

# 困ったときは

Ver. 1. 4

| 目 次                            | ページ |
|--------------------------------|-----|
| 1. トラブルシューティング                 | 1   |
| 2. よくある質問                      | 4   |
| 3. ニプロ推奨連携機器のクリーニング方法と電池交換     |     |
| ①ニプロ電子血圧計 NBP-1BLE             | 6   |
| ②ニプロ電子体温計 NSM-1BLE             | 7   |
| ③マシモSETフィンガー パルスオキシメータ マイティサット | 8   |
| ④ニプロ医用電子血圧計 NMBP               | 9   |
| ⑤ニプロケアファストLink®                | 10  |
| ⑥ニプロ非接触体温計 NT-100B             | 11  |
| ⑦心電送信機Cocoron®                 | 12  |
| 4. お問い合わせ先                     | 13  |



| お使いの端末によって表示名称は異なります。 |                                 |      |                                                                                                                            |
|-----------------------|---------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                     | I D・パスワードを忘れてしまった               | 対策 1 | ログイン画面に「I D/パスワードを忘れた時」のリンクがあります。画面遷移に従って、操作を行ってください。<br>ご登録いただいているメールアドレスにパスワード再設定のメールが届きます。<br>メール内に記載のURLにリンクし設定してください。 |
| 2                     | ペアリングがうまくできない                   | 対策 1 | 端末のBluetooth無線通信接続がONになっていない可能性があります。<br>端末の設定→Bluetooth→ONにしてください。                                                        |
|                       |                                 | 対策 2 | ペアリングモードにしている機器が複数台あるとエラーになる可能性があります。<br>1 機ずつ設定し、シリアルナンバーが表示される機器については必ず確認してください。                                         |
|                       |                                 | 対策 3 | ハートラインアプリの位置情報がOFFになっているとペアリングできない可能性があります。<br>端末の設定→アプリ情報→ハートラインアプリ→位置情報をONにしてください。                                       |
|                       |                                 | 対策 4 | ハートラインアプリのバージョンが最新版になっていない可能性があります。<br>最新版にアップデートし、端末の再起動を行ってください。                                                         |
|                       |                                 | 対策 5 | 電池残量不足ですとペアリングできない可能性があります。電池残量のご確認や電池交換を行ってください。                                                                          |
| 3                     | ペアリングした機器で測定したバイタルデータが自動で反映されない | 対策 1 | 端末のBluetooth無線通信接続がONになっていない可能性があります。<br>端末の設定→Bluetooth→ONにしてください。                                                        |
|                       |                                 | 対策 2 | 通信状態が不安定な可能性があります。通信環境の良い場所で再度測定を行ってください。                                                                                  |
|                       |                                 | 対策 3 | 電池残量不足ですと自動取り込みできない可能性があります。電池残量のご確認や電池交換を行ってください。                                                                         |
|                       |                                 | 対策 4 | ハートラインアプリのバージョンが最新版になっていない可能性があります。<br>最新版にアップデートし、端末の再起動を行ってください。                                                         |
|                       |                                 | 対策 5 | 機器の入れ替え時等、測定機器との接続が途絶えた際に発生することがあります。<br><b>【ご注意】</b> 無線通信接続機器を使用されてる場合はBluetooth無線通信接続の再設定を行ってください。再ペアリング方法『機器編』■P.20参照。  |

