション ・Microsoftネットワークサーバ：セッションを中断する前に、ある一定のアイドル時間を必要とする 「15分 → 0分」に変更します。 ・Microsoftネットワークサーバ：ログオン時間を超過するとクライアントを切断する。 「有効 → 無効」に変更します。 ④コントロールパネル>デバイスマネージャー ネットワークアダプタの省電力設定を無効にします。 ⑤ネットワークアダプタ活性化コマンドの実行 以下記載の内容をコマンドプロンプトを起動し実行します。 netsh interface tcp set global autotuninglevel=highlyrestricted netsh int tcp set global rss=disabled netsh int tcp set global netdma=disabled | <p>親機（サーバ）と子機（クライアント）の間で通信が安定しない場合に実施すると効果を見込むことができません。</p> <p>※留意点</p> <ol style="list-style-type: none"> ①無線環境である場合、設定を実施しても期待する効果を得られない場合があります。通信の安定性が担保することができない為、無線環境は推奨環境外として位置付けております。 ②有線環境で通信が安定しない場合、子機（クライアント）から親機（サーバ）までのネットワーク機器に問題がある場合があります。 LANケーブル・スイッチングハブ・ルータに問題が無いか確認が必要となります。 |
| 4 | more | 子機・クライアントでシステム利用中に急にエラーメッセージが表示されシステムを続けて利用することができない ◆エラー内容 データベースエラーが発生しました。 エラーコード：999 | <p>該当のエラーコードが発生する場合、子機（クライアント）と親機（サーバ）との通信が一時的に切れデータベースの情報を取得できなくなると症状が発生します。 画面を一旦閉じ開き直した後継続して同様のメッセージが発生しない場合はそのままご利用いただいで問題の無いエラーとなります。</p> <p>◆対策</p> <ol style="list-style-type: none"> ①コントロールパネル>電源オプション「高パフォーマンス」設定への変更します。 ②コントロールパネル>ネットワークと共有センター>アダプターの設定変更 ネットワークアダプタのIPv6設定をOFFにします。 ③コントロールパネル>管理ツール>ローカルセキュリティポリシー ローカルポリシー>セキュリティオプション ・Microsoftネットワークサーバ：セッションを中断する前に、ある一定のアイドル時間を必要とする 「15分 → 0分」に変更します。 ・Microsoftネットワークサーバ：ログオン時間を超過するとクライアントを切断する。 「有効 → 無効」に変更します。 ④コントロールパネル>デバイスマネージャー ネットワークアダプタの省電力設定を無効にします。 ⑤ネットワークアダプタ活性化コマンドの実行 以下記載の内容をコマンドプロンプトを起動し実行します。 netsh interface tcp set global autotuninglevel=highlyrestricted netsh int tcp set global rss=disabled netsh int tcp set global netdma=disabled | <p>親機（サーバ）と子機（クライアント）の間で通信が安定しない場合に実施すると効果を見込むことができません。</p> <p>※留意点</p> <ol style="list-style-type: none"> ①無線環境である場合、設定を実施しても期待する効果を得られない場合があります。通信の安定性が担保することができない為、無線環境は推奨環境外として位置付けております。 ②有線環境で通信が安定しない場合、子機（クライアント）から親機（サーバ）までのネットワーク機器に問題がある場合があります。 LANケーブル・スイッチングハブ・ルータに問題が無いか確認が必要となります。 |
