

School Kids

Book Kids

■読書履歴記帳システム■

□ F A Q □

【障害発生時の対応方法】



2016年5月度（第二版）

SchoolKids BookKids で良くあるご質問とその回答をまとめてみました。

対応方法は記載しておりますが、詳細の対応方法は、別途操作説明書をご参照ください。

ライトキッズ株式会社

Light Kids Corp

目次

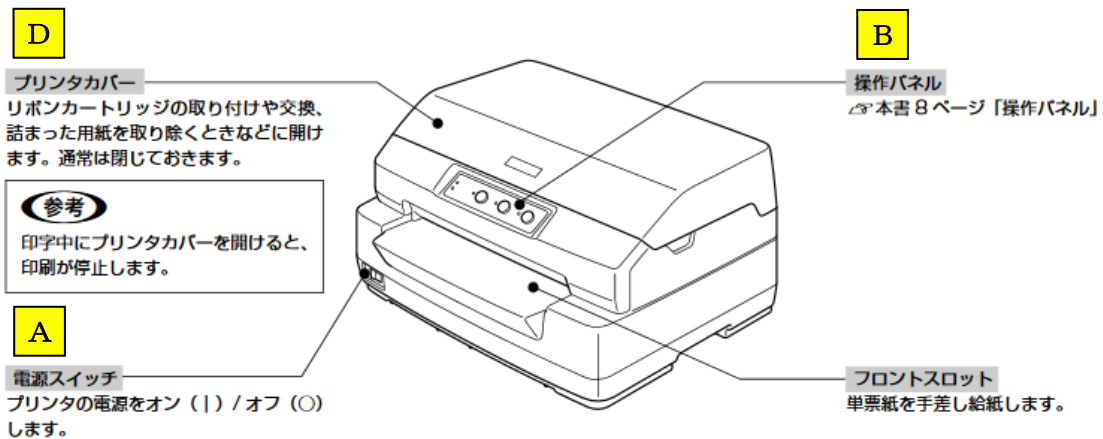
目次	2
(1) 通帳プリンタ障害時の対応方法	3
1. プリンタの電源が入らない & パソコンでプリント指示しても記帳が出来ない	3
2. 通帳印字結果がかすれたり、文字が薄くて見えない	4
3. 通帳印字結果で、文字の一部が欠けて白線が入ったようになってしまう	6
4. 通帳がプリンタから排出されずに詰まってしまった	7
5. 通帳排出時にガイドに引っかかり上手く排出されない	8
6. 通帳の印字が斜行してしまう (斜めに印字される) ・ 印字行がズレる	9
(2) 図書通帳システム障害時の対応方法	11
1. 図書通帳アイコンをクリックしても立ち上がらない	11
2. 画面のガイダンス用の画像が表示されない。	11
3. 通帳のバーコードが読み取りにくい	12
4. 貸出を行ったのに記帳データが無い	12
5. 知らないうちに画面が立上げ時の処理選択画面に戻ってしまった	12
6. 処理選択画面の左下の日付が違っている	13
7. 初期登録画面の使用冊数が相違している	13
8. 記帳②画面のページと行数が実際の通帳と相違している	13
9. 初期登録をしようとして利用者番号を入力したがワーニングが表示される	13
10. 記帳をしようとして利用者番号を入力したがワーニングが表示される	14
11. 通帳全ページ記帳後に、最終ページの読書実績を記帳するのを忘れた	15
12. 記帳しようとして通帳を挿入したら他の人の履歴が印字された	15
13. 記帳しようとして通帳を挿入したが、通帳が給紙されずに記帳できない	16
14. 記帳時、繰越データがあるのに忘れて帰ってしまった	16
(3) 管理者の障害対応方法	18
1. 利用者がカードを紛失してしまったので、利用者番号を変更して追加記帳したい	18
2. 通帳を紛失してしまったので記帳済みのデータを再記帳したい	18
3. 利用者の貸出データがあるかどうかを確認したい	18
4. 通帳機の使用状況を確認したい	18
5. LMSから貸出情報が来ているか確認したい	19

