

ASTRIM データ管理システム 困ったときは

～Windows 8 , Windows 8.1 ver.～

シスメックス株式会社

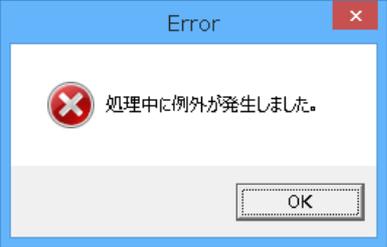
2017年8月18日

目次

1. こんなときは.....	3
2. 確認手順.....	5
2.1 ドライバーインストール確認.....	5
2.2 データベース動作状況（サービス）確認.....	10
2.3 ディスク容量確認.....	16
2.4 プロキシ設定確認.....	19
2.5 ASTRIM データ管理システム バージョン確認.....	25
2.6 Windows ユーザーアカウントの確認.....	27
2.7 postmaster.pid の削除.....	30
3. ASTRIM データ管理システム 再インストール手順.....	34
4. 各種システム情報収集手順.....	35
4.1 システム情報の収集.....	35
4.2 データベース起動情報（サービス情報）の収集.....	39
4.3 .NET Framework バージョン情報の収集.....	44
4.4 タスクマネージャー情報の収集.....	48
4.5 ASTRIM データ管理システムログの収集.....	50
4.6 画面イメージの収集.....	54

1. こんなときは

ASTRIM データ管理システムの操作で困ったときの解決方法を紹介します。

こんなとき (症状)	こうする (処置)
<p>[測定]を行ったとき、ダイアログが表示され、測定ができない。</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. ASTRIM FIT の電源が入っていることを確認してください。2. ASTRIM FIT とパソコンが接続されていることを確認してください。3. ASTRIM FIT のスリープ状態のとき、ASTRIM FIT の Start ボタンを押してスリープ状態を解除してください。4. ドライバーがインストールされていることを確認してください。 ⇒ [2.1 ドライバーインストール確認]を参照。
<p>ASTRIM データ管理システムが起動しない。</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. データベースの状況を確認してください。 ⇒ [2.2 データベース動作状況 (サービス) 確認]を参照。2. パソコンのディスクの空き容量を確認してください。 ⇒[2.3 ディスク容量確認]を参照。3. プロキシの設定を確認してください。 ⇒[2.4 プロキシ設定確認]を参照。
<p>ASTRIM データ管理システムを操作しているときに Error ダイアログが表示される。</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. データベースの動作状況を確認してください。 ⇒ [2.2 データベース動作状況 (サービス) 確認]を参照。2. パソコンのディスクの空き容量を確認してください。 ⇒[2.3 ディスク容量確認]を参照。3. プロキシの設定を確認してください。 ⇒[2.4 プロキシ設定確認]を参照。

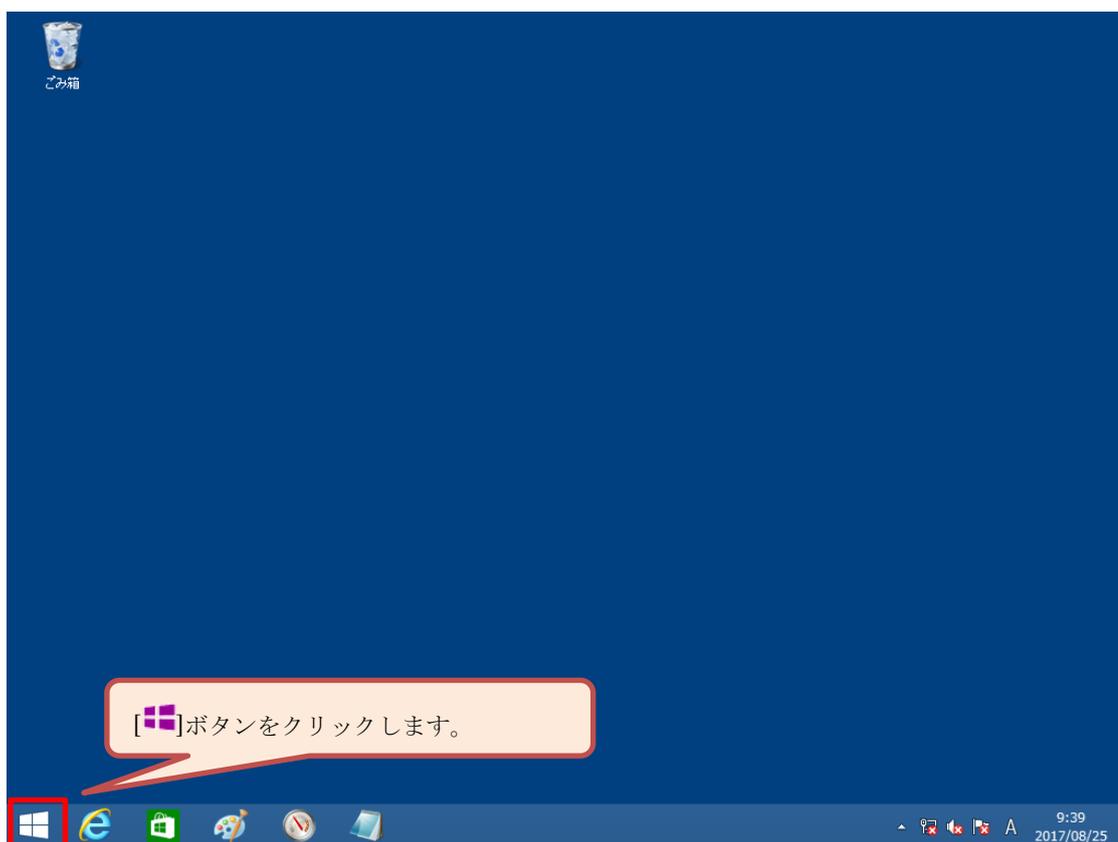
こんなとき（症状）	こうする（処置）
<p>ASTRIM FIT のバージョンを更新したら通信エラーが発生する。</p>	<p>1. ASTRIM データ管理システムのバージョンを確認してください。 ⇒[2.5 ASTRIM データ管理システム バージョン確認]を参照。</p>
<p>ASTRIM データ管理システムでバックアップを行うときにエラーが発生してバックアップが行えない。</p>	<p>1. ログインユーザーアカウントを確認してください。 ⇒[2.6 Windows ユーザーアカウントの確認]を参照。</p>
<p>ASTRIM データ管理システムを最新版に変更したい。</p>	<p>1. ASTRIM データ管理システム再インストール手順を確認してください。 ⇒[3 ASTRIM データ管理システム 再インストール手順]を参照。</p>

2. 確認手順

各種問題に対する確認手順を説明します。

2.1 ドライバーインストール確認

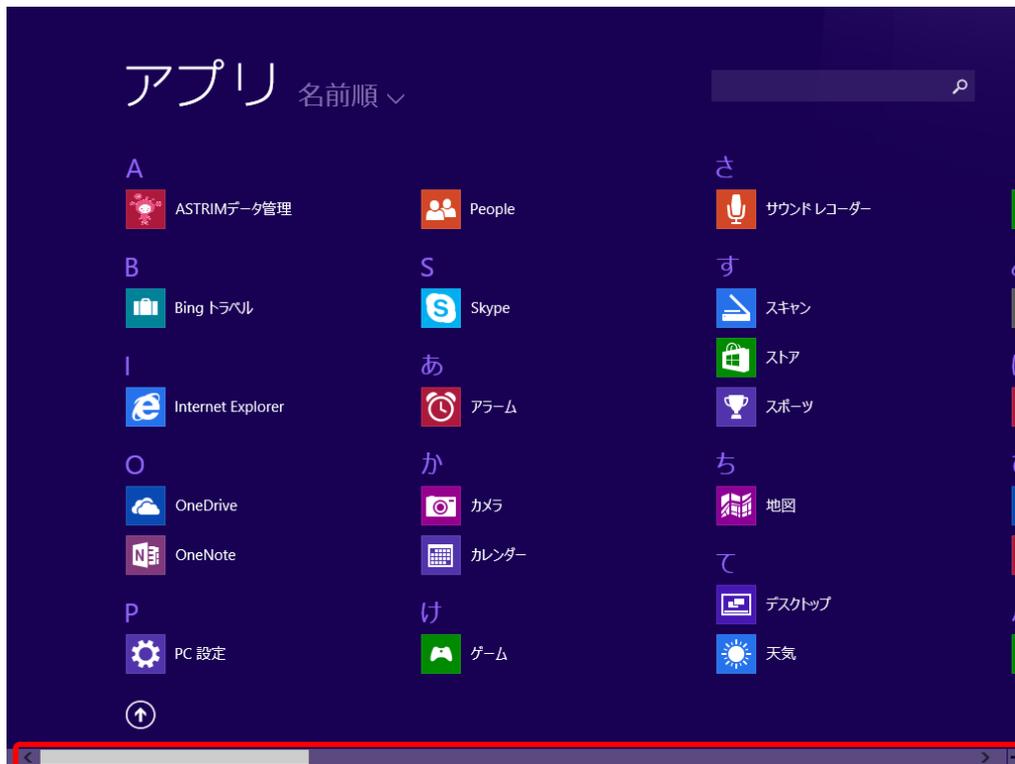
- ① 画面左下のスタートボタンをクリックし、スタート画面を開きます。



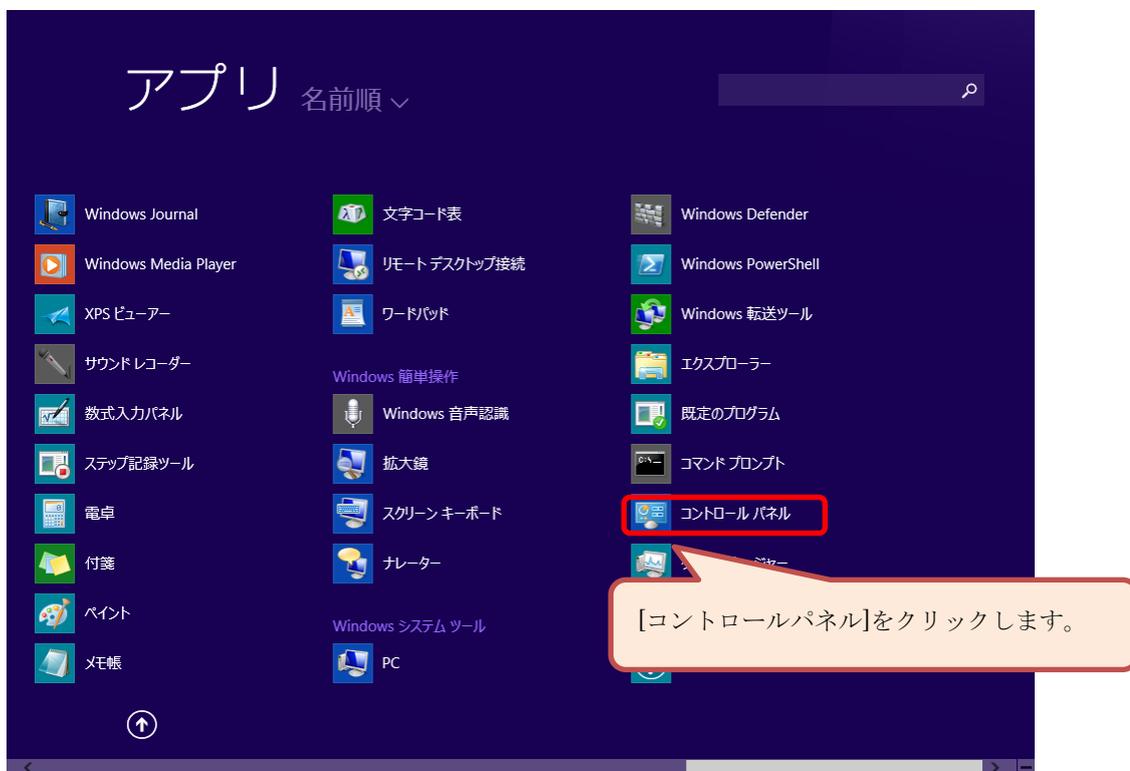
- ② スタート画面の左下にある[↓]ボタンをクリックして、アプリ一覧画面を開きます。



- ③ [コントロールパネル]が見えるまで画面下にあるスクロールバーでスクロールしてください。



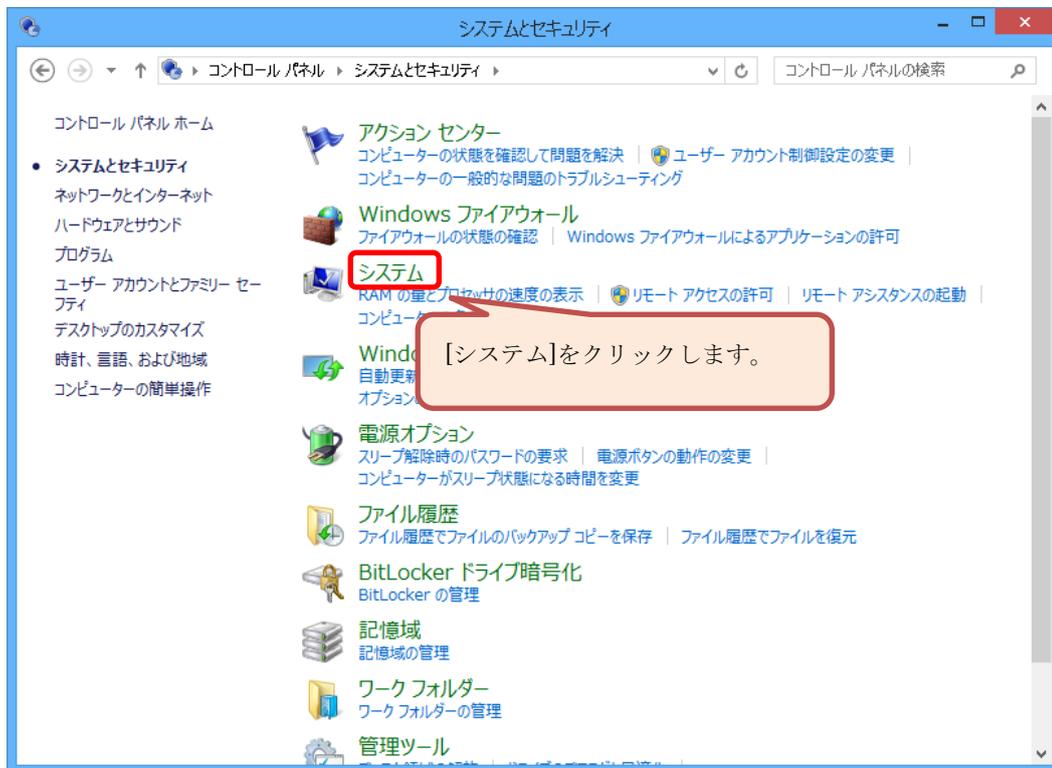
- ④ アプリ一覧の画面にある[コントロールパネル]をクリックして、コントロールパネル画面を開きます。



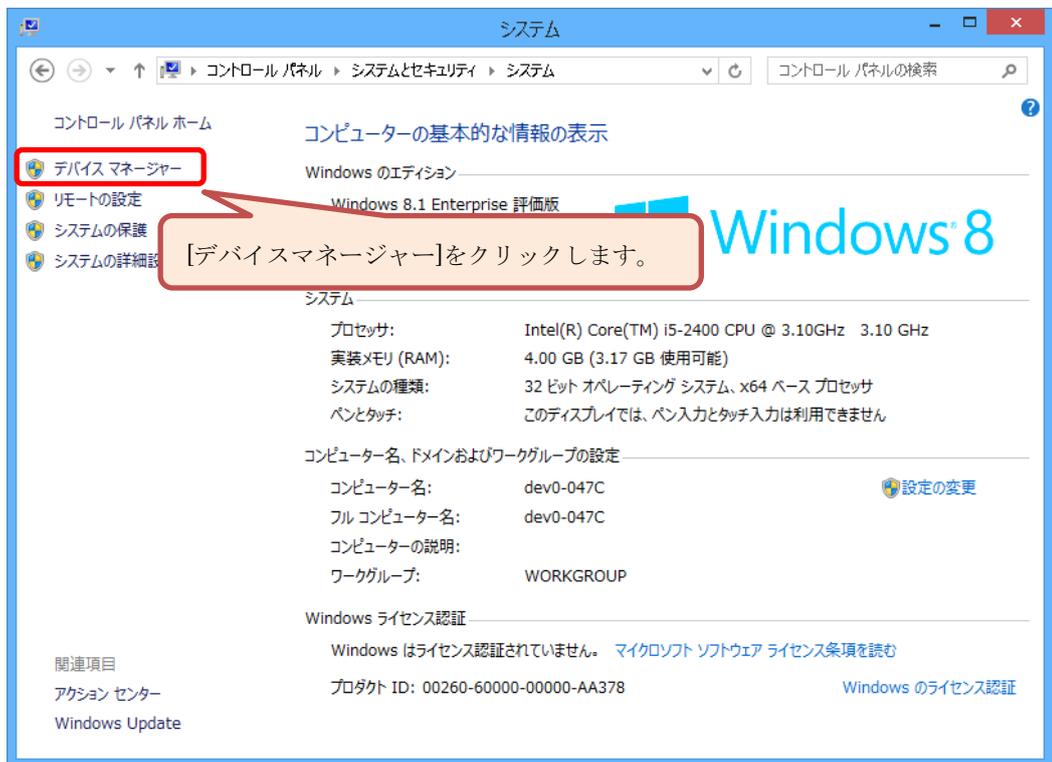
- ⑤ コントロールパネルの画面が表示されます。
[システムとセキュリティ]をクリックして、システムとセキュリティ画面を開きます。



- ⑥ システムとセキュリティ画面にある[システム]をクリックします。



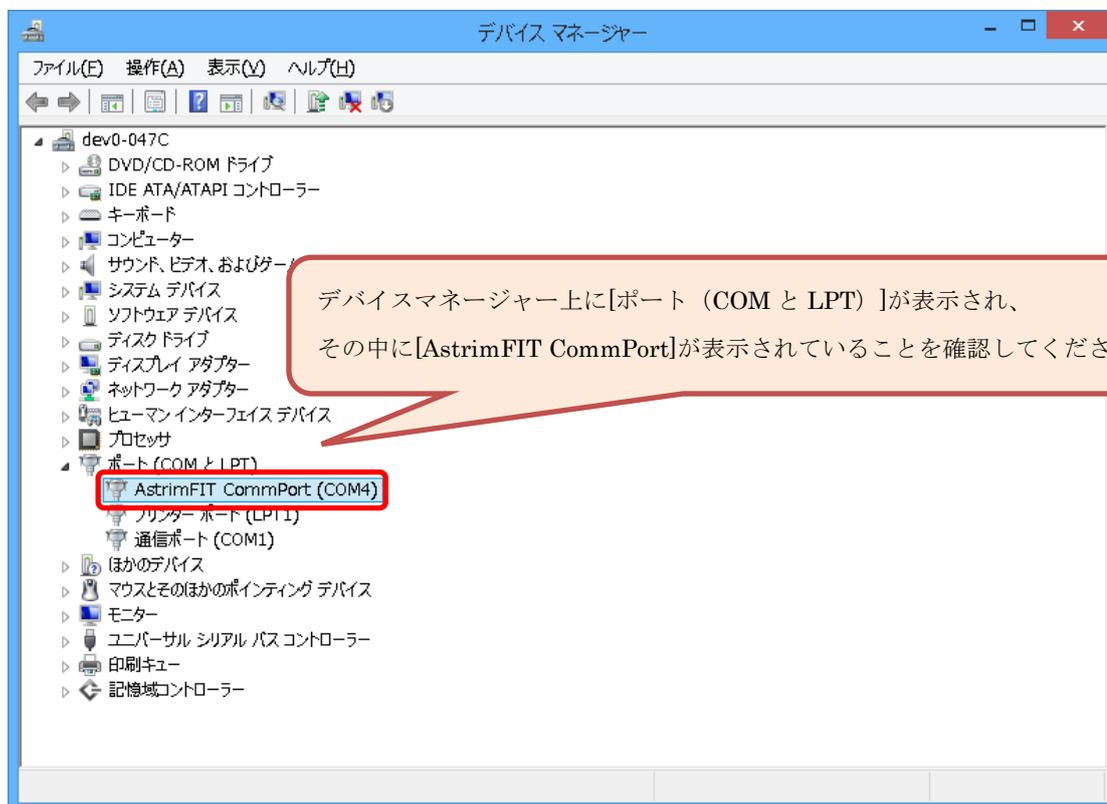
- ⑦ システム画面が表示されますので、画面左側にある[デバイスマネージャー]をクリックします。



⑧ [デバイスマネージャー]画面が表示されます。

画面のリストにある[ポート (COM と LPT)]をダブルクリックして

[ポート (COM と LPT)]リストに[AstrimFIT CommPort]が表示されていることを確認してください。



●ドライバーインストールに問題がある場合の解決方法

⑧の確認でデバイスマネージャーの[ポート (COM と LPT)]リストに

[AstrimFIT CommPort]が存在しない場合、Web ページからダウンロードした、ASTRIM インストーラパッケージの中に含まれる「ASTRIM FIT インストール手順書～Windows 8, 8.1 Ver.～」の[1.2 ASTRIM FIT ドライバー インストール]を実行してください。

●ドライバーインストールに問題がない場合の解決方法

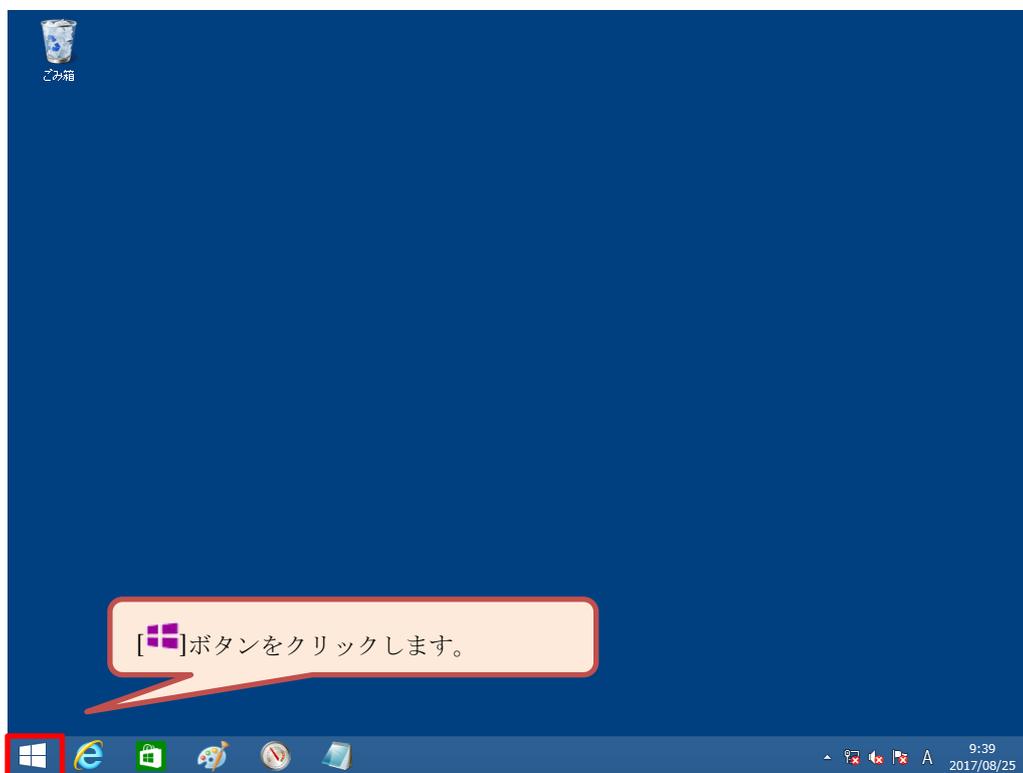
⑧の確認でデバイスマネージャーの[ポート (COM と LPT)]リストに

[AstrimFIT CommPort]が存在する場合、ASTRIM FIT が接続されている PC 側の USB ケーブルを別の USB 差込口に挿して再度測定してください。

