

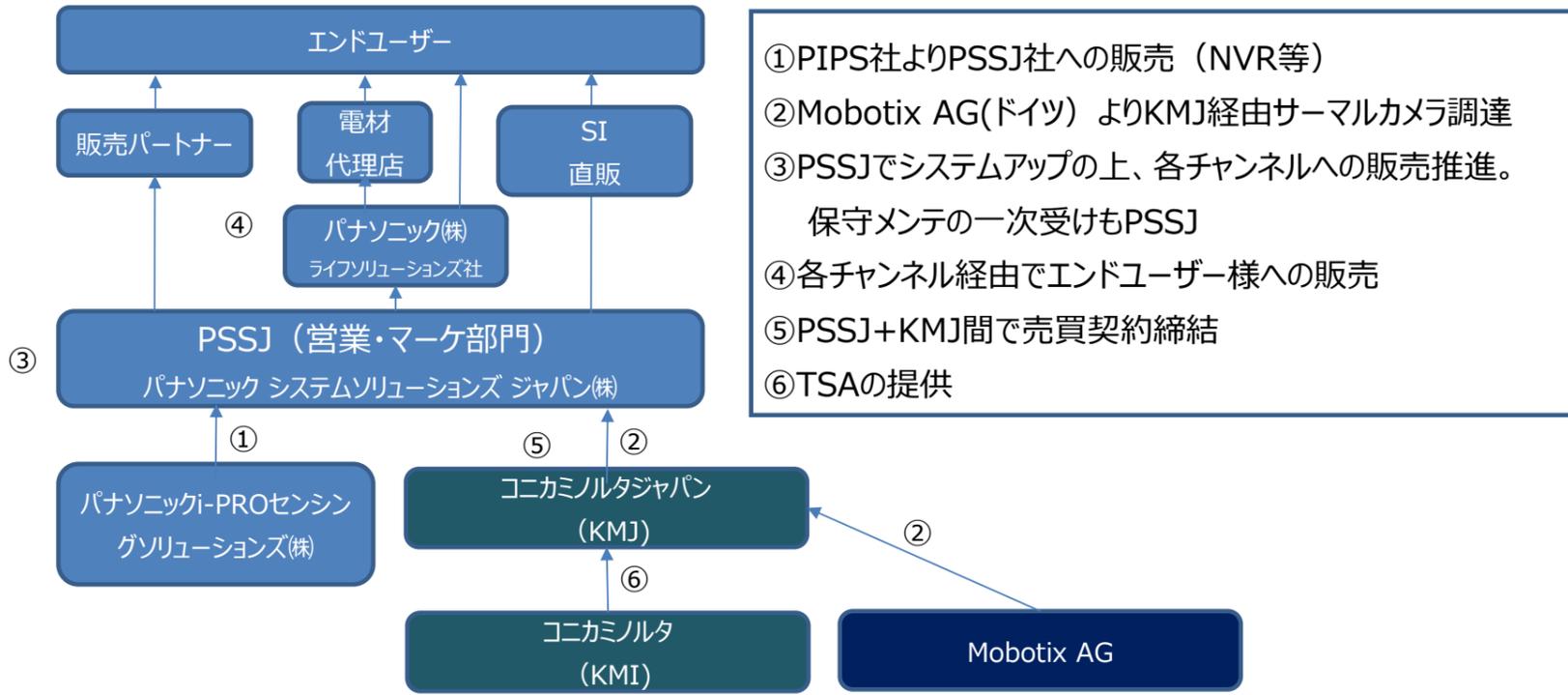
## サーマルカメラシステム トラブルシュート

No.	機器名	項目	トラブル内容	対策
001	サーマルシステム	画面表示	スクリーニングアプリで映像が表示されない	<ul style="list-style-type: none"> <li>「start」ボタンが押されているか、確認してください。（「補足①システム構成図」シートを参照）</li> <li>カメラのログインIDとパスワードが正しいことを確認してください。（「補足②ログイン情報」シートを参照）</li> <li>ブラウザでカメラのIPアドレスをURL入力し、ブラウザ画面が表示されるかを確認してください。</li> <li>システムが正しく構成・接続されているかを確認してください。（「補足①システム構成図」シートを参照）</li> <li>LANケーブルが正常に挿さっているか、確認してください。</li> </ul>
			スクリーニングを行っている（人が通過している、矩形枠表示されている）にもかかわらずサムネイルが更新されない	<ul style="list-style-type: none"> <li>マウスカーソルがサムネイル表示エリアにある場合、自動更新されません。マウスカーソルを移動させてください</li> <li>測定エリアから出た人・入る人が極端に短い場合、同一IDとして判断されます。ソーシャルディスタンスを保って測定エリアに入るよう動線管理を行ってください</li> </ul>
			ポップアップ（エラー画面）が表示された	<ul style="list-style-type: none"> <li>User Guideの27ページ以降を参照してください</li> </ul>
			映像が遅延している	<ul style="list-style-type: none"> <li>パソコンに負荷がかかっていないか確認してください</li> <li>ノートパソコンの場合、ACアダプタが接続されているか確認してください</li> </ul>
002	サーマルシステム	温度計測	計測されない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>サーマル検知範囲をオーバーレイ表示させて、ライブ表示とサーマル表示がずれていないことを確認してください。ずれている場合は、「Basic settings」の「Camera calibration」で調整してください。</li> </ul>
			計測値が正しくない	<ul style="list-style-type: none"> <li>外気温度が低く、起動直後の場合、30分ほど時間を置いてから、再度計測してください。</li> <li>GPS-Boxの配線が正しく配線されていることを確認してください。</li> <li>温度基準器の設置位置が定義されているか確認してください。</li> <li>温度基準器の表示を妨げているか、確認してください。</li> <li>温度基準器の電源が入っているか、確認してください。</li> <li>顔枠内に、熱源（蛍光灯、車など）がないか確認してください。</li> <li>納入業者にお問い合わせください。</li> </ul>