(1) 通帳プリンタ障害時の対応方法

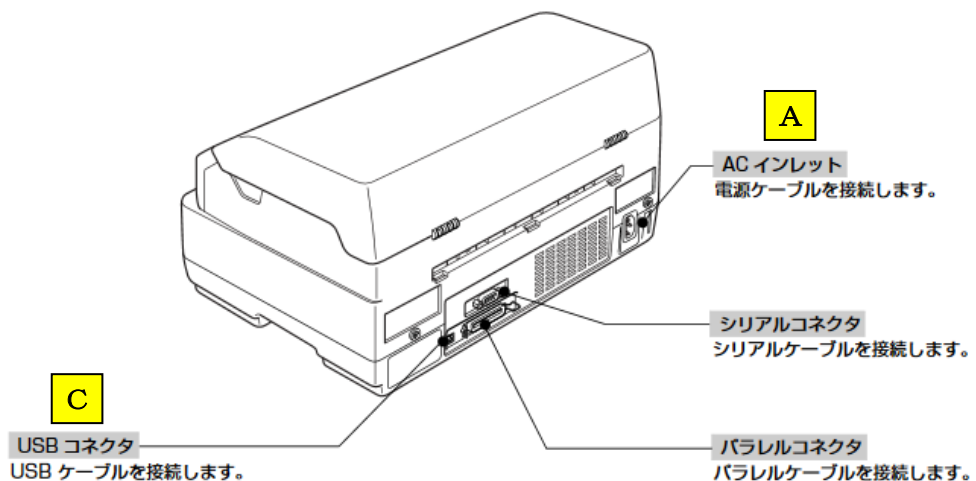
1. プリンタの電源が入らない & パソコンでプリント指示しても記帳が出来ない

A	プリンタの電源コンセントは入っていますか？
B	プリンタの前面の [操作パネル] の Power スイッチが点灯していますか？
C	パソコンとプリンタを接続する USB ケーブルは接続されていますか？
D	プリンタカバーは空いていませんか？
上記に問題が無いのに、印刷できない場合は販売店にご連絡ください。	

正面



背面



2. 通帳印字結果がかすれたり、文字が薄くて見えない

● 文字の上下が局部的に薄くなる

リボンカートリッジが正しく取り付けられていない可能性があります。

印刷を中止し、リボンカートリッジを取り付け直してください。

● 印刷が所々欠ける（薄くなる）

インクリボンがたるんだり、ねじれたりしている可能性があります。

リボンのたるみやねじれが無いかを確認し、リボンカートリッジを取付け直してください。

● 印刷がかすれる 及び 全体的に薄くて見づらい／通帳のバーコードが読みにくい

リボンカートリッジの交換時期が来ています。

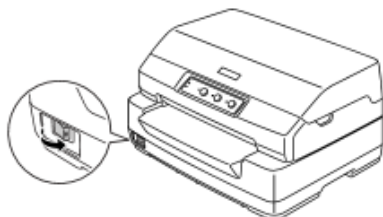
新しいリボンカートリッジに交換してください。

以下の手順でリボンカートリッジを交換します。

△注意

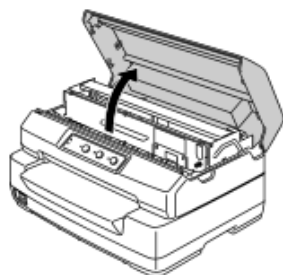
プリンタを使用した後はプリントヘッドが熱くなっていますので、プリントヘッドにはしばらく触らないでください。