| 5 | NEXT/more/ 基幹業務 | 子機・クライアントでシステムを起動すると、画面の左上に一瞬ゲージが表示されるがその後システムが起動しない。 | <p>以下操作手順に従い親機（サーバ）の共有フォルダを開くことができるか確認をお願いいたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①windowsスタートボタン（右クリック）>ファイル名を指定して実行をクリックします。 ②¥¥親機名（サーバ名）を入れてOKボタンをクリックします。 ③資格情報を求めてくる場合は、親機（サーバ）のユーザ名/PWを指定し、 ④資格情報を保存するにチェックを加えてOKボタンを押します。 <p>※¥¥IPアドレスで共有フォルダが開いても正しく起動することはできません。 ほのぼのシリーズは子機（クライアント）から親機（サーバ）について名前解決ができる状態である必要があります。</p> | |

| No | 区分 | Q（お問い合わせ内容） | A（回答内容） | 備考 |
|----|--------------------|---|--|--|
| 6 | NEXT/more/ 基幹業務 | 印刷しようとする「プリンタの情報の設定に失敗しました」のメッセージが表示される。 | <p>インストールしていただいているドライバに対して権限の割当をお願いいたします。 コントロールパネル>デバイスとプリンタを開き、印刷でご利用いただいているプリンタの上で右クリック>プリンタのプロパティを開きます。 セキュリティタブでEveryone権限について「このプリンタの管理」「ドキュメントの管理」の許可にチェックを加えてからシステムの開き直しをお願いいたします。</p> <p>【注意】ターミナル環境で利用することができる「リダイレクトプリンタ」は、推奨環境外となります。以上の設定を行うことができないこと・印刷速度が極端に遅くなるのが理由となります。</p> | |
| 7 | NEXT/more | <p>請求>統計>請求統計 国保請求>統計 印刷しようとしても帳票が出力されない。</p> | <p>プリンタの名称が長すぎる場合、症状が発生する場合があります。 「コントロールパネル>デバイスとプリンタ」を開き利用したいプリンタの名称を20バイト（半角20文字）以内に短く変更します。 【No.5】 記載の設定も実施します。</p> | |
| 8 | その他 | <p>ターミナル環境（「ターミナルクライアント」「F@RDS」「DC型RDS」「RDS」）システムを起動しようとする、「このリモートコンピュータのIDを識別できません。接続しますか?」というメッセージが表示されるようになった。</p> | <p>メッセージを出ないように設定を変更する場合は、画面左したの「このコンピュータへの接続について今後確認しない」のチェックを入れて一度「はい」を選択し接続を続行頂くと次回以降メッセージは表示されなくなります。 サーバに接続する設定条件の変更・サーバのアップデート・再起動等のきっかけでメッセージが表示されることがございますが、特に害のあるメッセージではございませんのでご安心ください。</p> |  |

| No | 区分 | Q（お問い合わせ内容） | A（回答内容） | 備考 |
|----|--------------------|--|--|----|
| 9 | NEXT/more/ 基幹業務 | システム利用中にプログラムが強制終了してしまう。 NEXT：KGF300.EXEが動作を停止しました。 more：SGF300.EXEが動作を停止しました。 基幹業務：KKN300.EXEが動作を停止しました。 （給与の場合：KYU401.EXE、財務の場合：ZIM600.EXE、人事の場合：JIN300.EXE） | ◆ターミナル環境（「ターミナルクライアント」「F@RDS」「DC型RDS」「TRDS」）をご利用の場合 「サインアウト（ログオフ）」を実施して画面を開き直していただいていた方がでしょうか。 手順： ※システムの画面を一度開いていただきます。 ①.画面左下のwindowsボタンの上で右クリックをします。 ②.表示されたメニューの「シャットダウンまたはサインアウト>サインアウト」を選択します。 ③.画面が閉じたら、再度システムの画面を開き直していただき状況を確認いただきます。 ◆スタンドアロン・ピアピア・サーバクライアント環境をご利用の場合 弊社システムに干渉するソフトウェアがインストールされていないか確認をお願いいたします。 現状、弊社で確認できているものは以下の通りとなります。（今後追加される場合がございます。） ・ HP Client Security Manager/HP sure click ・ Dell Data Protection Security Tools Authentication ・ JWord ・ E START アプリ / E START アップデートセンター ・ Rapport ・ PhishWall ・ SKYSEA Client View もしインストールされている場合は、ソフトのアンインストールもしくは例外設定を行っていただきますようお願いいたします。 | |
