




**PART  
11**



**トラブルが  
起こったときには**

# トラブル対応手順

ここでは、基準情報システム全体に共通するトラブルが起こった場合の対処方法について説明している。

## 電源

電源スイッチを ON にしたが、電源が入らない。

- 電源コードが抜けている。→電源コードを接続する。
- バッテリーが充電されていない。→バッテリーを充電する。
- その他→統制席へ連絡。

電源が入っているのに、画面が真っ黒になり何も表示しない。

→統制席へ連絡。

電源を入れる度に「電源を切る準備ができました」と表示される。

→統制席へ連絡。

## 起動時エラー

端末装置が起動しない。

→統制席へ連絡。

WindowsNT が起動しない。

→統制席へ連絡。

## ログオンエラー

ログオン時に「ログオンサーバが見つかりません。」というメッセージが表示されたが、ログオンできた。

- LAN カードが入っていない。→すぐにログオフし、LAN カードを入れる。
- Moil が接続されていない。→すぐにログオフし、Moil を接続する。
- MU が起動していない。→すぐにログオフし、MU を起動する。
- その他→すぐにログオフし、統制席へ連絡。

ログオンエラーでログオンできない。



パスワードを忘れた。

→統制席へ連絡。

パスワードの変更後ログオンできない。

パスワードの変更時のミス。→統制席へ連絡。

### 業務画面起動エラー

業務画面を起動できない。

- オンライン時間帯ではない。→オンライン開始時刻まで待つ。
- サーバが起動していない。→サーバが起動するまで待つ。
- サーバが故障している。→サーバの故障が復旧するまで待つ。
- MU が故障している。→MUの故障が復旧するまで待つ。
- その他→統制席へ連絡。

電子メール、電子掲示板起動時に「既に同一ユーザでログインされています。」というメッセージが表示された。

既に別の端末を使ってログオンしている。→ログオン中の他の端末からログオフする。

### 媒体エラー

FD (フロッピーディスク) にファイルを保存できない。

- 書き込み禁止になっている。→書き込み可能状態にする。
- フォーマットされていない。→フォーマットする。
- 空き容量がない。→他のFDを用意する。不要なファイルを消去する。
- ワープロ専用機のFDを使おうとした。→端末装置で使用可能なFDを用意する。
- その他→統制席へ連絡。

共有ファイルに保存できない。

- 空き容量がない。→不要なファイルを消去する。
- その他→統制席へ連絡。

内蔵ハードディスクにファイルを保存できない。  
空き容量がない。→不要なファイルを消去する。

■ その他→統制席へ連絡。

### 操作中のトラブル

キー入力及びマウス操作が一切受け付けられない。  
→統制席へ連絡。

Dr. ワトソンの画面が表示された。  
→統制席へ連絡。



突然、端末装置がリセットされる。  
→統制席へ連絡。

システムがクラッシュ（破壊）したときの画面（メモリダンプ）が表示された。  
→統制席へ連絡。

### シャットダウン時エラー

シャットダウン（WindowsNT を終了する操作）処理が途中から進まない。  
→統制席へ連絡。

シャットダウン時に「アプリケーションからの応答がありません。」というメッセージが表示された。  
→統制席へ連絡。