1 プリンタの電源をオフにします。

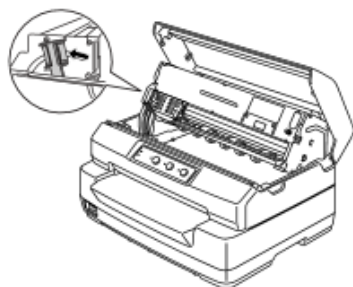


2 電源プラグをコンセントから抜きます。

3 プリンタカバーの両端を持って開けます。



4 レリースレバーを奥側に倒して、印刷ユニットを上押しします。リリースレバーはカチッと音がするまで倒してください。



！注意

印刷ユニットが一度に下がらないように、リボンカートリッジに軽く手を添えてください。

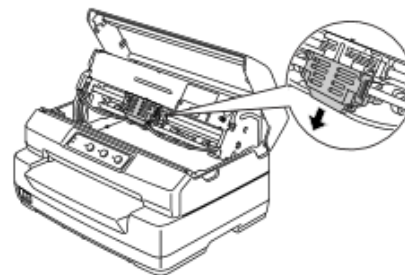
5 プリントヘッドを手動で中央に移動します。



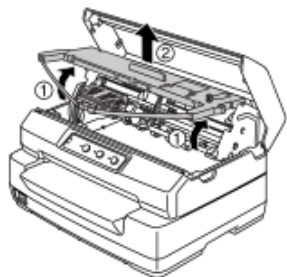
！注意

プリンタの電源がオンのときは、プリントヘッドを移動しないでください。プリンタが損傷するおそれがあります。

6 リボンガイドの両端を持ち、下側に引き抜いてプリントヘッドから取り外します。

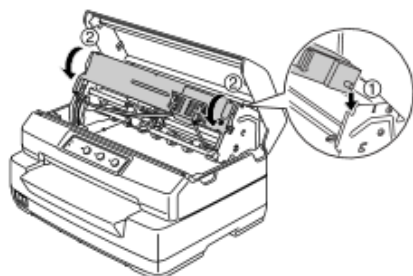


- 7 リボンカートリッジの両端を持ち、突起を軸にして回転させます。その後、上側に引き抜いてプリンタから取り外します。

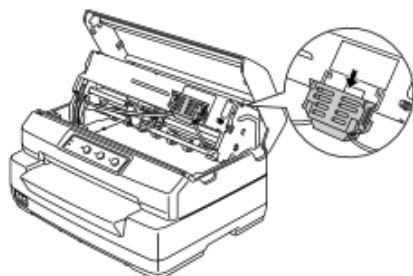


- 8 新しいリボンカートリッジを袋から取り出します。

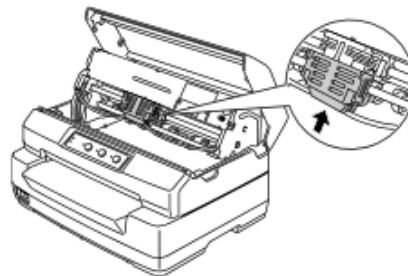
- 9 リボンカートリッジの突起をプリンタ両側の溝に合わせ、固定されるまで押し込みます。カートリッジの両端を軽く押して、傾きやがたつきのないことを確認してください。



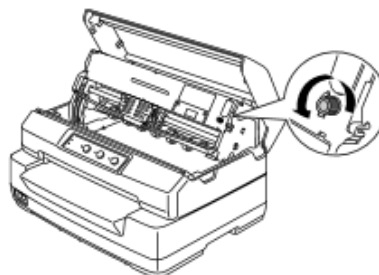
- 10 リボンガイドの両端を持ち、下側に引き抜いてリボンカートリッジから取り外します。



- 11 リボンガイドをプリントヘッドの下側からカチッと音がするまで押し上げます。



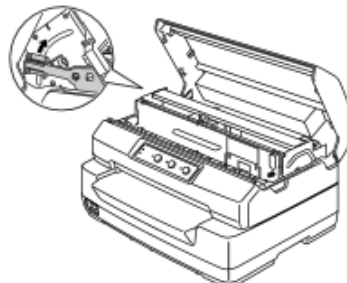
- 12 リボンカートリッジのツマミを回してリボンのたるみを取ります。



！注意

リボンがねじれたり、リボンに折れ目が付いたりしないようにしてください。

- 13 レリースレバーを手前側に倒して、印刷ユニットを元の位置に戻します。



！注意

- 印刷ユニットは、直接手で引っ張らずに、必ずリリースレバーで操作してください。
- リリースレバーはカチッと音がするまで確実に倒してください。確実に倒さないとプリンタカバーを閉じることができません。

- 14 プリンタカバーを閉じます。



3. 通帳印字結果で、文字の一部が欠けて白線が入ったようになってしまう

● 文字の横列が部分的に欠けて、白線が入ったような状態になる

プリンタのヘッドのピンが折れている可能性があります。

プリンタのヘッドピンは通常の操作では折れる事はありませんが、通帳の記帳中に引きぬいたりした場合に折れることが有ることをご承知ください。

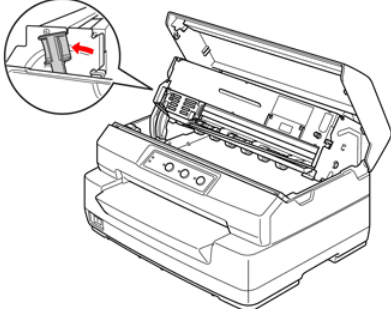
リボンカートリッジが正しく取り付けられているかどうかを確認し、それでもなお欠ける場合は、修理が必要になります。