| 10 | NEXT/more/ 基幹業務 | 子機（クライアント）を起動すると、「コマンドが異常終了しました。」とメッセージが表示される。 | 子機（クライアント）は、起動時にwindowsのXCOPYコマンドを実行し、親機（サーバ）からプログラムのコピー動作を実行します。 その際、XCOPYコマンドが正常に実行できなかった場合、ご指摘のエラーメッセージが発生します。 ◆対処 (1)干渉ツールがインストールされていないか。 特定のツールがインストールされている場合、弊社システムに起動時干渉するものがあることが確認されております。インストールされている場合、アンインストール・例外設定等の対応をお願いいたします。 ツール名：HP shure click（ヒューレッドバックス製のPCに標準でインストールされているツール） (2)システムがインストールされているドライブの空き容量が十分あるか。 プログラムのコピーを親機から行うにあたり、ハードディスクの空き容量が十分確保された状態である必要があります。空き容量不足がある場合はデータを整理し容量の確保をお願いいたします。 (3)XCOPYコマンドが正常に実行できる状況か XCOPYコマンドは、C:\windows\system32のパスが正しく通っていれば正常に実行できます。 お客様のPCの状況によってパスが正しく追うことができなくなってしまう場合、XCOPYコマンドの実行が失敗してしまう場合があります。その場合手で環境変数にパスを指定します。 ①コントロールパネル>システムを選択します。 ②画面左、システムの詳細設定を選択します。 ③環境変数ボタンをクリックします。 ④システム環境変数の「Path」をダブルクリックします。 ⑤新規ボタンをクリックし、追加された枠に「C:\windows\system32」を入力します。 ⑥追加したパスを「上へ」ボタンをクリックし最上位まで優先順位を上げます。 | |
| 11 | NEXT/more/ 基幹業務 | システムを起動すると「エラーコード-1000テンポラリー領域の制限を超えています」のメッセージが発生する。 | 親機（サーバ）のハードディスク空き容量が不足した場合にエラーメッセージが発生します。 弊社が推奨としている空き容量は、「10GB」程度となります。 不要なデータを削除して十分空き容量を確保してシステムを起動していただいていた方がでしょうか。 | |

| No | 区分 | Q（お問い合わせ内容） | A（回答内容） | 備考 |
|----|-----------|---|---|----|
| 12 | NEXT/more | 特定の日誌などの帳票で1つの履歴だけ印刷・プレビューするとアイコンがくるくるとなり固まる。 また、システムが終了してしまう。 | 印刷しようとしている帳票の入力文字の中に、「◆の中に？」（長方形の少し小さい四角）の文字化けが出来ている可能性があります。一旦タスクマネージャを起動し（Ctrl+Shift+Esc）システムを強制終了します。 システムが強制的に閉じますので、再度システムを立ち上げ、正しい文字を入力し直して保存。その後、印刷・プレビューを行っていただけます。 | |
| 13 | セットアップ | 親機（サーバ）の入替えを実施する。手順を確認したい。 | 以下の内容について変更が無い場合、親機（サーバ）のみ入れ替えることで子機（クライアント）のインストールのし直しは不要となります。 ※1つでも条件に変更がある場合、子機（クライアント）のインストールし直しが必要です。 ①.サーバ（親機）のホスト名（PC名）が同じであること。 ②.子機（クライアント）と同じLAN内に親機（サーバ）が設置されること。 ③.移行元のアプリケーションのバージョンと移行先のアプリケーションのバージョンが一致していること。 【注意】※ホスト名（PC名）を変更してからソフトウェアのインストールの実施をお願いいたします。 インストール完了後にホスト名（PC名）を変更した場合、再度セットアップし直しとなります。 （セットアップ時点のホスト名（PC名）の情報で環境が構築されます。