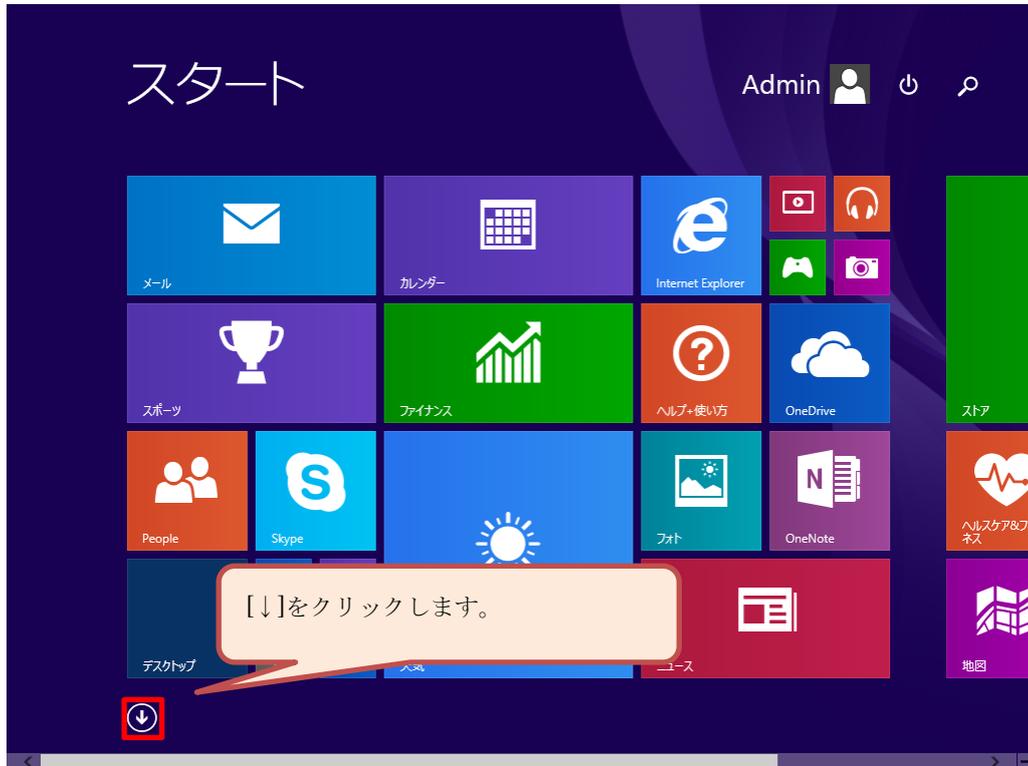
上記でも解決しない場合は、販売店の営業担当者までご連絡ください。

2.2 データベース動作状況（サービス）確認

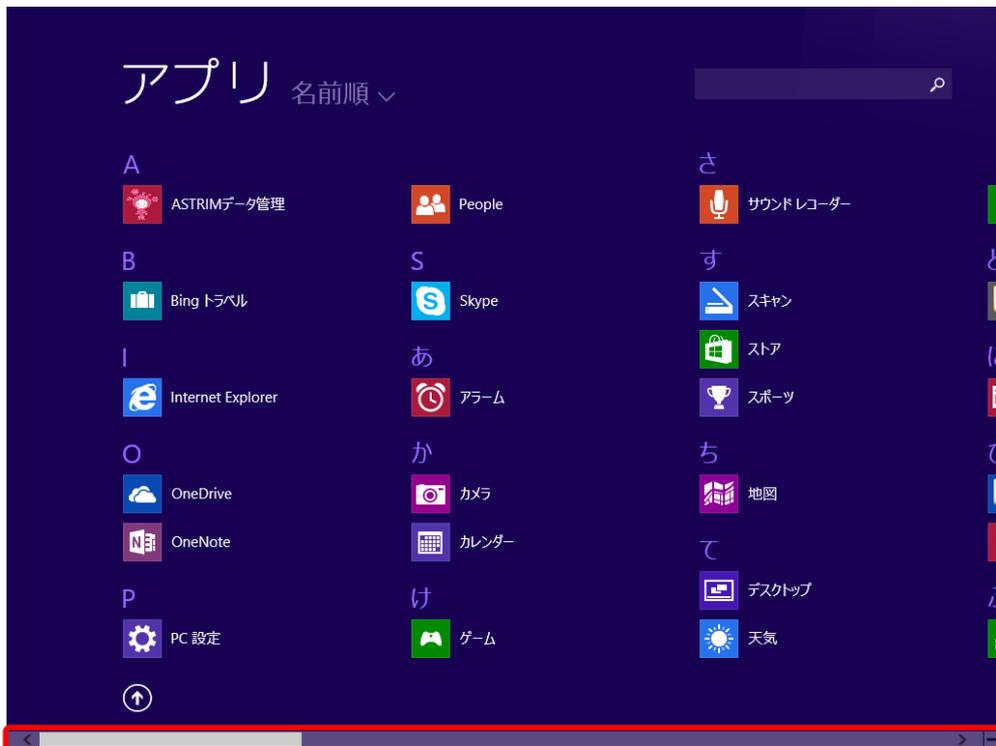
- ① 画面左下のスタートボタンをクリックし、スタート画面を開きます。



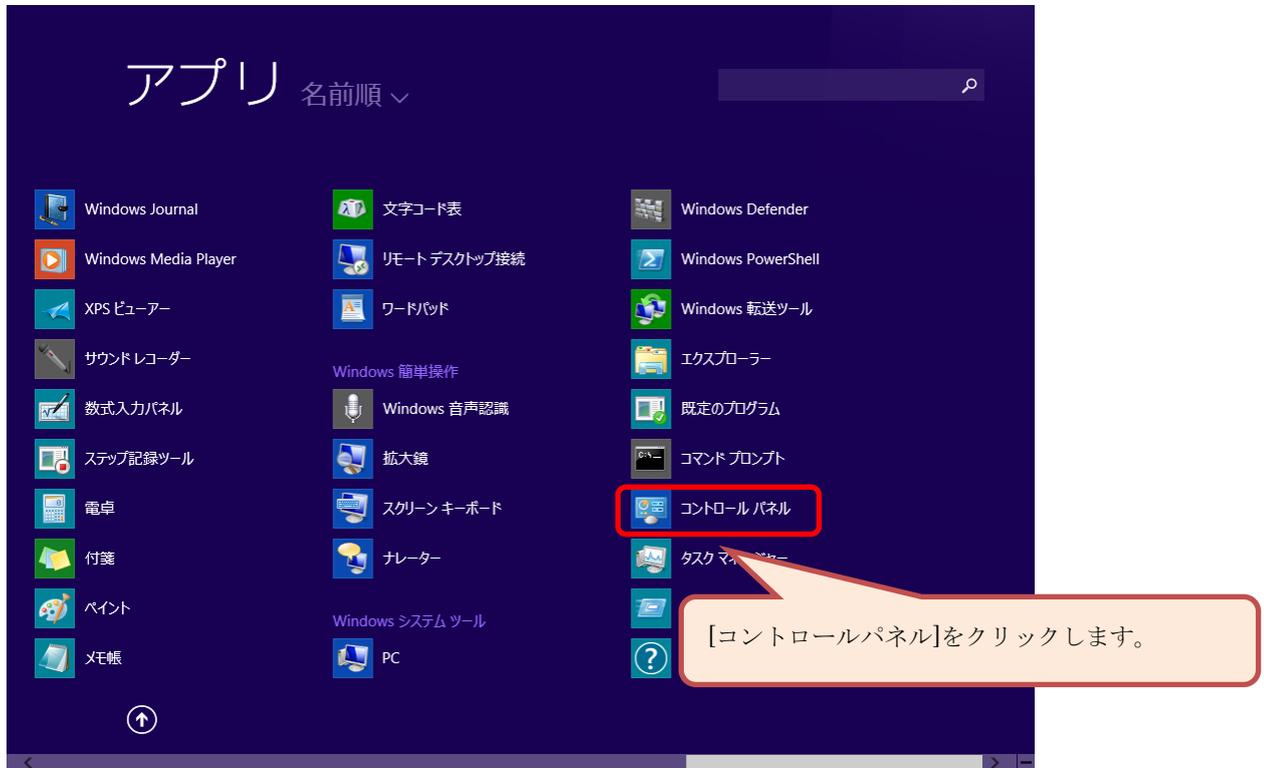
- ② スタート画面の左下にある[↓]ボタンをクリックして、アプリ一覧画面を開きます。



- ③ [コントロールパネル]が見えるまで画面下にあるスクロールバーでスクロールしてください。



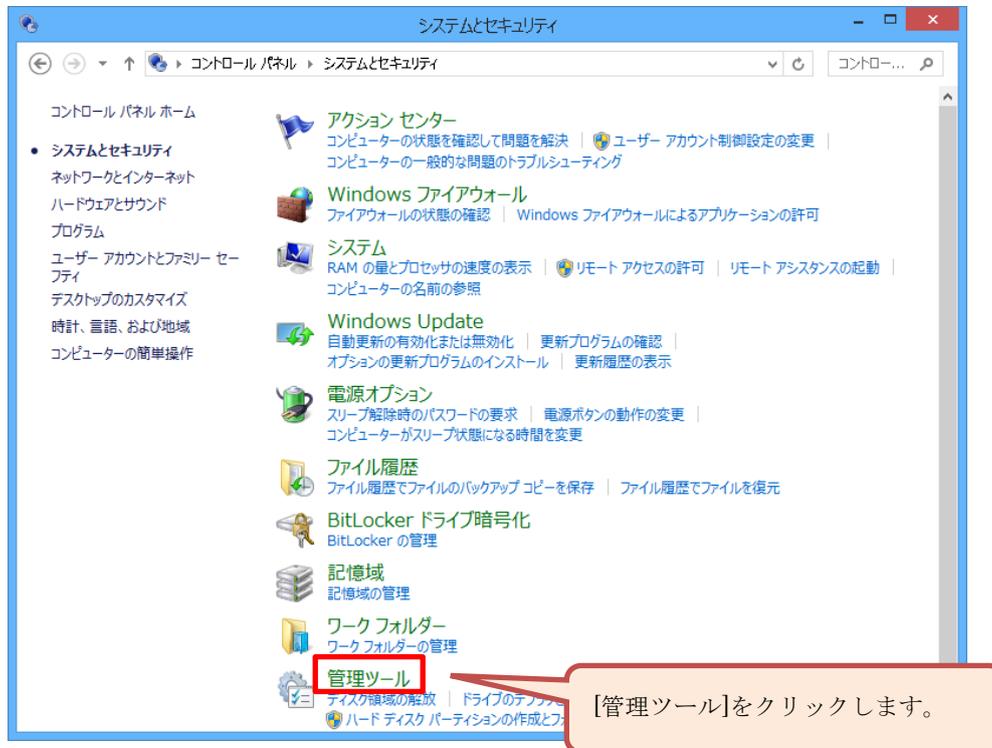
- ④ アプリ一覧の画面にある[コントロールパネル]をクリックしてコントロールパネル画面を開きます。



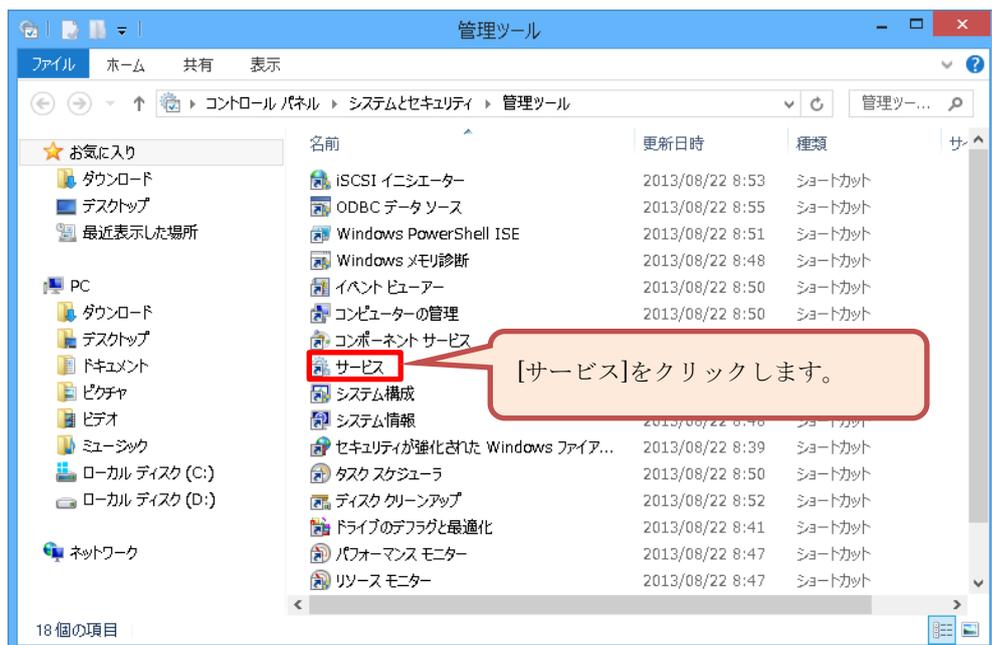
- ⑤ コントロールパネル画面が表示されます。
画面内の[システムとセキュリティ]をクリックしてください。



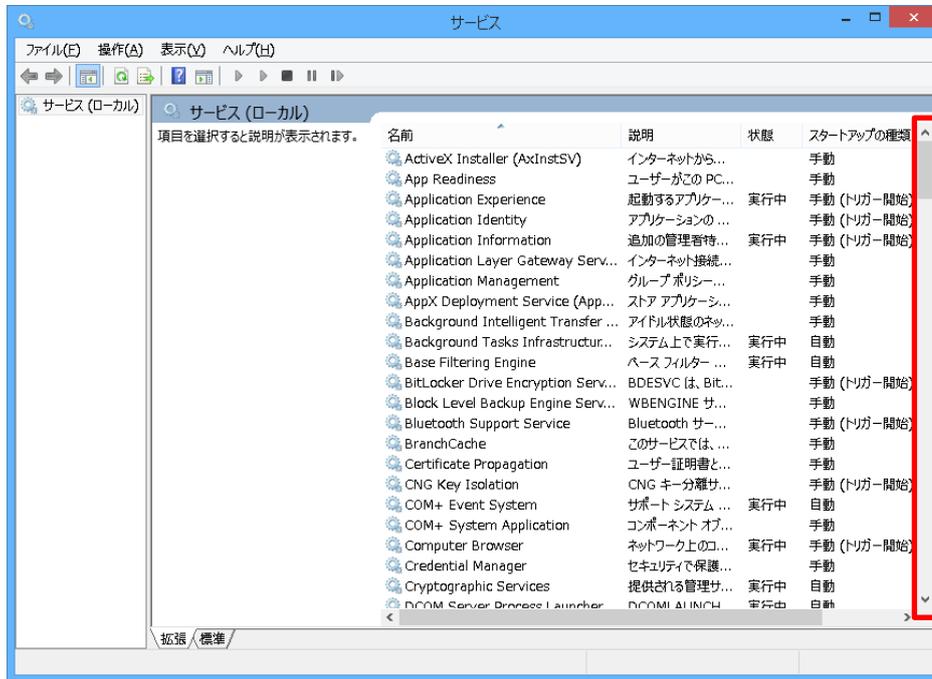
- ⑥ [システムとセキュリティ]画面が表示されます。
画面内の[管理ツール]をクリックしてください。



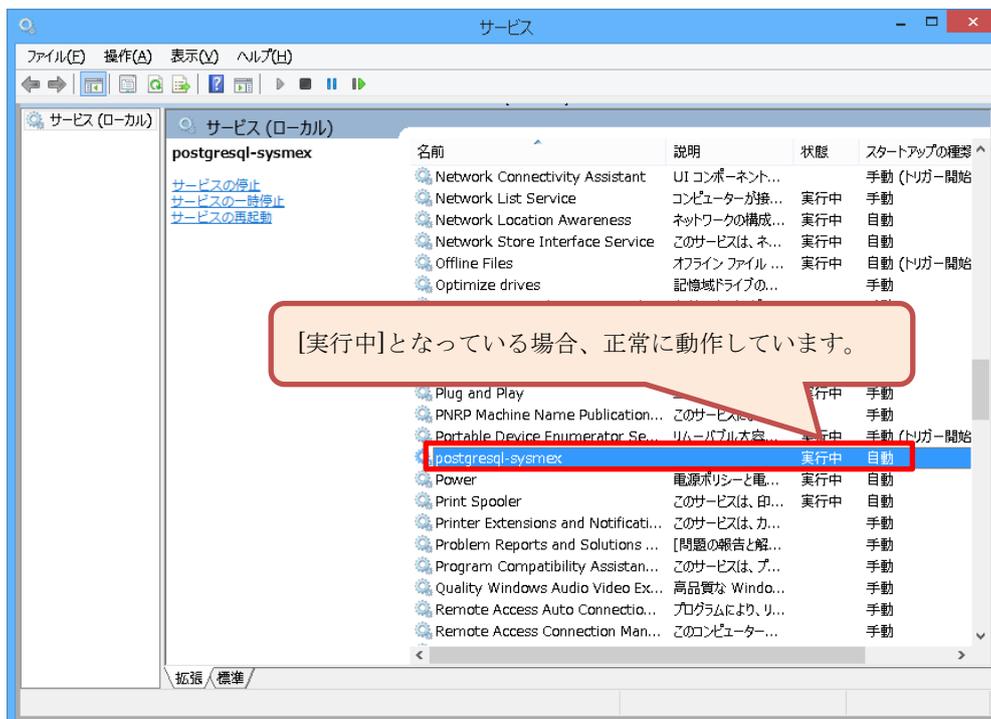
- ⑦ [管理ツール]画面が表示されます。
画面内の[サービス]をクリックしてください。



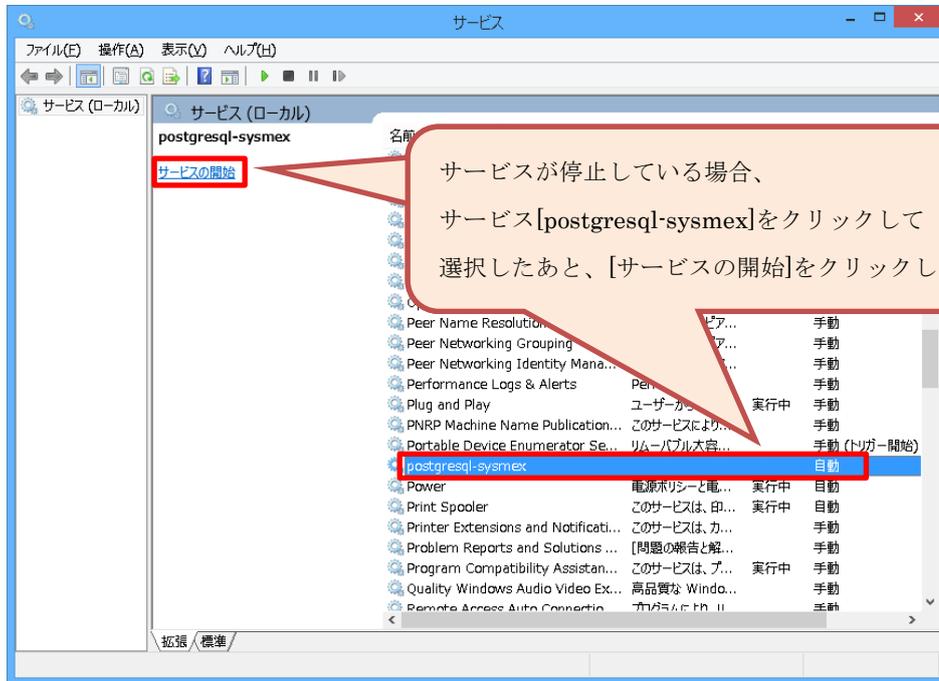
- ⑧ [postgresql-systemex]が見えるまで画面右側にあるスクロールバーでスクロールしてください。



- ⑨ サービス [postgresql-systemex] の状態が [実行中] となっている場合、正常に動作しています。



状態が空白の場合はサービスが停止していますので、サービス[postgresql-sysmex]をクリックして選択状態（背景が青色）にしたあと、サービス画面の画面中央付近にある[サービスの開始]をクリックして、サービスの状態が[開始]になることを確認します。

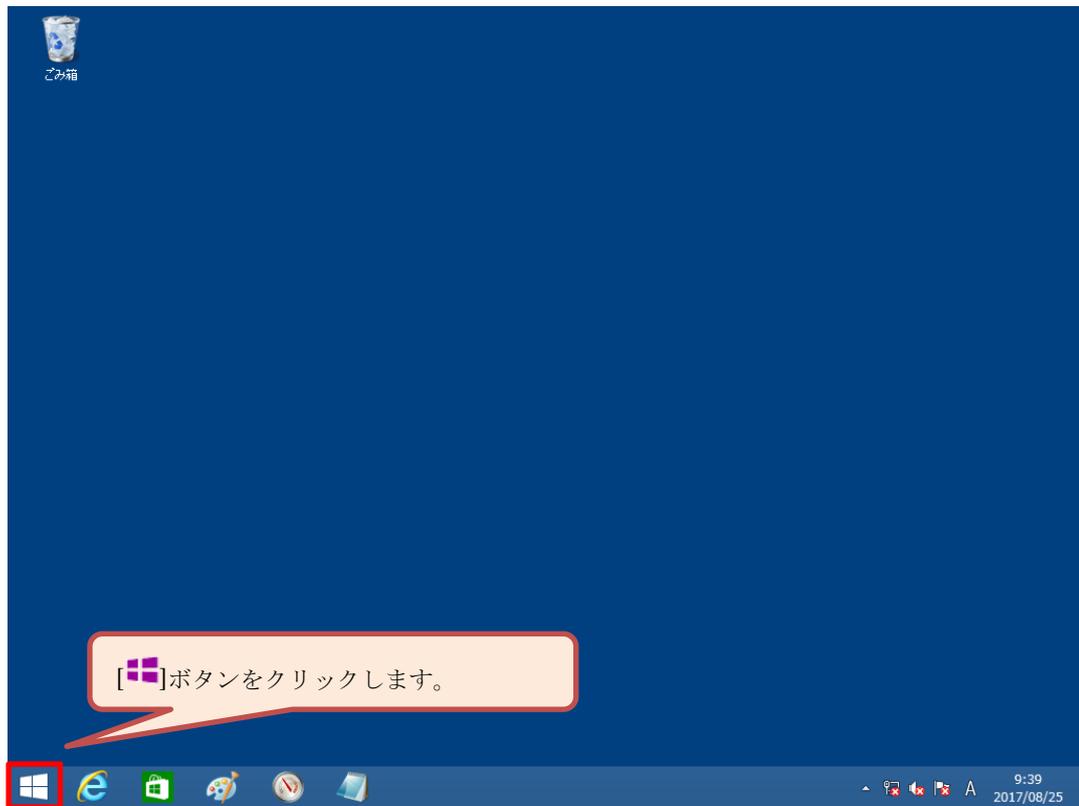


●データベース動作状況（サービス）に問題がある場合の解決方法

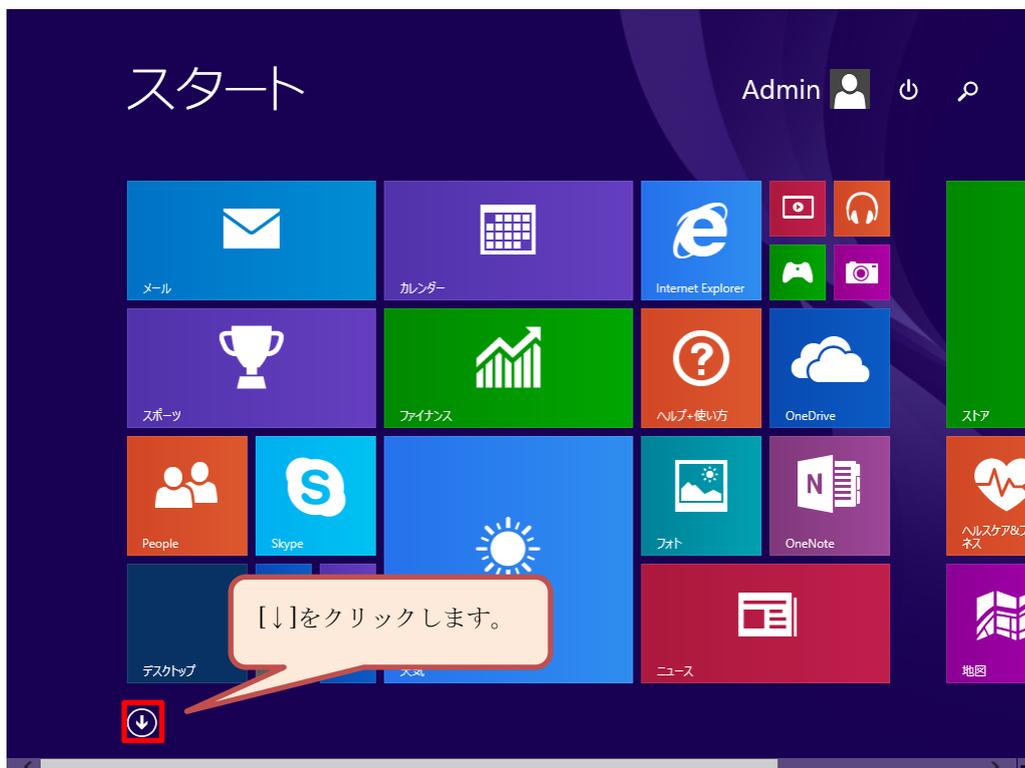
⑨でサービス[postgresql-sysmex]の状態が[実行中]にならない場合は、[\[2.7 postmaster.pid の削除\]](#)を実行してください。

