

ひいらぎ

帳票ダウンロードができない場合の対応

「帳票のダウンロードができない」という問合せが発生しています。

「帳票のダウンロードができない」という状態をなるべく発生させないための留意事項と、
「帳票のダウンロードができない」という状態が発生した場合の対応について記載します。

1. 留意事項
2. ダウンロードができない場合の対応その1: WorkDocsの再起動
3. ダウンロードができない場合の対応その2: パソコン側同期フォルダー再設定
4. ダウンロードができない場合の対応その3: サーバー側同期フォルダー再設定

平成30年8月

株式会社日本ケアコミュニケーションズ

帳票ダウンロードではWorkDocsというソフトウェアを利用しています。施設・事業所のPCと、ひいらぎサーバの中でWorkDocsが稼働している必要があります。

1. 留意事項

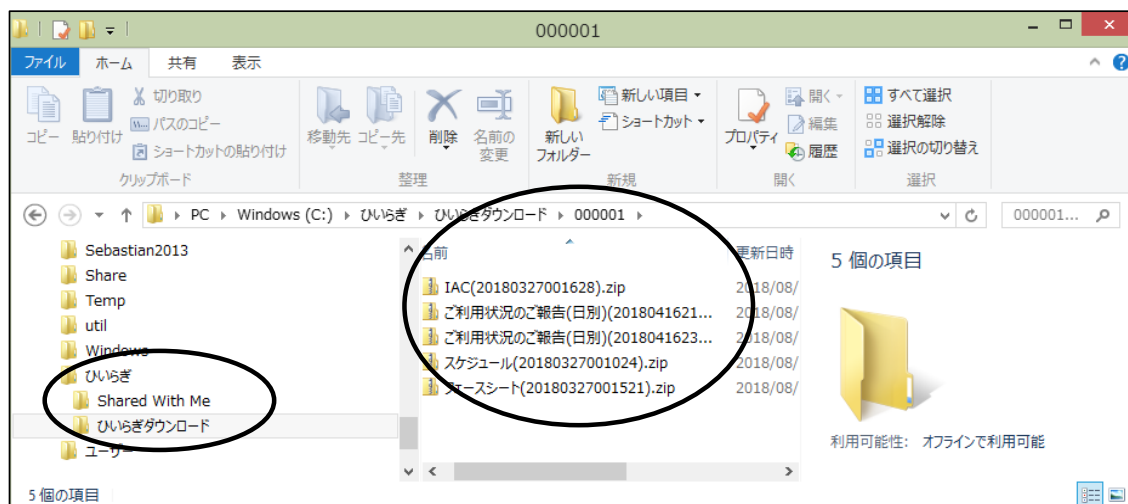
(1) WorkDocsログイン画面発生時

ユーザ名:hgxxxxxxx、パスワード:xxxxxxx
を入力し、「サインイン」ボタンをクリックしてください。



(2) 「ひいらぎダウンロードフォルダー」の整理

印刷後のファイルや、ダウンロードしたファイルは、「C¥ひいらぎ」と別のフォルダーの移動させて保存するようにお願いします。「¥Cひいらぎ」にたくさんのファイルがあると、ダウンロードに時間がかかる場合があります。

