

【よくあるトラブルこれで解決！】 トラブルシュート解説セミナー

EcoNaviSta

千葉県千葉市美浜区中瀬一丁目3番地 幕張テクノガーデンB棟10階
TEL:050-5526-3869

 ライフリズムナビ+Dr.
Life Rhythm Navi Plus Doctor

専門医が考えたSaaS型高齢者見守りシステムで
介護・医療現場のお悩みを解決します。



本セミナーの目的

1

ご利用中に発生する可能性がある不具合を知る

2

不具合への対応方法について学ぶ

3

トラブルを未然に防ぐ方法を知る！

本日の目次

01. 急なエラー表示になった際の対応方法
02. 入居者が寝ているのにデータが取れていない！？時の対応方法
03. アラート発報しているのにスマホに通知が来ない時の対応方法
04. トラブルを未然に防ぐためにできること
05. 質疑応答



01. 急なエラー表示になった際の対応方法

🗨️ ライフリズムナビを使っていてこんなことはありませんか？

「昨日まで使えていたのに、急にエラー表示になった」

「アラートが鳴らないと思っていたらエラー表示になっている！」



「どう対応したらいいかわからない！」

01. 急なエラー表示になった際の対応方法

エラー表示の種類

居室内のデータが確認できない場合に表示されます。



ゲートウェイの電源または通信をご確認ください

センサーマットからゲートウェイへの通信が正常に行えない場合に表示されます。



ベッドセンサの接続をご確認ください

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>506 入居者506様 82歳 女性 - 要支援1/認知症度:自立</p> <p>23℃ 63% 体動あり 0分前 70分前 18分前</p> <p>36.2℃ 120/80mmHg 99%</p> | | | |
| <p>602 入居者602様 75歳 女性 - 要介護度:自立/認知症度:自立</p> <p>26℃ 53% ドアが開きました 0分前</p> <p>36.6℃ 136/87mmHg 99%</p> | <p>603 入居者603様 77歳 女性 - 要介護度:自立</p> <p>ゲートウェイの電源または通信をご確認ください 0分前</p> | <p>604 入居者604様 72歳 女性 - 要介護度:自立</p> <p>25℃ 63% 活動しています 0分前</p> <p>36.4℃ 115/72mmHg 99%</p> | |

01. 急なエラー表示になった際の対応方法

エラー表示が出た際のチェックポイント



ゲートウェイの電源または通信をご確認ください

手順①

電源ケーブルの接続確認



- ・ゲートウェイ本体側の差込口
- ・壁コンセント側の差込口
- ・LANケーブルの差込口



✓ ゲートウェイ本体の電源アダプタの差込口

ゲートウェイ本体に接続されている電源アダプタの差込口が正しく接続されているか確認してください。



✓ 電源アダプタの差込口

電源アダプタのコンセントプラグが差込口に正しく接続されているかを確認してください。



壁側のLANケーブルの差込口

ゲートウェイ内のLANケーブルの差込口

01. 急なエラー表示になった際の対応方法

エラー表示が出た際のチェックポイント



ゲートウェイの電源または通信をご確認ください

手順①

電源ケーブルの接続確認



- ・ゲートウェイ本体側の差込口
- ・壁コンセント側の差込口
- ・LANケーブルの差込口

手順②

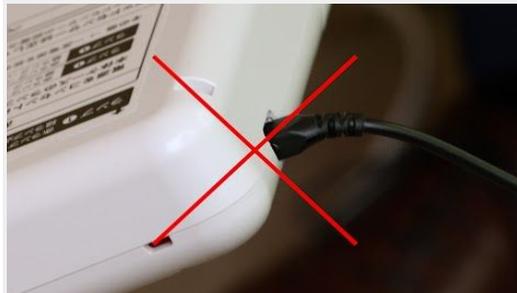
ゲートウェイ再起動



- ・各種電源アダプタを抜く
- ・再度電源を接続する
- ・ゲートウェイ内LEDランプ確認

手順③

ケーブルの折れ/断線の確認



- ・ACアダプタの断線を確認
- ・コネクタ部の折れを確認
- ・正規品ACアダプタ使用の確認

01. 急なエラー表示になった際の対応方法

エラー表示が出た際のチェックポイント



ゲートウェイの電源または通信をご確認ください

手順③

ケーブルの折れ/断線の確認



- ・ACアダプタの断線を確認
- ・コネクタ部の折れを確認
- ・正規品ACアダプタ使用の確認

トラブル対応事例)