2.3 ディスク容量確認

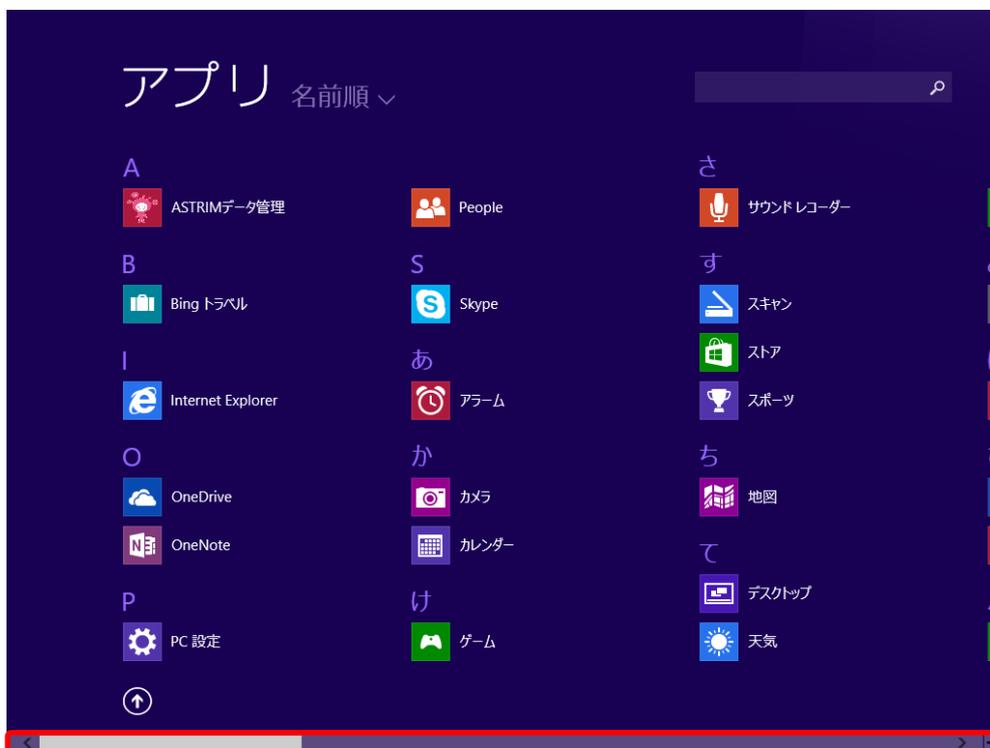
- ① 画面左下のスタートボタンをクリックし、スタート画面を開きます。



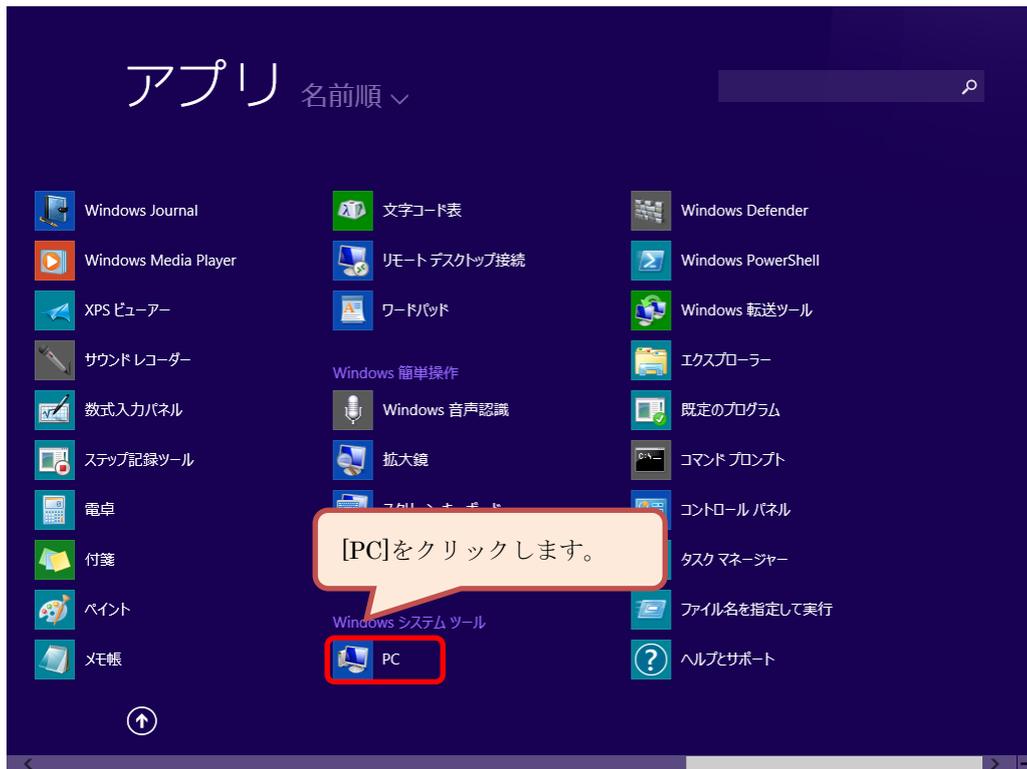
- ② スタート画面の左下にある[↓]ボタンをクリックして、アプリ一覧画面を開きます。



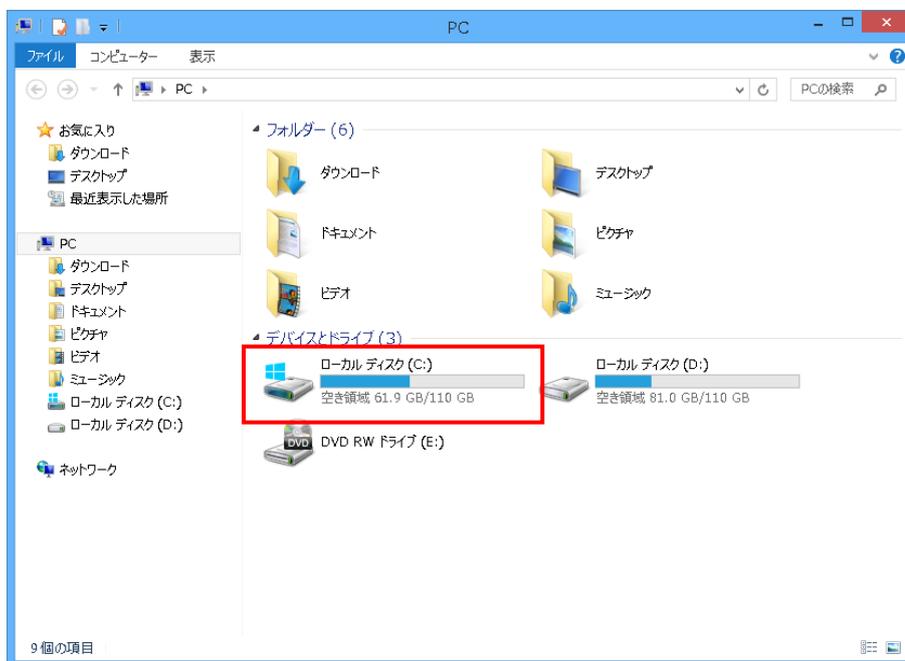
- ③ [PC]が見えるまで画面下にあるスクロールバーでスクロールしてください。



- ④ アプリ一覧の画面にある[PC]をクリックしてください。



- ⑤ エクスプローラーに表示されている[ローカルディスク (C:)]の[空き領域]が100メガバイト以上あることを確認してください。

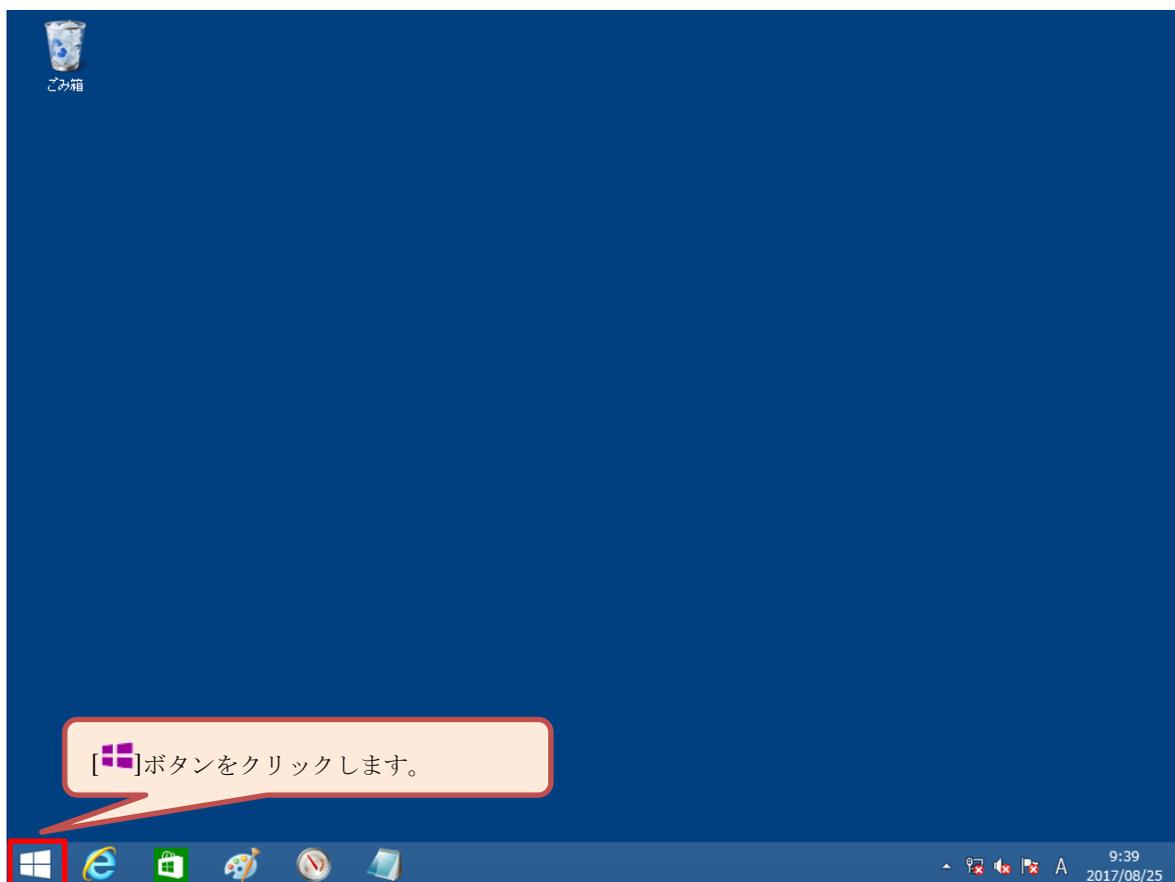


●ディスク容量確認で問題がある場合の解決方法

ハードディスクの空き容量が不足している場合は、不要なファイルを削除してください。

2.4 プロキシ設定確認

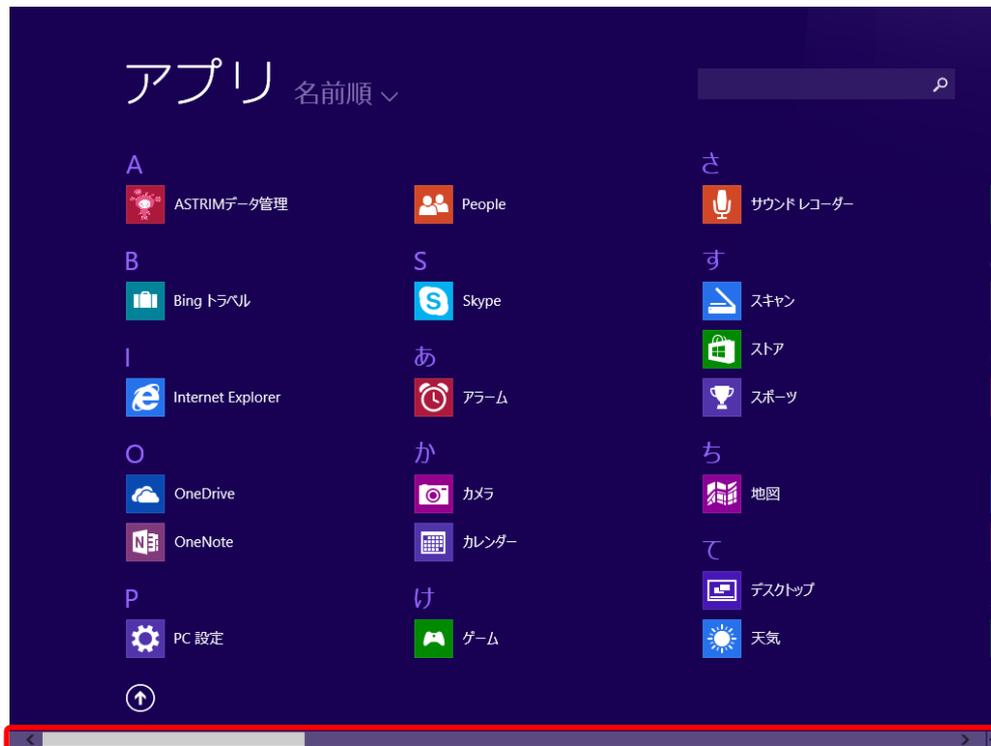
- ① 画面左下のスタートボタンをクリックし、スタート画面を開きます。



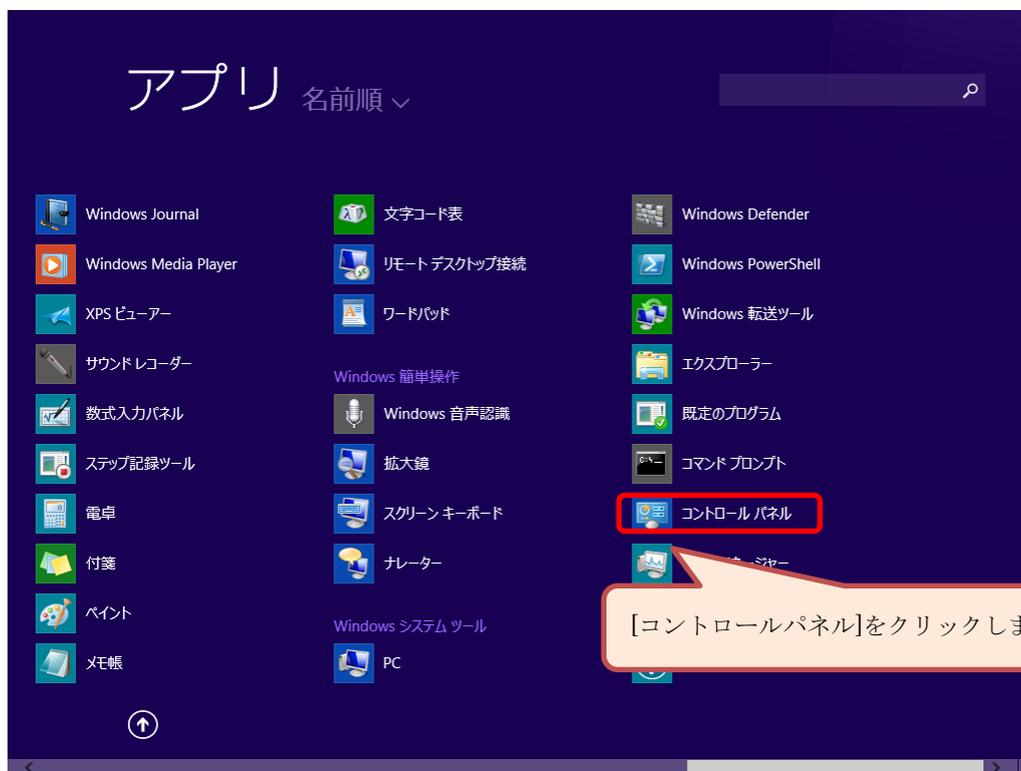
- ② スタート画面の左下にある[↓]ボタンをクリックして、アプリ一覧画面を開きます。



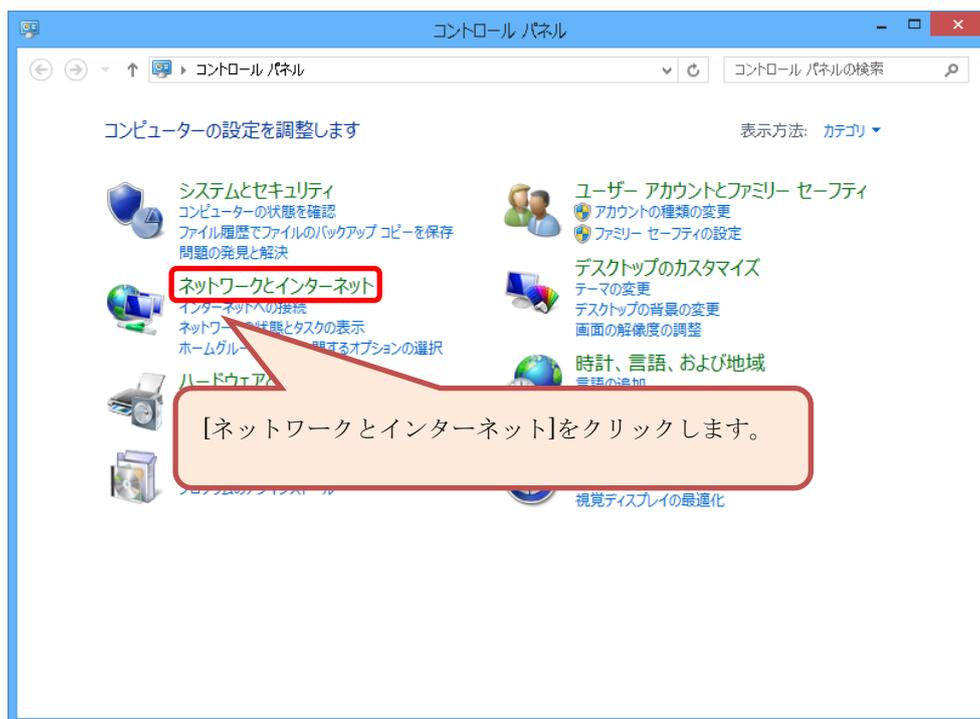
- ③ [コントロールパネル]が見えるまで画面下にあるスクロールバーでスクロールしてください。



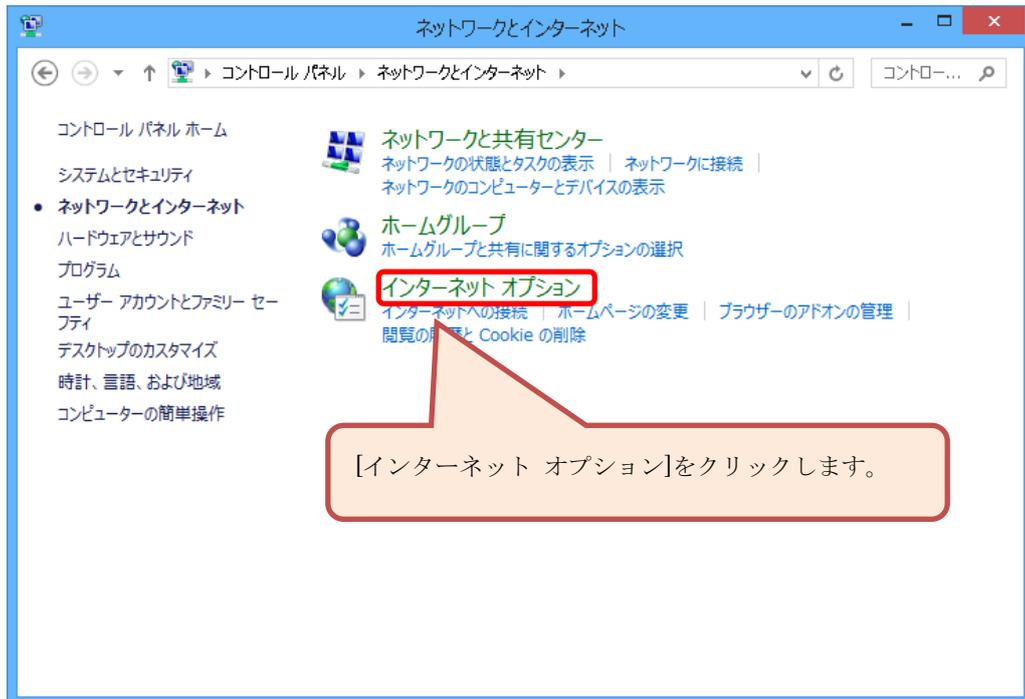
- ④ アプリ一覧の画面にある[コントロールパネル]をクリックしてコントロールパネル画面を開きます。



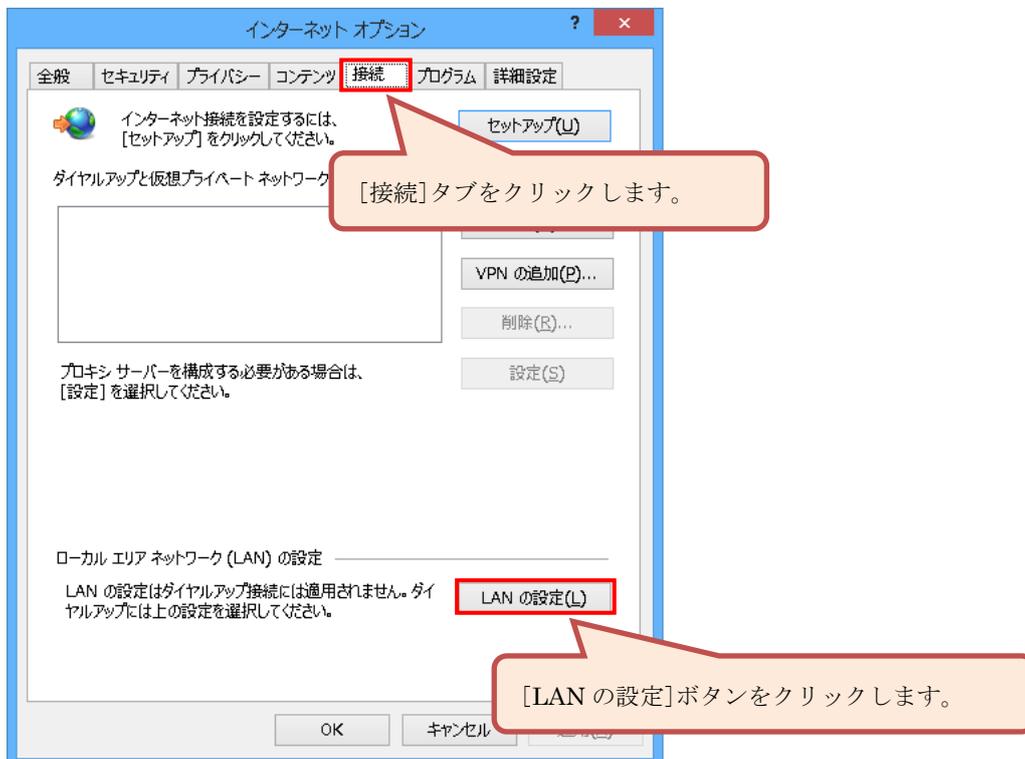
- ⑤ コントロールパネル画面が表示されます。
画面内の[ネットワークとインターネット]をクリックしてください。



- ⑥ 下記画面から[インターネット オプション]をクリックします。



- ⑦ [インターネットオプション]画面が表示されます。
画面の[接続]タブをクリックしてください。
[接続]タブをクリックした時に表示された画面から
[LAN の設定]ボタンをクリックします。



- ⑧ [ローカルエリアネットワーク (LAN) の設定]画面が表示されますので、[LAN にプロキシサーバーを使用する]チェックボックスにチェックが付いていない事を確認してください。

ローカル エリア ネットワーク (LAN) の設定

自動構成

自動構成にすると、手動による設定事項を上書きする場合があります。手動による設定を確実に使用するためには、自動構成を無効にしてください。

設定を自動的に検出する(A)

自動構成スクリプトを使用する(S)

アドレス(R):

プロキシサーバー

LAN にプロキシサーバーを使用する (これらの設定はダイヤルアップまたは VPN 接続には適用されません)(X)