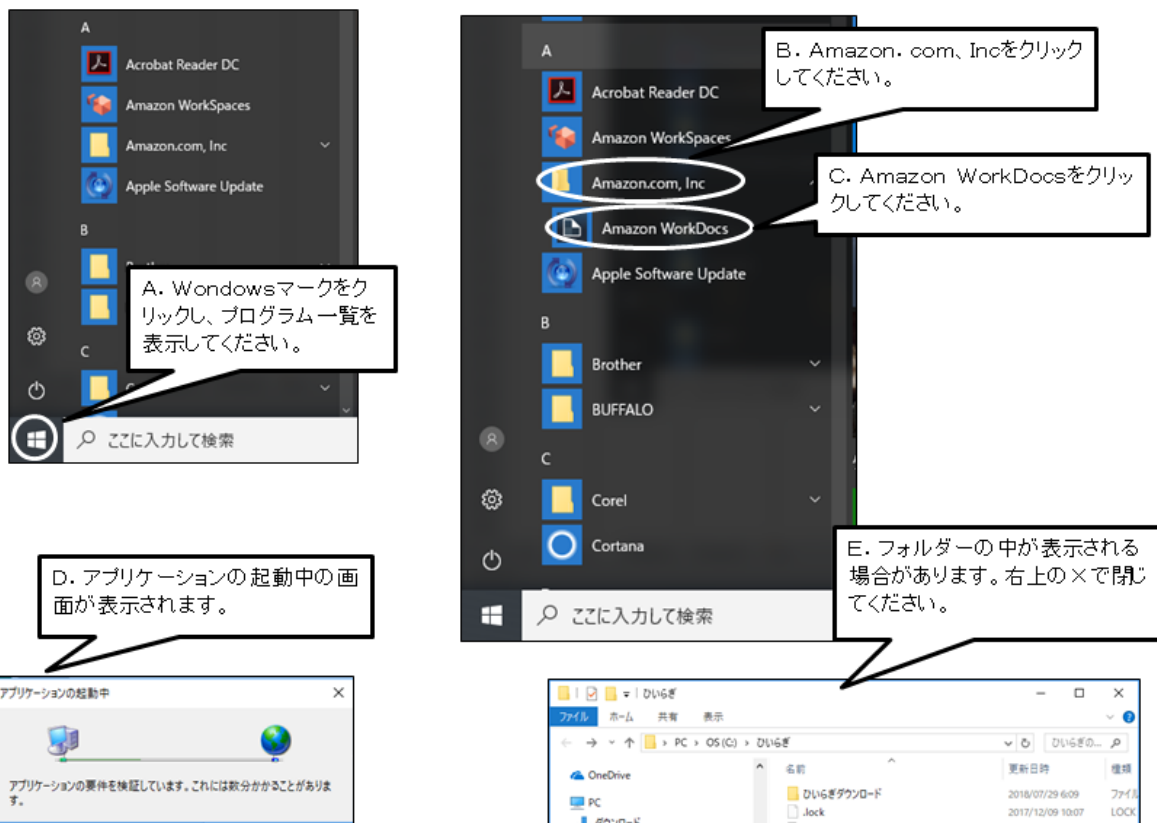


「C¥ひいらぎ」「ひいらぎダウンロード」のフォルダーにたくさんのファイルを置いておかないようにしてください。

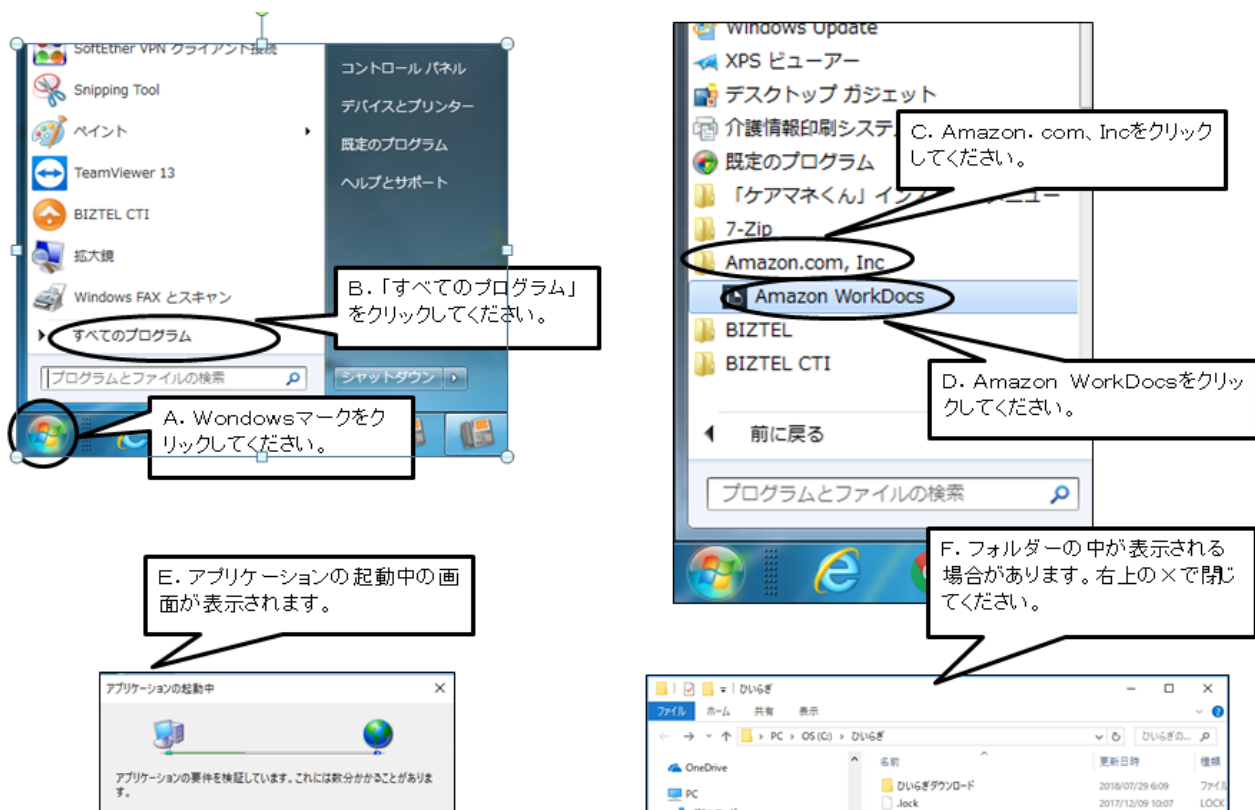
2. ダウンロードができない場合の対応その1: WorkDocsの再起動
 なんらかの原因(パソコンの中にある他のソフトとの関係による原因)で、ダウンロードに必要なWorkDocsが起動されていない場合があります。WorkDocsの再起動をお願いいたします。
 WorkDocsは、事業所のパソコン側と、ひいらぎサーバ側の両方で稼働している必要があります。

(1) 施設・事業所のパソコン側でのWorkDocs再起動

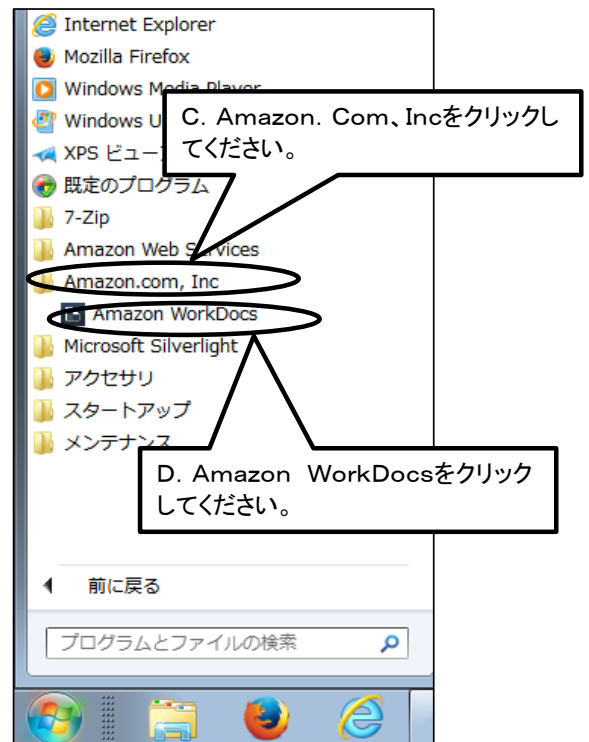
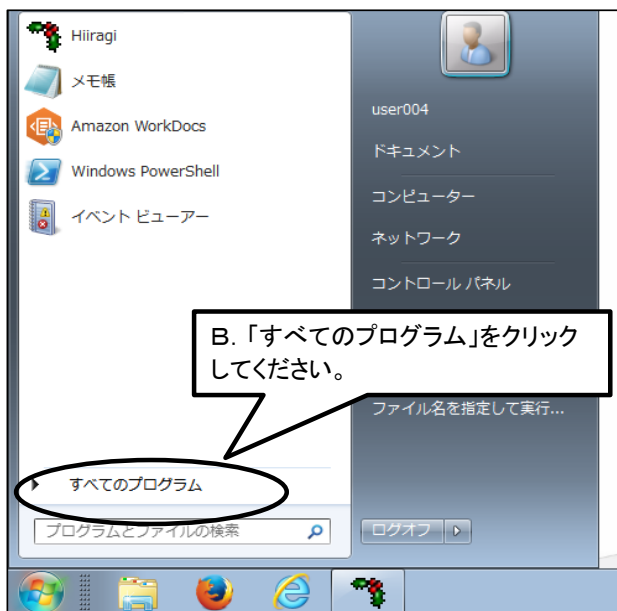
① 施設・事業所のパソコン(Windows10)側でのWorkDocs再起動:A~Eの実施をお願いします。