インストール時と異なるPC名に変更すると運用上支障がございます。） ◆データの移行 移行先のサーバのセットアップが完了していることを前提とします。 ①.移行元・移行先のデータベースをほのぼの管理コンソールで停止します。 ②.移行先の「DATA」フォルダをリネームします。 NEXTの場合：*:\NDSKGGHAP300\DATA¥ moreの場合：*:\NDSGGFAP300\DATA¥ 基幹業務システムの場合：*:\NDSKKNAP300\DATA¥ ③.移行元の「DATA」フォルダをコピーし、移行先のDATAフォルダが配置されていたパスに貼り付けます。 ④.ほのぼの管理コンソールからデータベースを起動します。 ※ライセンスキーは、DBデータの中に含まれております。改めてライセンスキー登録は不要となります。 | |
| 14 | セットアップ | 子機（クライアント）の入替えを実施する。手順を確認したい。 | インストールする子機（クライアント）上で以下の手順を実施します。 ①.windowsスタートボタン（右クリック）>ファイル名を指定して実行をクリックします。 ②.¥親機名（サーバ名）を入れてOKボタンをクリックします。 ③.NEXTの場合：NDSKGGHAP300>ClientSetup.exe を実行します。 moreの場合：NDSGGFAP300>ClientSetup.exe を実行します。 基幹業務システムの場合：NDSKKNAP300>ClientSetup.exe を実行します。 【注意】 ※¥¥IPアドレスで共有フォルダが開いても正しくインストールすることはできません。 ほのぼのシリーズは子機（クライアント）から親機（サーバ）について名前解決ができる状態である必要があります。 | |

| No | 区分 | Q（お問い合わせ内容） | A（回答内容） | 備考 |
|----|----------------|--|---|---|
| 15 | バックアップ | ほのぼの管理コンソールで取得しているバックアップに戻す方法を教えてください。 | <p>◆リストア手順</p> <p>(1)ほのぼの管理コンソールを起動します。</p> <p>(2)DB管理タブで「NEXT/more/期間業務（バックアップを戻したいシステム）」を停止にします。</p> <p>(3)バックアップタブで「NEXT/more/期間業務（バックアップを戻したいシステム）」のバックアップを実行します。</p> <p>(4)バックアップタブ画面下部のバックアップ履歴を「NEXT/more/期間業務（バックアップを戻したいシステム）」に合わせます。</p> <p>(5)戻したいバックアップ履歴を選択します。</p> <p>(6)画面左上、ファイル>リストアを選択します。</p> <p>(7)リストアが完了したら、DB管理タブに戻りDBを起動します。</p> <p>【注意】バックアップを戻す場合、取得した時点で全てのデータを戻すこととなります。バックアップ取得時点以降で入力したデータは打ち直しとなります。オンラインプラットフォーム・F@RDS環境ご利用のお客様は、お客様都合でバックアップを戻す場合有償対応となります。ご希望される場合は弊社営業担当へご連絡をお願いいたします。</p> | |
| 16 | バックアップ | バックアップデータから一部のデータだけ戻すことは可能か | <p>一部のデータだけバックアップを戻すことはできません。</p> <p>バックアップを戻す場合、取得した時点で全てのデータを戻すこととなります。</p> <p>バックアップ取得時点以降で入力したデータは打ち直しとなります。</p> | |
| 17 | NDS ダウンローダー | NDSダウンローダーで修正プログラムを適用しようとするが、パッチを適用してもBLDが変わらない。 | <p>システムを起動した状態で修正パッチを適用するとプログラムの置き換えを行うことができない為正しくパッチの適用が行われない状況となります。</p> <p>一度、親機（サーバ）再起動した後、修正パッチの適用を実施していただきますようお願いいたします。</p> | |
| 18 | NDS ダウンローダー | NDSダウンローダーの認証IDに何を入力したらよいか確認したい。 | <p>認証IDは、接続チェックを実施していただくことで自動入力可能です。</p> <p>①.新規インストールの場合 ほのぼの管理コンソールでライセンスキー登録の上、NDSダウンローダー（右クリック）>接続チェックの実施をお願いいたします。</p> <p>②.親機（サーバ）の入れ替えの場合 【No.13】 操作実施後、DBを起動した状態で、NDSダウンローダー（右クリック）>接続チェックの実施をお願いいたします。</p> | |
