端末セットアップでのトラブル事例集

№.	分類	事象	原因	対応	備考
1	VPN	ソフトVPNは起動するが接続不可	プロバイダーから提供されているルータのセキュリティレベルが高となっていた	プロバイダーに確認しセキュリティレベルを変更 【補足2013/4/3】 ネットバリアベーシック　サービス概要 http://www.plala.or.jp/option/nbb/ １）有害サイトフィルタ→「0」 レベル： 2(ON)、1(ON)、0(OFF) ２）Ｗｉｎｎｙフィルタ→「0」 レベル： 1(ON)、0(OFF) ３）パケットフィルタ→「0」 レベル：2(強)、 1(弱)、 0(OFF)	NTTぷらら
2	ウィルス対策ソフト	カルテ参照中にブルーバック	ウィルス対策ソフトがソフトVPNに対応していない	ウィルスソフトを別途購入	ウィルスセキュリティzero(ソースネクスト提供)
3	VPN	ソフトVPNが起動不可	院内LAN設定でポートを制限している	ＩPSec-VPNで使用する、「4500/udp」と「500/udp」の２つのポートが開放されている必要があることを説明し対処して頂く	TCPポート「10000」は開放したくないと、病院様から制限があったため、UDPポートを開放していただいた。
4	画像参照	IE9でのWeb画像参照	IE9ではセキュリティ上でActiveX Documentがデフォルトでは動作できないようになっている	レジストリを個別に変更	
5	レスポンス	画面展開レスポンスが非常に悪い。 地域連携パスモジュールのダウンロードが途中で止まる。	IEのツールバーに花子（HANAKO)が原因か	花子（HANAKO)を外すことで、正常に処理されるようになった。	
6	警告画面	「[xxx]はすでに開かれています」のポップアップメッセージが表示され、画面が開かない。	「i-フィルター」というフィルタリングソフトのアドインが原因か	「i-フィルター」を無効にすることで正しく表示された。	※富士通PCを買った際にも標準で添付されるソフトです FTQ-003886
7	VPN	ユニバーサル接続不可 エラーメッセージ： セキュリティ層で処理エラーが検出されたため、L2TP接続に失敗しました（エラー789）	（原因１）ブロードバンドルータで「VPNパススルー」機能が有効になっていない。 （原因２）必要なサービスが起動していない （原因３）事前共有キー設定ミス※手動設定の場合	（原因１） 「VPNパススルー」機能を有効にする。 ※設定方法はルータ毎に確認 （原因２） 「IKE and AuthIP IPsec Keying Module」サービスを起動する。 （原因３） 正しい事前共有キーを設定する	