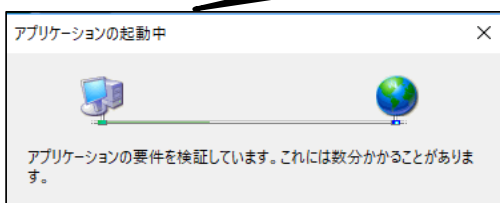
② 施設・事業所のパソコン(Windows7)側でのWorkDocs再起動:A~Fの実施をお願いします。



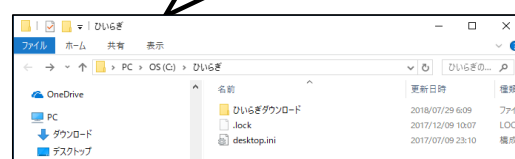
(2) ひいらぎ側(サーバ側)のWorkDocs再起動:A~Fの実施をお願いします。



E. アプリケーションの起動中の画面が表示されます。



F. フォルダの中が表示される場合があります。右上の×で閉じてください。



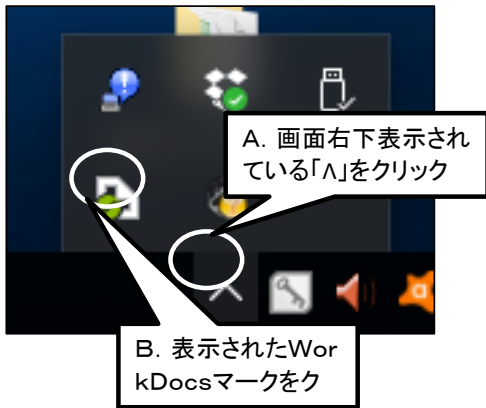
3. ダウンロードができない場合の対応その2:パソコン側同期フォルダ再設定

WorkDocsの状態を確認し、WorkDocsが「同期停止」の場合、同期フォルダの再設定が必要となります。

「すべてのファイルは最新です」「同期中」の状態であっても、ダウンロードが行われない場合、同期フォルダを再設定をすることで、ダウンロードを開始します。

(1) 施設・事業所のパソコン側でのWorkDocsの状況確認

① WorkDocs画面の表示
Windows10の場合



Windows7の場合



② WorkDocs画面でのWorkDocs稼働状況確認



「すべてのファイルは最新です」
→ 正常な状態です



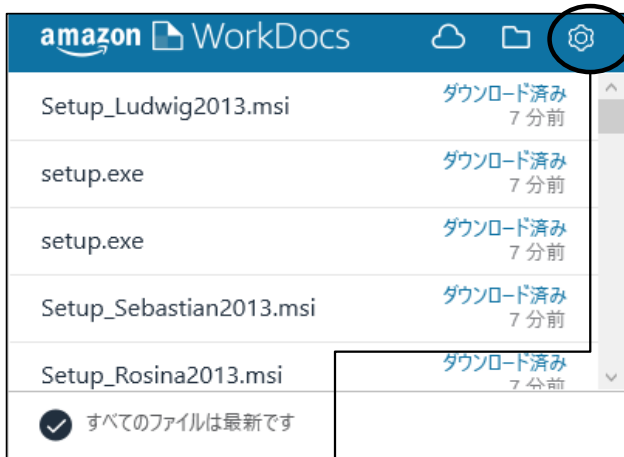
「同期中」
→ 正常な状態です



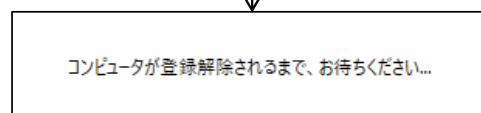
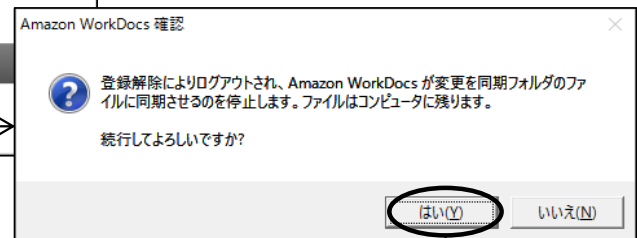
「同期停止」
→ ダウンロードの機能が止まっている状態です。
→ 「(2) ユーザ名との同期の解除」以降の作業をお願いします。

(2) ユーザ名との同期の解除

- ① 「amazonWorkDocs」画面の右上の「設定」ボタン(歯車ボタン)をクリックしてください。
「Amazon WorkDocsの設定」画面が表示されます。



- ② ユーザ名が表示されている画面で、「登録解除」ボタンをクリックしてください。
確認画面が表示されるので、「はい」をクリックしてください。



- ③ WorkDocs画面が表示されます。

「(3) 同期フォルダの設定」に進みます。



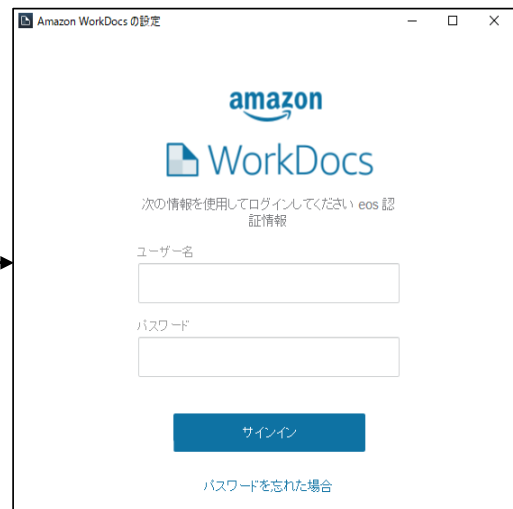
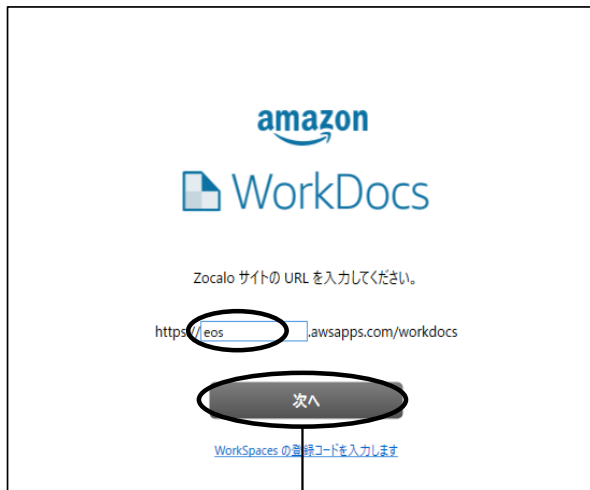
(3) 同期フォルダーの設定