| 19 | NDS ダウンローダー | NDSダウンローダーでバージョンアップをしようとする 「ダウンロードファイルの実行に失敗しました、実行環境をご確認の上、再度ダウンロードファイルを実行してください」とメッセージが表示される。 | <p>ダウンロードが完了している状態かどうかを確認します。</p> <p>「右クリック>ダウンロード開始>最新版」を開き、今回のバージョンアップ分について「済」の状態になっているか確認します。「-」の状態の場合は、手動でダウンロード実施の完了しましたらバージョンアップ作業を行っていただくようにご案内をお願いいたします。</p> |  |

| No | 区分 | Q (お問い合わせ内容) | A (回答内容) | 備考 |
|----|----------------|--|--|----|
| 20 | セットアップ | 子機（クライアント）でバージョンアップ後、システムを起動すると「システムDBVer(3.01.00XX)とデータベースDBVer(3.01.00XX)が一致しません～（以下略）」が表示されるようになった。 | <p>デスクトップに配置されているショートカットから起動をお願いいたします。 クライアント（子機）インストール時に作成されるショートカットから起動することで画面左上にゲージが表示されます。ゲージ表示中にサーバ（親機）からバージョンアップされたプログラムをコピーし、コピー完了後システムを起動する仕組みとなっております。</p> <p>◆原因 サーバ（親機）でバージョンアップされたプログラムを取得しないまま、システムを起動しようとした場合メッセージが発生します。 (タスクバーにピン止めされたシステムのアイコンから起動している場合は、プログラム更新されないままシステムを起動する動きとなります。)</p> | |
| 21 | セットアップ | ライセンスキー通知書がお客様の元に届いている。複数ライセンスキーがあるがどれを入れたらよいか確認したい。 | <p>発行されているライセンスキーは全て入力していただけます。</p> <p>介護：ほのぼのNEXTのライセンスキーになります。NEXT介護ライセンスキー管理タブでキーを入力します。</p> <p>more：ほのぼのmoreのライセンスキーになります。ほのぼのmoreライセンスキー管理タブでキーを入力します。</p> <p>基幹業務：基幹業務システムのライセンスキーになります。基幹業務ライセンスキー管理タブでキーを入力します。</p> <p>共通：クライアントライセンス数のキーとなります。追加することでライセンス数が増えます。発行された場合は、ほのぼのNEXT・ほのぼのmore・基幹業務システム全てのタブで同じキーを入力します。</p> <p>※ほのぼの管理コンソールには、サーバ（親機）にインストールされているシステムのタブのみ表示されます。</p> | |
| 22 | NEXT/more/基幹業務 | 「ライセンス期限にご注意ください（YYYY/MMまで有効）」とログイン画面に表示されるようになった。 | <p>ご購入いただいているライセンス期限が「90日以内」から画面にメッセージを表示するようにしております。保守の更新を行っていただき、新たにライセンスキーの登録をすることでメッセージを消すことができます。更新をご希望される場合は、弊社営業担当へご相談いただけますようお願いいたします。</p> <p>オンラインプラットフォーム・F@RDSのお客様は、ライセンスキー発行次第弊社担当がサーバにライセンスキーを入力いたします。</p> <p>更新のご契約がお済の場合は、もうしばらくお待ちいただけますようお願いいたします。</p> <p>進捗状況については、弊社営業担当へご確認をお願いいたします。</p> | |

| No | 区分 | Q（お問い合わせ内容） | A（回答内容） | 備考 |
|----|----------------|---|---|---|