| お使いの端末によって表示名称は異なります。 |                                                   |      |                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|---------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4                     | アラートが鳴らない                                         | 対策 1 | しきい値の設定ボタンをON  にしてください。数字の設定だけではアラートは鳴りません。                                                                                                          |
|                       |                                                   | 対策 2 | ログイン後の設定ボタンで「応答可」になっているか確認してください。<br>「応答不可」の場合はアラートは鳴りません。『準備編』ディスプレイのみかた■P.27「③設定ボタン」参照。                                                                                                                                               |
|                       |                                                   | 対策 3 | 端末の音量ボタンを上げてください。                                                                                                                                                                                                                       |
| 5                     | ハートラインが動いていない                                     | 対策 1 | ネットワークが接続されていない可能性があります。<br>ネットワーク機器は電源を入れ直す事で復帰できる場合がありますので、通信業者が提供している機器や無線 ( Wi-Fi ) 端末の電源を入れ直してみてください。                                                                                                                              |
|                       |                                                   | 対策 2 | 電源コードが抜けたり、きちんとプラグが挿入されていないことが原因の可能性があります。<br>電源周りを確認し電源ボタンを押して、動作反応があるかお試しください。                                                                                                                                                        |
|                       |                                                   | 対策 3 | 端末自体が何らかの原因で止まってしまっている可能性があります。<br>電源ボタンを長押しし、再起動を行ってください。<br>⇒ 同じような現象が続く場合、お使いの端末の不具合等をご確認の上、ニプロハートラインホームページの「お問い合わせフォーム」よりご相談ください。                                                                                                   |
| 6                     | テレビ電話の通話品質が悪い<br>(画面が真っ暗・動画にならない・映像が汚い・バラバラとした動画) | 対策 1 | 通話中のどちらかの通信環境が良くないことが考えられます。<br>通信環境の良い場所に移動してやり直してください。                                                                                                                                                                                |
|                       |                                                   | 対策 2 | 通信業者と契約の内容によっては、通信量が契約の範囲を超えると通信速度の制限がかかる場合があります。<br>契約内容の見直しや制限解除を依頼する等のご対応が必要です。<br><b>【ご注意】</b> 通信に関しては使用する場所の通信環境や使用端末数 ( アクセス数 ) 、<br>使用端末の画素数などによって異なります。<br>目安 : 30分～1時間のテレビ電話で概ね 1 GB 程度になります。<br>また、音量の調節は端末本体の設定より調節を行ってください。 |
|                       |                                                   | 対策 3 | 端末のレンズが汚れている可能性があります。汚れの拭き取りを行ってください。                                                                                                                                                                                                   |

## 1. トラブルシューティング

お使いの端末によって表示名称は異なります。

|    |                                                    |      |                                                                                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | テレビ電話の音が<br>・聞こえない<br>・聞こえづらい<br>・大きすぎる            | 対策 1 | 端末の音量ボタンで調整してください。                                                                                                                                                                                     |
|    |                                                    | 対策 2 | 端末のマイク、スピーカーが使えるように設定してください。                                                                                                                                                                           |
|    |                                                    | 対策 3 | 通話相手のハートラインのマイク機能がOFFになっている可能性があります。ONにしてください。                                                                                                                                                         |
| 8  | メッセージが送信できない                                       | 対策 1 | ご自身が「応答不可」に設定しているとメッセージを送信することができません。メニューから「応答可」に設定し、アプリをリフレッシュしてから再度お試しください。                                                                                                                          |
| 9  | 登録したのにメールが届かない                                     | 対策 1 | 迷惑メールフォルダに分類されている可能性があります。迷惑メールフォルダを確認してください。<br>→迷惑メールフォルダに分類されていた場合、「メールを迷惑メールではない」としてマークすると、次回からはメインフォルダに分類されます。                                                                                    |
|    |                                                    | 対策 2 | メールソフトの設定によって、別のフォルダに振り分けられている可能性があります。ご確認ください。                                                                                                                                                        |
|    |                                                    | 対策 3 | 「noreply@heart-line.net」をアドレス帳や連絡先リスト等に追加してください。                                                                                                                                                       |
|    |                                                    | 対策 4 | 対策 1～3 で解決できない場合は、ハートラインお問い合わせフォーム<br>(下記URLまたはQRコード読み取りでWebページにアクセスします)<br>よりお問い合わせください。<br>URL : <a href="https://www.nipro.co.jp/contact/heartline/">https://www.nipro.co.jp/contact/heartline/</a> |
|    |                                                    |      |                                                                                                                     |
| 10 | 招待した医療関係者・患者さん等から「招待メールが届かない」「登録したのにメールが届かない」と言われた | 対策 1 | 医療関係者には上記 8 の対策をお伝えください。                                                                                                                                                                               |
|    |                                                    | 対策 2 | 患者さんには一般向けマニュアル「困ったときは」のトラブルシューティングをご覧ください。                                                                                                                                                            |
| 11 | 「グループ参加コード」を忘れてしまった                                | 対策 1 | ハートラインお問い合わせフォームよりお問い合わせください。<br>URL : <a href="https://www.nipro.co.jp/contact/heartline/">https://www.nipro.co.jp/contact/heartline/</a>                                                             |
| 12 | Internet Explorerが立ち上がってしまう                        | 対策 1 | 既定のWebブラウザを変更してください。推奨ブラウザ : Microsoft Edge, Google Chrome, Safari                                                                                                                                     |