① 同期サイトのURLの設定

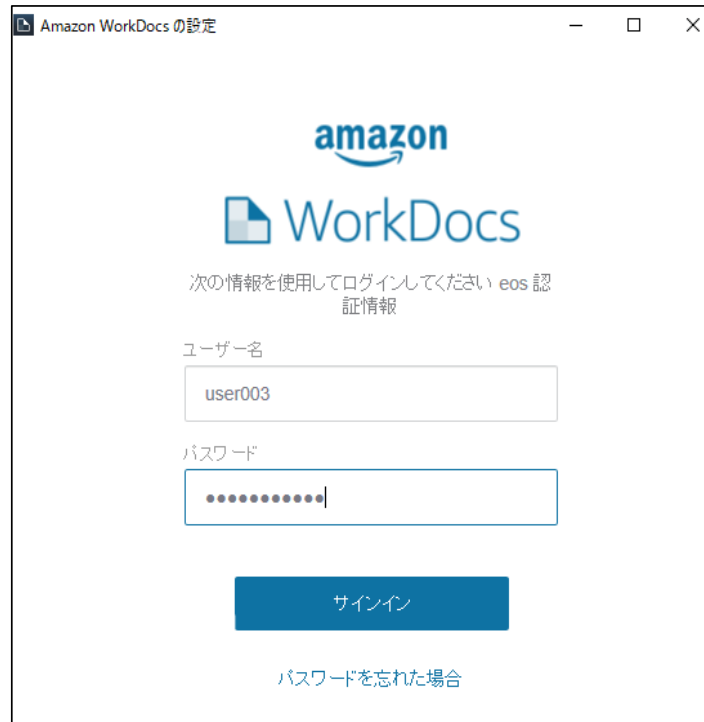
「WorkDocs」画面の「詳しくはこちら」をクリックしてください。
 「ZocaloサイトのURLを入力してください。」という画面が表示されます。



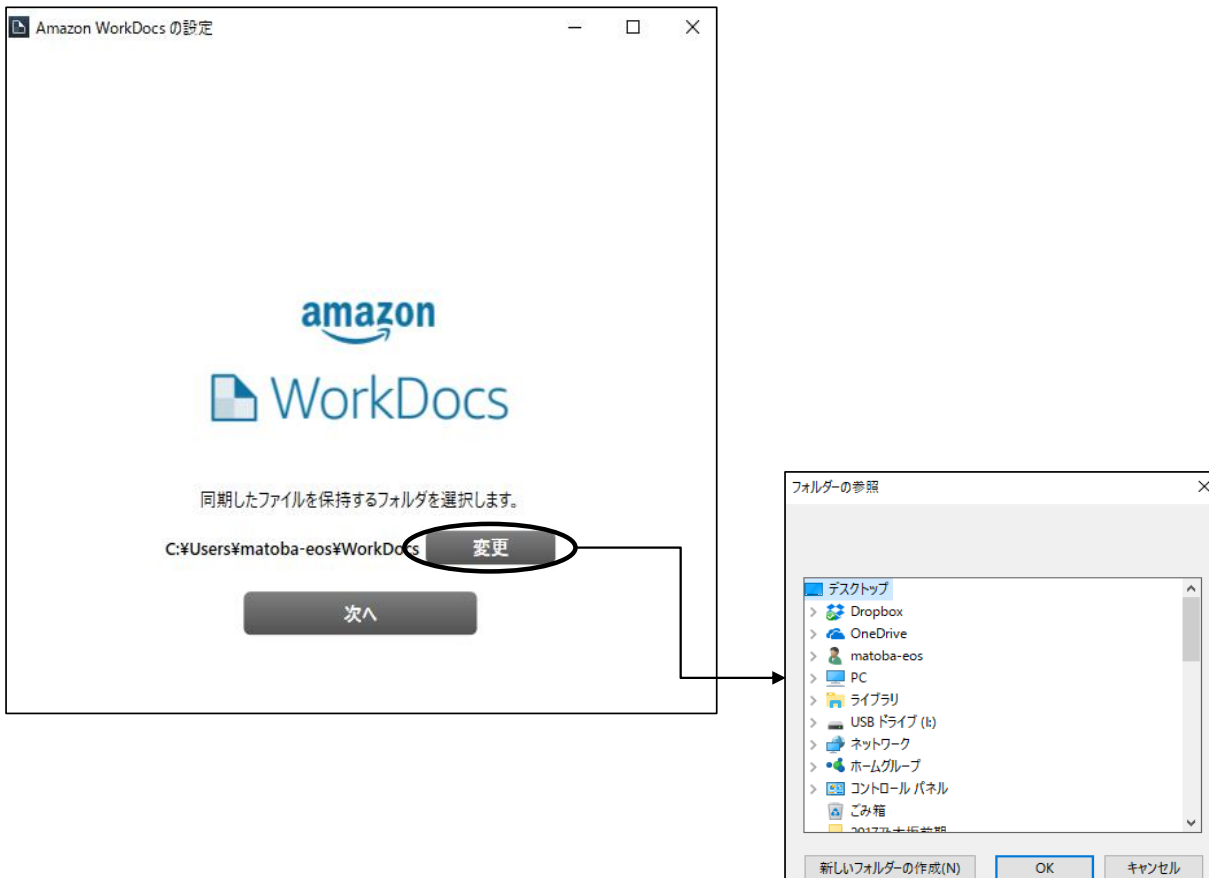
② 「ZocaloサイトのURLを入力してください。」画面の空欄に「eos」（半角小文字）を入力し、「次へ」をクリックしてください。
 「WorkDocs ログイン」画面が表示されます。