(ヘッドは消耗品なので有償になります事をご了承ください)

販売店にお問い合わせください。

4. 通帳がプリンタから排出されずに詰まってしまった

通帳がプリンタに詰まった場合は、下記の方法で通帳や用紙を除去してください。

①	まず、プリンタの電源を切り、プリンタカバーを開けます。 その際に、プリンタカバーの両端を持って開けて下さい。	
②	リリースレバーを奥側に倒して、印刷ユニットを上押し上げます。 リリースレバーは、カチッと音がするまで倒して下さい。	
③	通帳・用紙が詰まっていた場合は、通帳・用紙を両手で持ち、取り除きます。 通帳・用紙が破れた場合は、紙片もすべて取り除いてください。	通帳・用紙がすべて取り除けた場合は下記へ
④	リリースレバーを前側に倒して印刷ユニットを元の位置に戻します。 その際に、リリースレバーは、カチッと音がするまで倒して下さい。	
⑤	プリンタカバーを閉じて、プリンタの電源を入れてください。 通常の印刷モードに戻ります。	

5. 通帳排出時にガイドに引っかかり上手く排出されない

前項と同様の方法で通帳を取り除いて下さい。

ライトキッズ社製品独自の通帳挿入ガイドを装着している場合は、プリンタ固有の障害ではありません。通常は、使用時に通帳を真ん中ページ辺りで、充分開いてから水平の状態にして挿入していただければ、挿入時や排出時に通帳がガイドに引っかかることは防げます。

通帳の保管方法が悪い場合などに発生する可能性があり、原因は通帳が折れたまま挿入したり、通帳が歪んでいる場合に発生する可能性があります。

もし発生した場合は、通帳が使用不能となり再発行になる場合が多いので、窓口にて対象の通帳が使用可能かどうかを判断され、不可能と思われた場合は新しい通帳を再発行することをご検討ください。

また、頻繁にこの現象が発生する場合は挿入ガイドが変形している可能性があります。ガイドの状態を確認していただき、プリンタにガイドが正常に接着されていない場合（ガイドの台座とプリンタの間に空間が空いているなど）は、両面テープで再度接着してください。また、左右の台座が変形している場合などは、お客様独自で対応する事はできませんので販売店にご相談ください。

このガイドが無くても通帳記帳はできますので、とりあえずガイドを外して記帳をしてください。（ただし、通帳の斜行記帳のケースが多く発生する可能性があります）

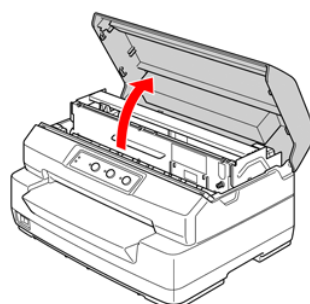
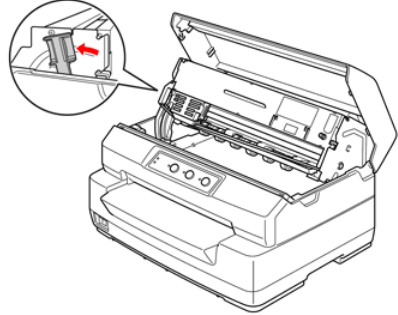
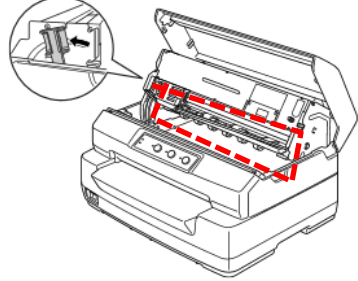
6. 通帳の印字が斜行してしまう（斜めに印字される）・印字行がズれる

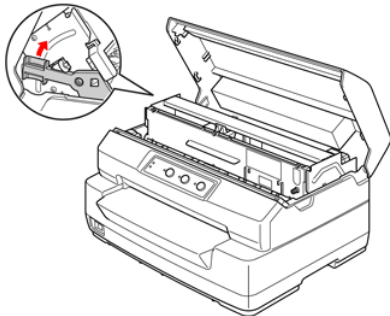
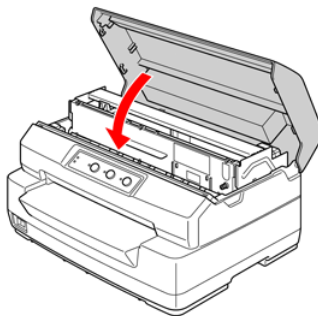
通帳の見開きページ・中紙（履歴ページ）の明細行などの印字が斜行することが多くなったり、印字行が通帳横列先頭の行番号と印字位置がズれることがあります。