手順①～③まで確認したがLEDランプがつかない。

<事例1>

他居室で正常に動作しているACアダプタと交換したところ、エラーが解消された。

(結果)ACアダプタの故障

<事例2>

延長ケーブルを取り換えたところ、エラーが解消された。

(結果)延長ケーブルの故障

<事例3>

電源ケーブルを他の壁コンセントへ差し替えたところエラーが解消された。

(結果)壁コンセントの故障

01. 急なエラー表示になった際の対応方法

モデルごとのランプ確認の場所

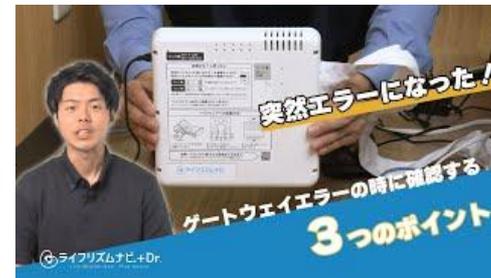
対象モデル
ゲートウェイ
(3Sモデル※2018年～2021年販売)



※3Sモデルページはこちらから



対象モデル
ゲートウェイ
(4Sモデル※2022年～販売)



01. 急なエラー表示になった際の対応方法

エラーになった際にいち早く気付く方法とは

アラート設定しエラーを早期発見！



ゲートウェイの電源または
通信をご確認ください

ゲートウェイロストアラート

お知らせのタイミング

居室内のデータが確認できない場合に表示されます。（確認は1時間ごとに行われます。）

鳴りすぎ防止（再通知サイクル）

一度アラートによるお知らせを行うと、その後24時間は同じお知らせを行いません。

設定

- 入居者情報
- アラート通知設定**
- 介護記録連携設定
- スマホ連携設定
- ユーザー管理
- ご契約者様情報
- 規約等 & バージョン情報
- 介護記録連携サンプル

アラート通知設定

| | トイレ | 長時間 トイレ | ドア | 高温 | 低温 | ゲート ウェイ ロスト |
|---|--------------|----------------------|--------------|----------------------|----------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> 全居室選択 | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> デモ棟 1階 | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 共有部 エントランス顔認 証 | — | — | — | — | — | — |
| <input type="checkbox"/> 共有部 エントランスカメ ラ | — | — | — | — | — | — |
| <input type="checkbox"/> デモ棟 5階 | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 501 田中 一郎 | ● ON 24時間 | ● ON 24時間 20分 | ● ON 24時間 | ● ON 24時間 30℃ | ● ON 24時間 15℃ | ● ON |
| <input type="checkbox"/> 502 安井 浩正 | ● ON 24時間 | ● ON 24時間 ---- | — | ● ON 24時間 ---- | ● ON 24時間 ---- | ● ON |

02. 入居者が寝ているのにデータが取れていない！？時の対応方法

👉 ライフリズムナビを使っていてこんなことはありませんか？

「離床アラートが鳴っても本人は寝ている」

「なんで入居者が寝てるのにデータが取れない？」



「データがきちんと取れないと信用できない？（信頼感
Down ↓）」

02. 入居者が寝ているのにデータが取れていない！？時の対応方法

データが取れない原因③

i 一覧画面で臥床しているはずなのに、、、

805 入居者805 様
72歳 男性 - 要介護度:自立

23℃
63%

センサに反応なし
0分前

36.2℃ 120/80^{mmHg} 99%

506 入居者506 様
82歳 女性 - 要支援1/認知症度:自立

6/20 11:01 離床しました

未読 1

02. 入居者が寝ているのにデータが取れていない！？時の対応方法

データが取れてない時のデータ

レポート: 睡眠ログ



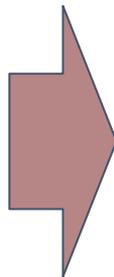
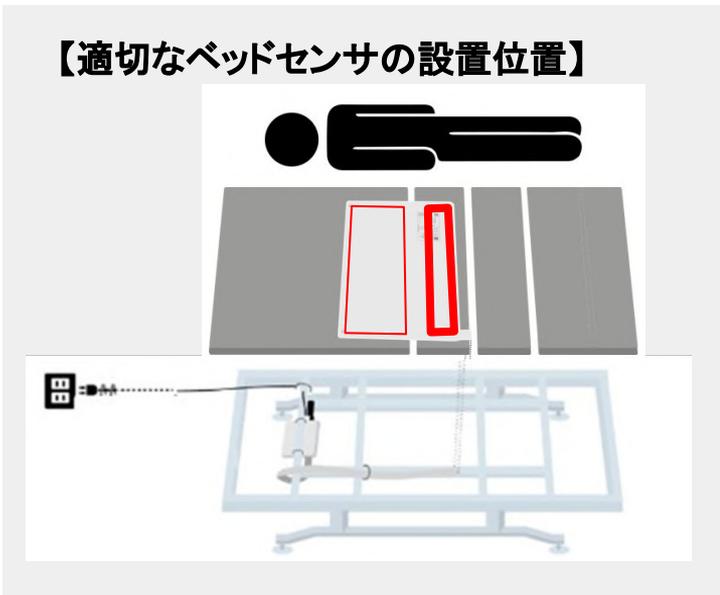
データが取れている時は
青いグラフが生成