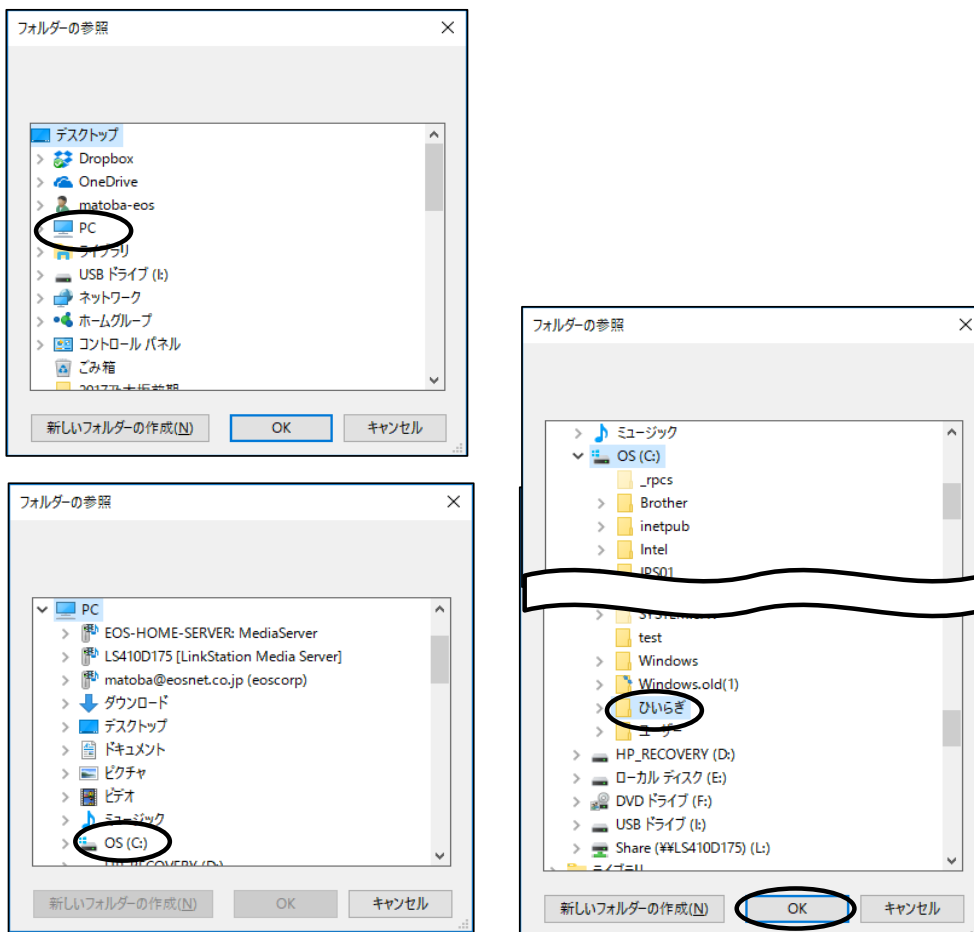
- ③「WorkDocs ログイン」画面に、ユーザ名、パスワードを入力し、「サインイン」ボタンをクリックしてください。
 (ユーザ名、パスワードは、AWSと同じユーザ名、パスワードです)
 「同期したファイルを保持するフォルダを選択します。」画面が表示されます。



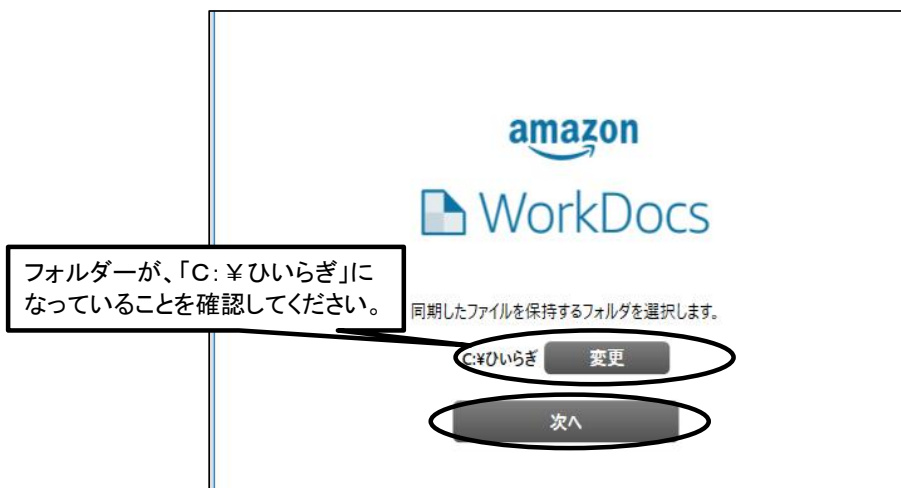
- ④「同期したファイルを保持するフォルダを選択します。」画面より、「変更」ボタンをクリックしてください。
 「フォルダの参照」画面が表示されます。



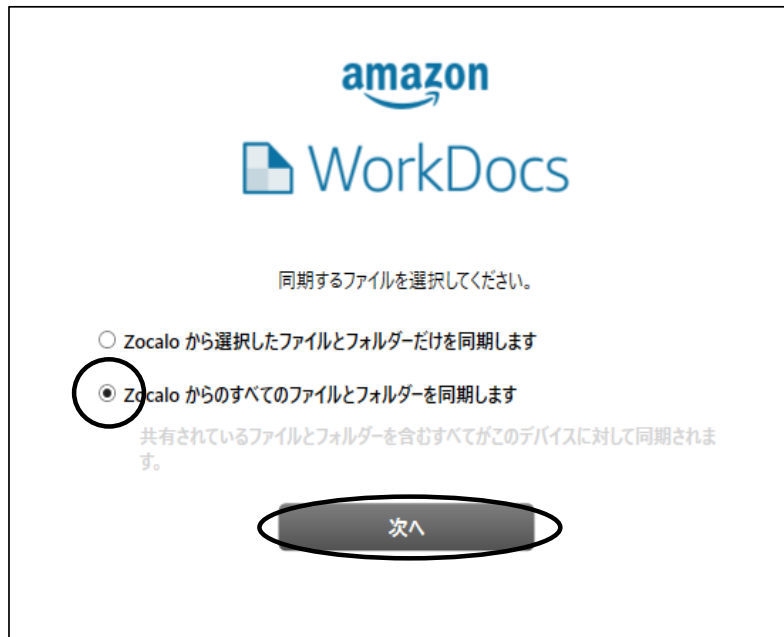
- ⑤「フォルダーの参照」画面からCドライブの下の「ひいらぎ」フォルダーを指定し、「OK」ボタンをクリックしてください。
 PC→OS (C)→「ひいらぎ」フォルダー
 「同期したファイルを保持するフォルダーを選択します。」画面が表示されます。



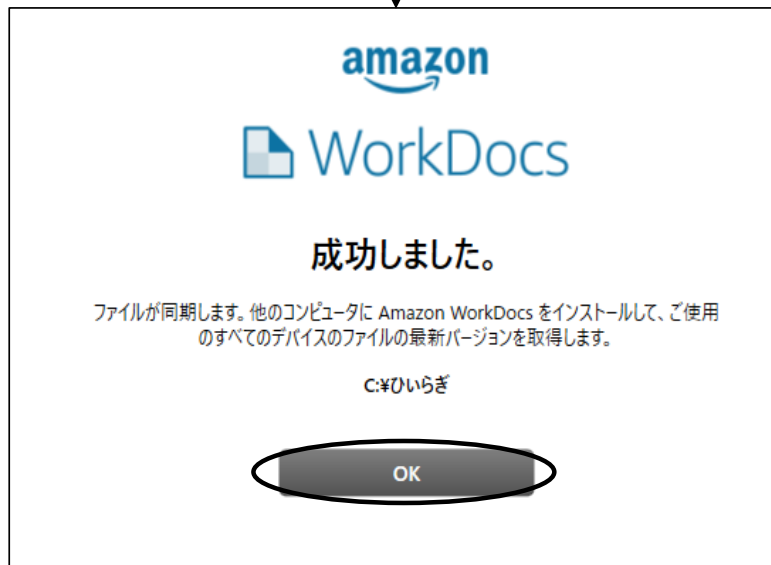
- ⑥フォルダーが、「C: ¥ひいらぎ」になっていることを確認し、「次へ」をクリックしてください。
 「同期するファイルを選択してください。」画面が表示されます。