			検知距離の範囲内にもかかわらず、顔枠が表示されず、スクリーニングされない場合が多い	<ul style="list-style-type: none"> <li>顔検知サイズを測定・設定し直してください。</li> </ul>
003	サーマルカメラ	起動	カメラが起動しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>PoE給電されているか確認してください。</li> </ul>
		IPアドレス	IPアドレスが分からない	<ul style="list-style-type: none"> <li>納入業者にお問い合わせください</li> </ul>
		ログイン	パスワードが分からない	<ul style="list-style-type: none"> <li>納入業者にお問い合わせください（パスワードリセットはドイツMOBOTIX社にて有償対応）</li> </ul>
004	レコーダー	記録	レコーダーに映像が記録できない	<ul style="list-style-type: none"> <li>録画動作がONに設定されているか、確認してください。</li> <li>スケジュールが正しく設定されているか、確認してください。</li> </ul>
			レコーダーにアラームが記録できない	<ul style="list-style-type: none"> <li>録画設定、イベント設定が正しく設定されているか、確認してください。</li> </ul>
		再生	レコーダー映像を再生できない	<ul style="list-style-type: none"> <li>画像が録画されているか、HDD内に録画された画像を確認してください。</li> <li>ログインしているユーザーが再生できるユーザーレベルに設定されているか、ログインしているユーザーのユーザーレベル設定を確認してください。</li> <li>ログインしているユーザーがカメラ画像を表示できるユーザーレベルになっているか、ログインしているユーザーのユーザーレベル設定を確認してください。</li> </ul>
			再生時の時刻がズれている	<ul style="list-style-type: none"> <li>レコーダーの時刻が正しいかを確認してください。より正確な時刻設定を行う場合は、NTP設定をにより、外部NTPサーバーと接続して時刻同期させることをお勧めします。</li> <li>カメラとレコーダーのライブ表示での時計表示がずれている場合は、カメラのNTP設定を確認してください。（IPアドレス、ポート番号）</li> </ul>