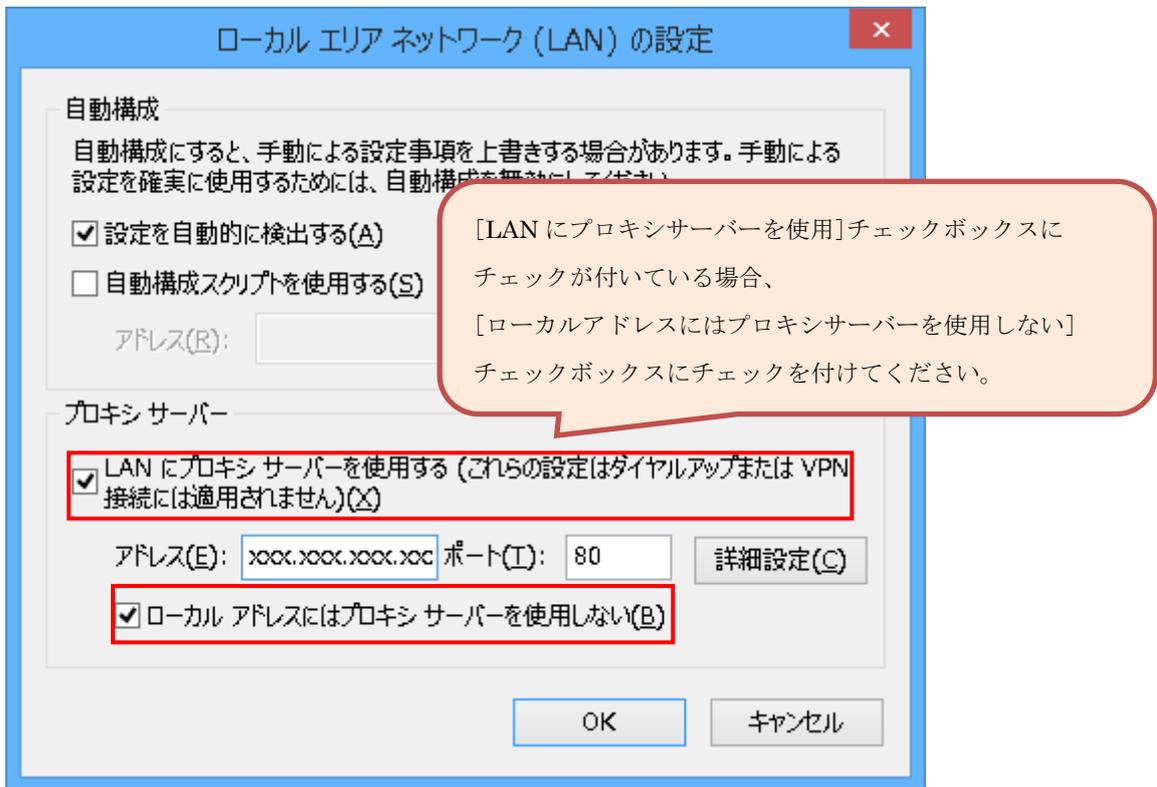
アドレス(E): ポート(I): 詳細設定(C)

ローカル アドレスにはプロキシサーバーを使用しない(B)

OK キャンセル

●プロキシ設定確認で問題がある場合の解決方法

[ローカルエリアネットワーク (LAN) の設定]画面の[プロキシサーバー]欄にある [LAN にプロキシサーバーを使用する]チェックボックスにチェックが付いている場合、 [ローカルアドレスにはプロキシサーバーを使用しない]チェックボックスに チェックを付けてください。



※ネットワークの設定上、プロキシサーバーを使用している場合、 ネットワーク管理者に上記設定の変更が問題ないことを確認してください。

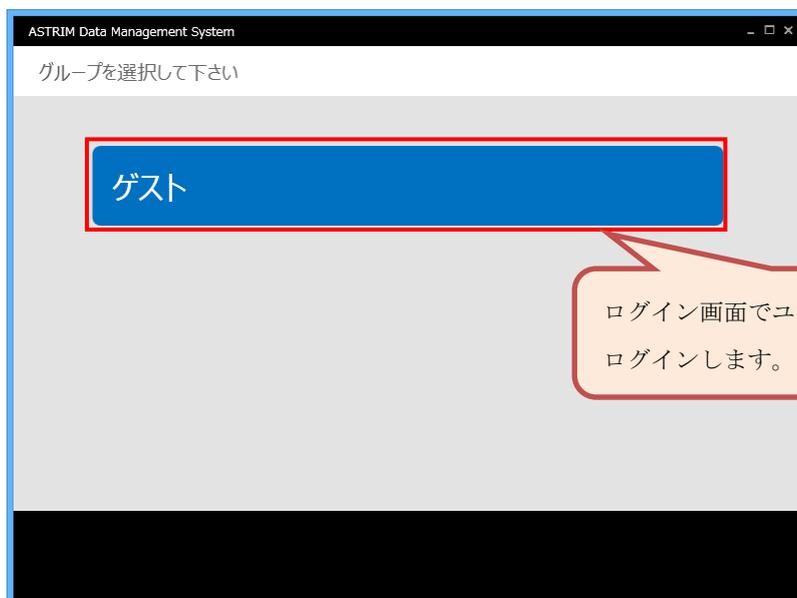
2.5 ASTRIM データ管理システム バージョン確認

- ① デスクトップ上にある ASTRIM データ管理システムのアイコンをダブルクリックで起動します。



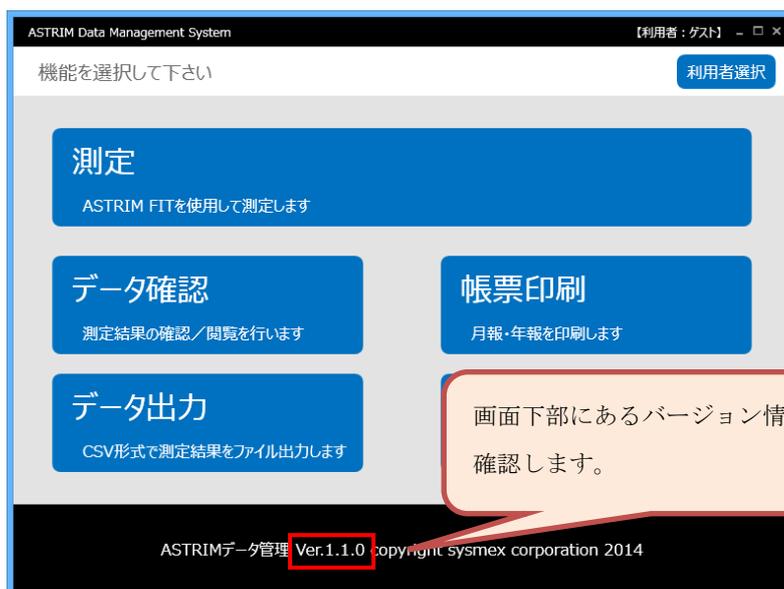
[ASTRIM データ管理]アイコンをダブルクリックして、ASTRIM データ管理システムを起動します。

- ② ASTRIM データ管理システムにログインします。



ログイン画面でユーザーを選択して、ログインします。

- ③ メニュー画面の画面下部に表示されているバージョン情報を確認します。



画面下部にあるバージョン情報を確認します。

● **ASTRIM データ管理システムのバージョンが「1.00」の場合**

Web ページからダウンロードした ASTRIM インストーラパッケージの中に含まれる
「ASTRIM FIT インストール手順書～Windows 8 , 8.1 Ver.～」の

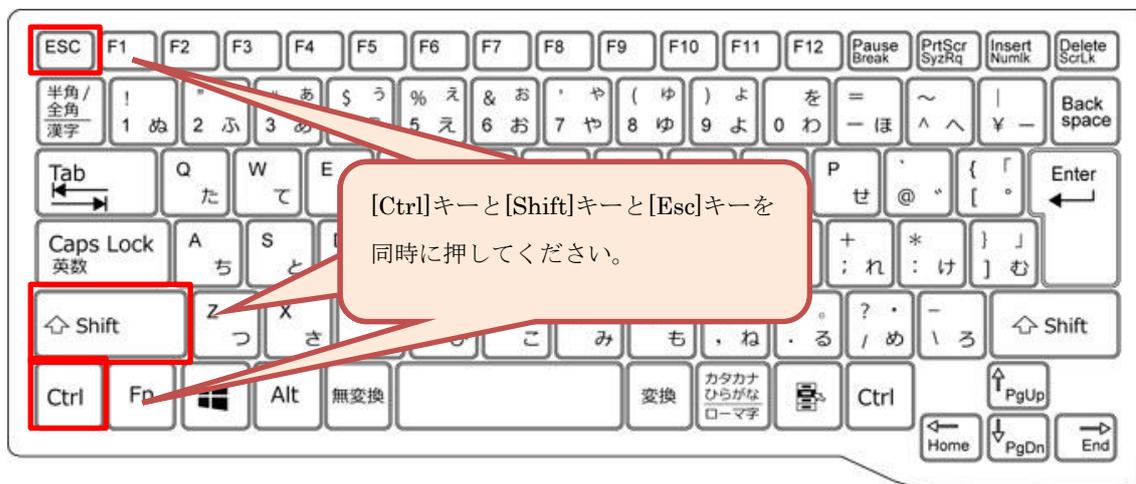
[2. ASTRIM データ管理システム 再インストール手順]に従い、最新のソフトウェアを
入手して、ASTRIM データ管理システムの再インストールを実行してください。

2.6 Windows ユーザーアカウントの確認

- ① タスクマネージャーを起動します。

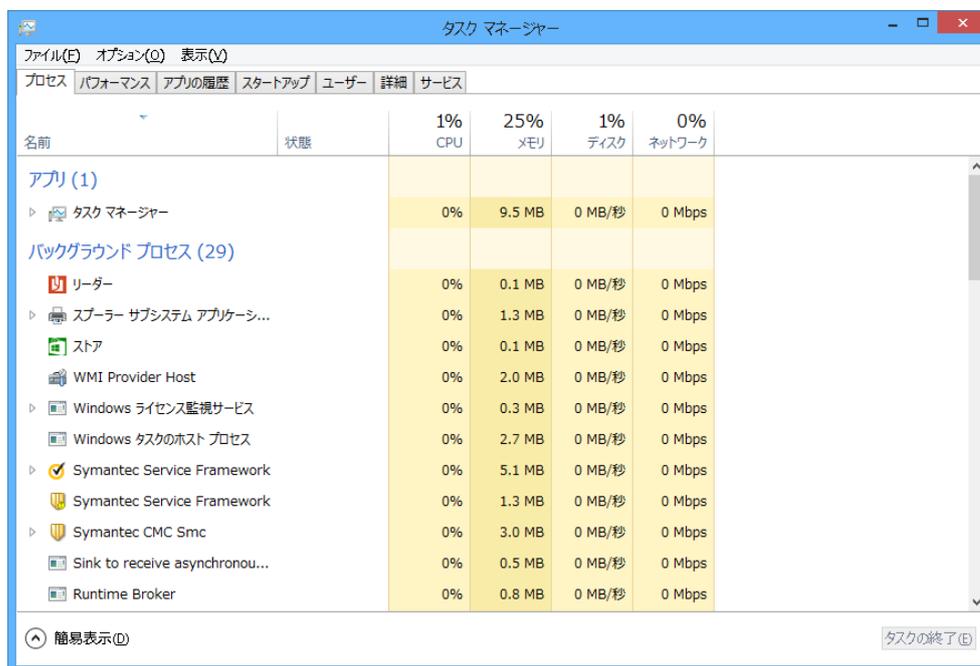
キーボードの[Ctrl]キーと[Shift]キーと[Esc]キーを同時に押してください。

※キーボードの種類によってキー配置は若干違う場合があります。

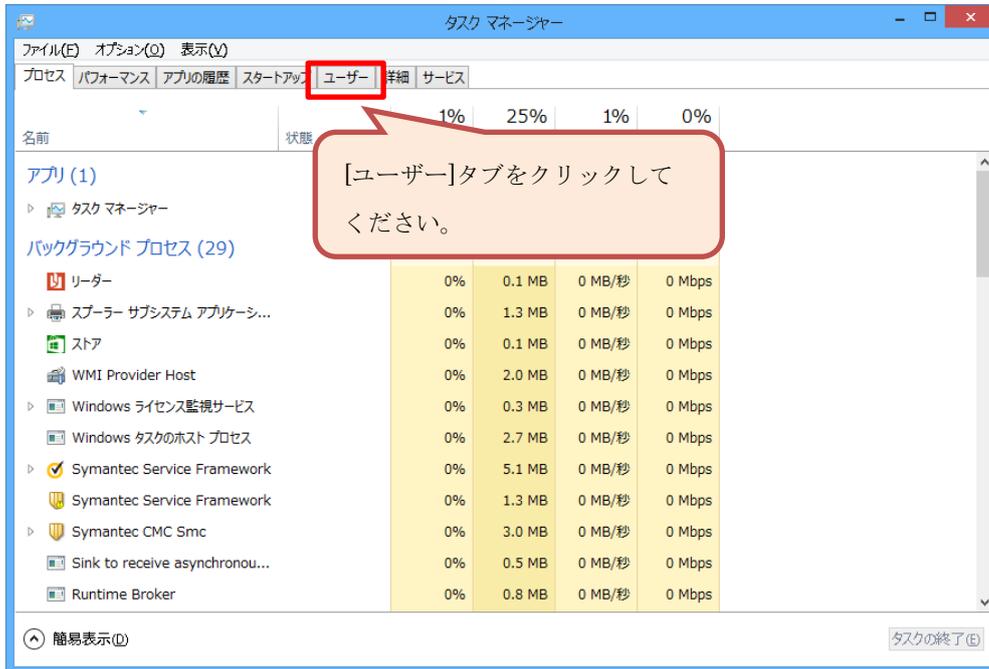


キーボード (イメージ図)

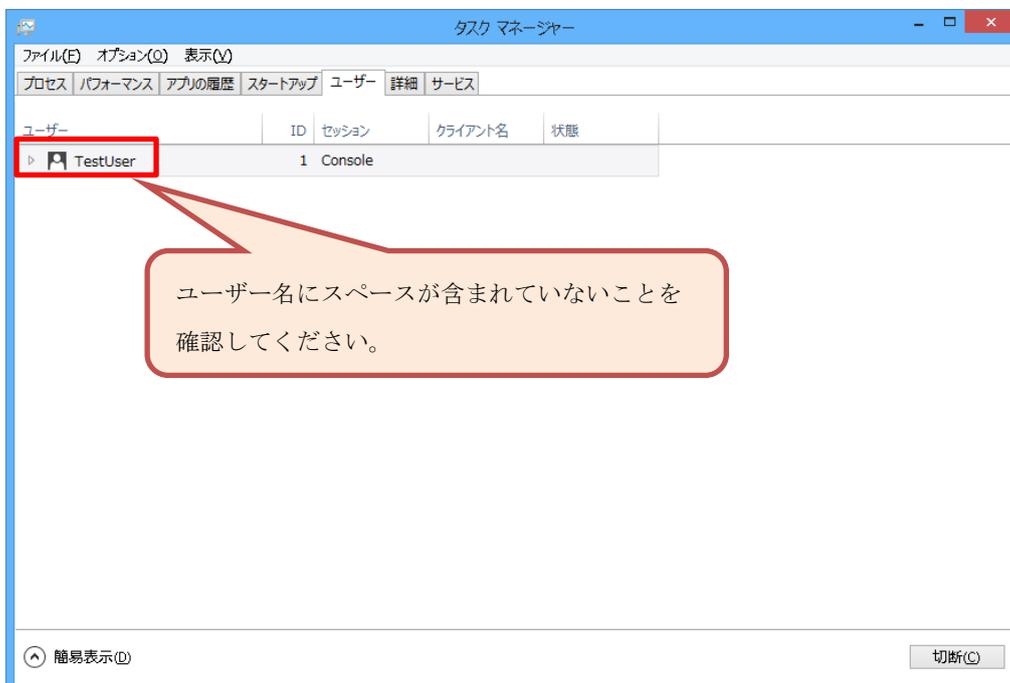
タスクマネージャーが表示されます。



- ② タスクマネージャーの[ユーザー]タブをクリックしてください。

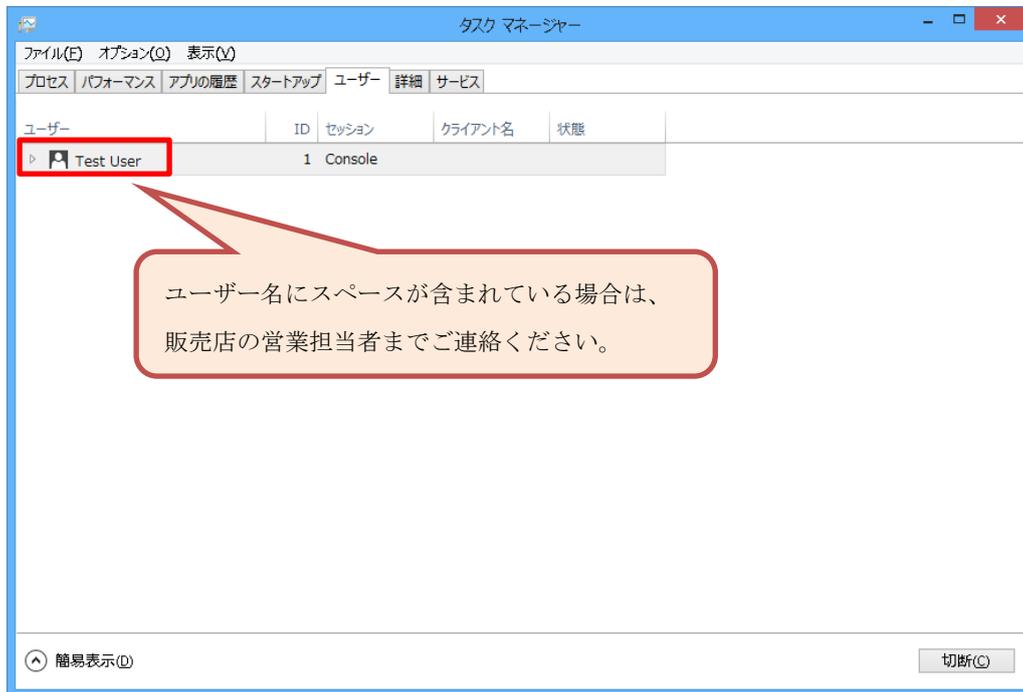


- ③ ユーザー一覧が表示されます。
ユーザー名にスペースが含まれていないことを確認してください。



※ユーザー名にスペース無し。

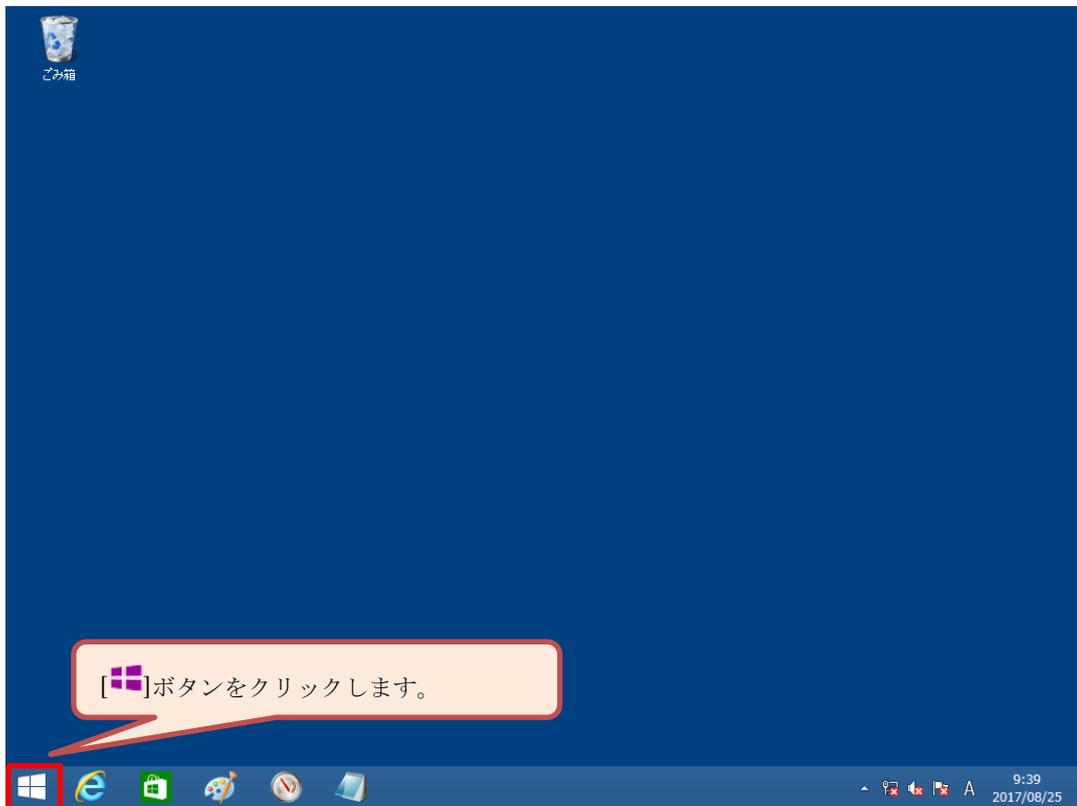
- ユーザー名にスペースが含まれている場合
販売店の営業担当者までご連絡ください。



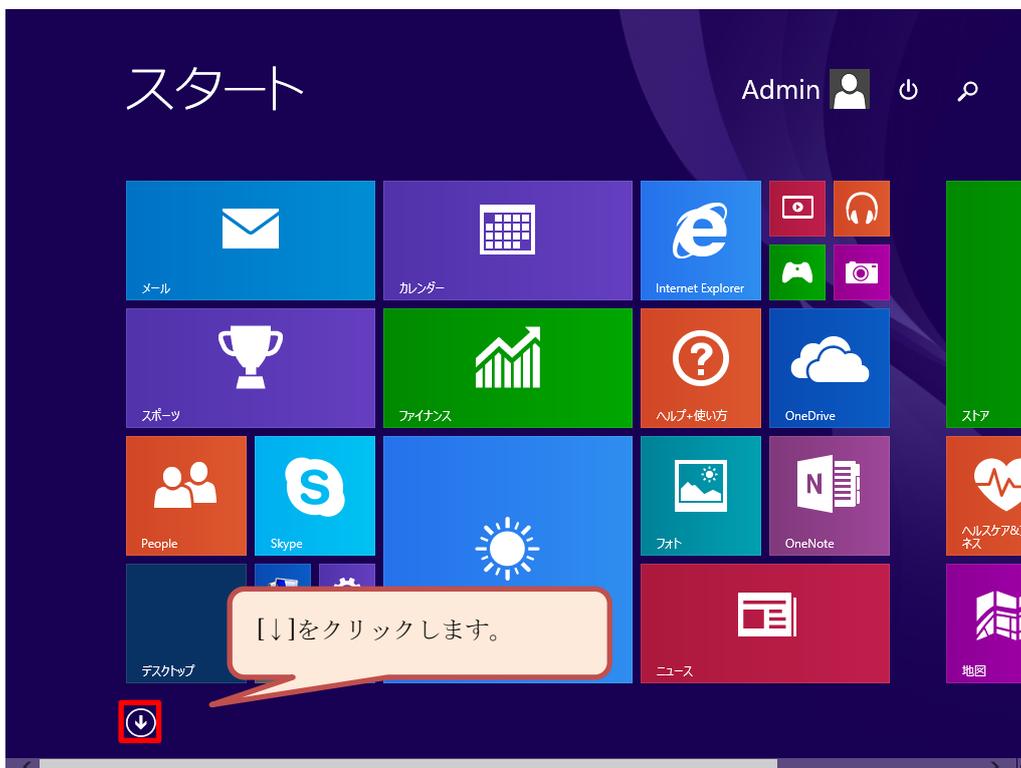
※ユーザー名にスペース有り。

2.7 postmaster.pid の削除

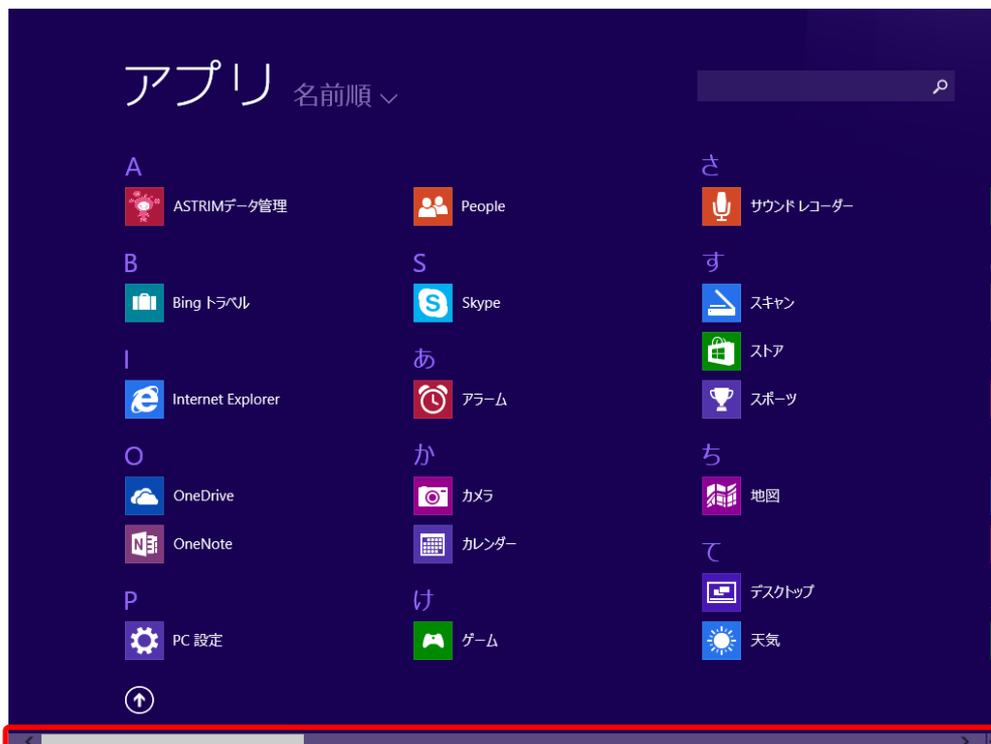
- ① 画面左下のスタートボタンをクリックし、スタート画面を開きます。



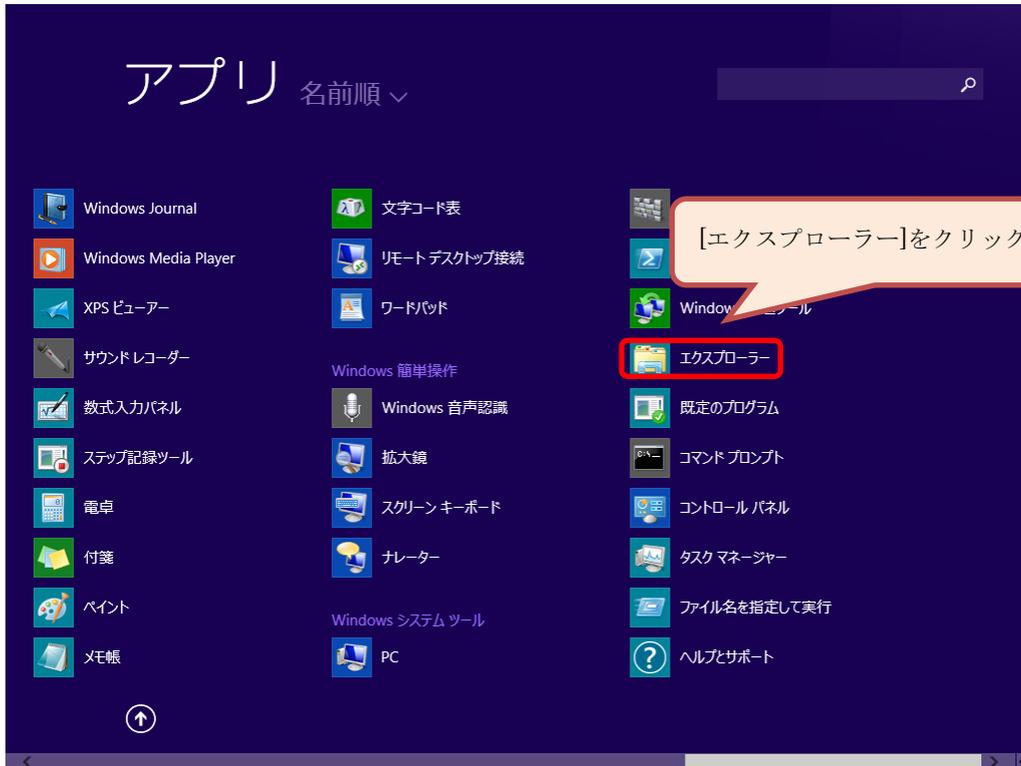
- ② スタート画面の左下にある[↓]ボタンをクリックして、アプリ一覧画面を開きます。



