トラブルシューティング

※重要※
同梱の「ユーザー登録」を行っていただいたお客様に限り、１年間無償サポートで行っております。「ユーザー登録」のないお客様は有償サポートとなりますのでご了承ください。
また、不正使用や規定台数以上のパソコンにインストールした場合のトラブルについては、一切のサポートはできませんのでご注意ください。

最新のトラブルシューティングサイト　http://cyber-digital.jp/dental-flash/

■ホームページでの使用について

本製品は著作権法及び知的財産権に関する法律により保護されており、無断でホームページ（Web サイト）に掲載することはできません。詳しくはデンタルフラッシュの「Top 画面」-「カウンセリングアニメーション」-「ホームページでのご使用について」またはホームページをご確認ください。

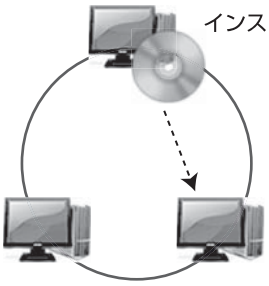
■インストール時のエラー

エラーメッセージ

インストールの途中○○%で停止 ” エラー 53：ファイルが見つかりません”
または　” * の保存に失敗しました。ディスクの傷、汚れを清掃し、ハードディスクの容量を確認してください。問題がない場合は原因不明のエラーです。パソコンを再起動後、サイド実行してみて *******”**

原因： CD－ROM のデータ面が汚れいている。（データ面に指紋が付くとエラーが発生する場合があります）
対策： CD－ROM のデータ面をやわらかい布で拭いてください。

原因： CD－ROM とドライブの相性が悪い。
対策： ネットワーク環境の場合は他のドライブで実行してみてください。
実行できた場合は一時的にドライブを共有し、ネットワーク経由でインストールを行ってください。



１：CD ドライブに CD を入れる
２：エクスプローラから CD ドライブを右クリック
「共有とセキュリティ」-「共有タブ」-（詳細な共有　を押下）-「このフォルダを共有する」にチェック

１：マイネットワークから上記パソコンの CD ドライブを検索
２：「Setup.exe」をダブルクリックで実行

エラーメッセージ　**” 実行時エラー５　プロシージャが見つかりません”**

対策： WindowsXP SP1 では動作しません。SP２以上にアップグレードしてください。

エラーメッセージ　**【バージョンアップ用メモリスティックを実行時】**

” 9002：このプログラムは使用できません”

WindowsXP SP1 では動作しません。SP２以上にアップグレードしてください。

” 1004：このプログラムは使用できません”

バージョンアップ用メモリスティックの使用期限が過ぎています。必ず「ユーザー登録証」のシリアル番号をご準備の上、弊社までお問い合わせください。

” 1005：このプログラムは使用できません”

バージョンアップ用メモリスティックを一度使用済です。２回以上使用することはできません。

■USB キーを認識できない場合

エラーメッセージ

”**（02）USB キーを認識できません。” ”**（02）ライセンスがないので使用できません。”

まずご確認ください

1：USB キーは正しく接続されていますか？
2：USB キーの緑のランプは点いていますか？
3：USBキー接続パソコンに USBドライバはインストールされていますか？
4：USB キー接続パソコンは先に起動されていますか？
5：ネットワークは正しく接続されていますか？
6：ファイアウォールまたはウィルスソフトでブロックされていませんか？
7：ネットワーク内にバージョンの違う USB キーが混在していませんか？
（もし混在していれば、古いキーを抜いてください。）

バージョン 3.1 以降で USB キーを認識しない場合は、自動的に「診断ツール」が起動します。
「診断ツール」により、ある程度原因を特定することができますので、画面の内容をよく読み流れに従ってください。

対策

1：USB キーを一度抜き差ししてください。
2：USB キー接続パソコンを再起動してみてください。
3：USB ドライバをアンインストール後、再インストールしてみてください。
（アンインストールの方法:「スタート」-「プログラム」-「デンタルフラッシュ 3.1」-「USB キー」-「クリーンアップツール」）