| 23 | セットアップ | ライセンスキーの更新を実施したが、「ライセンス期限にご注意ください（YYYY/MMまで有効）」のメッセージが消えない。 | <p>ライセンスキーを更新してもメッセージは出続けるケースはあります。（一部の保守のみ更新した場合）</p> <p>◆備考掲載の例の場合</p> <p>画像の例の場合、「在宅ケアマネジメント基本使用権P」「介護予防ケアマネジメント委託先使用権P」等「2020/03/31」となっております。</p> <p>「2020/04/01」を迎えればメッセージは消えますが過ぎるまではメッセージは出続けます。</p> <p>また、メッセージを消すことはできません。</p> <p>一部のシステムの未使用、キャンセル等お客様のご希望により意図的に更新を行っていないケースが殆どですが、更新が必要な場合は弊社営業担当へご連絡をお願いいたします。</p> |  |
| 24 | セットアップ | VPN（バーチャルプライベートネットワーク）越しにほのぼのシリーズを利用したい。導入可能か。 | <p>VPN越しのサーバクライアント型でのご利用は推奨外となります。</p> <p>ターミナルサーバクライアント型もしくはメタサーバクライアント型を推奨としております。</p> <p>システムをご利用いただくにあたり、速度・接続が安定性について問題がありますので導入は控えていただいております。</p> | |
| 25 | セットアップ | システムを会社の外で利用したい。 | <p>オンラインプラットフォーム環境でご利用いただいているお客様は、インターネット接続可能な環境であればそのまま外部で弊社システムを利用することは可能です。</p> <p>その他の運用形態でご利用されているお客様については、基本的には外部に持ち出して利用することはできません。外部で利用できる環境とされたい場合は、弊社営業担当へご相談いただけますようお願いいたします。</p> | |
| 26 | NEXT/more/基幹業務 | プリンタ設定で印刷設定を変更しても正しく反映されない。 | <p>インストールしていただいているドライバに対して権限の割当をお願いいたします。</p> <p>コントロールパネル>デバイスとプリンタを開き、印刷でご利用いただいているプリンタの上で右クリック>プリンタのプロパティを開きます。</p> <p>セキュリティタブでEveryone権限について「このプリンタの管理」「ドキュメントの管理」の許可にチェックを加えてからNEXT上で動作をご確認ください。</p> <p>※NEXTの画面は一度閉じて開き直しが必要です。</p> <p>以上の設定を実施しても印刷設定が正しく反映されない場合、予め印刷設定を実施した状態のプリンタドライバを追加します。（設定は端末毎に必要となります。）</p> <p>※プリンタポートは別々に設定します。またポートの種類はTCP/IPポートで指定してください。</p> <p>WSDポート・USBポート等TCP/IPポート以外はは推奨外となります。</p> <p>※USB接続のみ対応のプリンタは推奨外となりますのでご注意ください。</p> <p>※Genericプリンタ（汎用ドライバ）のご利用は避けていただきますようお願いいたします。</p> <p>LIPSプリンタ（機種ごとに準備ドライバ）のご利用をお願いいたします。</p> <p>追加したプリンタに対してご希望される印刷設定を行います。</p> <p>システムを起動し、プリンタ設定で追加したプリンタドライバを選択し印刷を実施します。</p> | |

| No | 区分 | Q（お問い合わせ内容） | A（回答内容） | 備考 |
|----|--------------------|---|---|---|
| 27 | NEXT/more/ 基幹業務 | 外字エディタを利用して、旧漢字を利用できるようにしたい。 | <p>◆外字エディタの登録手順</p> <p>①.windowsボタンで右クリック>ファイル名を指定して実行 「eudcedit.exe」で実行します。</p> <p>②.コードを選択し、OKボタンをクリックします。</p> <p>③.漢字を作成し、編集>同じコードで保存を選択します。</p> <p>◆外字の入力</p> <p>外字エディタで作成した漢字の登録を行います。</p> <p>①.IMEパッドを開きます。</p> <p>②.画面左側メニュー（文字一覧）を選択します。</p> <p>Unicode > シフトJIS > 外字 と階層をたどります。</p> <p>③.システムで入力したい枠に文字入力カソールを合わせて、IMEパッドから漢字を選択します。