これは通帳に付いた埃や汚れが通帳プリンタの送りローラーに付着し、通帳が左右対称に送れず斜行したり、スリップして送りが不安定になった為に発生する現象です。

これを予防する為には、定期的に“プリンタクリーナー”でローラーをクリーニングしていただく必要があります。（管理者_操作説明書の 39 ページをご参照ください）

また、以下の方法で通帳送り用のローラーを清掃いただく事で解決できる可能性は高いです。

①	<p>まず、プリンタの電源を切り、プリンタカバーを開けます。 その際に、プリンタカバーの両端を持って開けて下さい。</p>	
②	<p>リリースレバーを奥側に倒して、印刷ユニットを上押し上げます。 リリースレバーは、カチッと音がするまで倒して下さい。</p>	
③	<p>上下に各々 6 個のゴムローラーがあります。 この上下のゴムローラーで通帳を挟んで搬送しますが、このローラーの清掃をしてください。 たぶんゴムローラー部が白くなっているかゴミが付着していると思われます。</p>	
<p>上段のゴムローラーはそのままで回転しますが、下段のゴムローラーは右端のギヤを奥に向かって廻すことにより回転します。この清掃の際に下記の対応をお願いします。</p> <p>■水でぬらし固く絞った柔らかい布で、ゴム製の部分を円周方向に丁寧に拭いてください。 ※逆方向へは絶対に拭かない事！</p>		

	<p>※ 注意事項 (絶対にやってはいけない事)</p> <p>※市販の中性洗剤やマジックリン 及び、汚れ落としのアルコールは使用しない事！ ローラー素材は伸縮性を保つゴム素材を使用しています。 前記の洗剤類は汚れは取れますが、ゴムを硬化させます。 一時的な対処より使用した溶剤の為に、給紙力は凡そ 50%以下に低下してしまいう事、また寿命が短くなる事をご理解下さい。</p>	
<p>④</p>	<p>上記の清掃が終わりましたらリリースレバーを前側に倒して印刷ユニットを元の位置に戻します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶印刷ユニットは直接手で引っ張らずに、必ずリリースレバーで操作してください。 ▶リリースレバーは、カチッと音がするまで確実に倒して下さい。確実に倒さないとプリンタカバーを閉じる事ができません。 	
<p>⑤</p>	<p>プリンタカバーを閉じて、プリンタの電源を入れてください。</p> <p>通常の印刷モードに戻ります。</p>	

(2) 図書通帳システム障害時の対応方法

1. 図書通帳アイコンをクリックしても立ち上がらない

これまでは、問題なく立ち上がっていたとすれば、当システムの問題ではないと思われますので、管理者にご確認ください。

2. 画面のガイダンス用の画像が表示されない。

ガイダンス用の画像ファイルが登録されていない可能性があります。

下記一覧表で指定されている名称+属性で、「3. 基本コントロール情報メンテナンス」で、【⑫-04 全画面がガイダンス用画像情報格納先フォルダ名】に登録されているフォルダーに格納されているかどうかを確認してください。

ファイル名称	分類	該当画面
SK_001.***	利用者使用画面	処理選択画面 図書通帳イメージ
SK_002.***		初期登録①画面 バーコード読取り
SK_003.***		初期登録②画面 図書通帳挿入
SK_004.***		初期登録②画面 図書通帳プリント中
SK_005.***		目標・実績印字画面 図書通帳挿入
SK_006.***		目標・実績印字画面 図書通帳プリント中
SK_007.***		記帳①画面 図書通帳バーコード読取り
SK_008.***		記帳①画面 A4用紙 挿入
SK_009.***		記帳①画面 A4用紙 プリント中
SK_010.***		記帳①画面 A4用紙 挿入
SK_011.***		記帳①画面 A4用紙 プリント中
SK_012.***		記帳②画面 図書通帳挿入
SK_013.***		記帳②画面 図書通帳記帳中
SK_014.***		記帳②画面 図書通帳排出
SK_015.***		記帳②画面 図書通帳次ページ挿入
SYS_001.***	管理者使用画面	標準紙 (A4版) 印字画面 挿入
SYS_002.***		標準紙 (A4版) 印字画面 排出
SYS_007.***		表紙図書館名プリント画面 図書通帳挿入
SYS_008.***		表紙図書館名プリント画面 図書通帳排出