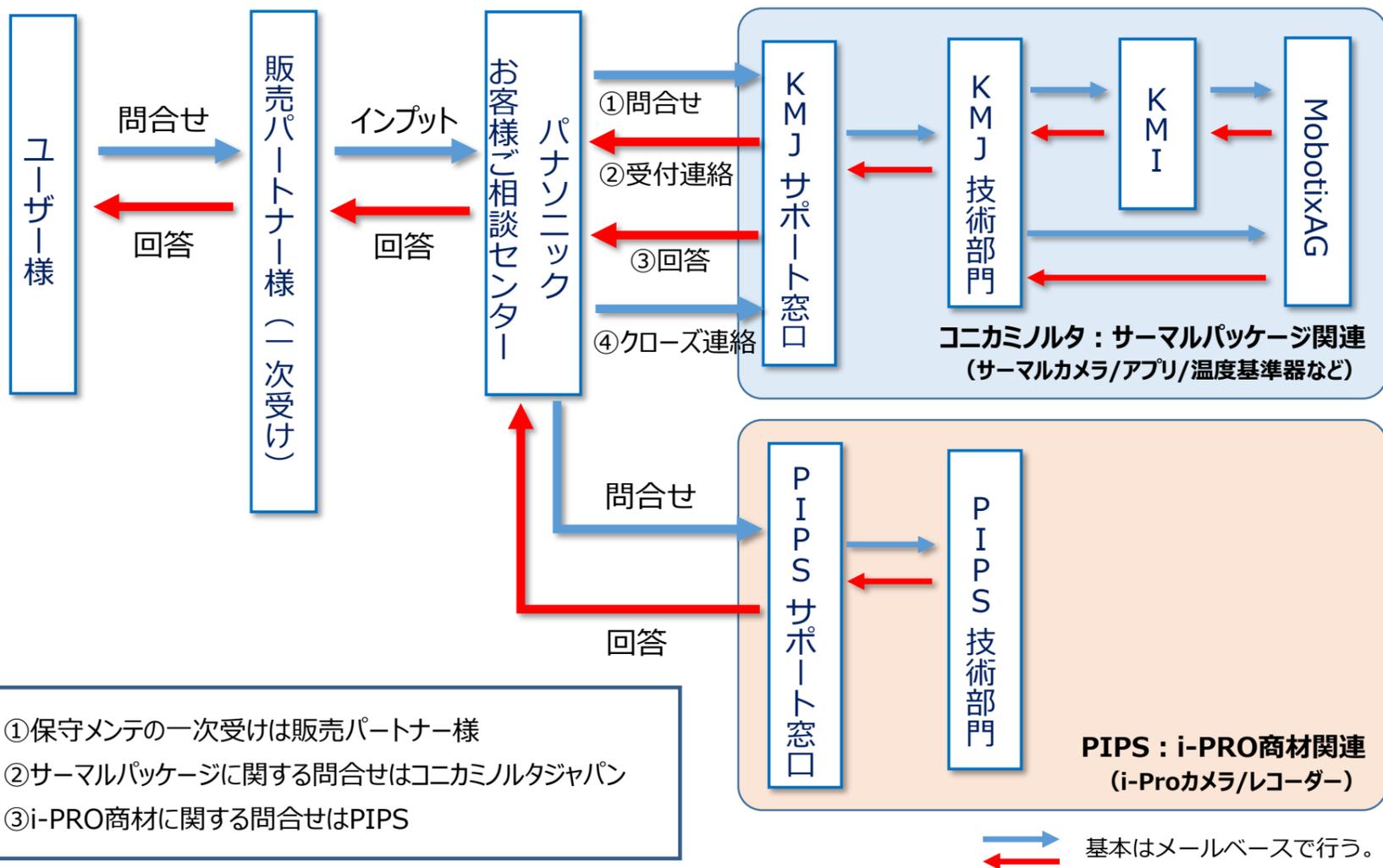
\* ⇒上記内容確認後も改善されない場合は、「販売・保守ルート」シートの「2. 保守ルート」に従ってお問合せください。