データが取れていない時
は、青いグラフが生成さ
れず白抜け表示

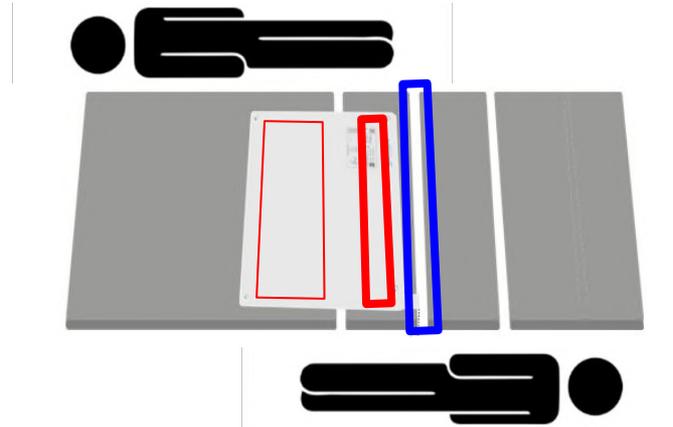
02. 入居者が寝ているのにデータが取れていない！？時の対応方法

データが取れない原因①

【適切なベッドセンサの設置位置】



● 臥床位置がセンサマットとずれている



● 臥床時にベッドの足側で寝ている

👍 正常にデータを取得するポイント！ →寝る位置とベッドセンサの位置を調整する

02. 入居者が寝ているのにデータが取れていない！？時の対応方法

データが取れない原因①への対策

ベッドフレームに印を付けてセンサーマット位置を可視化する



臥床位置の目安がわかる。臥床位置に合わせてセンサマット位置を調整

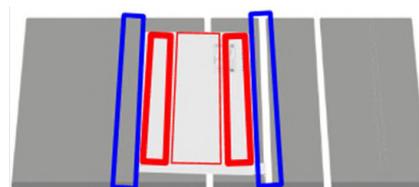
02. 入居者が寝ているのにデータが取れていない！？時の対応方法

データが取れない原因②

i チューブの折れ・挟み込み



i 圧力センサー部分がフレームの隙間に落ち込み

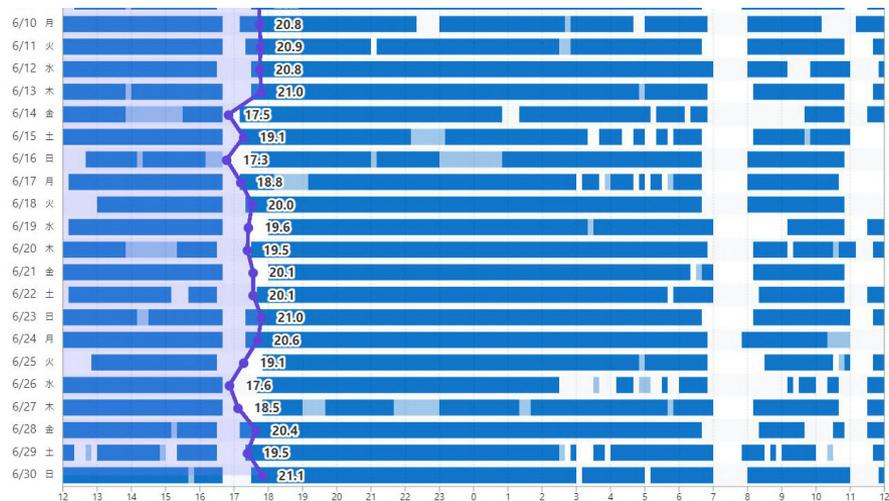


👍 チューブの折れ・挟み込みが無いかな？
フレームの隙間に圧力部センサー部分が落ちていないかチェック！

02. 入居者が寝ているのにデータが取れていない！？時の対応方法

データが取れない原因③

i エアマット(体位変換機能付き含む)