3. 通帳のバーコードが読み取りにくい

通帳の見開きページのバーコードは、通帳プリンタで印字しています。通帳プリンタはドットプリンタですので、インクリボンが薄くなってしまっている場合や、鉛筆などで上書きされていると読みづらくなります。

バーコードリーダの読取り位置や角度を変えて再度読取りトライしてください。

それでもダメな時は目視していただき、あまりに印字が薄い場合は通帳プリンタのインクリボンを新品に交換してから再発行してください。

また、通帳のバーコード部の汚れやがひどい場合や上書きされている場合は通帳を再発行してください。

4. 貸出を行ったのに記帳データが無い

以下の2つの原因が考えられます。

- (1) 貸出処理を行ってから2分程度が経過しないと、LMSから貸出データを受領できない為に、記帳対象データが当システムに存在していない可能性があります。
もう暫く時間を空けてから初期登録 or 記帳処理を実施してください。

- (2) 「メンテナンス・メニュー」内の「3. バックジョブ稼働状況確認」を選択して、バックジョブ稼働状況LOG一覧内の[yyyymmddhhmmss_CVT_〇_〇.log] 先頭の日時(yy・・・)に本日のログが存在する事を確認してください。
もし、本日のログが存在しない場合、及び、CVTの後の〇が×になっている場合は、LMSから貸出データを受領できていないか、受領データ内にエラーが発生している可能性がありますので、「③管理者操作_マニュアル」をご参照いただき、原因を確認し管理者にご連絡ください。

5. 知らないうちに画面が立上げ時の処理選択画面に戻ってしまった

立上げ時の「処理選択画面」以外で、一定時間何も操作せずに放置したままにすると、自動的に現在表示されている画面から「初期選択画面」に戻る機能があります。

(この放置時間は自由に設定できますが、導入時の初期登録で決められていますが、一般的には30秒前後だと思われます)

【放置時間の設定方法】

管理者画面内の「3. 基本コントロール情報メンテナンス」で、【⑩-05 画面表示放置可能時間(秒)】で、放置された場合に初期画面に戻るまでの秒数を指定する事ができます。

6. 処理選択画面の左下の日付が違っている

この日時は、パソコンのシステム日付を表示しています。

もし相違する場合は、記帳日が相違してしまいますので管理者に連絡いただき、Windows の日時の設定をしてください。

7. 初期登録画面の使用冊数が相違している

対象利用者が初期登録を実施して通帳の見開きページを印刷するごとに、1冊ずつカウントアップされます。

なんらかの理由でこの冊数が相違してしまい、この冊数を変更したい場合は、管理者画面内の「6. 利用者情報メンテナンス」で、対象利用者呼び出し【③ 使用冊数】をダイレクトに変更する事が可能です。

冊数の相違は初期登録を2回実施してしまった場合に相違する可能性があります。

8. 記帳②画面のページと行数が実際の通帳と相違している

記帳画面でプリントボタンを押した際に利用者単位の通帳のページ数と行数をカウントアップしています。そこで、プリント指示後に通帳記帳せずに放置した場合などに実際の通帳の記帳行数とシステムが保有する記帳行数がズレる可能性があります。


また、通帳の間違ったページを挿入して記帳してしまった場合なども同様です。

もし、このページと行数を変更したい場合は、管理者画面内の「6. 利用者情報メンテナンス」で、対象利用者呼び出し【② 通帳次回印字】のページ数と行数を通帳の次に印字する行に合わせて変更してください。