端末セットアップでのトラブル事例集

No.	分類	事象	原因	対応	備考
8	VPN	ユニバーサル接続不可 エラーメッセージ： リモートアクセスサーバの名前を解決できなかったため、リモート接続は行われませんでした（エラー868）	（原因１）ブロードバンドルータで「VPNパススルー」機能が有効になっていない。 （原因２）VPN設定時の接続先設定ミス （原因３）プロキシサーバ経由でインターネットに接続	（原因１） 「VPNパススルー」機能を有効にする。 ※設定方法はルータ毎に確認 （原因２）正しい接続先アドレスに設定する （原因３）プロキシ経由でのユニバ接続は不可	
9	VPN	ユニバーサル接続不可 エラーメッセージ： 指定したユーザ名またはパスワードが認識されていないか・・・ （エラー691）	（原因１）IDまたはパスワード設定ミス （原因２）パスワード有効期限が切れている ※初期パスワードの有効期限が切れているケースが良くあります。 （原因３）パスワードロックや忘却 パスワードを数回間違えた際にロックされてしまった。または忘却した場合は富士通担当者までご連絡下さい。	（原因１）正しいID・パスワードを入力する。 （原因２）ユニバーサルコネクトIDのパスワード変更サイト https://front.fenics.jp/univ/user_login.action でログインを行いパスワード変更。 （原因３）パスワード再発行の手続き（富士通作業）	
10	VPN	FENICSユニバ接続不可 ※XP端末のみ エラーメッセージ： データを暗号化できなかったため、接続できませんでした（エラー768）	IPSecVPNサービスが起動していない。	管理ツール>サービスから、IPSecVPNサービスを起動 （サービス名：IPSEC Services）	
11	VPN	ユニバーサル接続不可 エラーメッセージ： 指定したポートは接続されていません。 （エラー619）	（原因１）ポートが許可されていない （原因２）ブロードバンドルータで「VPNパススルー」機能が有効になっていない。	（原因１）ウィルス対策ソフト等のファイアウォールでブロックされていないかご確認ください。 （原因２）「VPNパススルー」機能を有効にする。 ※設定方法はルータ毎に確認	
12	VPN	ユニバーサル接続不可 エラーメッセージ： VPN 接続を確立できません。 VPN サーバーに到達できない、またはセキュリティ パラメータが・・・	（原因１）Windows側の不具合 （原因２）セキュリティソフトのファイアーウォールなどで遮断されている	（原因１）WindowsUpdateをお試し下さい。 （原因２）ウイルスバスターをご利用の場合は、ファイアーウォールの設定を変更することで解決できる場合があります。	
13	回線	ADSL回線でセッション分けを行ってルータと結線するが、PPPoEセッションが確立されな	マルチセッション機能が有効になっていない	ADSLモデムでマルチセッション機能を有効にする。 （参考URL）	

端末セットアップでのトラブル事例集

No.	分類	事象	原因	対応	備考
14	ルータ設定	企業内の診療所において、地域連携に接続出来ない。	企業内で設営している診療所であり、社内のネットワークを利用しているため、ポート：10000は閉鎖されている。	別系統にてインターネット回線を用意いただき端末設定を実施。	個人レベルの診療所では、ほぼ発生しないと思われるが、企業内診療所は一般的に大規模病院のﾈｯﾄﾜｰｸと同様な考慮が必要。
15	ツールバー	カルテ参照画面のアイコンをクリックしても、詳細が表示されない。	Yahooツールバーの影響	アドオンを無効にする	

