

項番	状態	正常状態	枝番	切り分け	対処
1	ORCAクラウドへのアクセス不可	■ルータがVPN状態の場合 ・ステータスランプの「OPT1」が点灯 ・ORCAクラウドにアクセス可能 ・支払基金のサイトにアクセス可能	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨	ルータの切替画面が表示できることを確認する。	切替画面が表示できない場合は、ネットワークの変更の有無、ルータのLANケーブルや電源の接続を確認する。
				ルータのランプを確認する。ランプの正常状態はマニュアルを確認する。	電源ケーブルを接続しても、ルータのランプが点灯しない場合は故障の可能性が高い。LANポートのランプが点灯していない場合はケーブルを抜き差しする。
				本ルータをインターネット状態に切り替え、インターネットに接続できることを確認する。	インターネットに接続できない場合は回線障害や上位機器の状態を確認する。
				VPN状態に切り替え、PCから「ping sms.orca.orcamo.jp」の応答の有無を確認する。	pingは通るがブラウザの表示ができない場合はブラウザの設定を確認する。
				PCから「nslookup sms.orca.orcamo.jp」の応答の有無を確認する。	
				PCから「ping 172.16.2.11」の応答の有無を確認する。	DNSサーバからのping応答があるが名前解決が出来ない場合は、ルータを再起動する。
				PCから「ping 172.16.2.6」の応答の有無を確認する。	
				アクセスできないURL以外のWEBサイトへのアクセスの可否を確認する。	特定のURLがアクセスできない場合は、PCのDNSのキャッシュを削除する。
				障害前発生前にUDPの通信を行ったか確認する。	UDPで通信していた場合は再起動する。
2	インターネットへのアクセス不可	■ルータがインターネット状態の場合 ・通常のインターネットサイトにアクセス可能	① ② ③ ④ ⑤ ⑥	ルータの切替画面が表示できることを確認する。	切替画面が表示できない場合は、ネットワークの変更の有無、ルータのLANケーブルや電源の接続を確認する。
				ルータのランプを確認する。ランプの正常状態はマニュアルを確認する。	電源ケーブルを接続しても、ルータのランプが点灯しない場合は故障の可能性が高い。LANポートのランプが点灯していない場合はケーブルを抜き差しする。
				PCから「ping www.orca.med.or.jp」の応答の有無を確認する。	pingは通るがブラウザの表示ができない場合はブラウザの設定を確認する。
				PCから「nslookup www.orca.med.or.jp DNSサーバのIPアドレス」の応答の有無を確認する。	DNSサーバからのping応答があるが名前解決が出来ない場合は本ルータを再起動する。
				PCから「ping 上位ルータのIPアドレス」の応答の有無を確認する。	
				アクセスできないURL以外のWEBサイトへのアクセスの可否を確認する。	特定のURLがアクセスできない場合は、PCのDNSのキャッシュを削除する。
3	リモートメンテナンス不可	■ルータがVPN状態の場合 ・ステータスランプの「OPT1」が点灯 ・リモートメンテナンス先のPCと通信が可能 ※リモートメンテナンス元、及びリモートメンテナンス先のVPNルータが、リモートメンテナンスセンタと 同時にVPN接続している 必要があります。	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧	ルータの切替画面が表示できることを確認する。	切替画面が表示できない場合は、ネットワークの変更の有無、ルータのLANケーブルや電源の接続を確認する。
				ルータのランプを確認する。ランプの正常状態はマニュアルを確認する。	電源ケーブルを接続しても、ルータのランプが点灯しない場合は故障の可能性が高い。LANポートのランプが点灯していない場合はケーブルを抜き差しする。
				本ルータをインターネット状態に切り替え、インターネットに接続できることを確認する。	インターネットに接続できない場合は回線障害や上位機器の状態を確認する。
				VPN状態に切り替え、リモートメンテナンス元PCから「ping 10.160.0.10」を確認する。	応答が無ければリモートメンテナンスセンタへVPN接続ができていない。
				VPN状態に切り替え、リモートメンテナンス先PCから「ping 10.160.0.10」を確認する。	
				リモートメンテナンス元PCからリモートメンテナンス先のPCのNAT後IPアドレス宛に「ping NAT後IPアドレス」を確認する。	④⑤の応答があり、⑥の応答が無い場合はリモートメンテナンス先のPCのファイアウォールが機能していないか確認する。
				リモートメンテナンス先のPCからリモートメンテナンス元のPCのNAT後IPアドレス宛に「ping NAT後IPアドレス」を確認する。	④⑤の応答があり、⑦の応答が無い場合はリモートメンテナンス元のPCのファイアウォールが機能していないか確認する。
				リモートメンテナンス元PCからリモートメンテナンス先ルータ(LAN側IPアドレス)のNAT後IPアドレス宛に「ping NAT後IPアドレス」を確認する。	④⑤の応答があり、⑧の応答が無い場合はメンテナンスセンタの設定を確認する必要があるため問い合わせを行う。

■想定環境
 DNSの設定が以下である環境を想定する。
 Pri : 172.16.2.6
 Sec : (インターネット利用時に使用するDNSサーバ)