</p> <p>Enterキーを入力します。</p> <p>※フリガナも外字で登録した漢字で入力されてしまうのでフリガナは登録した後編集していただく必要があります。</p> | <p>◎前提条件</p> <p>オンラインプラットフォーム・F@RDS環境では本対応を行うことができません。</p> <p>常用漢字を代用してご登録をお願いいたします。</p> <p>◎留意点</p> <p>サーバクライアント型・ピアピア型・スタンドアロン →各端末に登録することとなります。全てのPCで同じ漢字を表示させるには同じ文字コードに同じ漢字を入力する必要があります。</p> <p>ターミナルサーバ型 →サーバの外字エディタを開いて登録することとなります。</p> <p>外字エディタがインストールされていない、開くことができない場合は事前に調整しておく必要があります。</p> <p>◎介護保険の請求について</p> <p>介護保険の請求には、影響しない範囲となります。</p> <p>請求のデータには、被保険者番号のみ出力されており、漢字の情報は一切入りません。</p> |
| 28 | NEXT/more/ 基幹業務 | 帳票をPDFファイルとして出力したい。 | <p>原則すべての画面において推奨動作保証外になります。</p> <p>PDFドライバを利用して出力可能な範囲でご利用をお願いいたします。</p> <p>エラー・トラブルが発生したとしてもサポートすることはできません。</p> | |
| 29 | NEXT/more/ 基幹業務 | 帳票をPC-FAXドライバを利用してFAXを送りたい。 | <p>原則すべての画面において推奨動作保証外になります。</p> <p>FAXドライバを利用して出力可能な範囲でご利用をお願いいたします。</p> <p>エラー・トラブルが発生したとしてもサポートすることはできません。</p> <p>（現状、画面によって正しく出力できない状況は確認されております。）</p> <p>ケアマネ画面のみの対応となりますが、提供票FAX送信オプションを別途準備しております。</p> <p>もしFAXでの送信をご希望される場合は、そちらをご提案いただきますようお願いいたします。</p> <p>※オンラインプラットフォーム・ターミナル環境・メタ環境は除く。</p> | |
| 30 | OLPF | オンラインプラットフォーム起動時に表示される。「証明書の選択」画面を消したい。 | <p>ご利用されているシステムが1つだけである場合のみ有効です。</p> <p>複数システムご利用で、証明書が複数インストールされている場合は設定することはできません。</p> <p>◆設定手順</p> <p>(1).コントロールパネル（表示方法：カテゴリ）>ネットワークとインターネットを選択します。</p> <p>(2).インターネットオプションを選択します。</p> <p>(3).セキュリティタブを選択。</p> <p>(4).信頼済みサイトを選択。</p> <p>(5).画面下部、レベルのカスタマイズを選択</p> <p>既存のクライアント証明書が1つしか存在しない場合の証明書の選択 「無効にする」→「有効にする」</p> |  |

| No | 区分 | Q（お問い合わせ内容） | A（回答内容） | 備考 |
|----|------|--|--|--|
| 31 | OLPF | システムを起動しようとする、エラーが出て正しく起動することができない。 エラー内容： アプリケーションを起動できません・ヘルプデスクに情報を知らせてください。Citrix XenAppサーバーに接続できません。SSLエラー4:処理は正常終了しました。 | システムを起動した後、証明書の選択画面が表示された状態でしばらく時間が経過すると発生するエラーとなります。 証明書選択画面の省略設定が有効ですので、【No.30】の設定を実施して開き直ししていただくとよいかと思います。 | |
| 32 | OLPF | システムを起動しようとする、エラーが出て正しく起動することができない。 エラー内容： このアプリのインスタンスは実行されています。複数のインスタンスは許可されていません。システム管理者に問い合わせてください。 | 弊社、サーバ側に接続情報が残っている状態でシステムを起動しようとする、該当メッセージが表示されます。 オンラインプラットフォーム画面へログイン後、画面左上に表示されている「ログオフ」ボタンをクリックし画面を一旦閉じます。開き直してシステムが起動ができるか確認をお願いいたします。 | |