⑦「同期するファイルを選択してください。」画面で、「Zocaloからのすべてのファイルとフォルダーを同期します」が選択されていることを確認し、「次へ」をクリックしてください。
「成功しました」画面が表示されます。



⑧「成功しました」画面で「OK」ボタンをクリックし、終了させてください。



4. ダウンロードができない場合の対応その3: サーバ側同期フォルダ再設定

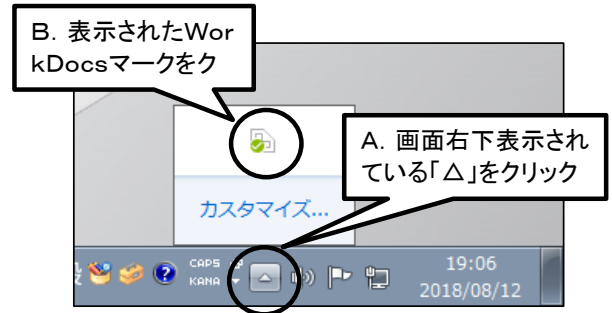
WorkDocsの状態を確認し、WorkDocsが「同期停止」の場合、同期フォルダの再設定が必要となります。

「すべてのファイルは最新です」「同期中」の状態であっても、ダウンロードが行われない場合、同期フォルダを再設定をすることで、ダウンロードを開始します。

(1)「ひいらぎ」サーバ側でのWorkDocsの状況確認

AWSを起動し、ユーザ名(hgxxxxxxx)、パスワードを入力し、amazonWorkSpacesの画面を表示した後の処理となります。

①WorkDocs画面の表示



②WorkDocs画面でのWorkDocs稼働状況確認



「すべてのファイルは最新です」
→ 正常な状態です



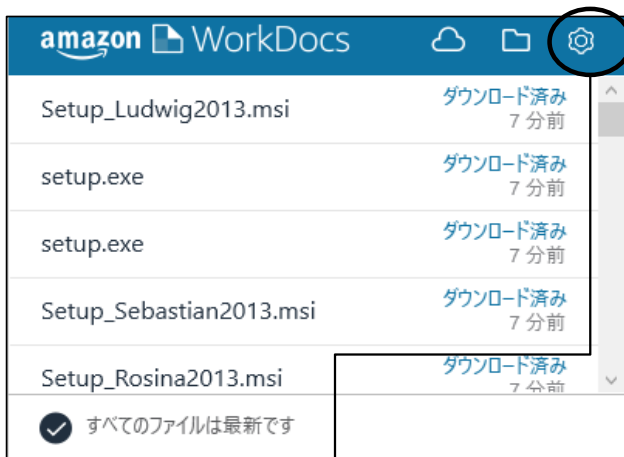
「同期中」
→ 正常な状態です



「同期停止」
→ ダウンロードの機能が止まっている状態です。
→ 「(2) ユーザ名との同期の解除」以降の作業をお願いします。

(2) ユーザ名との同期の解除

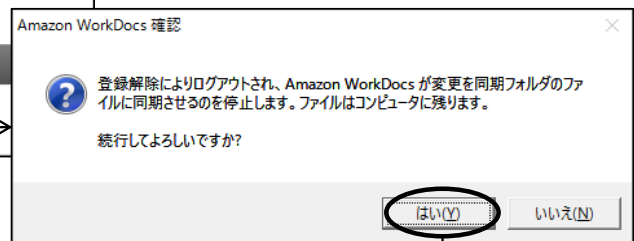
- ① 「amazonWorkDocs」画面の右上の「設定」ボタン(歯車ボタン)をクリックしてください。
「Amazon WorkDocsの設定」画面が表示されます。



& &



- ② ユーザ名が表示されている画面で、「登録解除」ボタンをクリックしてください。
確認画面が表示されるので、「はい」をクリックしてください。



コンピュータが登録解除されるまで、お待ちください...

- ③ WorkDocs画面が表示されます。

「(3)同期フォルダーの設定」に進みます。



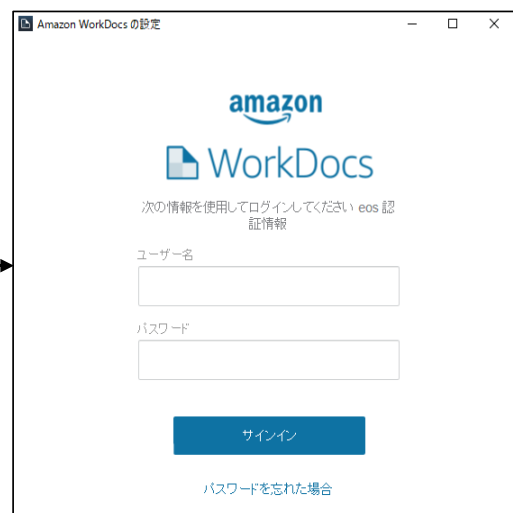
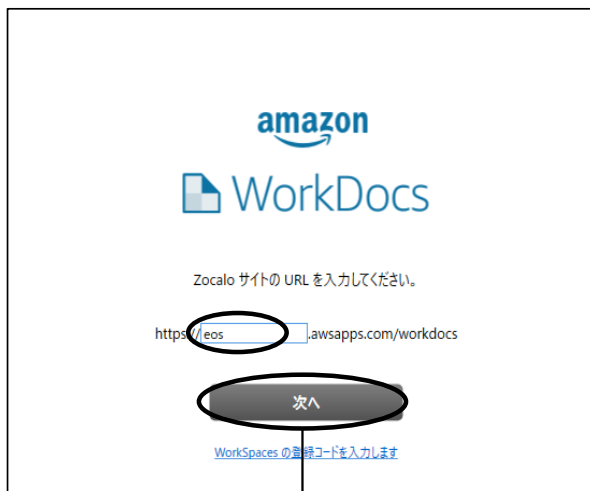
(3) 同期フォルダーの設定