# ■ 販売・保守ルート

## 1. 販売ルート



## 2. 保守ルート



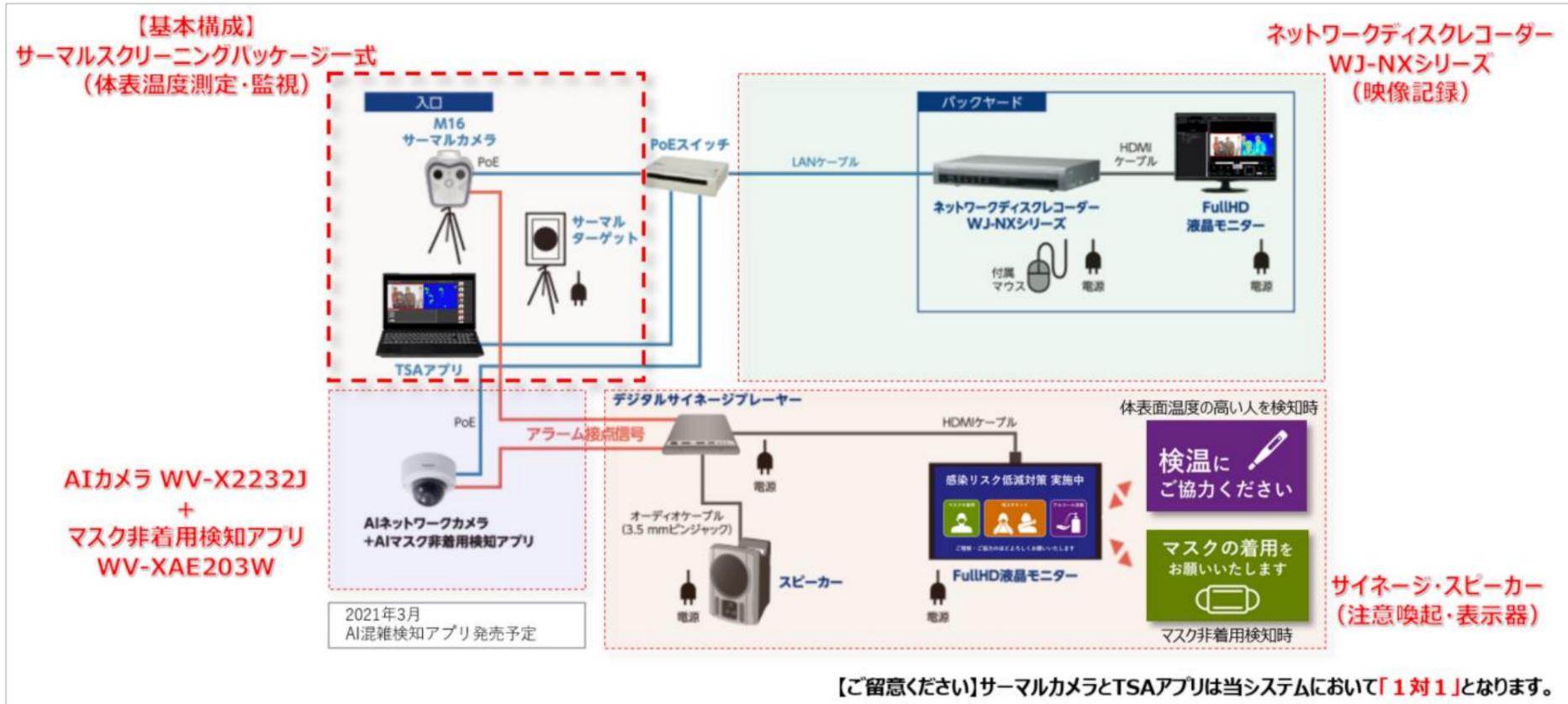
### パナソニック システムお客様ご相談センター

Tel : 0120-878-410 受付時間 : 9:00~17:30 (土・日・祝日は受付のみ)  
 お問い合わせ : [https://sol.panasonic.biz/security/partners/km\\_thermal.html](https://sol.panasonic.biz/security/partners/km_thermal.html)

### KMJサポート窓口

ご購入前のご相談について：  
 mail: [mobotix-info@fusion.bj.konicaminolta.jp](mailto:mobotix-info@fusion.bj.konicaminolta.jp)  
 ご購入後の使い方、保守などの問合せ：  
 TEL : 0120 - 923678 (受付時間 平日9:00-18:00 ※土日祝日は除く)  
 Mail : [mobotix-support@fusion.bj.konicaminolta.jp](mailto:mobotix-support@fusion.bj.konicaminolta.jp)

## ■補足①システム構成図



### <パッケージ内容一覧>

区分	主な機器構成
基本 パッケージ	M16サーマルカメラ
	サーマルターゲット (温度基準器)
	GPU搭載パソコン (アプリインストール済)
	通信型周囲温度測定器、三脚、専用ケース
システム パッケージ	AIネットワークカメラ WV-X2232J
	AIマスク非着用検知アプリ WV-XAE203W
	ネットワークレコーダー WV-NX100/1
	接点出力器、モニター、サイネージ

\* 上記機器以外に、カメラへのPoE給電およびパソコンやネットワークレコーダーのNW接続のため、PoEスイッチが必要になります。  
(ネットワークレコーダー WJ-NX100シリーズは PoEハブ内蔵のため、PoEスイッチは不要です。)

## ■補足②ログイン情報

### <ログイン画面>

Start Basic settings Advanced settings

IP  
192.168.0.150

User  
admin

Password  
\*\*\*\*\*

● START      クリック

停止中

Start Basic settings Advanced settings

IP  
192.168.0.150

User  
admin

Password  
\*\*\*\*\*

■ STOP

稼働中

### <ログイン情報>

各機器のIPアドレス、ログインID、パスワードのデフォルト値

機器	IPアドレス	ログインID	パスワード
M16サーマルカメラ	192.168.0.150	admin	Admin123
サーマルカメラアプリケーション (Temperature Screening App) 動作パソコン	192.168.0.249	ADMIN (Windowsログイン)	Admin123
ネットワークレコーダー	192.168.0.250	ADMIN	Admin123