| 医療関係者 |                                                               |                                                                                      |
|-------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| アーカイブ |                                                               |                                                                                      |
| 1     | アーカイブデータを復旧できますか。                                             | 原則、復旧はできません。どうしても必要な場合は当社ホームページのお問い合わせフォームに掲載の「アーカイブの解除」より復旧理由を記載の上、ご連絡ください。         |
| 2     | アーカイブデータは何年保存されますか。                                           | 基本的には永年保存としています。                                                                     |
| 組織管理  |                                                               |                                                                                      |
| 1     | 医師以外も管理者（※）になれる<br>か。<br>※管理者とは、「患者や他の医療関係<br>者を招待できる者」のことです。 | 招待を受けずに最初に登録をする「初代管理者」は【医師・歯科医師・薬剤師】に限定されます。<br>初代管理者から招待を受けて管理者となるユーザーには資格制限はありません。 |
| 2     | 管理者がHeart Lineを退会してし<br>まった場合、組織されたチームはどう<br>なるのですか。          | そのままご利用いただけます。ただし、残る医療関係者ユーザのうち、どなたが個人情報保護責任者になるのか、という点につきまして協議が必要です。                |
| 3     | （勤務先が変わる等により）団体<br>契約から個人契約に切り替えたい<br>場合、どのようにすればよいですか。       | 勤務先との関係により、いくつかの場合が考えられます。<br>原則としては、継続利用する場合は、はじめて招待を受けて登録するときと同様の手続きです。            |
| メッセージ |                                                               |                                                                                      |
| 1     | メッセージに文書や画像のファイル添<br>付はできますか。                                 | 行えません。文書は「文書類」に保存いただけます。画像は、DICOM画像の場合は「医用画像」、その他画像は「その他画像」に保存いただけます。                |
| 2     | メッセージを削除することはできますか。                                           | 削除できません。                                                                             |
| 3     | 未読メッセージのみを表示することは<br>できますか。                                   | メッセージのソートをかけることはできません。                                                               |

| 医療関係者    |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者登録    |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1        | 解約後、再契約すると新しいIDが付与されるのですか。                             | 解約してしまいますと今までご利用頂いていたIDによるログインができなくなります。このため、旧IDによる過去記録等の参照等もできません。再契約した場合は新しいIDが付与されます。                                                                                                                                         |
| 2        | 既にHeart LineIDがあるにもかかわらず、重複してIDを取得してしまった場合、どうすればいいですか。 | 原則、「生涯1ID」としています。<br>既にIDをお持ちで「招待」を受けて二重登録されてしまった場合には、当社に書面にてお知らせいただき、ID削除等を行います。                                                                                                                                                |
| 3        | 一度取得したHeart LineIDは、勤務先が変わっても使用できますか。                  | ご利用いただけます。ニプロハートラインは「生涯1ID」を原則としています。                                                                                                                                                                                            |
| 4        | 勤務先が契約していたHeart LineIDは退職後、引き継ぐことはできますか。               | 勤務先所属機関のご判断によります。                                                                                                                                                                                                                |
| 5        | 口座やクレジットカードの登録は安全なのでしょうか。                              | 口座やクレジットカード番号のご登録は、ニプロハートラインの申込ページ上ではなく、それぞれの決済代行事業者のWebページ上でを行っています。ニプロがご利用者の口座やクレジットカードの情報を得ることはありませんのでご安心ください。                                                                                                                |
| 解約       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1        | 再度契約したときは、以前のIDを使用できますか。                               | ご利用頂けません。解約してしまいますと今までご利用頂いていたIDに保存されているデータの参照ができなくなってしまいます。解約ではなく「利用停止」のお手続きを推奨いたします。                                                                                                                                           |
| 2        | 解約した後、ハートラインで記録した内容を照会することはできますか。                      | できません。セキュリティの観点からIDをお持ちでなければハートラインにある情報の参照はできません。                                                                                                                                                                                |
| 契約管理システム |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1        | これまで支払った利用明細書全てが表示されない。                                | 2022年9月20日のアップデート版より閲覧できる仕様となっています。それ以前の明細書をご希望の場合は、ハートラインお問い合わせフォーム（下記URLまたはQRコード読み取りでウェブページにアクセスします）よりお問い合わせください。<br>URL : <a href="https://www.nipro.co.jp/contact/heartline/">https://www.nipro.co.jp/contact/heartline/</a> |