9. 初期登録をしようとして利用者番号を入力したがワーニングが表示される

当システムでは、利用者番号を入力した際に表示されるワーニングは下記があります。各々のメッセージに有った対応をしてください。

利用者判定




貴方の貸出データが登録されていません。
貸出を行ってから、再度ご利用ください。

✓ OK


「4. 貸出を行ったのに記帳データが無い」と同様で、貸出データがLMSから送られていない可能性があります。

利用者判定

 前の通帳にプリント可能行が残っています。
カウンターで新通帳の発行をされましたか？

前回発行した通帳に余白行が残っているのに初期登録をしようとしています。再度ご確認ください、問題なければ「はい」で進めて通帳の新規発行を行ってください。

利用者判定


 この利用者カードでは通帳機はご利用いただけません。
お手数ですがカウンターまでお越しください。

対象利用者の有効期限が切れている場合、LMS から受領した利用者情報で、通帳を使用できない判定になっている場合などに表示されます。管理者にご確認ください。

10. 記帳をしようとして利用者番号を入力したがワーニングが表示される


当システムでは、利用者番号を入力した際に表示されるワーニングは下記があります。各々のメッセージに有った対応をしてください。

利用者判定

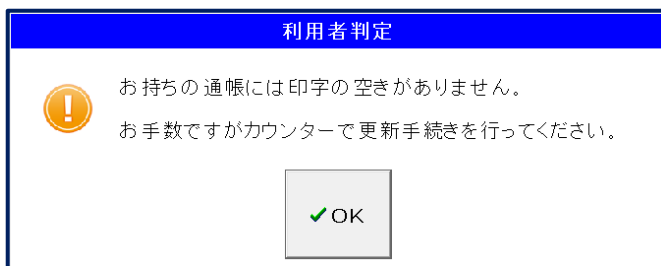
 この利用者カードはご利用いただけません。
お手数ですがカウンターにお越しください。

当システムで対象利用者が認識できないか、対象利用者の有効期限が切れている場合、LMS から受領した利用者情報で、通帳を使用できない判定になっている場合などに表示されます。管理者にご確認ください

利用者判定

 履歴記帳をする前に、初期登録を実施してください。

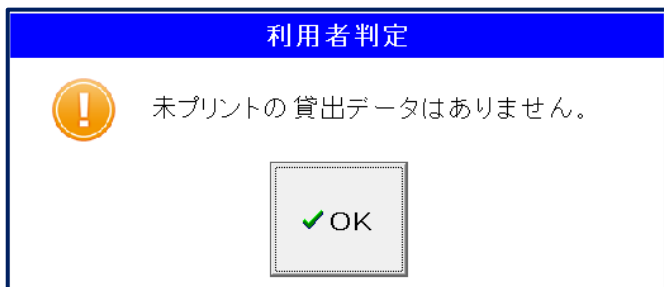
初めて当システムを使用される利用者で初期登録をせずに記帳をしようとした場合に表示されます。初期登録をしてから記帳をしてください。



9 ページがすべて印字されていて、通帳に空きエリアが無い場合に表示されます。窓口で新規通帳を受領してから、新規登録をしてから記帳してください。

■お持ちの通帳には空きエリがあるのにこのワーニングが表示される場合は、メン

テナンス・メニュー「利用者情報メンテナンス」にて②通帳次回印字のページ数と行数を、図書通帳に合わせてメンテナンスしてください。



対象利用者の未記帳の貸出データが存在しない場合に表示されます。

「4. 貸出を行ったのに記帳データが無い」と同様で、貸出データが LMS から送られていない可能性があります。

11. 通帳全ページ記帳後に、最終ページの読書実績を記帳するのを忘れた

「メンテナンス・メニュー」内の「9.9. 通帳最終ページの再プリント」を指定する事により、記帳が可能です。ただし、最終ページの実績は通帳一冊に対する実績ですので、次の通帳で初期登録を実施してしまうと、実績データはクリアされてしまいますのでご注意ください。

12. 記帳しようとして通帳を挿入したら他の人の履歴が印字された

前の利用者が、記帳画面のプリントボタンを押したのに通帳を挿入せずに帰ってしまい、プリンタ内のバッファに記帳データが残っていた場合に、発生する可能性があります。

(次ページへの繰越データがある際に、プリントボタンのみ押して通帳を挿入せずに帰ってしまった場合に発生するケースもあるようです)

この現象は、画面を呼出しでプリントボタンを押したのに通帳を挿入しなかった場合にのみ発生するレアケースです。プリントボタンを押さなければ、未記帳データは次回記帳時に記帳されますので問題はありません。

もし記帳の際にプリンタのコントロールパネル内の [O D a t a] ランプが点灯している場合は、プリンタ内に記帳データが残っている事になりますのでご注意ください。

※2016年6月リリースの最新バージョンでは、プリンタを監視してプリント指示したのに通帳を挿入しなかった場合、プリンタのステータスを常時監視し、異常を検知した際にはブザーが鳴ると共に、赤いワーニング画面が表示され正常な対応をしない限りは次に進めないようになりこの障害は無くなりました。