| 33 | OLPF | システムを操作する際、行追加をすると2行追加されたり、日付をずらそうとすると2日～3日ずれる。 | 【No.30】の設定を実施いただきシステムを開き直すことで改善されます。 | |
| 34 | OLPF | windowsのアカウントを新しい作成したが、新しいアカウントでログインしようとしても画面を開くことができない。 メッセージ： このページに安全に接続できません。 サイトが古いか完全でないTLSセキュリティ設定が使用されている可能性があります。この問題が解決しない場合はWEBサイトの所有者に連絡してください。 | windowsのアカウントごとに証明書のインストールが必要です。 新しく作成したアカウントにも同じ証明書のインストールをお願いいたします。 | |
| 35 | OLPF | オンラインプラットフォームのインストール作業を実施する。証明書はどこから入手したらよいか。 | サポートホームページよりダウンロードすることができます。 オンラインプラットフォームポータル画面に設置しております、各システムのサポートホームページへログインします。サポートホームページ内に「CA証明書>クライアント証明書」よりダウンロードすることができます。 【注意】 証明書をインストールする際、パスワードを入力する必要があります。 サポートセンターではご案内できない部分となりますので、パスワードについては納品物をご確認ください。 | ◆サポートホームページ画面  |
| 36 | OLPF | オンラインプラットフォーム環境で利用できない機能を確認したい。 | オンラインプラットフォームのポータル画面より確認可能です。 よくあるお問い合わせについて>注意・制限事項>各システム詳細 onlineプラットフォーム利用時の注意・制限事項.pdf | |

| No | 区分 | Q（お問い合わせ内容） | A（回答内容） | 備考 |
|----|------|---|---|---|
| 37 | OLPF | パスワードを記憶する設定（オートコンプリート設定）を実施したいがどのようにしたらよいか | <p>設定の仕方についてはWEB検索等を行うことで確認可能かと思えます。必要に応じて確認いただき対応いただきますようお願いいたします。</p> <p>オートコンプリート設定は、ブラウザの機能の1つになり、ブラウザアップデートで設定が消えてしまう事もありますので弊社で設定・トラブルシューティングはできかねます。販売店様の管轄の元、設定をお願いいたします。</p> <p>※お客様からお問い合わせがあった場合でもサポートすることはできかねます。</p> | |
| 38 | OLPF | ほのぼのシリーズの設定でID/PWを保持する設定にしているが、保存されていない場合がある。（別の担当者のログインID/PWが保存された状態で起動してきてしまう。） | <p>オンラインプラットフォームは負荷分散の為、接続先アプリケーションサーバを複数設けております。証明書・接続先サーバ単位でシステムのDB側に情報を保存する仕組みとなっているため、初めて接続先となるアプリケーションサーバにあたった場合、保存されていない状態でログイン画面が起動します。</p> <p>また、複数の担当で1台のPCを共有して利用している場合には、別の担当者様のID/PWが保存された状態でログイン画面が表示される場合もありますので留意し設定をご活用いただく必要があります。</p> | |
| 39 | OLPF | システムを起動すると、画面がロックされた状態で起動してくる。（ひまわりのマークのアイコンと共にPW入力画面が表示されてくる。） | PW入力枠にオンラインプラットフォームにログインする際のパスワードを入力する事でロックが解除することができます。 | |
| 40 | その他 | <p>PC自体が起動しない。</p> <p>電源ボタンを入れても起動しません。</p> <p>PCの画面が、突然青い画面がでるようになった。</p> | <p>パソコンが故障している可能性があります。</p> <p>PCのご購入元・販売店様にご連絡をお願い致します。</p> | <p>青い画面：ブルースクリーン</p> <p>PCが故障し正しく動作しなくなった場合突然発生する症状となります。原因の特定・改善については、ご購入元・販売店様に相談し対応をいただく内容のものとなります。</p>  |