◆ネットワーク環境を変更した場合

USB キーを認識しなくなった場合は「USB キードライバ」をアンインストール後、再度「USB キードライバ」をインストールしてください。

◆ウィルス対策ソフトをインストールした場合

ウィルスソフトでブロックされている場合、ソフトの設定により USB キーを認識できなくなる場合があります。
その場合はウィルスソフトのファイアウォールを「無効」または「例外設定」を行ってください。
詳しい設定方法は「スタート」-「プログラム」-「デンタルフラッシュ 3.1」-「ヘルプ」-「ウィルスソフトの例外設定」をご確認ください。

◆パソコンのスリープ状態から復帰後、認識しない場合

原因： コンピュータの「電源設定」を ON にしている場合、電源が切れると USB キーを認識できなくなります。
対策： デンタルフラッシュを起動したまま、暫く使用しない場合は事前に「電源設定」を「なし」にしてください。
USB ポートの電源設定がある場合は同じく「なし」に設定してください。

◆時々 USB キーを認識しない場合（無線 LAN、複数のネットワークカード等・・・）

「デンタルフラッシュバージョン 3.0」以前の場合、下記のいずれかの方法で USB キー接続パソコンを指定します。
ダイレクトに USB キーを認識し、タイムアウトによるエラーを回避します。

デンタルフラッシュバージョン 3.0 の場合（バージョン 3.1 では必要ありません）

C:¥DentalFlash¥USBkey.exe（または USBkey3.1.exe、USBno.exe）を実行します。
USB キー接続パソコンを選択し、登録ボタンを押します。

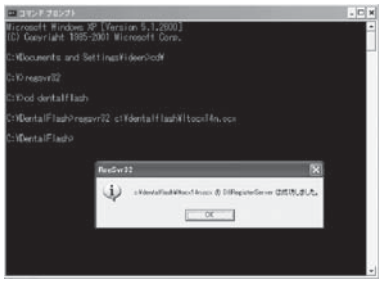
■インストール直後のエラー

エラーメッセージ

”実行時エラー 339：コンポーネント ltocx14n.ocx またはその依存関係　のひとつが適切に登録されていません。ファイルが存在しないかあるいは不正です。”

原因： パソコンの何らかの問題により適切にレジストリ登録が行われなかったと思われます。

対策： 手動でレジストリ登録を行ってください。（管理者権限で実行）



1：コマンドプロンプト画面を起動

「スタート」→「すべてのプログラム」→「アクセサリ」→「コマンドプロンプト」

2：コマンドを入力（注：***** はログイン名）

C:¥Documents and Settings¥ ***** >**cd¥** ↵（エンターキー）

C:¥>**regsvr32　c:¥dentalflash¥ltocx14n.ocx** ↵（エンターキー）
（スペースキー）

3：レジストリ登録完了

「ＯＫ」ボタンをクリックする。

管理者権限の実行方法
XP：「コマンドプロンプト」を右クリック「別のユーザーとして実行…」　●次のユーザー（管理者）
VISTA、Win7：「コマンドプロンプト」を右クリック「管理者として実行…」

エラーメッセージ

”実行時エラー 339：コンポーネント Flash*.ocx またはその依存関係　のひとつが適切に登録されていません。ファイルが存在しないかあるいは不正です。”**

原因： 何らかの原因で「Flash プレイヤー」のインストールが正しく行われなかったためです。

対策： インストール CD から「アニメ用 Flash プレイヤー」をインストールしてください。

エラー内容

「カウンセリングアニメーション」や「連続再生」のボタンを押すと、画面の文字やアニメーションが表示されない。

対策： CD から「アニメ用 Flash プレイヤー」を再インストールしてください。

エラーメッセージ　**”実行時エラー 7：メモリが不足しています”**

対策： WindowsXP を SP２以上にアップグレードしてください。

エラー内容

Top 画面は表示されるが、画面の一部が欠ける。

原因： 画面の解像度が低い。（ミニノート PC 等）

対策： 画面の解像度は最低 1024×768 必要です。他のパソコンにインストールしてください。

エラーメッセージ　**”ファイルが見つかりません。Flash.ocx”**

原因： 古い Flash プレイヤーを必要とするソフトが（スクリーンセーバー等）お使いのパソコンに存在する。

対策： 手動で Flash.ocx を作成する。

1：エクスプローラで
C:¥WINDOWS¥SYSTEM32¥MACROMED¥FLASH を開く。
2：ファイルの中から、「Flash10＊.ocx」を右クリックし、「コピー」を選択。
3：同じフォルダ内の空いた場所で右クリック。
メニューから「貼り付け」を選択。
「コピー～ Flash10＊.ocx」が作成される。
4：「コピー～ Flash10＊.ocx」を右クリック。
メニューから「名前の変更」を選択。
5：名前を「Flash.ocx」に変更。