- ③ [エクスプローラー]が見えるまで画面下にあるスクロールバーでスクロールしてください。



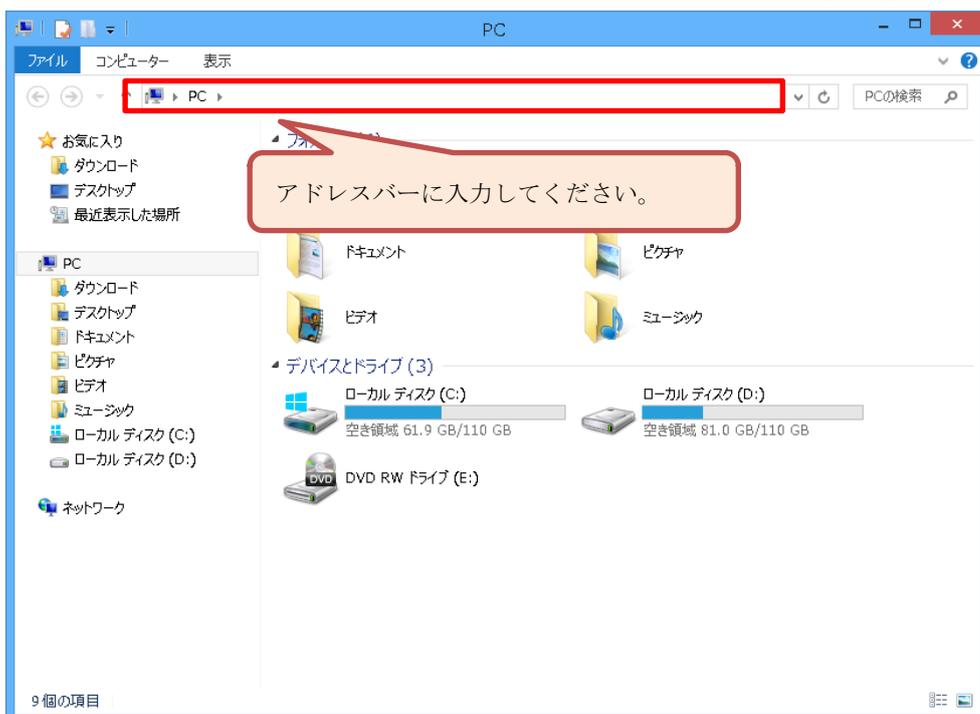
- ④ アプリ一覧の画面にある[エクスプローラー]をクリックしてください。



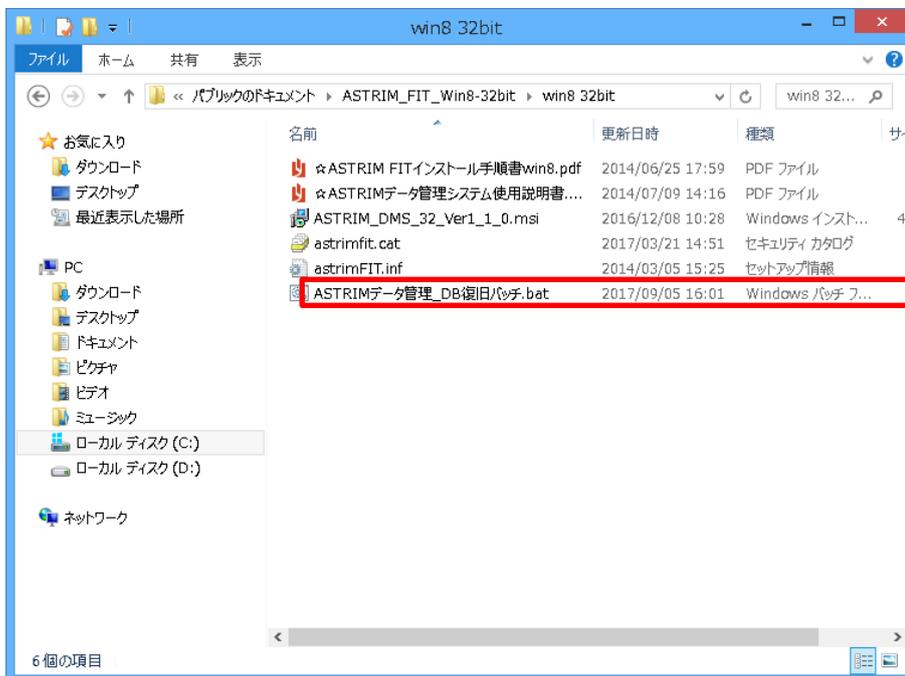
- ⑤ エクスプローラーのアドレスバーに下記のフォルダーを入力してください。

32 ビット OS の場合 : C:\Users\Public\Documents\ASTRIM_FIT_Win7\win7 32bit

64 ビット OS の場合 : C:\Users\Public\Documents\ASTRIM_FIT_Win7\win7 64bit



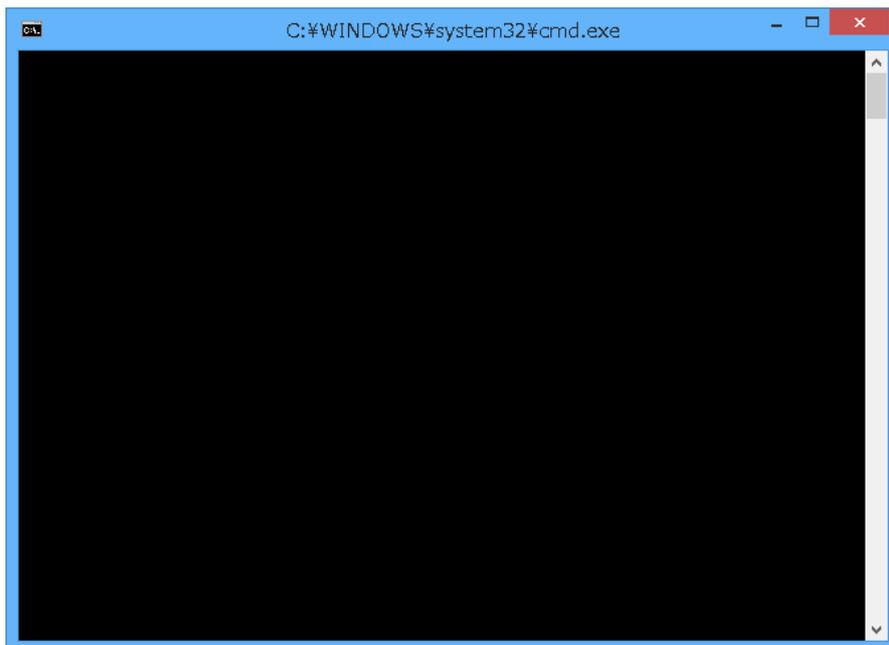
- ⑥ フォルダの中にある[ASTRIM データ管理_DB 復旧バッチ]をダブルクリックします。



- ⑦ 削除処理が自動的に始まります。

下記のような画面が表示されますが、故障ではありませんので引き続きそのままお待ちください。

下記画面が消えれば、削除終了です。



3. ASTRIM データ管理システム 再インストール手順

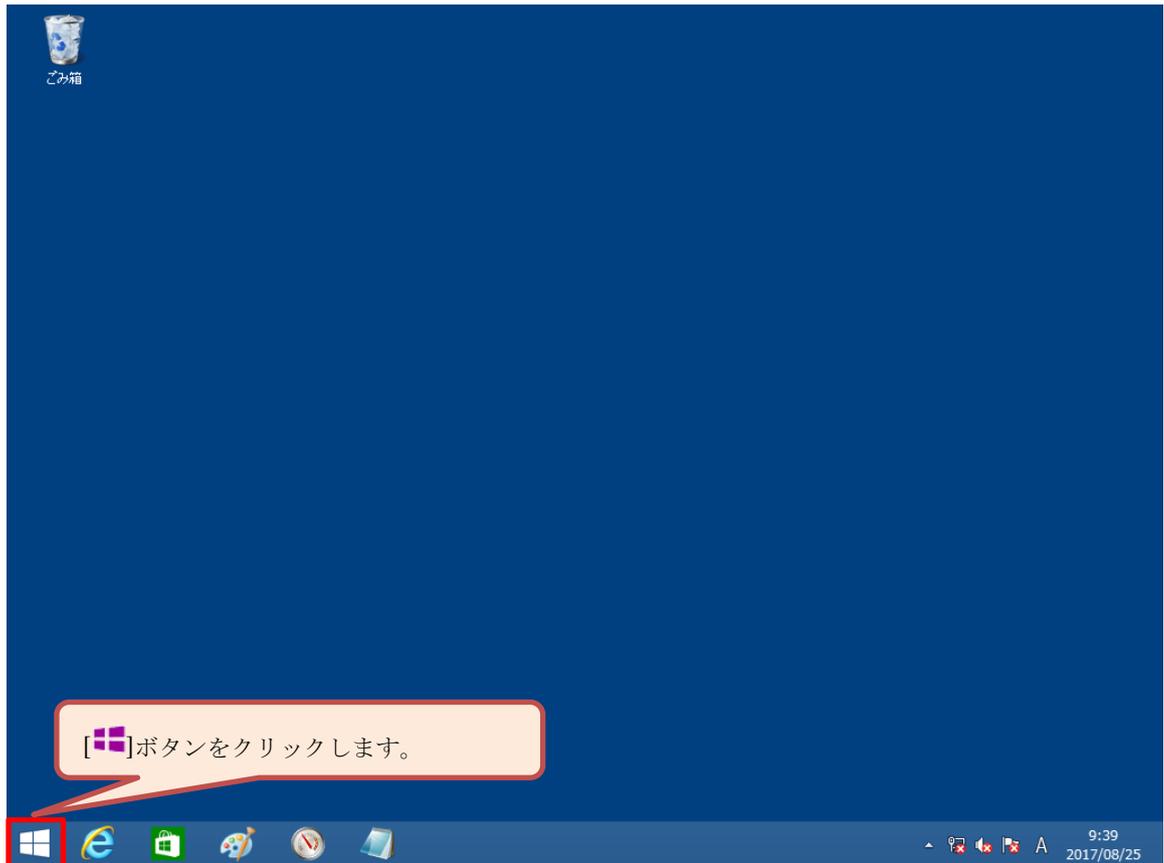
Web ページからダウンロードした ASTRIM インストーラパッケージの中に含まれる「ASTRIM FIT インストール手順書～Windows 8, 8.1 Ver.～」の [2. ASTRIM データ管理システム 再インストール手順] に従い、再インストールを実施してください。

4. 各種システム情報収集手順

[2 確認手順]でパソコンの状態を確認しても問題が解決しない場合、
[4.1 システム情報の収集]から[4.5 ASTRIM データ管理システムログの収集]までの
各種システム情報収集を行い、販売店の営業担当者までご連絡ください。

4.1 システム情報の収集

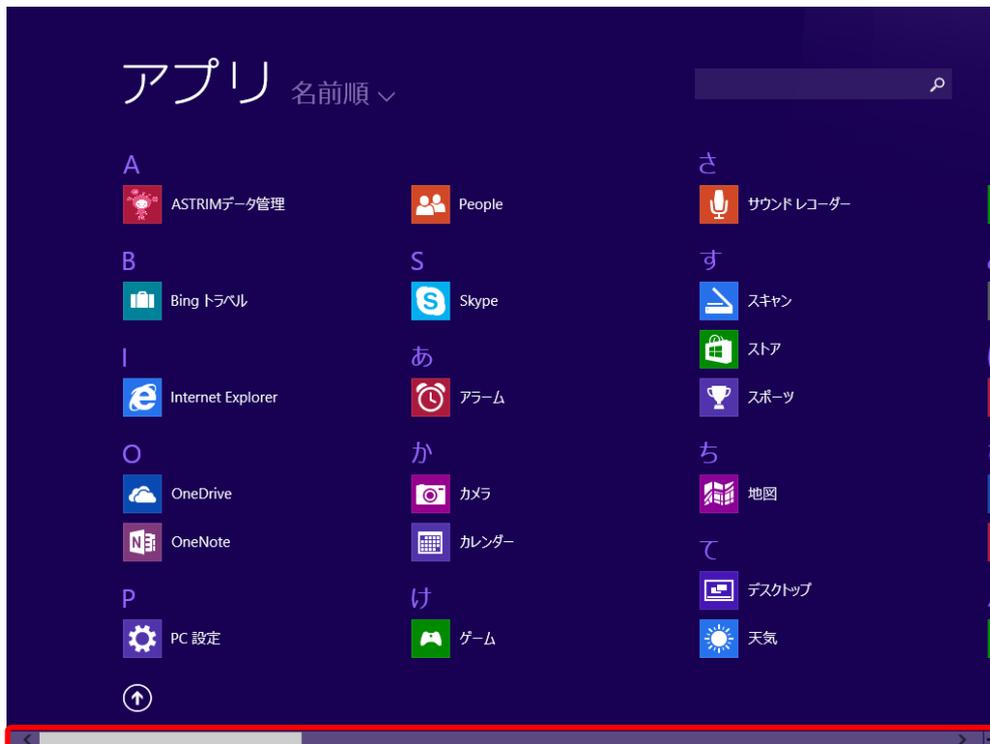
- ① 画面左下のスタートボタンをクリックし、スタート画面を開きます。



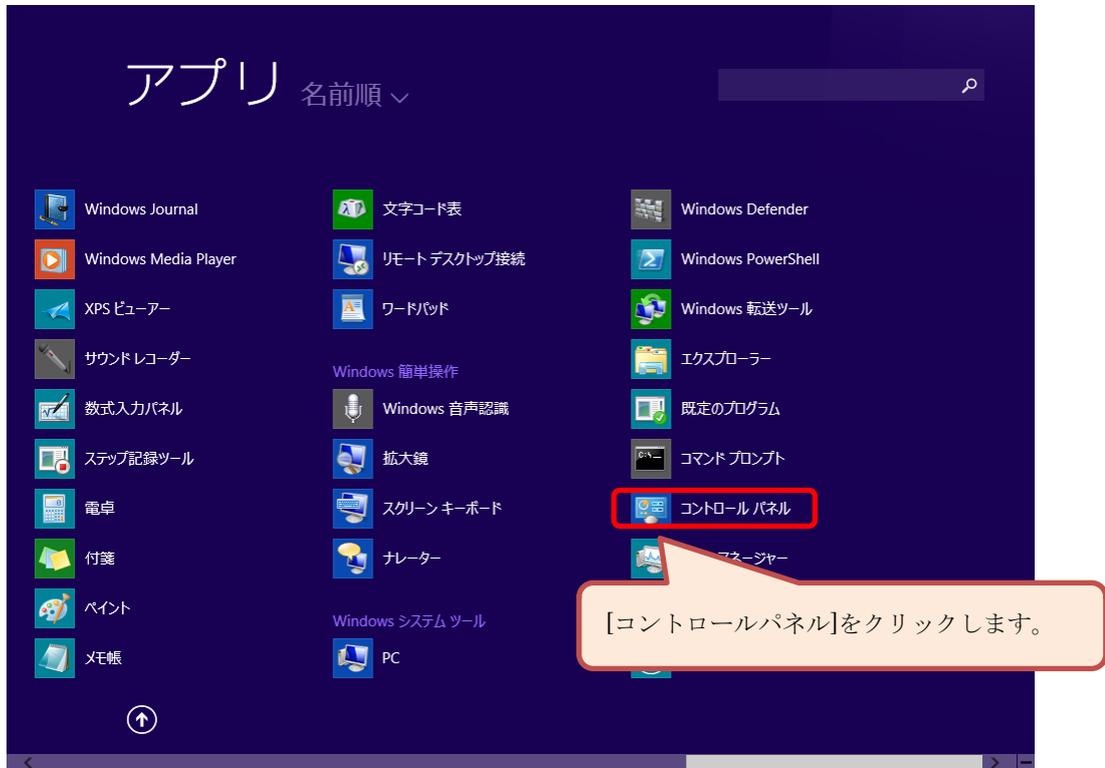
- ② スタート画面の左下にある[↓]ボタンをクリックして、アプリ一覧画面を開きます。



- ③ [コントロールパネル]が見えるまで画面下にあるスクロールバーでスクロールしてください。



- ④ アプリ一覧の画面にある[コントロールパネル]をクリックしてコントロールパネル画面を開きます。



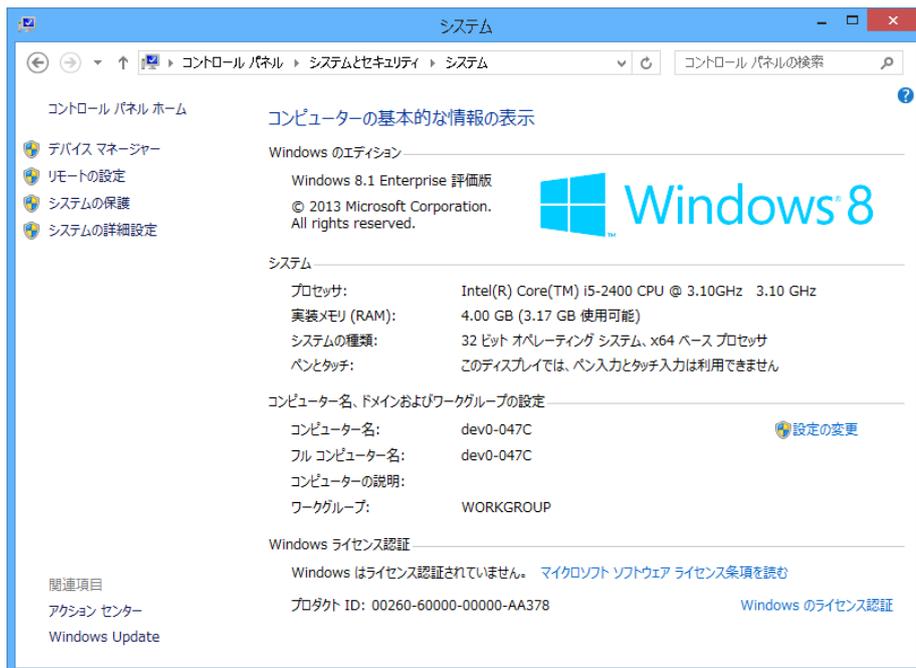
- ⑤ コントロールパネル画面が表示されます。
画面内の[システムとセキュリティ]をクリックしてください。



- ⑥ システムとセキュリティ画面にある[システム]をクリックします。

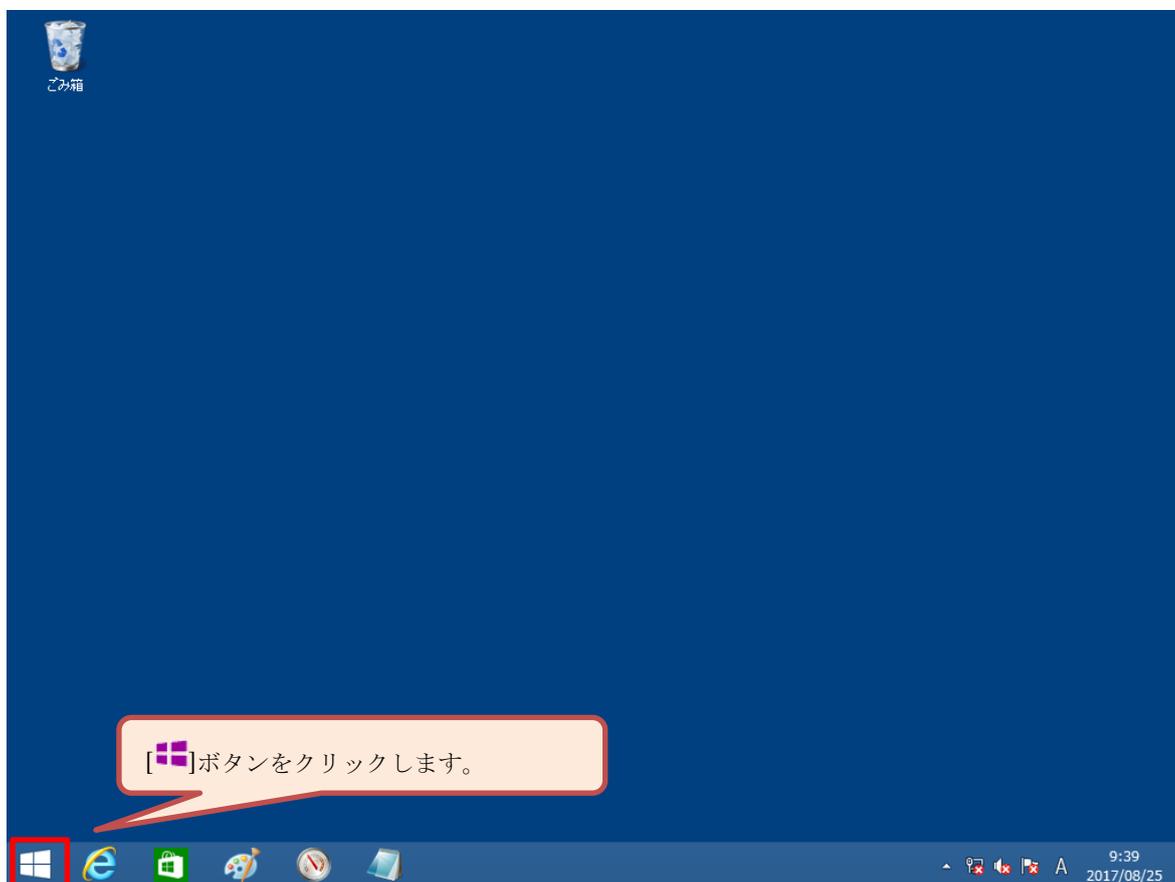


- ⑦ [システム]画面が表示されますので、[システム]画面の画面イメージを取得してください。
画面イメージの取得方法は[4.6 画面イメージの収集]を参照してください。
[システム]画面の画面イメージファイル名は[system.png]としてください。