# クリーニング方法



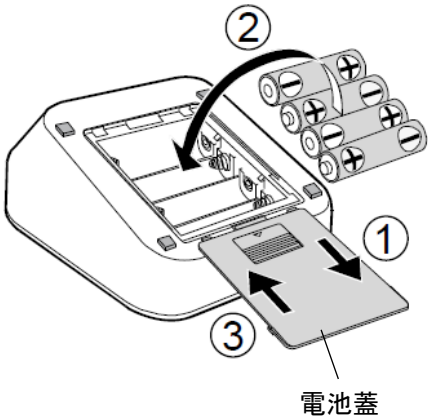
## 本体・カフ

水または中性洗剤を染みこませた布を硬く絞って拭いてください。  
※シンナー、ベンジン等のアルコール溶剤は使用しないでください。  
※カフは洗濯したり、ぬらしたりしないでください。

# 電池交換方法

## 手順

- ①電池蓋を矢印の方向にずらし、開けてください。
- ②新しい単3形乾電池4個を(+)と(-)の表示に合わせて入れてください。
- ③電池蓋を矢印の方向にすべらせて押さえ、「カチッ」と音がするまで閉めてください。



## 注意

- 表示部に マークが点滅した場合は、乾電池を4個同時に新しいものとお取替えください。
- 電池が完全に消耗すると マークは表示されません。
- 乾電池の寿命は、周囲の温度により変わります。冬場など気温の低いときには短くなります。
- 乾電池は4個同時に4個とも同じメーカーの同じ種類のもので交換してください。
- 加圧中に が点滅または消えてしまう場合は乾電池を交換してください。

| 電池残量マーク |                                     |
|---------|-------------------------------------|
|         | 電池は十分残っています。                        |
|         | 電池が残り少なくなっています。                     |
|         | 表示が点滅する場合は、電池が消耗しています。乾電池を交換してください。 |

## 電池の種類

単3形乾電池 4本

# クリーニング方法



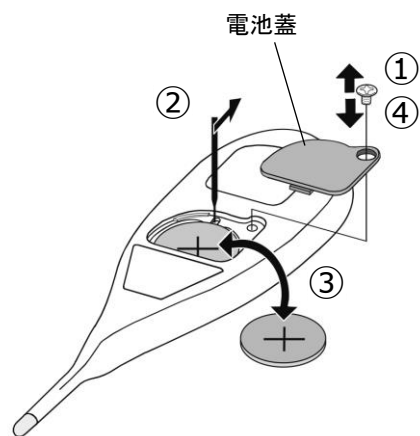
## 本体

水または中性洗剤を染みこませた布を硬く絞って拭いてください。  
※シンナー、ベンジン等のアルコール溶剤は使用しないでください。

## 測温部(先端)

布等に 76.9 ~ 81.4%消毒用アルコールを浸し拭いてください。

# 電池交換方法



## 手順

- ① ドライバーを使用してネジを外し、電池蓋を開けます。
- ② 硬い棒などを利用して電池を取り出します。
- ③ 電池の極性(+/-)に注意して本体に電池を入れます。
- ④ 電池蓋を元に戻しネジを閉めます。

## 注意

- 電池残量マークが点滅したら、新しい電池に交換してください。
- 電池残量が完全に無くなると、電池残量マークも点滅しません。
- 電池寿命は低温等の周囲温度影響により短くなる場合があります。
- 決められた種類の電池のみご使用ください。

## 強制

- 本品および取り外した電池蓋やネジは乳幼児の手の届かないところに保管してください。  
万が一電池や電池蓋、ネジなどを飲み込んだ際は直ちに医師に相談してください。

## 電池の種類

リチウムコイン電池 1個  
(CR2032)

# クリーニング方法



## 本体・測定部分

下記いずれかの消毒液を布等に染み込ませて拭いてください。

- 3.4%グルタルアルデヒド
- 10%漂白液
- 70%イソプロピルアルコール

# 電池交換方法



## 手順

- ①センサパッドの前面にあるバッテリーボタンを確認します。
- ②バッテリーボタンを軽く押してバッテリーカバーを本体から外し、カバーを開けます。
- ③新しい単4形アルカリ乾電池2本を(+)と(-)の向きを合わせて挿入します。
- ④バッテリーカバーを本体に戻します。

## ⚠ 注意

- 単4形アルカリ乾電池のみ使用してください。
- 正常に使用または破棄しなかった場合は、電池が液漏れまたは爆発することがあります。
- 30日以上にわたって使用せずに保管する場合は、電池を外しておいてください。
- 新品の電池と、使いかけの電池を混在させないでください。液漏れの原因になることがあります。