👍 原因①、②に該当しない場合でエアマットをご利用の場合にデータが取れない場合は、エコナビスタサポートまでご連絡ください。

02. 入居者が寝ているのにデータが取れていない！？時の対応方法

事例紹介

トラブル対応事例)

<事例1>

夜間ベッドの頭部側をギャッジアップしているが、データが取れないことがある
(結果)ギャッジアップしたことでセンサーチューブがベッドフレームに挟まってしまっていた。

<事例2>

入居者の動きとセンサーデータが合っていない。
(結果)ベッド移動をしていたため、他の居室の方のデータを表示していた。
※ベッドセンサーは居室に紐づいているため、ベッド移動などでセンサーを移動した場合は、
エコナビスタサポートまでご連絡ください。

03. アラート発報しているのにスマホに通知が来ない時の対応方法

👉 ライフリズムナビを使っていてこんなことはありませんか？

「アラートが鳴っているのにスマホに通知がこない」

「スマホによってアラートが来るものと
こないものがある？」



「読み上げの音量が小さくて気がつかなかった」

03. アラート発報しているのにスマホに通知が来ない時の対応方法

通知が来ない時のチェックポイント①

アラート設定、スマホ連携設定の確認

The screenshot shows the 'アラート通知設定' (Alert Notification Settings) and 'スマホ連携設定' (Mobile Device Connection Settings) sections. The 'アラート通知設定' section is highlighted with a red box, and the 'スマホ連携設定' section is also highlighted with a red box. The 'スマホ連携設定' section shows a table of mobile devices with checkboxes for various notification types.

| 受信する端末とアラート | 全アラート | 離床 | ベッド活動 | 動き出し | 活動継続 | トイレ | 長時間トイレ | ドア | 高温 | 低温 | 湿度低下 | センサ一反応なし | トイレ呼出しボタン | 発注 |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 全端末 | <input type="checkbox"/> |
| iPhone14 | <input type="checkbox"/> |
| xperia-1 | <input type="checkbox"/> |
| samsung-galaxy-s10 | <input type="checkbox"/> |

「スマホ連携設定」がOFFになっている場合、端末ではアラート読み上げ通知を受け取れないためご注意ください。

03. アラート発報しているのにスマホに通知が来ない時の対応方法

通知が来ない時のチェックポイント②

端末側の設定確認

(iOSアプリ)



ヘルプページはこちら



ONにすると、アラート受信時にチャイムが鳴ります。

ONにすると、アラート受信時に部屋名とアラートの種類の音声読み上げを行います。

10段階で読み上げ音量の設定ができます。
読み上げ音量の設定は「5」を推奨しております。大きくすぎると、音割れが発生することがあります。

アプリ使用中の音量(コントロールセンターの音量)を表示しています。

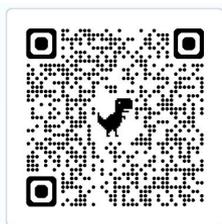
権限設定の項目は、すべてONにしてください。
いずれかがOFFになっている場合、正常にアプリを使用できない可能性があります。

03. アラート発報しているのにスマホに通知が来ない時の対応方法

通知が来ない時のチェックポイント②

端末側の設定確認

(Androidアプリ)



ヘルプページはこちら



ONにすると、アラート受信時にチャイムが鳴ります。

ONにすると、アラート受信時に部屋名とアラートの種類の音声読み上げを行います。

アプリ使用中の音量(コントロールセンターの音量)を表示しています。

権限設定の項目は、すべてONにしてください。いずれかがOFFになっている場合、正常にアプリを使用できない可能性があります。

03. アラート発報しているのにスマホに通知が来ない時の対応方法

通知が来ない時のチェックポイント③

端末側の設定確認

(1) 本体音量の設定

着信音が0になっていないかを確認してください。

(2) 消音モードの設定

消音モードになっているとアラート通知の読み上げを行いません。

下図を参考に、端末の設定が消音モードになっていないかをご確認下さい。

消音モードは、iPhone本体の側面にある「着信／サイレントスイッチ」をスライドすることで設定します。オレンジ色が見えている状態が消音モードです。



(7) 日付と時刻の設定

スマホ端末の時刻設定が現在の時刻とずれていると、アラート通知が読み上げされないことがあります。スマホ端末の時刻設定が現在の時刻と合っているか、以下の手順でご確認ください。