① 同期サイトのURLの設定

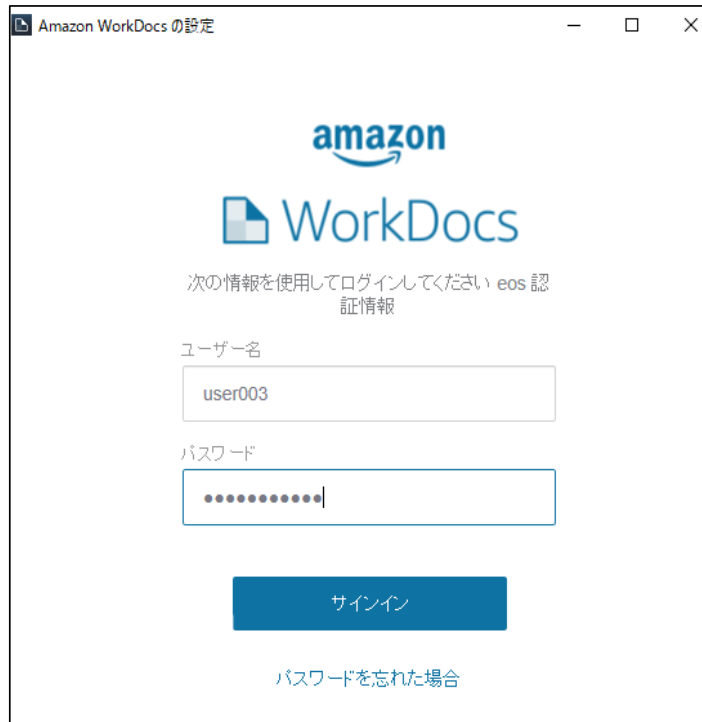
「WorkDocs」画面の「詳しくはこちら」をクリックしてください。
 「ZocaloサイトのURLを入力してください。」という画面が表示されます。



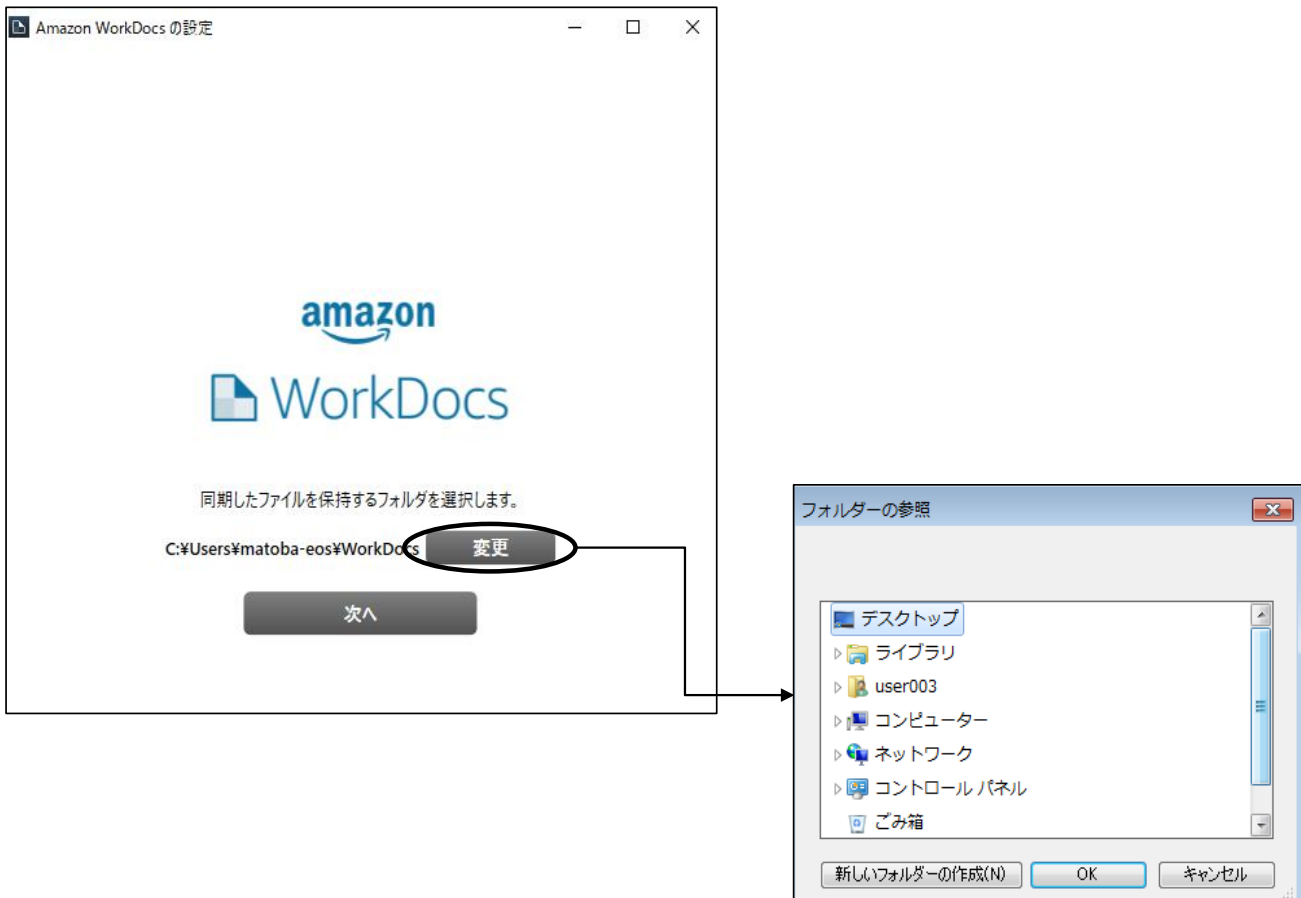
② 「ZocaloサイトのURLを入力してください。」画面の空欄に「eos」（半角小文字）を入力し、「次へ」をクリックしてください。
 「WorkDocs ログイン」画面が表示されます。



- ③「WorkDocs ログイン」画面に、ユーザ名、パスワードを入力し、「サインイン」ボタンをクリックしてください。
 (ユーザ名、パスワードは、AWSと同じユーザ名、パスワードです)
 「同期したファイルを保持するフォルダを選択します。」画面が表示されます。