VPNパススルーの設定イメージ

エラーで接続できない場合は、ルータの型番等でルータ設定を調査し、VPNパススルーの設定を確認する。※設定OFFの場合はONに設定変更する

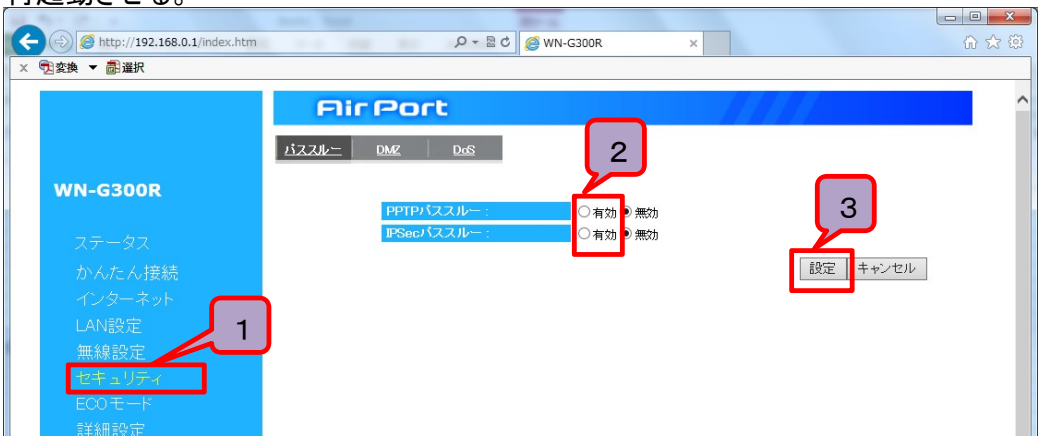
◆I･O DATA製 無線LAN　WN-G300R

以下手順で機能をONにする。

手順1：無線LANルータの管理画面へ接続

※無線LAN接続状態で「 http://192.168.0.1 」へ接続する

手順2：メニュー「セキュリティ」からVPNのパススルー機能を有効にして「設定」ボタンでルータを再起動させる。



手順3：自動的に再起動がかかる。60秒。

手順4：無線LAN接続が切れるので、再接続し、管理画面で正常に設定が行われたか確認する。

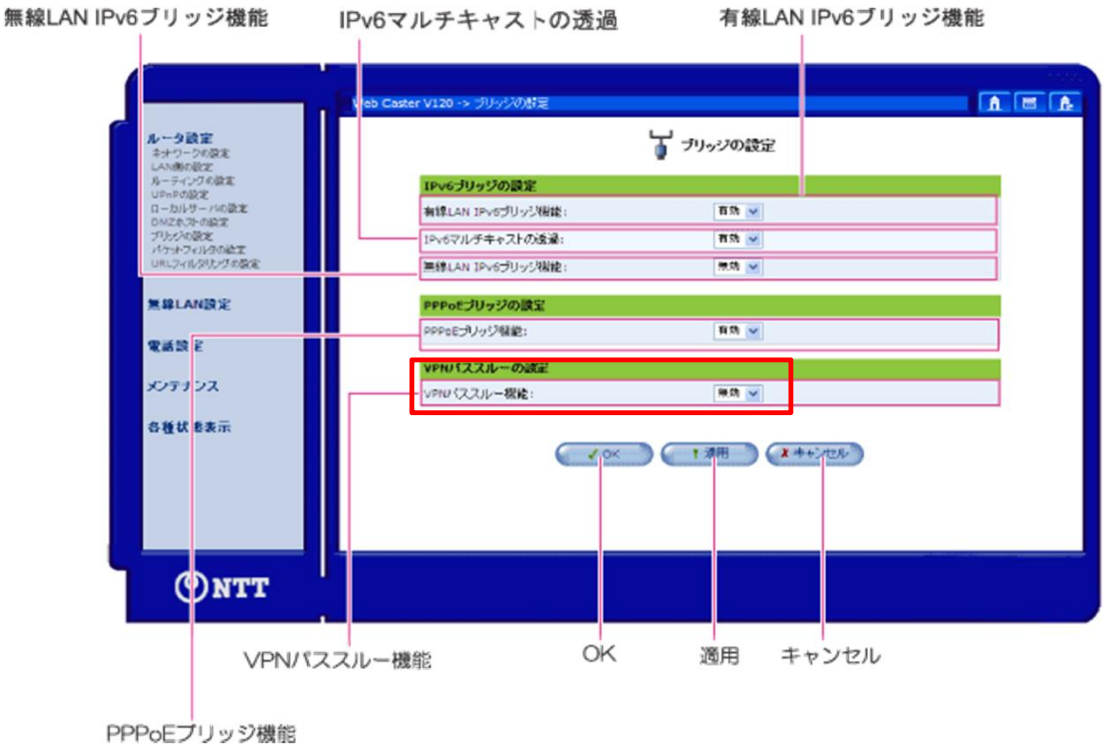
手順5：VPN接続を行う。

◆I･O DATA製 無線LAN　WN-G300R
以下手順で機能をONにする。

手順1：Webブラウザのアドレス欄に”http://192.168.1.1”、または”http://setup.fletsphone/”と入力し、[Enter]キーを押す。

手順2：パスワードを入力し、ログイン
初期状態だとパスワードなしでログイン可能
パスワードを設定している場合は管理者に聞くしかない。
※わからない場合は最悪設定初期化も検討する。