## 電池の種類

単4形アルカリ乾電池 2本

# クリーニング方法

## 本体・カフ



本体に水をかけたり濡らしたりしないでください。  
シンナー、ベンゼン等の有機溶剤は使用しないでください。  
本体やカフが汚れたときは、ぬるま湯と中性洗剤に浸したガーゼや布をよく絞り、汚れを完全に拭きとってください。カフを揉んだり、ブラシなどで擦らないでください。

※本体とカフの消毒の際には、下記の消毒液が使用できます。

- エタノール 70 %
- イソプロパノール 70 %
- クロルヘキシジングルコン酸塩水溶液 0.5 %
- ベンザルコニウム塩化物水溶液 0.05 %
- 次亜塩素酸ナトリウム水溶液 0.05 %

消毒の際は、消毒液を含んだガーゼか指定の消毒液に浸した布で軽く拭き、乾いた布で水分を拭き取ってください。

# 電池交換方法

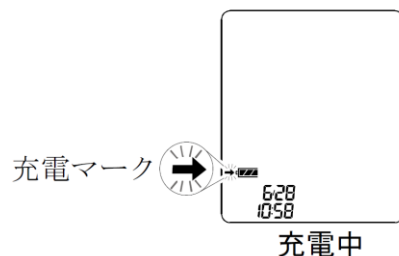
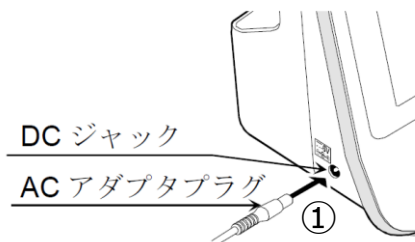
## 手 順

①ACアダプタプラグをDCジャックへ挿入します。

②ACアダプタをコンセントに差し込みます。

※必ず指定のACアダプタを使用してください。

- ACアダプタを本体へ接続すると、充電が開始されます。
- ACアダプタ接続から約4時間で充電が完了します。
- 充電中は、充電マーク(→)が点滅し、温度表示が消えます。
- 充電が完了すると、充電マークが点灯します。



## ⚠ 注意

- 液晶表示の (減電マーク) が点滅したら充電してください。
- 배터리가完全に消耗した場合や、取り付けられていない場合、 (減電マーク) は表示されません。
- 充電後の 배터리での動作時間が極端に短くなった場合、専用 배터리パックの交換が必要です。
- 専用 배터리パックは消耗品です。2年に一度の交換を推奨します。

# クリーニング方法



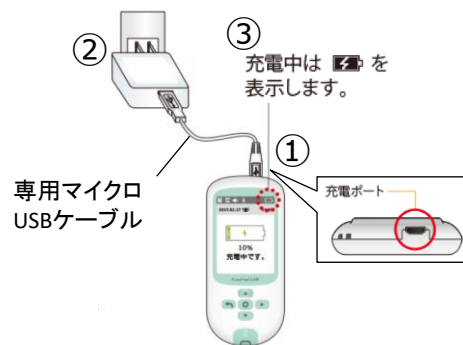
## 本 体

外部は水で濡らした布を硬く絞ってから拭いてください。  
 ※消毒液や有機溶剤、家庭用洗剤での清掃は本品に損傷を与える可能性があるため、  
 使用しないでください。  
 ※実際の使用者以外が触れる際は手袋を装着して拭いてください。

# 電池交換方法

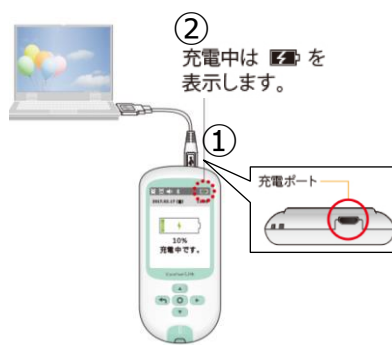
## コンセントからの充電の場合 (専用ACアダプタ使用)

- ①本機の充電ポートに専用マイクロUSBケーブルを接続し、反対側を専用ACアダプタに接続します。
- ②ACアダプタをコンセントに差し込みます。
- ③本機の画面上に充電マークが表示され、充電が開始されます。