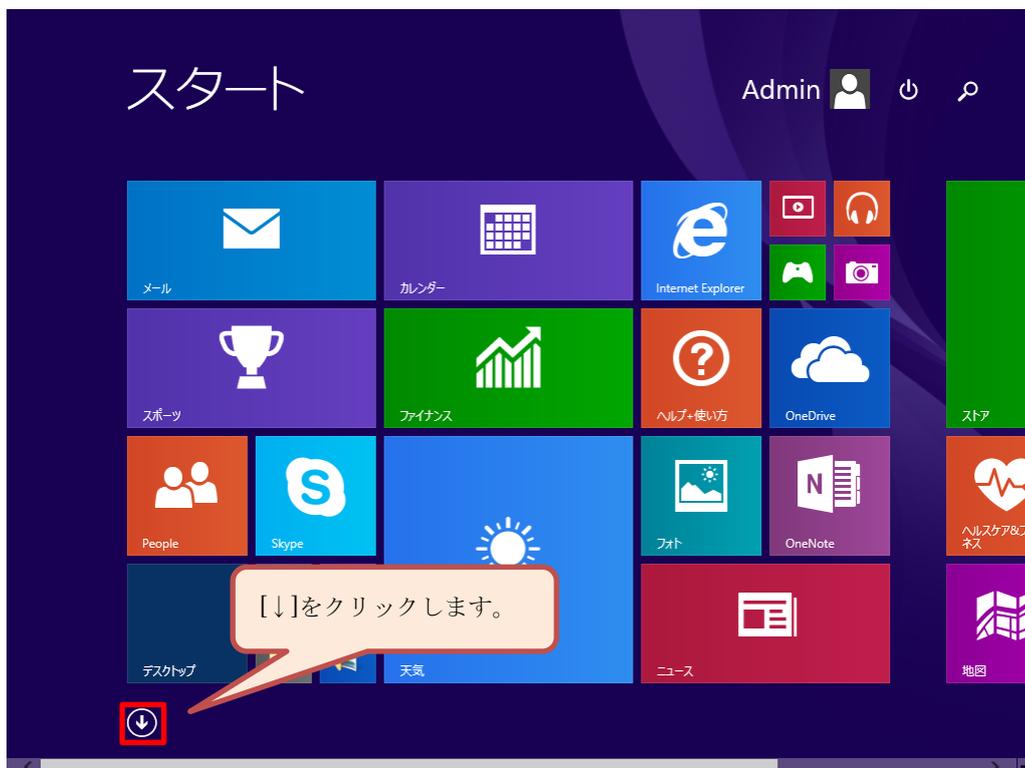


4.2 データベース起動情報（サービス情報）の収集

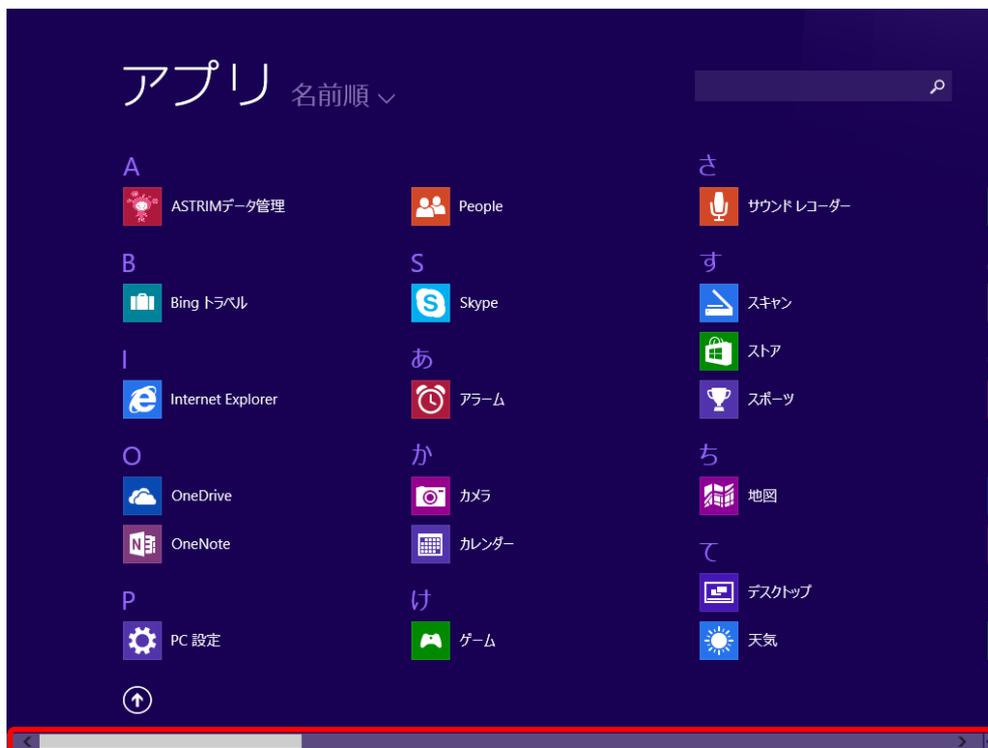
- ① 画面左下のスタートボタンをクリックし、スタート画面を開きます。



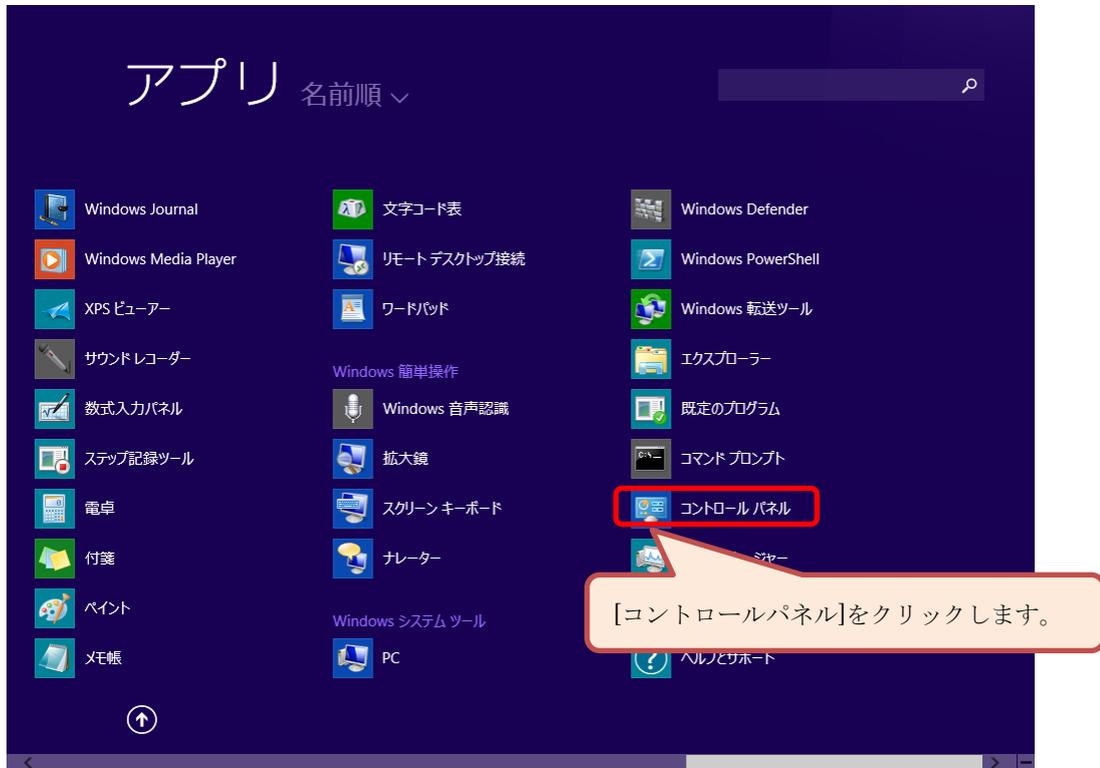
- ② スタート画面の左下にある[↓]ボタンをクリックして、アプリ一覧画面を開きます。



- ③ [コントロールパネル]が見えるまで画面下にあるスクロールバーでスクロールしてください。



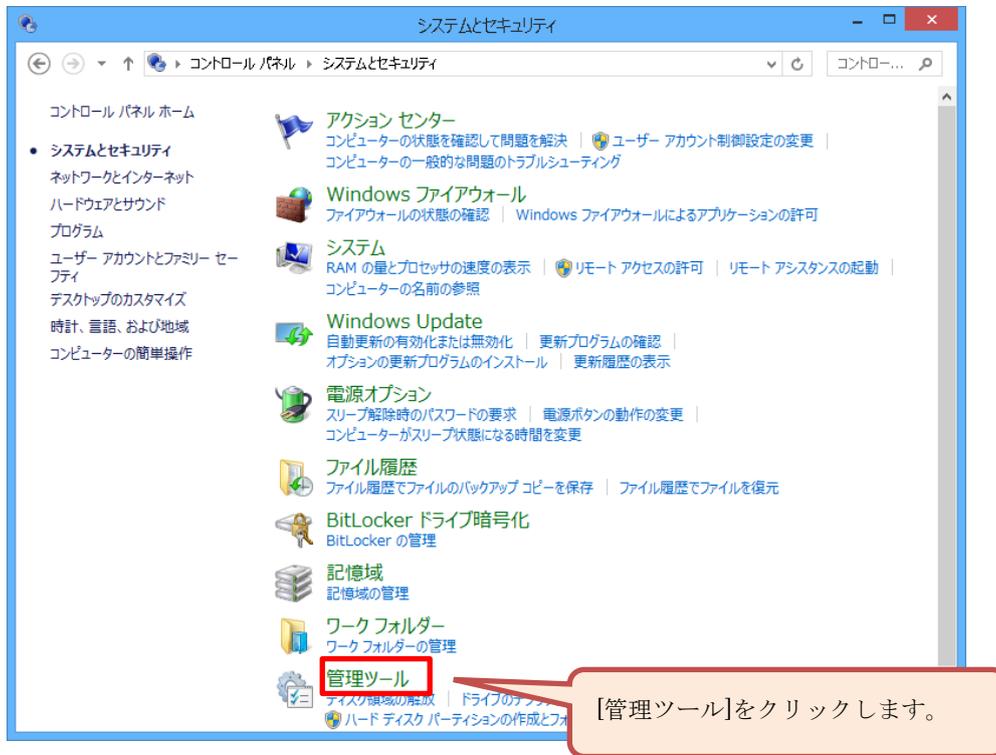
- ④ アプリ一覧の画面にある[コントロールパネル]をクリックしてコントロールパネル画面を開きます。



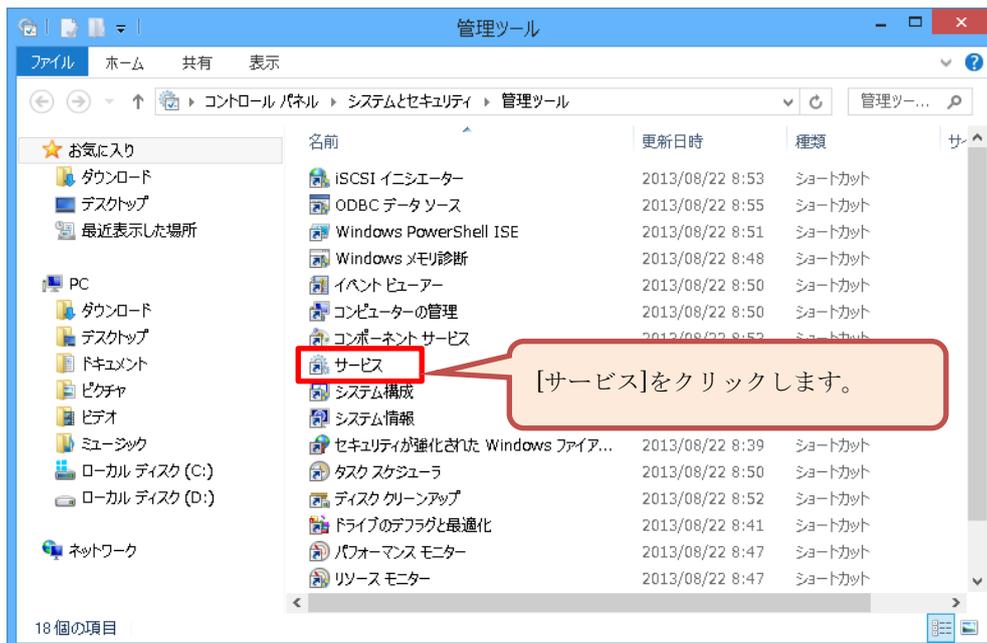
- ⑤ コントロールパネル画面が表示されます。
画面内の[システムとセキュリティ]をクリックしてください。



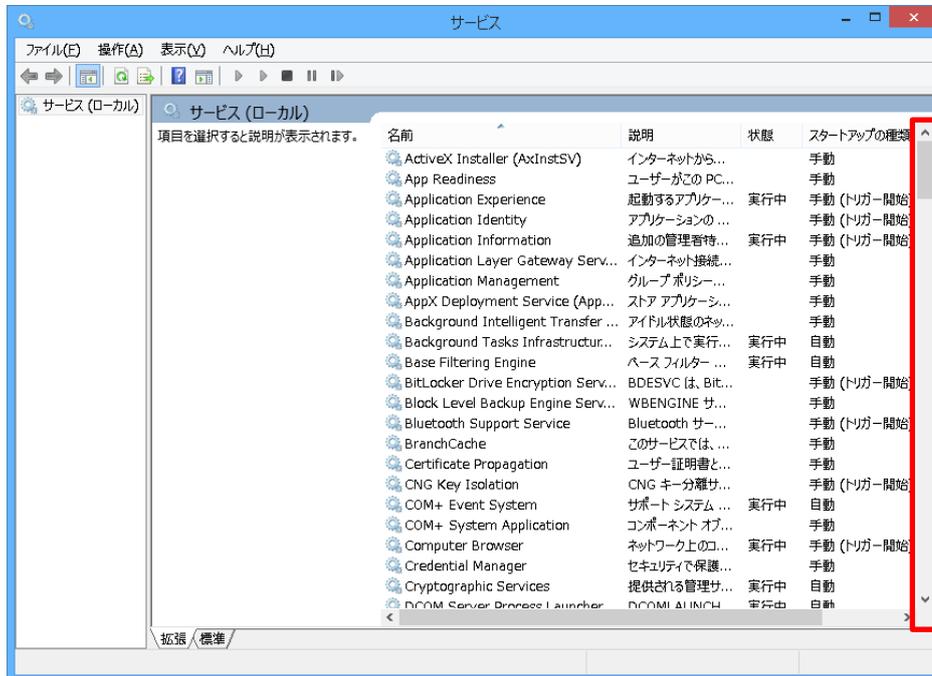
- ⑥ [システムとセキュリティ]画面が表示されます。
画面内の[管理ツール]をクリックしてください。



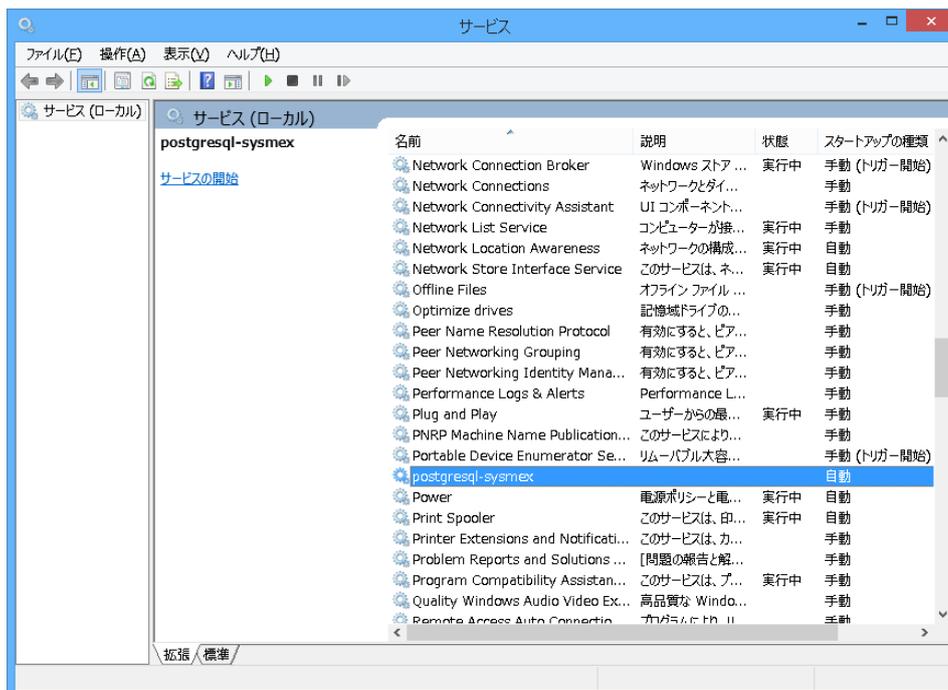
- ⑦ [管理ツール]画面が表示されます。
画面内の[サービス]をクリックしてください。



- ⑧ [postgresql-sysmex]が見えるまで画面右側にあるスクロールバーでスクロールしてください。

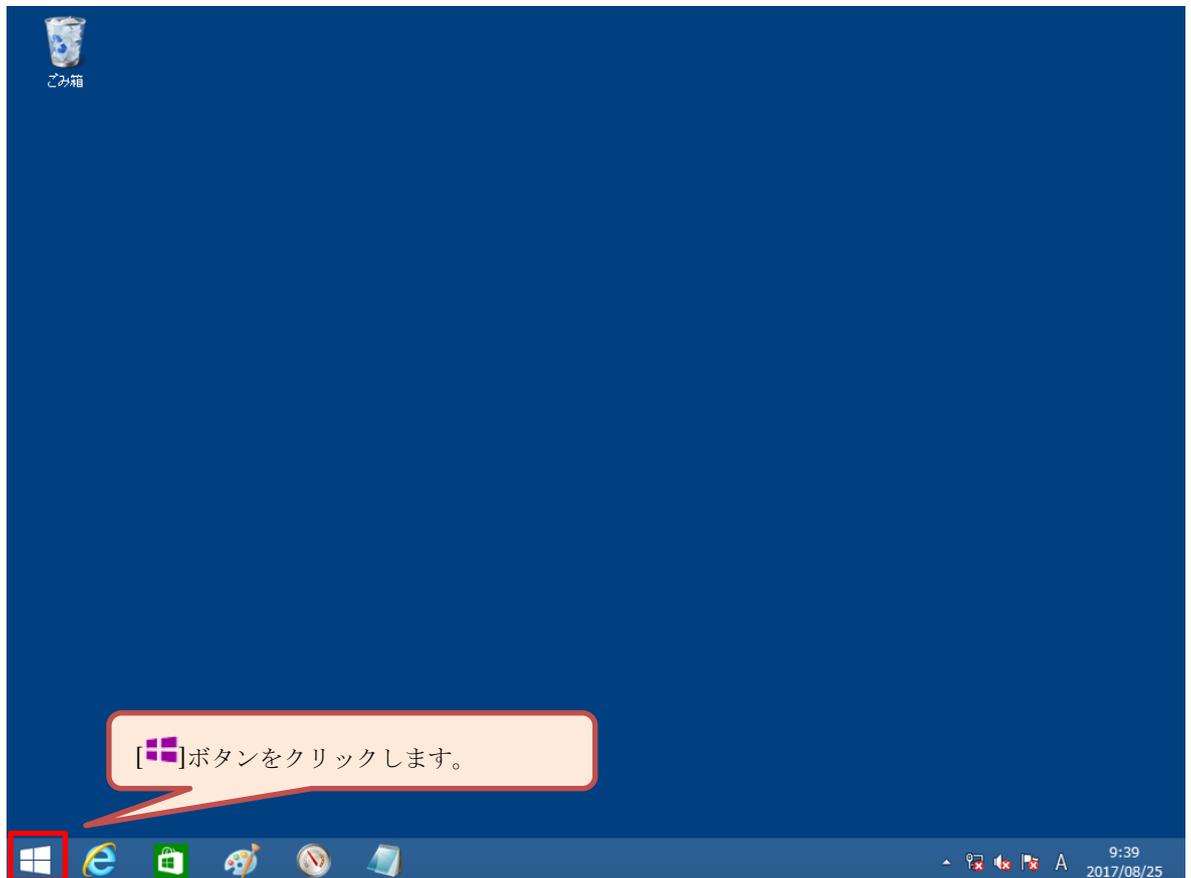


- ⑨ [サービス]画面イメージを取得してください。
画面イメージの取得方法は[4.6 画面イメージの収集]を参照してください。
[システム]画面の画面イメージファイル名は[postgresql.png]としてください。