手順3：メニュー「ブリッジ」からVPNのパススルー機能を「有効」に変更して「適用」ボタンで適用させる



以上

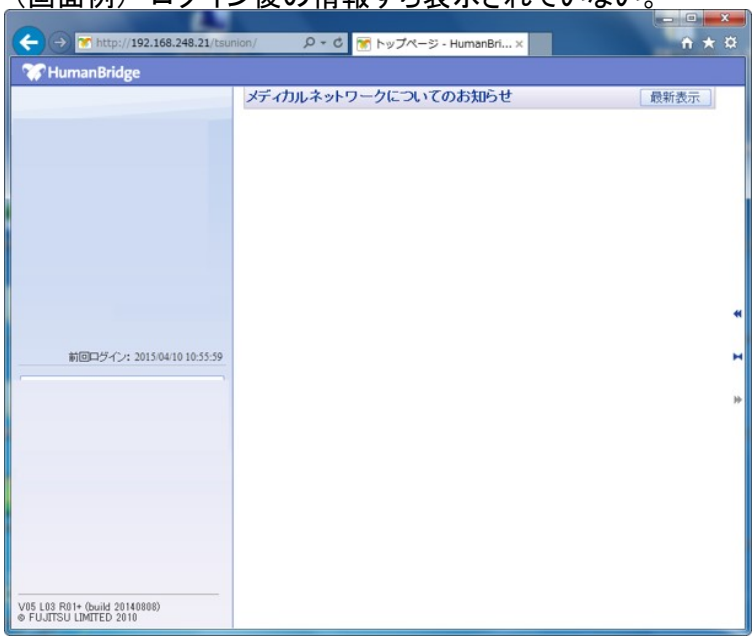
VPNパススルーの設定イメージ

エラーで接続できない場合は、ルータの型番等でルータ設定を調査し、VPNパススルーの設定を確認する。※設定OFFの場合はONに設定変更する

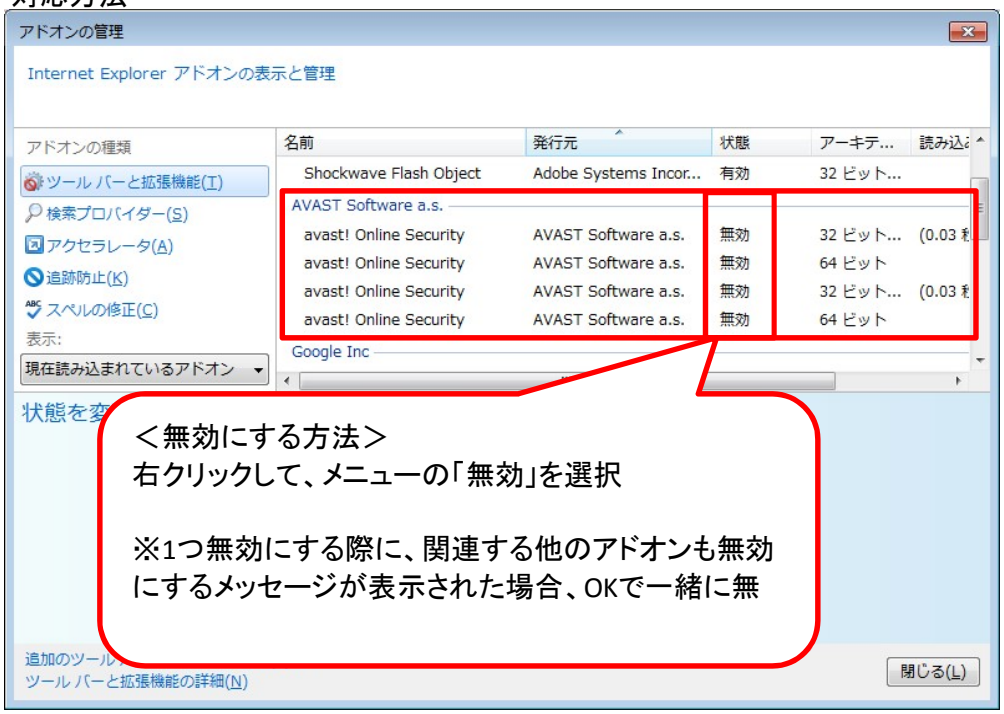
◆VPNは接続可能だが、ログイン後の画面表示でおかしい。また、業務開始画面を開いても何も表示されない。

セキュリティソフトでAvast！がインストールされている場合

（画面例） ログイン後の情報すら表示されていない。



対応方法



以上