① アプリケーション「設定」より「一般」を選択



② 「日付と時刻」を選択



③ 「24時間表示」「自動設定」を両方ともオンになっているかをご確認ください。



03. アラート発報しているのにスマホに通知が来ない時の対応方法

通知が来ない時のチェックポイント

トラブル対応事例)

アラート通知がこない

<事例1>

看取りアラートを設定したがアラート通知が来ない

(結果)

アラート設定はできていたが、スマホ連携設定が出来ていなかった。

※新しく設定したアラートの場合にチェック漏れが多いので注意

<事例2>

新しい端末を導入したが、アラートが鳴らなかった。

(結果)

新しい端末に対してスマホ連携設定が出来ていなかった。

<事例3>

アラート設定を一括設定したはずなのに、通知がこなかった。

(結果)

アラート一括設定の場合、最後に設定したアラート設定で上書きされてしまい、個別に設定していたアラートが外れてしまった。

| | 全アラート | 離床 | ベッド活動 | ベッド不在 | 動き出し | 活動継続 | レジャー | 長時間アウェイ | 下ア | 高温 | 低温 | 温度低下 | お看取り |
|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 全端末 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| iPhone14 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| xperia-1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| samsung-galaxy-s10 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



04. トラブルを未然に防ぐためにできること

日頃のチェックをルーティン化



カビの発生



Q ベッドフレーム（マットレス）にカビが生えてしまいました。

A 素材の一部で少しふき取りを実施頂き、変色など問題がなければ、拭き取る程度でご利用いただけますようお願いいたします。なお、ベッドセンサーユニットは電子機器ですので、水分がかからないようにご注意ください。

カビの予防には、常に寝室の換気を心がけ、時折マットレスを立てかけて通気させることが大切です。また、マットセンサーの上面に風を通すようにすることも効果的です。

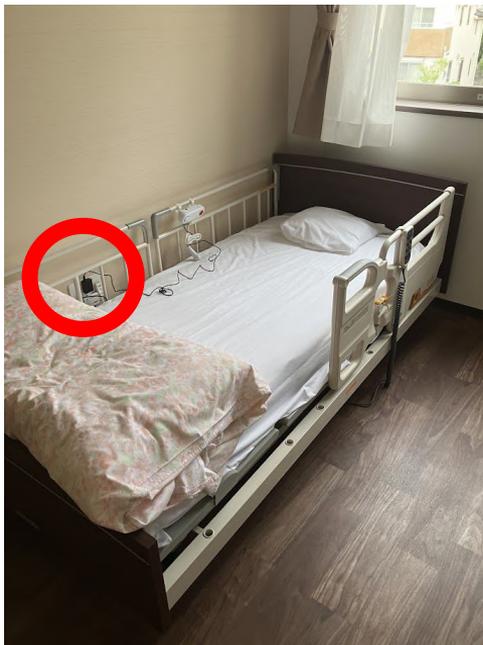


換気をシーツ交換の業務に取り入れる

04. トラブルを未然に防ぐためにできること

日頃のチェックをルーティン化

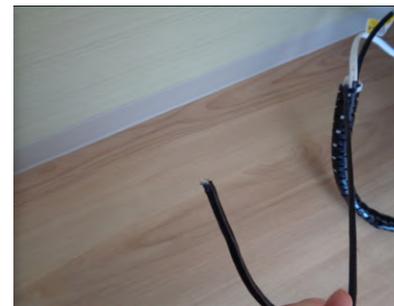
この居室のどこに問題があるでしょうか？どんなトラブルが想定されるでしょうか？



04. トラブルを未然に防ぐためにできること

日頃のチェックをルーティン化

ACアダプター、LANケーブルの破損



04. トラブルを未然に防ぐためにできること

日頃のチェックをルーティン化

センサーマットのチューブ破損

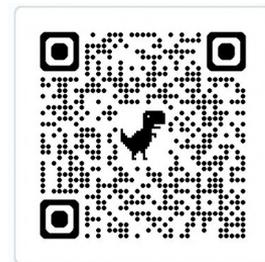
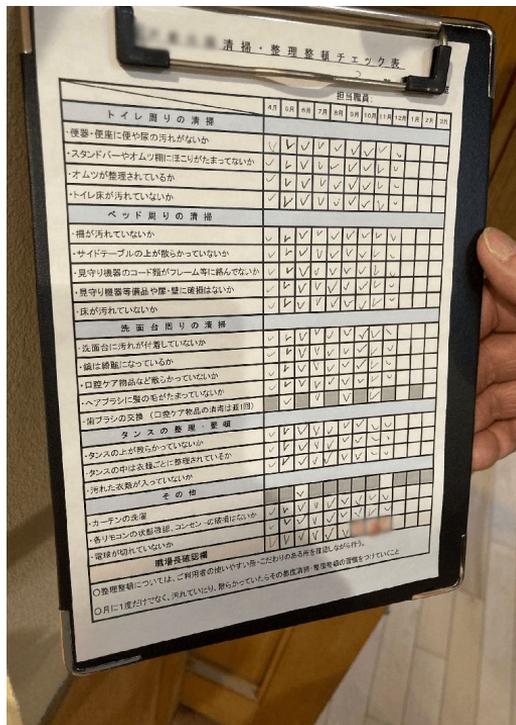