■デンタルフラッシュ起動時、使用中のエラー

エラーメッセージ

実行時エラー 2147024769 オートメーションエラーです。指定されたプロシージャが見つかりません。

原因： ご使用のパソコンの環境が原因です。

対策： OS が XP の場合は SP 3 にバージョンアップ、VISTA の場合は SP2 以上を試してみてください。
それでも解決しない場合は他のパソコンにインストールを行ってください。

エラーメッセージ

”実行時エラー 53：ファイルが見つかりません”

原因： デンタルフラッシュインストールフォルダ内のファイルを削除した場合に発生するエラーです。

対策： デンタルフラッシュ CD-ROM から、再インストールを行ってください。

エラーメッセージ

”実行時エラー 380：プロパティの値が不正です”

原因： 原因は不明ですが、何か環境が変更されたのではないかと思われます。

対策： デンタルフラッシュをアンインストール後、再インストールを行ってください。

エラー内容

スクリーンセーバーが実行された場合、デンタルフラッシュの画面復帰後、1/3 位が欠ける。

原因： ・WindowsXP の環境で 3 D ベースのスクリーンセーバーの [画面の設定]-[ハードウェア 3 D レンダリングを無効にする] のチェックボックスがオンになっている。
・[画面の設定] の表示モード [このビデオアダプタの表示モード] の解像度がデスクトップに設定されている解像度より低く設定されている。

対策： 3 D ベース以外のスクリーンセーバーに設定する。もしくは（なし）にする。

アニメーションがスムーズに表示されず、カクカクする

原因： HP6000Pro、8000Pro シリーズにおいて WindowsXP にダウングレードした場合に発生することが報告されています。
（HP サポート (パソコンメーカー) より：BIOS のデフォルト設定で、拡張版 Intel SpeedStep Technology 有効になっており、WindowsXP のデフォルトタイマである、QueryPerformanceCounter を使用するプログラムは正しく動作しないことがある。）

対策： BIOS 設定を変更する必要があります。但し OS を Windows 7 に戻した場合 BIOS 設定も元に戻す必要があります。
→「HP セットアップユーティリティ」-「「電源」-「OS の電源管理」-「アイドル状態での省電力」-「標準」
詳細な変更方法は管理者または HP メーカーにお問い合わせください。
※ご注意：他のソフトに影響が無いかどうか必ず管理者に確認を行ってください。

■「設定情報のコピー」画面で他のパソコンにデータをコピーできない。

エラーメッセージ **「アクセス権限がありません」と表示される。**

エラーメッセージ **「***.*** にアクセスできません。このネットワークリソースを使用するアクセス許可がない可能性があります。」と表示される。**

原因： コピー先のパソコンが他からのアクセスを許可していません。

対策： コピー先のパソコンのアクセス権限を変更していただくか、もしくは「手動コピー」を行ってください。

エラーメッセージ **「***.*** をコピーできません。ディスクがいっぱい出ないか、書き込み禁止になっていないか、またはファイルが使用中でないか確認してください」と表示される。**

原因： コピー先のパソコンが他からのアクセスを許可していない。またはインストール時にフォルダの共有設定が正常に行われなかった可能性があります。

対策： 共有設定が正常に行われなかった場合は CD から再インストールを行ってください。
アクセス権限の場合はコピー先のパソコンのアクセス権限を変更していただくか、もしくは「手動コピー」を行ってください。

よくある質問（デンタルフラッシュの使用について）

「デンタルフラッシュ」のアンインストールの方法は？

方法１：「スタート」-「プログラム」-「デンタルフラッシュ 3.1」-「アンインストール」を実行する。
方法２：インストールフォルダ（初期値はＣドライブ：DentalFlash）をフォルダごと削除してください。