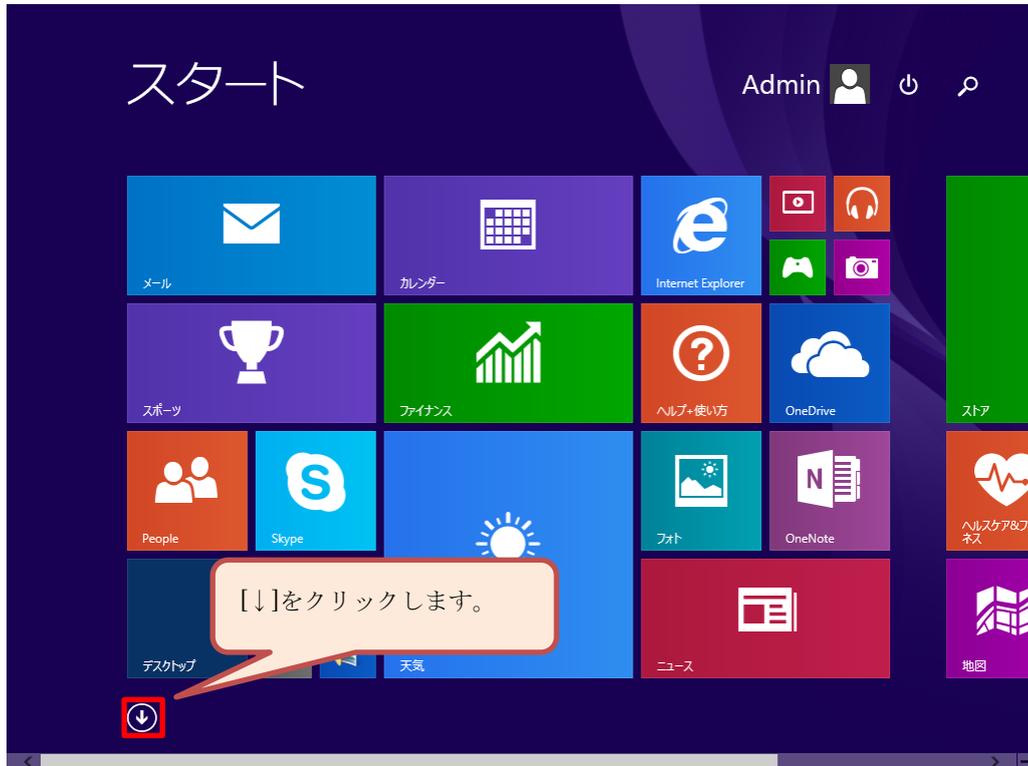


4.3 .NET Framework バージョン情報の収集

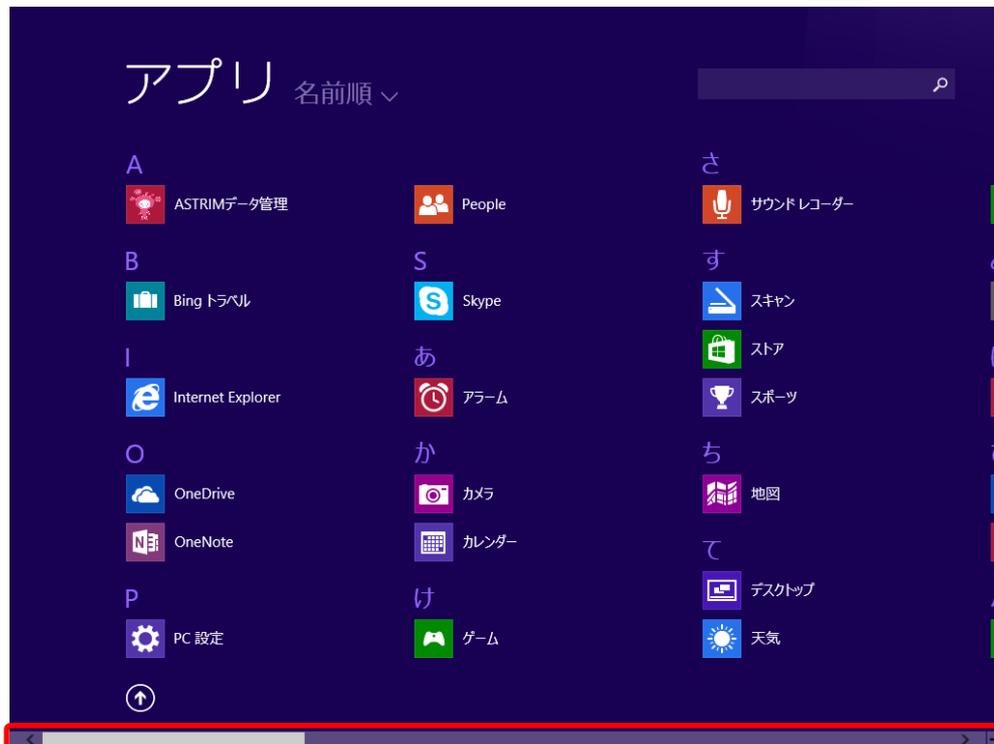
- ① 画面左下のスタートボタンをクリックし、スタート画面を開きます。



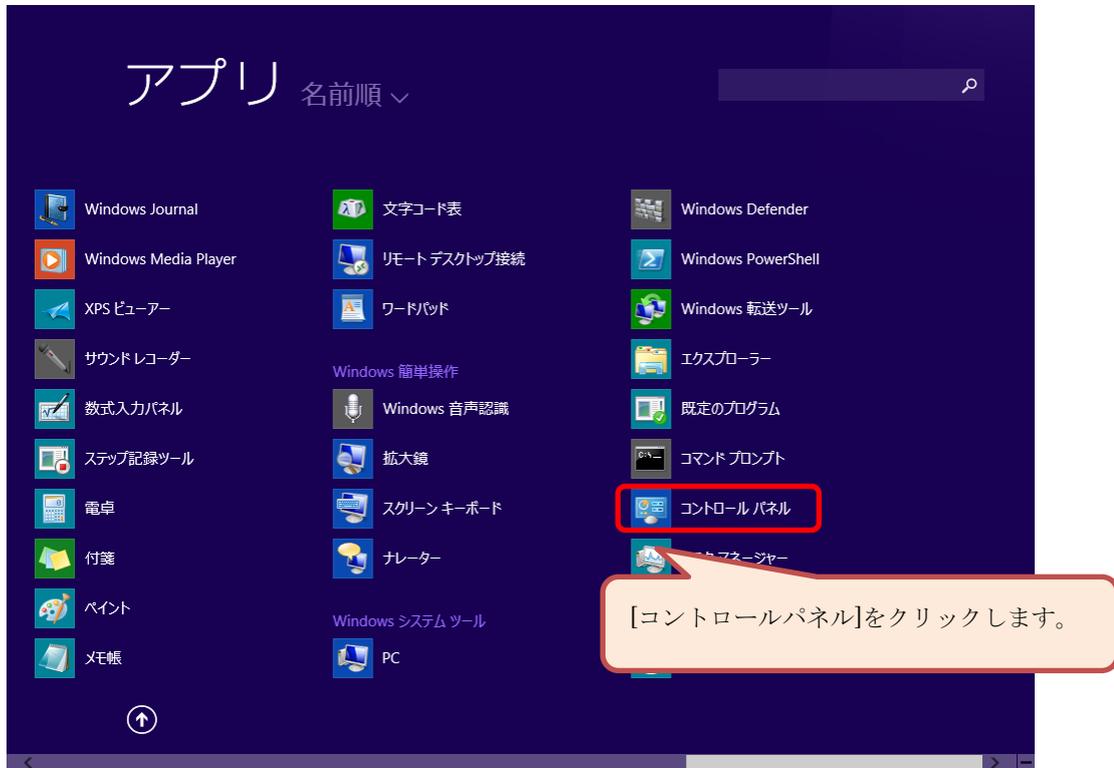
- ② スタート画面の左下にある[↓]ボタンをクリックして、アプリ一覧画面を開きます。



- ③ [コントロールパネル]が見えるまで画面下にあるスクロールバーでスクロールしてください。



- ④ アプリ一覧の画面にある[コントロールパネル]をクリックしてコントロールパネル画面を開きます。

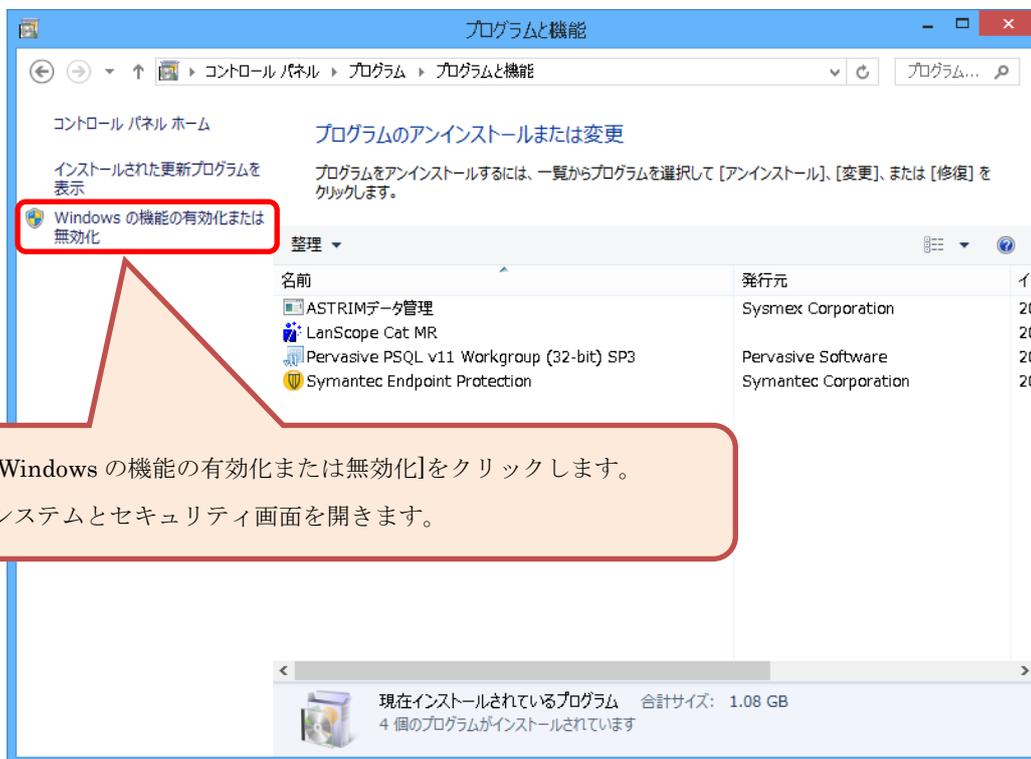


- ⑤ コントロールパネル画面が表示されます。
画面内の[プログラムのアンインストール]をクリックしてください。



⑥ プログラムと機能画面が表示されます。

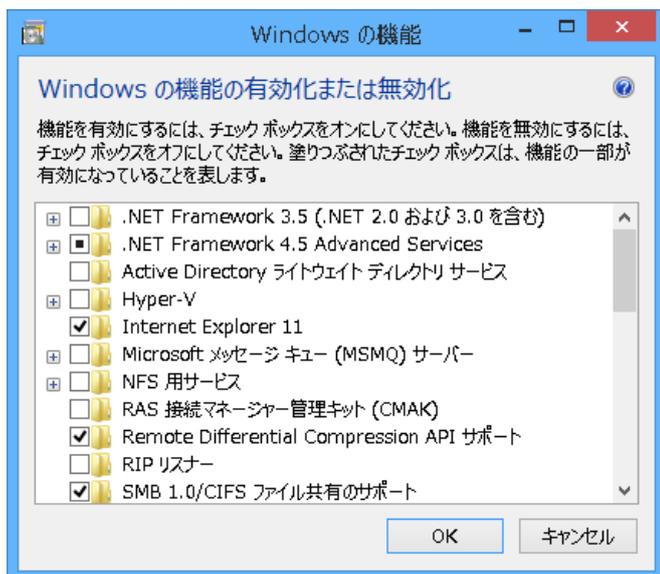
画面左側の[Windows の機能の有効化または無効化]をクリックします。



⑦ [.NET Framework]が表示されるので[Windows の機能]画面イメージを取得してください。

画面イメージの取得方法は[4.6 画面イメージの収集]を参照してください。

[プログラムと機能]画面の画面イメージファイル名は[**framework.png**]としてください。



4.4 タスクマネージャー情報の収集

① タスクマネージャーを起動します。

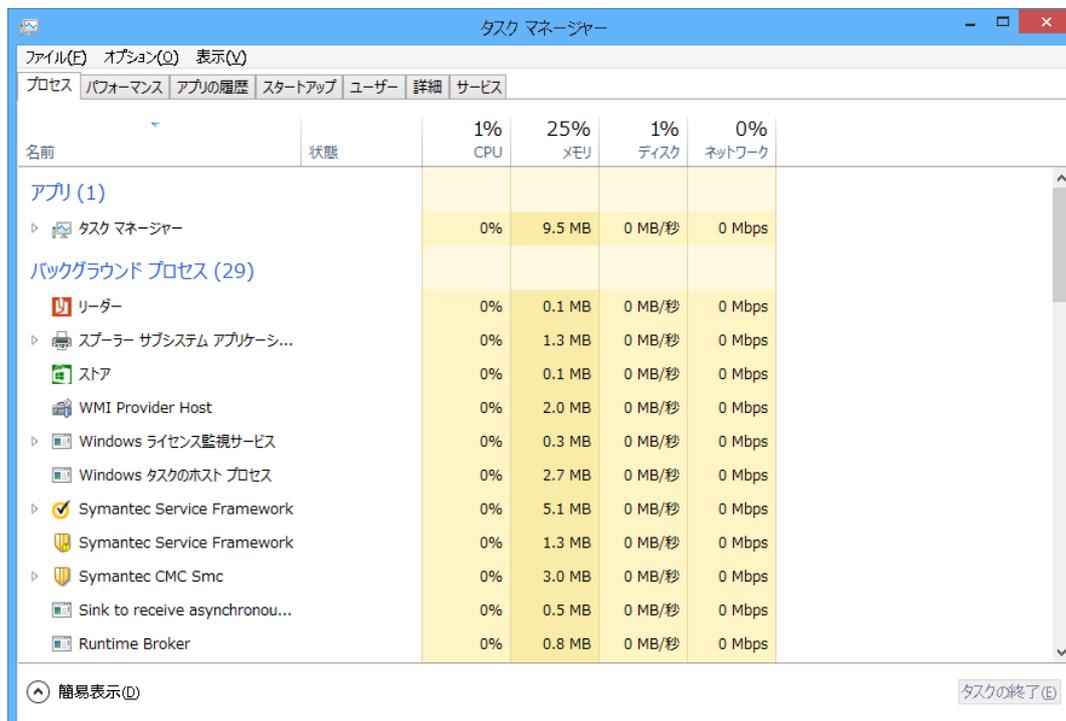
キーボードの[Ctrl]キーと[Shift]キーと[Esc]キーを同時に押してください。

※キーボードの種類によってキー配置は若干違う場合があります。

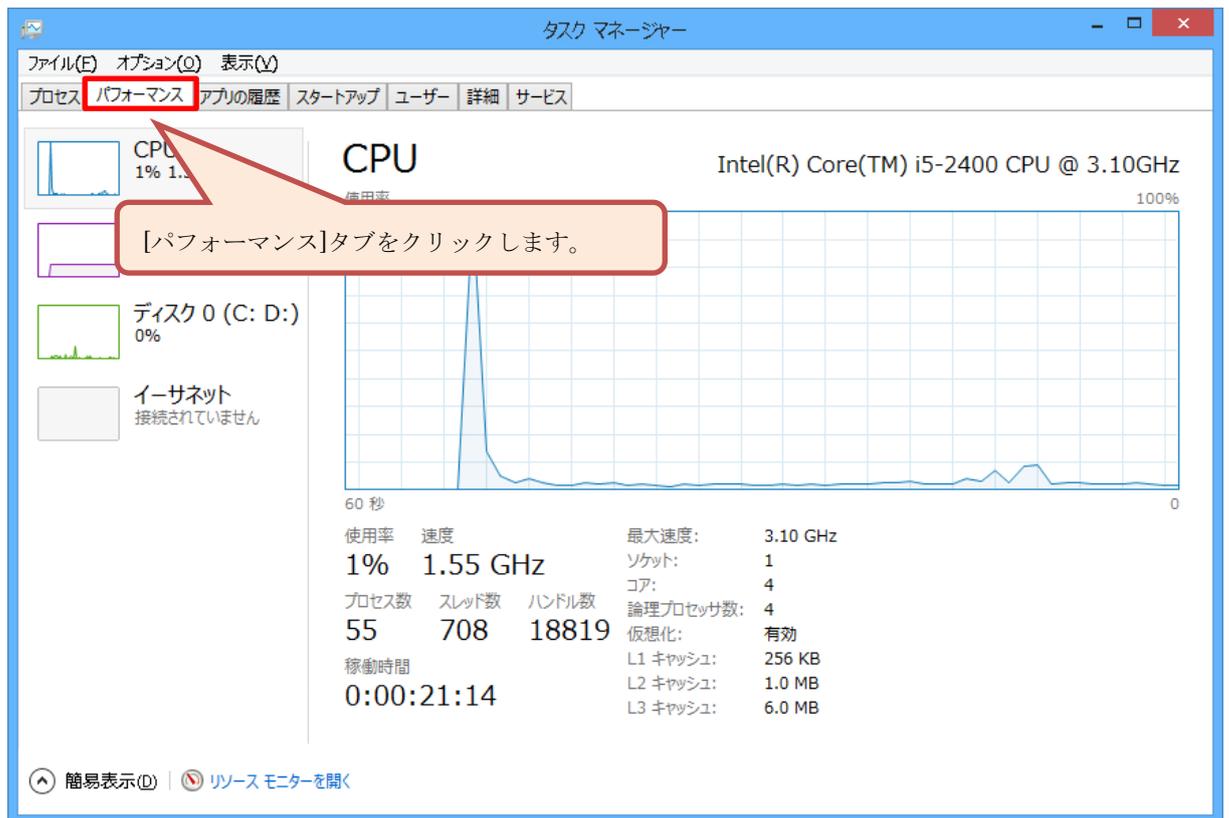


キーボード (イメージ図)

タスクマネージャーが表示されます。

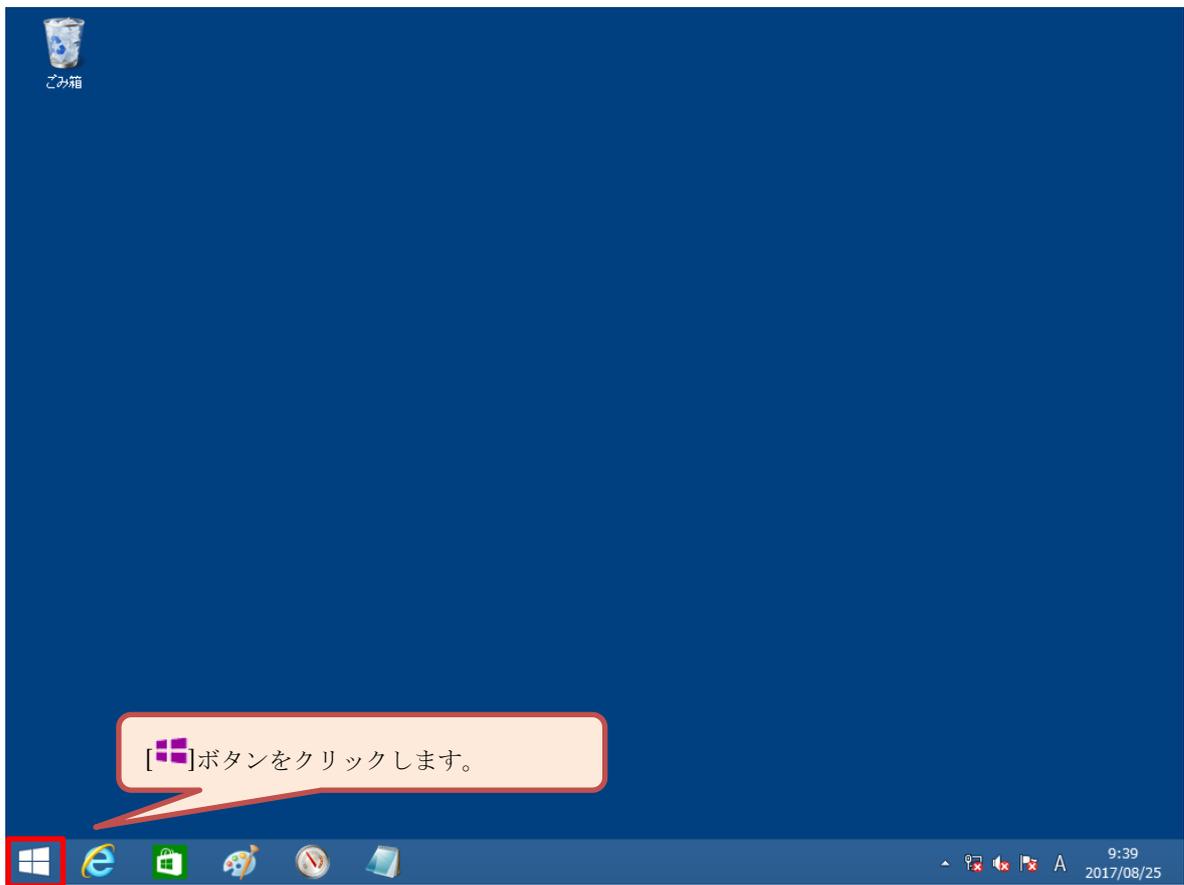


- ② タスクマネージャーの[パフォーマンス]タブをクリックしたあと、画面イメージを取得してください。
- 画面イメージの取得方法は[4.6 画面イメージの収集]を参照してください。
- [タスクマネージャー]画面の画面イメージファイル名は [task.png] としてください。



4.5 ASTRIM データ管理システムログの収集

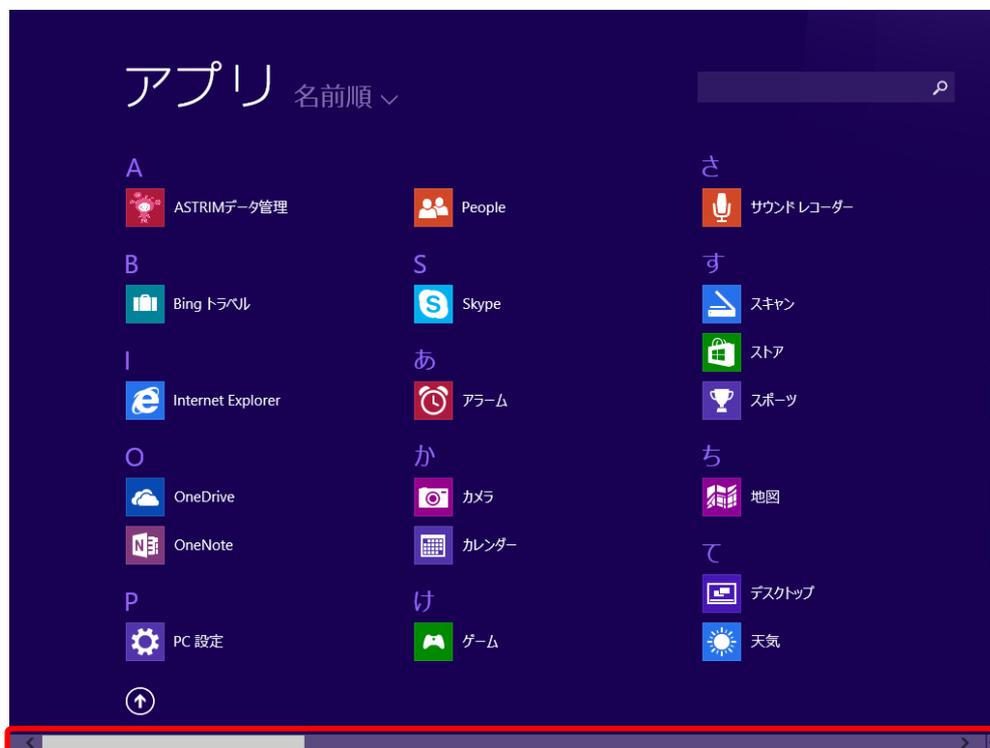
- ① 画面左下のスタートボタンをクリックし、スタート画面を開きます。



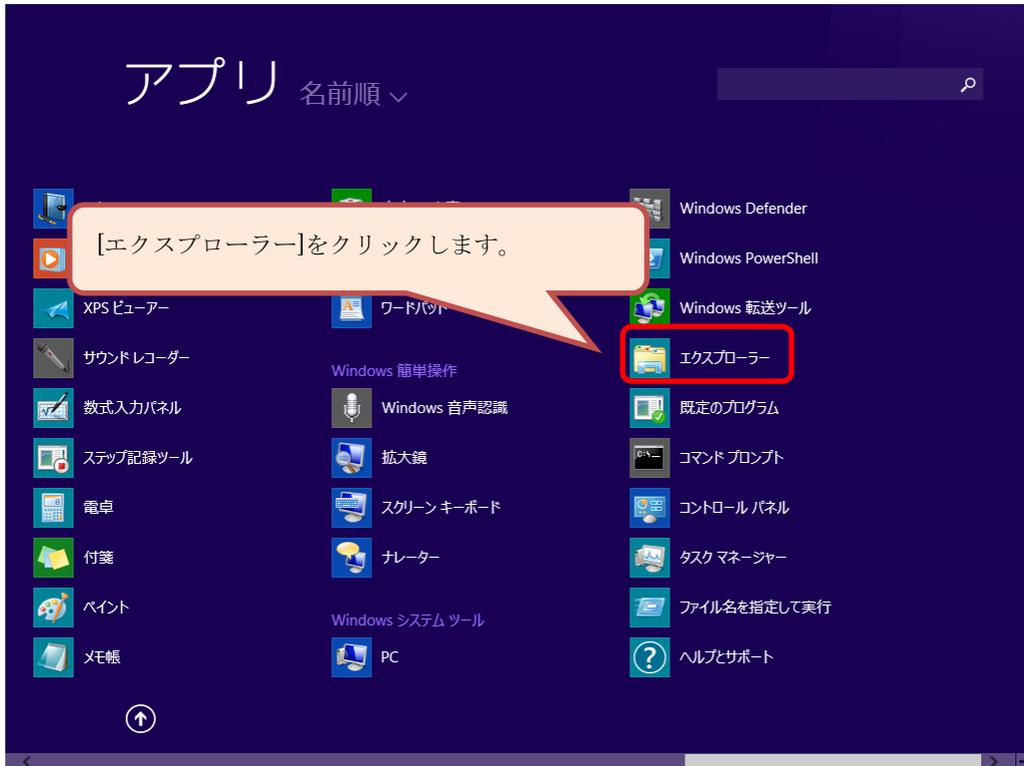
- ② スタート画面の左下にある[↓]ボタンをクリックして、アプリ一覧画面を開きます。



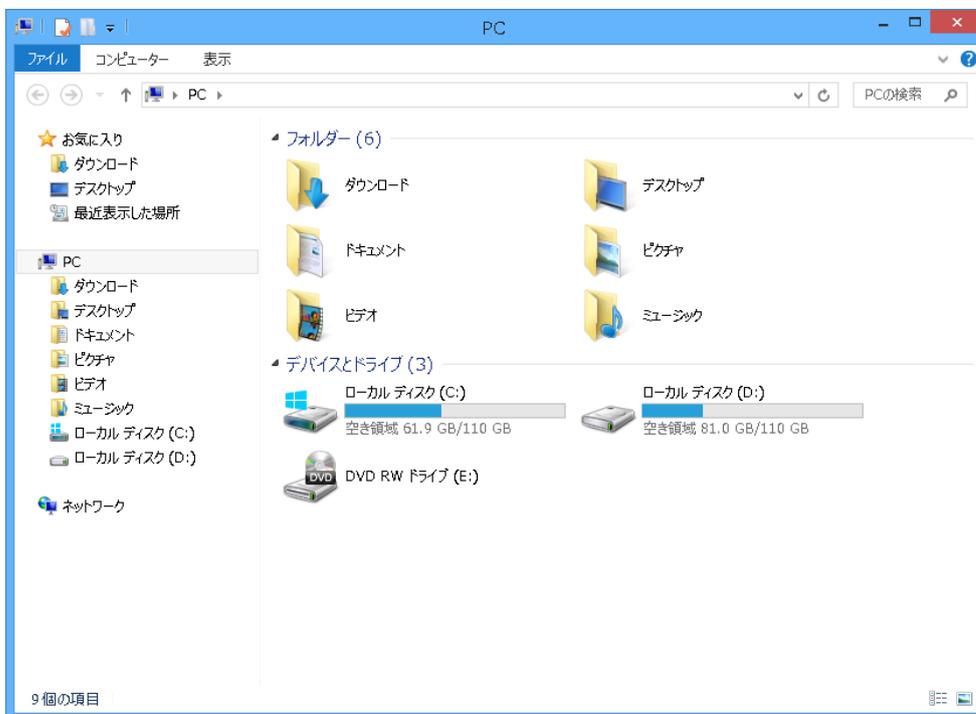
- ③ [エクスプローラー]が見えるまで画面下にあるスクロールバーでスクロールしてください。