各種配線の設置場所、状況を確認しましょう

04. トラブルを未然に防ぐためにできること

日頃のチェックをルーティン化

| 整理整頓チェック表 (ライフリズムナビ機器チェックリスト) | | 担当職員: | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
| トイレ周りの清掃 | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 便器、便座に便や尿の汚れがないか スタンドバーやおむつ棚にほこりがたまっていないか おむつが整理されているか トイレ床がよごれていないか ご自由にご入力ください ご自由にご入力ください | | | | | | | | | | | | | |
| ベッド周りの清掃 | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 棚がよごれていないか 床がよごれていないか ライフリズムナビのコード類がゆるんでいないか ライフリズムナビのコード類がベッドフレーム等に絡んでいないか ライフリズムナビ機器の破損、故障がないか ライフリズムナビは正常に動作して(データはとれて)いるか ライフリズムナビセンサーマットの換気はできているか 呼び出しボタンは所定の場所にあるか ご自由にご入力ください ご自由にご入力ください | | | | | | | | | | | | | |
| 洗面台周りの清掃 | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 洗面台に汚れが付着していないか 鏡はきれいになっているか 口腔ケア物品などがちらかっているかないか ヘアブラシに髪がたまっていないか 歯ブラシの交換 (口腔ケア物品の消毒は週1回) ご自由にご入力ください ご自由にご入力ください | | | | | | | | | | | | | |
| タンスの整理・整頓 | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> タンスの上が散らかっていないか タンスの中は衣類ごとに整理されているか 汚れた衣類が入っていないか ご自由にご入力ください ご自由にご入力ください | | | | | | | | | | | | | |
| その他 | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> カーテンの洗濯 各リモコンの状態確認、コンセントの破損はないか 電球がきれているかないか ご自由にご入力ください ご自由にご入力ください | | | | | | | | | | | | | |
| 職場長確認欄 | | | | | | | | | | | | | |



整理整頓チェックリストの
ダウンロードページはこちら
ら↑↑

04. トラブルを未然に防ぐためにできること

ライフリズムナビ 健康チェックデー

ライフリズムナビ+Dr. **ライフリズムナビ!** CHECK!!
毎月**17日**は **健康チェックデー!**

- ・久しぶりに使おうと思ったら機器の電源が入らない!
- ・マイページで「ゲートウェイの電源または通信をご確認ください」の表示になっている!
- ・使いたいのに機器が破損している!
- ・マットがカビてしまっていた!

こういった急な「困った!」を防ぐため、
この機会にライフリズムナビ機器が正常に稼働しているかご確認ください。

ゲートウェイの電源または通信
をご確認ください

ライフリズムナビ健康チェックデーで、機器周り・環境をチェック!

- コンセントは差さっていますか?
- ベッドセンサーのチューブがベッドのフレームに挟まっていますか?
※起床時のベッドは要注意!
- 部屋は換気していますか?
- カメラは映っていますか?最新の録画データが保存されていますか?

本ポスターを
ぜひご機嫌に貼っていただきご活用ください。
ご不明点がございましたら、お気軽に
カスタマーサクセス部へお問い合わせください。

カスタマーサクセス
ポータルサイトはコチラ
<https://tinyurl.com/27ds8n8h>

システム運用について
のご案内ページなど
お役立ち情報を掲載

エコナビスタ株式会社
カスタマーサクセス サポート担当
support@econavista.com
☎ 050-5526-3869 ※平日10:00~18:00

お問い合わせフォームはコチラ
<https://tinyurl.com/223fyue/>

本日はご清聴ありがとうございました。

開発・運営：エコナビスタ株式会社

〒261-0023

千葉県千葉市美浜区中瀬一丁目3番地 幕張テクノガーデンB棟10階

TEL:050-5526-3869