「デンタルフラッシュ体験版」のアンインストールの方法は？

Ｃドライブの DentalFlash_t フォルダを削除してください。

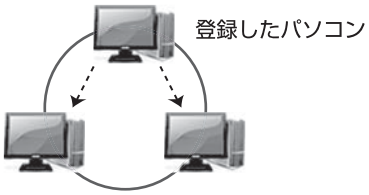
USB ドライバのアンインストールの方法は？

方法１：「スタート」-「プログラム」-「デンタルフラッシュ 3.1」-「USB キー」-「クリーンアップツール」を実行する。
方法２：プログラムの追加と削除から「Sentinel Protection Installer ***」を削除してください。

補綴物の金額を変更する方法は？

１：Top 画面 -「設定」-「症例登録」画面を開きます。
２：該当の項目ボタン、サブ項目タブを押します。
３：金額を入力します。
４：保存ボタンを押します。

「症例登録、文字編集、連続再生設定」をしたがネットワークの他のパソコンに表示されないのですが･･･



症例登録の画像は自端末のデータを表示しています。
ネットワークの他のパソコンに反映する場合は「設定」画面から「設定情報のコピー」を行ってください。

アニメーションを増やすことはできますか？

現バージョンではアニメーションを増やすことはできません。

アニメーションのキャプチャ画面はどこに保存されますか？

Ｃドライブの Dental_anime フォルダに保存されます。変更する場合は「設定」-「アニメキャプチャ」から変更してください。

アニメーションの解説文の文字の大きさは変更できますか？

申し訳ございませんが、文字の大きさは固定のため、変更できません。

アニメーションの速度を変更できますか？

申し訳ございませんが、現バージョンではアニメーションの速度を変更することはできません。

アニメーションを再利用することはできますか？

アニメーションを DVD に落として使用 → いいえ。できません。
アニメーションを院内の資料、または院内の他のアプリに貼り付けて使用 → 院内に限り使用することは可能です。
講演会で使用 → デンタルフラッシュを起動していただければ可能です。アニメーションを個別に切り出すことはできません。

よくある質問（使用環境等について）

USB キーのみ追加購入できますか？

USB キーのみの販売は行っておりません。

USB キーが破損したのですが、交換できますか？

破損した USB キーを送付していただければ、実費にて交換させていただきます。

「USB キー」を他のパソコンで使用したいので抜き差ししてもいいですか？

いいえ。「USB キー」は同じパソコンに接続した状態で使用してください。抜き差しすると破損する可能性があります。キーが破損しても交換は行っておりませんので新たに商品をご購入いただくことになりますので十分ご注意ください。

規定のクライアント数以上のパソコンにインストールできますか？

いいえ、できません。規定台数以上インストールされた場合はサポート対象外となりますのでご注意ください　。

使用するパソコンの台数を増やしたいのですが、クライアント追加用の商品はありますか？

申し訳ございませんが、クライアント追加商品はございませんので新規にご購入ください。

「ネットワーク版」でネットワークにつながっていないパソコンでも使用したいのですが・・・

ネットワークで接続されてないパソコンで使用することはできません。別途、通常版をご購入ください。

パソコンを買い換えたのですが、「デンタルフラッシュ」を移動することはできますか？

はい。不要になったパソコンの「デンタルフラッシュ」を削除し、新しいパソコンに「デンタルフラッシュ」をインストールしてください。

「デンタルフラッシュ」をインストールするとパソコンの起動や他のソフトの起動が遅くなった気がする

デンタルフラッシュをインストールしたため、他のソフトの起動が遅くなることはございません。
パソコンの動作環境を満たしているかご確認ください。尚、他のソフトと同時起動する場合は十分な CPU、メモリが必要です。

MAC でも使用できますか？

Windows エミュレーターソフトをインストールすると、使用することができますが、動作保障は行っておりません。詳しくはメーカーへお問い合わせください。

iPad でも使用できますか？

iPad 専用のデンタルフラッシュは現在準備中です。暫定的な方法として、パソコンと iPad を無線で接続し、市販のリモートデスクトップアプリを使用することで使用することはできます。設定方法は「デンタルフラッシュのサイト」をご覧ください。

ユーザー登録書を無くしたのですが、再発行できますか？

申し訳ございませんが、ユーザー登録書の再発行は行っておりません。