- ④ アプリ一覧の画面にある[エクスプローラー]をクリックしてください。



- ⑤ エクスプローラーが表示されます。



⑥ ASTRIM データ管理システムログフォルダを開きます。

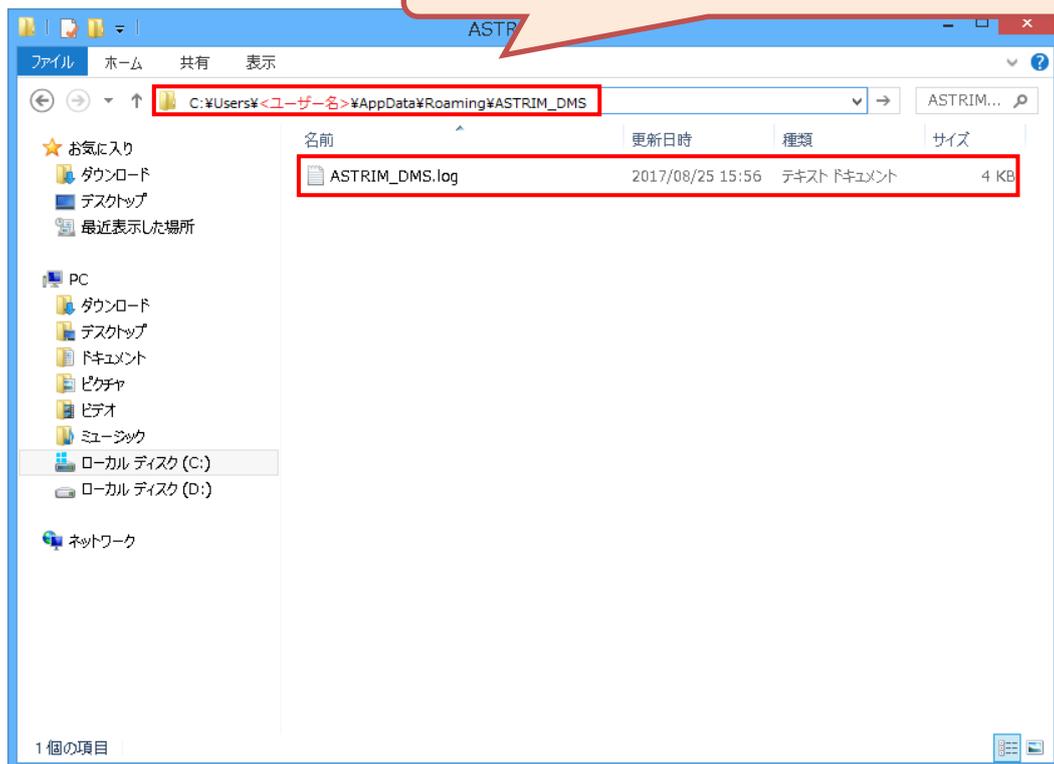
エクスプローラーのアドレスバーに下記フォルダを入力してください。

“C:¥Users¥<ユーザー名>¥AppData¥Roaming¥ASTRIM_DMS”

※<ユーザー名>には、ログインしているユーザー名を指定します。

※<ユーザー名>が不明な場合は、[2.6 Windows ユーザーアカウントの確認]を参照ください。

アドレスバーにフォルダ名を入力してください。

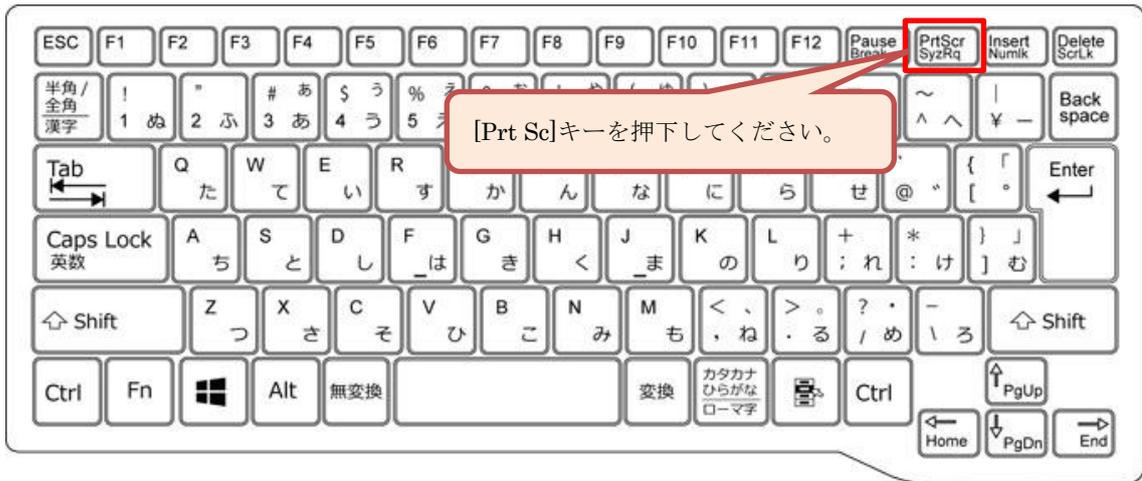


該当フォルダにある [ASTRIM_DMS.log] をコピーしてデスクトップなどに保存します。

4.6 画面イメージの収集

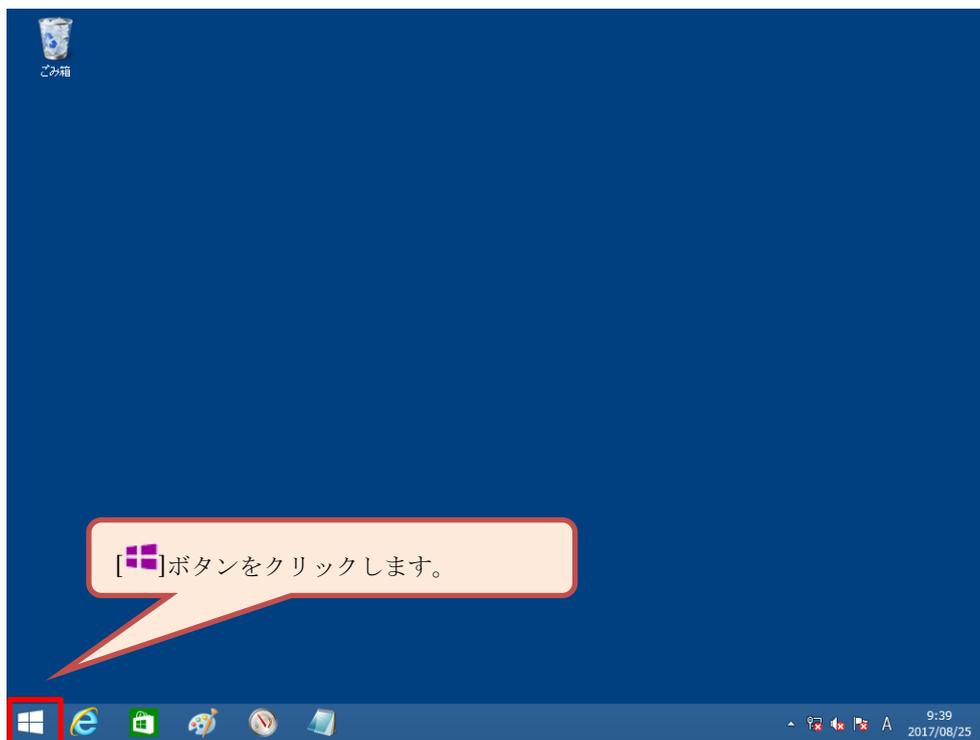
- ① 取得するウィンドウをクリックしてください。
画面にウィンドウが見えるようにします。

- ② キーボードの右上にある[Prt Sc]キー(PrintScreen)を押してください。
※キーボードの種類によって[Prt Scn]、[Prt Scr]等、名称が若干違う場合があります。

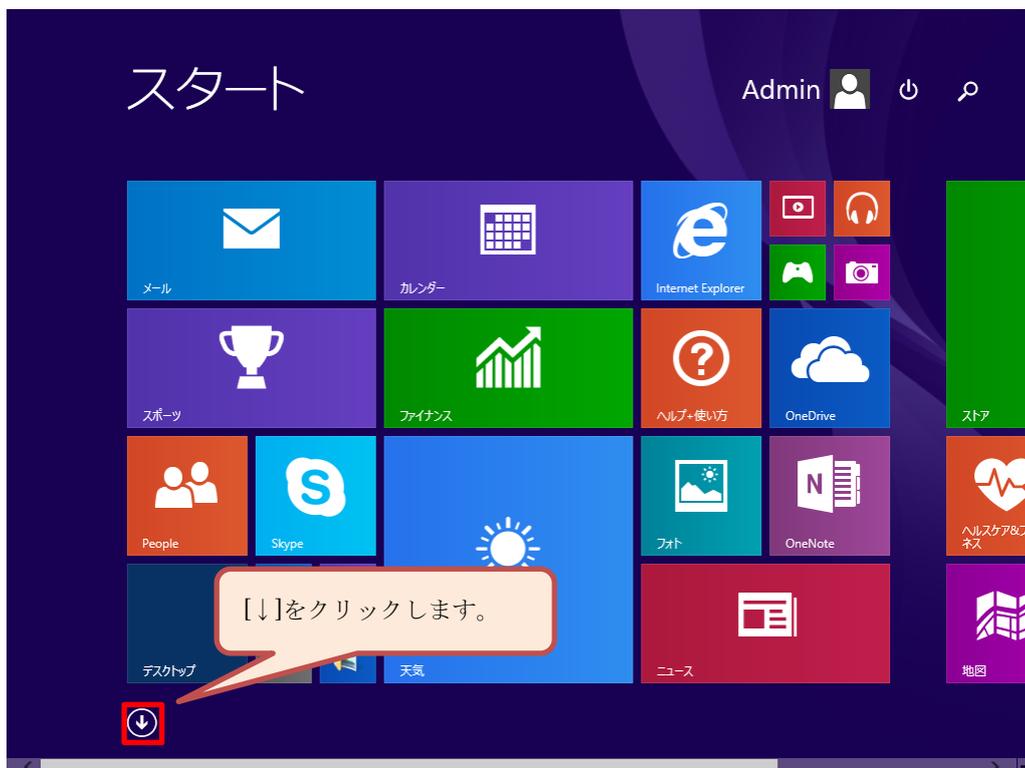


キーボード (イメージ図)

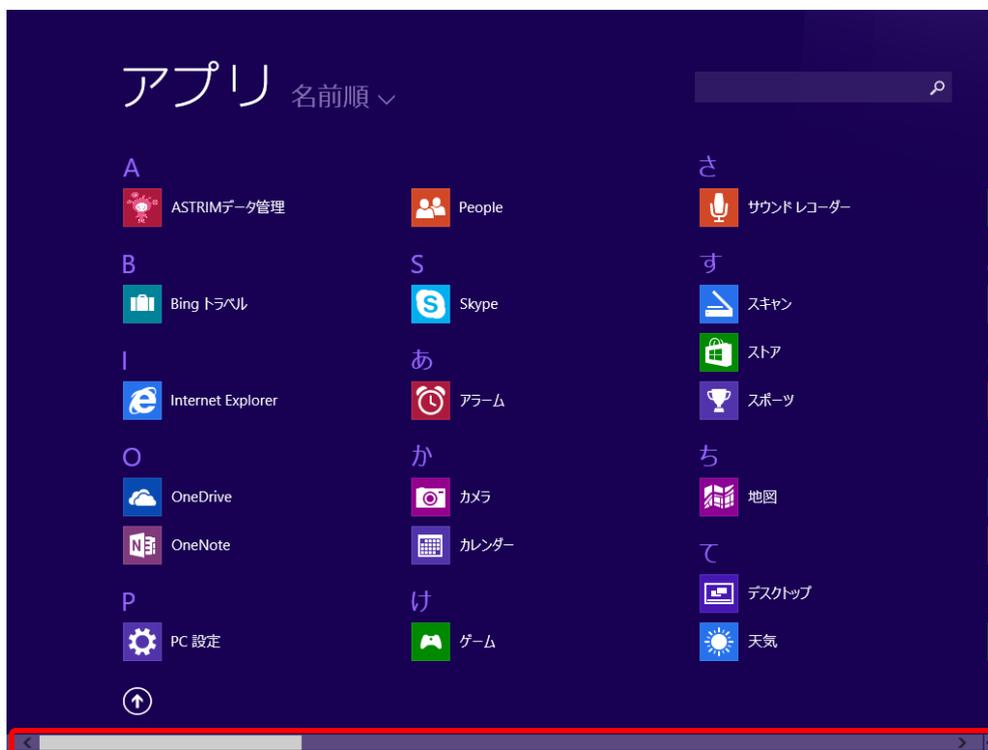
- ③ 画面左下のスタートボタンをクリックし、スタート画面を開きます。



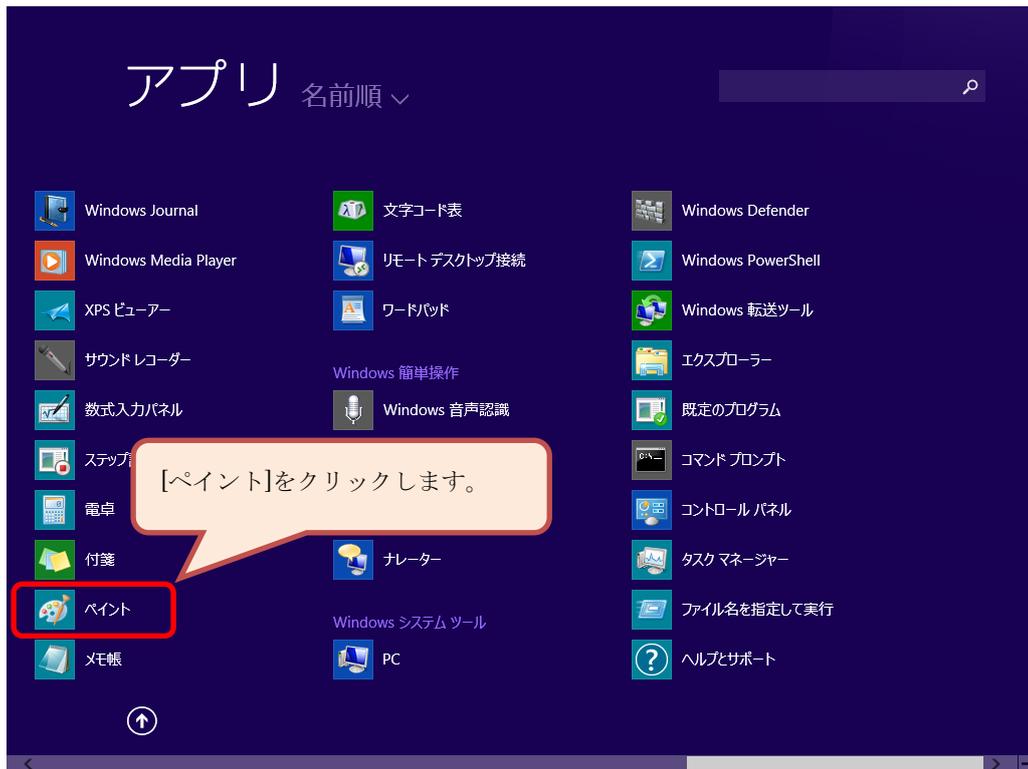
- ④ スタート画面の左下にある[↓]ボタンをクリックして、アプリ一覧画面を開きます。



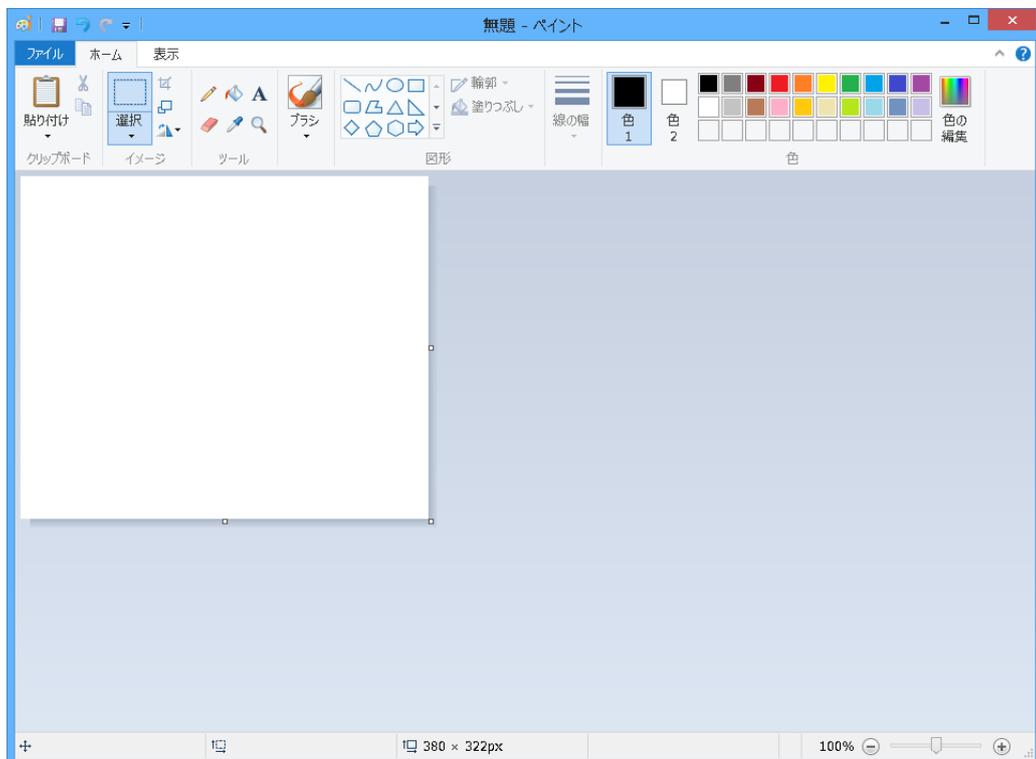
- ⑤ [ペイント]が見えるまで画面下にあるスクロールバーでスクロールしてください。



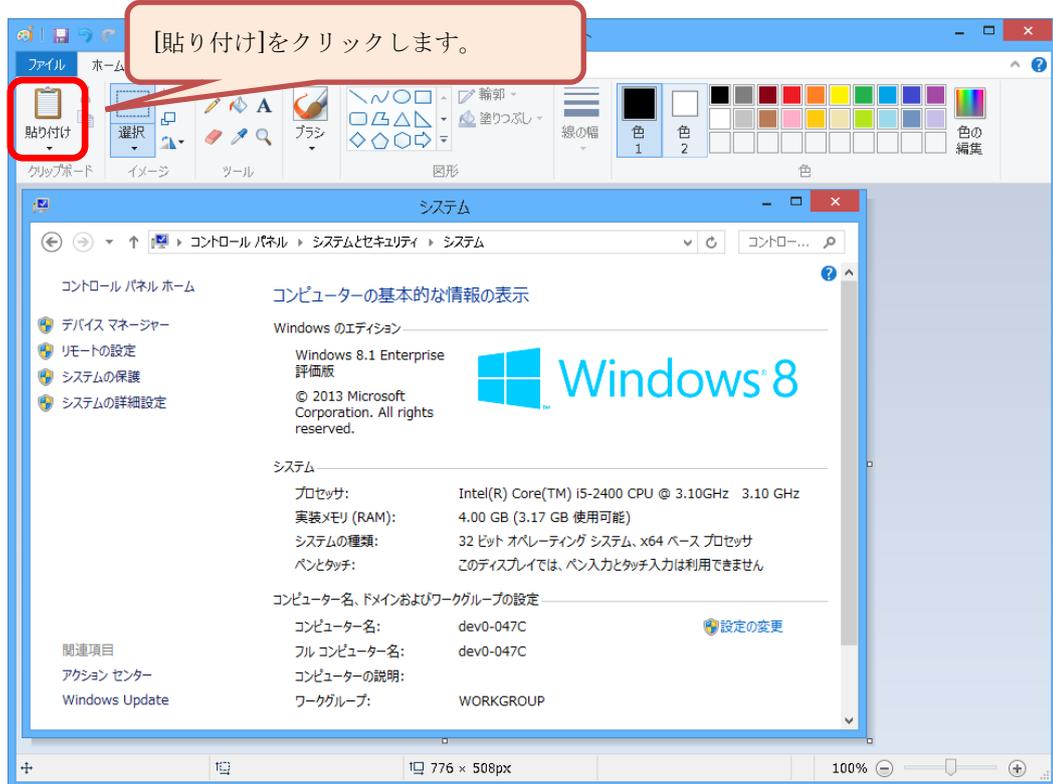
⑥ アプリ一覧の画面にある[ペイント]をクリックしてください。



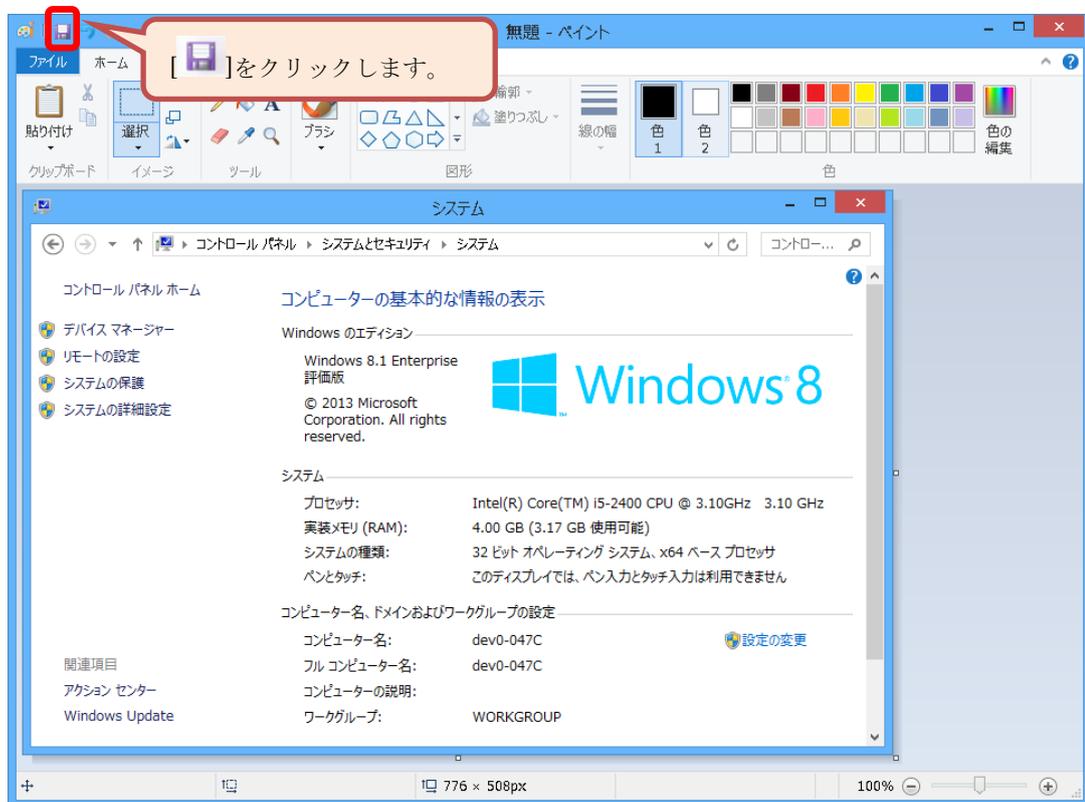
[ペイント]が表示されます。



- ⑦ ペイント画面の左上にあるメニュー[貼り付け]を実行してください。



- ⑧ ペイント画面の左上にあるメニュー[保存]をクリックしてください。



- ⑨ [名前をつけて保存]ダイアログボックスが表示されるので、各章で記述してあるファイル名を[ファイル名]テキストボックスに入力し、[保存]ボタンをクリックしてください。