13. 記帳しようとして通帳を挿入したが、通帳が給紙されずに記帳できない

通帳プリンタが下記の状態になっている可能性があります。

- ① 通帳プリンタの電源がOFFになっている。
- ② パソコンと通帳プリンタを接続しているケーブルが外れている。
- ③ 記帳中に通帳プリンタの [P a u s e] ボタンが押された。

原因を確認して、プリンタの問題を解決してください。

※2016年6月リリースの最新バージョンでは、プリンタを監視して、プリンタの電源がOFFになっている場合などのプリンタのステータスを常時監視して、異常を検知した場合はブザーが鳴ると共に、赤いワーニング画面が表示され正常な対応をしない限りは次に進めないようになりました。

14. 記帳時、繰越データがあるのに忘れて帰ってしまった

プリントボタンを押さない限り、次回の記帳時に次ページへの繰越データの記帳はできますので、履歴記帳には問題ありません。

プリント終了後3秒以上経過しても繰越ページの通帳を挿入しないとブザーが鳴り続けます。

(2016年6月リリースバージョンで対応)

ただし、一定時間何も操作が無い場合は、自動的に終了して初期画面に戻ります。

(3) 管理者の障害対応方法

1. 利用者がカードを紛失してしまったので、利用者番号を変更して追加記帳したい

利用者カードの再発行により利用者番号が変わった場合は、変更前の利用者番号の未記帳履歴が存在する場合、旧利用者番号を指定しない限りは記帳対象になりません。

そこで、当システム内で保有する旧利用者番号を一括で新利用者番号に変換し記帳する事が可能です。

ただし、通帳の見開きページに印刷された利用者番号とバーコードを変更する事はできませんので、ご使用中の通帳が終了するまでは、見開きページの利用者番号は使用せずに、利用者カードを使用するか、新規の通帳をご利用ください。

「メンテナンス・メニュー」内の「8. 貸出利用者番号一括変換」により、旧⇒新利用者番号の一括変換が可能です。

2. 通帳を紛失してしまったので記帳済みのデータを再記帳したい

通常の処理では、記帳済の履歴を再度記帳する事はできませんが、管理者が記帳済のデータを未記帳にする事により、再記帳をする事が可能です。ただし、返却データにより貸出データを削除している場合は、貸出中のデータのみ再記帳が可能となり、返却済データの再記帳は出来ません。

「メンテナンス・メニュー」内の「9. 読書履歴記帳／未記帳メンテナンス」により、記帳済みの貸出データを未記帳に変換する事ができます。

3. 利用者の貸出データがあるかどうかを確認したい

返却データにより貸出データを削除している場合は、貸出中のデータのみ確認が可能です。

「メンテナンス・メニュー」内の「1. 利用者別記帳／未記帳確認」により、当システムが保有している貸出情報を各種条件の指定により確認する事が可能です。

4. 通帳機の使用状況を確認したい

返却データにより貸出データを削除している場合でも過去のデータの確認は可能です。

「メンテナンス・メニュー」内の「2. 記帳回数&冊数確認」により、通帳機別の①新規通帳発行冊数 ②利用者人数 ③記帳行数を確認する事ができます。

5. LMSから貸出情報が来ているか確認したい

利用者から「貸出処理をしたのに通帳に記帳出来ないとの」問い合わせが多い場合は、以下の確認をしてください。

(1) カウンターで貸出処理をしてから記帳までの時間が5分以内の場合

貸出処理を行ってから2分程度が経過しないと、LMSから貸出データを受領できない為に、記帳対象データが当システムに存在していない可能性があります。

もう暫く時間を空けてから初期登録 or 記帳処理を実施してもらうように指導してください。

(2) カウンターで貸出処理をしてから記帳までの時間が5分以上経過している場合

「メンテナンス・メニュー」内の「10. LMS⇒CSV コンバート稼働状況確認」により、LMSからのデータ送信の有無、及びデータ内にエラーが発生しているかの判断が必要です。

「メンテナンス・メニュー」内の「3. バックジョブ稼働状況確認」を選択して、バックジョブ稼働状況LOG一覧内の、[yyyymmddhhmmss_CVT_○_○.log] 先頭の日時(yyyymmdd・・・)が本日のログが存在する事を確認してください。

もし、本日のログが存在しない場合、及び、CVTの後の○が×になっている場合は、LMSから貸出データを受領できていないか、受領データ内にエラーが発生している可能性がありますので、

「③管理者操作_マニュアル」をご参照いただき、原因を確認し管理者にご連絡ください。