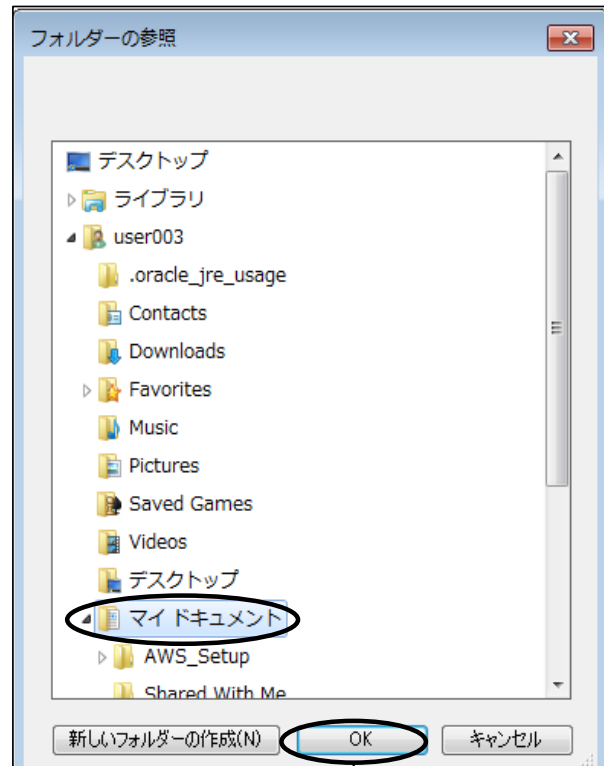
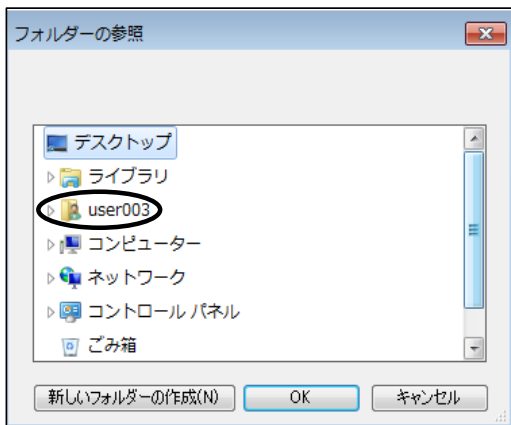


- ④「同期したファイルを保持するフォルダを選択します。」画面より、「変更」ボタンをクリックしてください。
 「フォルダの参照」画面が表示されます。

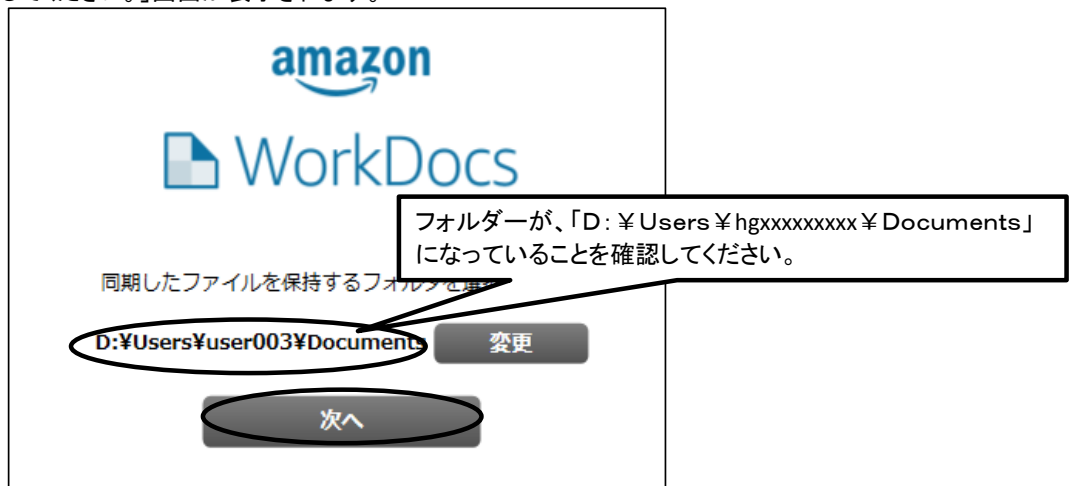


⑤「フォルダーの参照」画面から「hgxxxxxxxx(下記サンプルではuser003)」の下の「マイドキュメント」フォルダーを指定し、「OK」ボタンをクリックしてください。

hgxxxxxxxx(下記サンプルではuser003)→マイドキュメント
「同期したファイルを保持するフォルダーを選択します。」画面が表示されます。

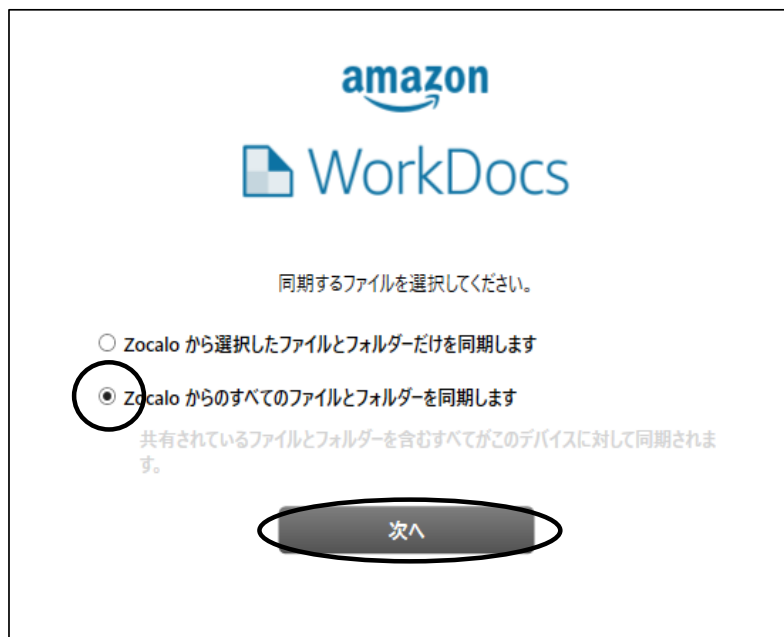


⑥フォルダーが、「D: ¥ Users ¥ hgxxxxxxxx ¥ Documents」になっていることを確認し、「次へ」をクリックしてください。
「同期するファイルを選択してください。」画面が表示されます。



「D: ¥ Users ¥ hgxxxxxxxx ¥ Documents」=「 ¥ Users ¥ hgxxxxxxxx ¥ マイドキュメント」

⑦「同期するファイルを選択してください。」画面で、「Zocaloからのすべてのファイルとフォルダーを同期します」が選択されていることを確認し、「次へ」をクリックしてください。
「成功しました」画面が表示されます。



⑧「成功しました」画面で「OK」ボタンをクリックし、終了させてください。