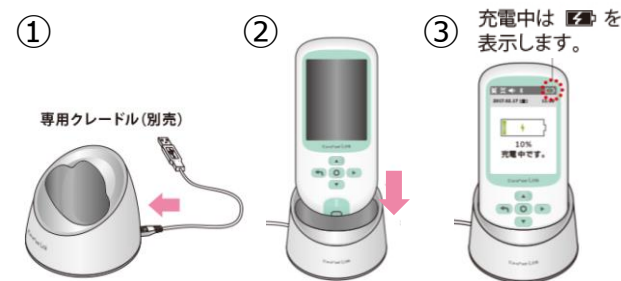
## パソコン(起動状態)からの充電の場合

- ①本機の充電ポートに専用マイクロUSBケーブルを接続し、反対側をパソコン(起動状態)のUSBポートに接続します。
- ②本機の画面上に充電マークが表示され、充電が開始されます。



## 専用クレードルからの充電の場合(別売)

- ①専用クレードルに専用マイクロUSBケーブルを接続し、反対側をパソコンもしくは専用ACアダプタに接続します。
- ②本機を専用クレードルに差し込みます。
- ③本機の画面上に充電マークが表示され、充電が開始されます。



# クリーニング方法



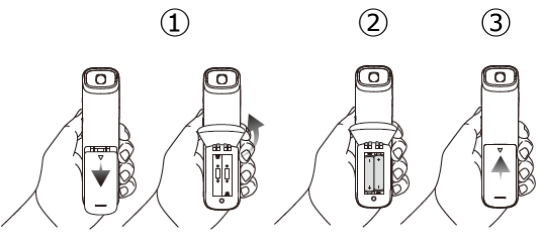
## 本体

水と中性洗剤の溶液、あるいは70%アルコールで湿らせた布をよく絞って拭いてください。  
※シンナー、ベンジン等のアルコール溶剤は使用しないでください。

## プローブ

70%アルコールで湿らせた綿棒でやさしく拭いてください。

# 電池交換方法



## 手順

電池を交換する際は、必ず電源を切ってから行ってください。

- ①電池蓋を矢印の方向にずらし、開けてください。
- ②新しい単4形アルカリ電池2個を(+)と(-)の表示に合わせて入れてください。
- ③電池蓋を閉めた状態で軽く上から押さえ、「カチッ」と音がするまで矢印の方向に押し込んでください。

### 注意

- 電池残量不足表示が現れたらすぐに電池を交換してください。
- 本体が濡れている時や湿気の多い場所では絶対に使用および電池交換をしないでください。また、濡れた手で電池交換をしないでください。感電の危険があります。
- 新しい電池と使用した電池や古い電池、銘柄や種類の異なる電池を混ぜて使用しないでください。
- 電池の(+)、(-)を逆にして使用しないでください。

| 電池残量マーク         |                    |
|-----------------|--------------------|
|                 | ・・・電池残量が少なくなっています。 |
|                 | ・・・電池残量がありません。     |
| 新しい電池と交換してください。 |                    |

電池の種類  
単4アルカリ電池 2本

# クリーニング方法



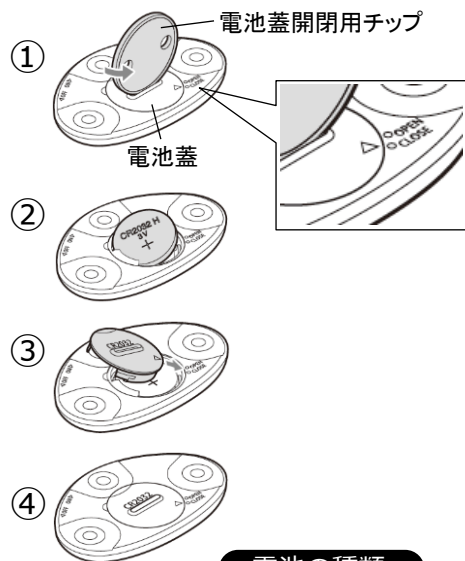
## 本 体

使用前、使用後は水またはお湯を染みこませて水分をよく切った布で清掃してください。汚れがひどいときは、消毒用アルコール（エタノール）を布などに染みこませて拭いてください。

※消毒：消毒用アルコール（エタノール）

消毒の際は、消毒液を含んだガーゼか指定の消毒液に浸した布で軽く拭き、乾いた布で水分を拭き取ってください。

# 電池交換方法



## 電池の種類

リチウムコイン電池 1個  
(CR2032またはCR2032H)

## 手 順

- ① 本機の裏側にある電池蓋の溝に電池蓋開閉用チップを差し込み、電池蓋の△マークをOPENの位置に合わせます。
- ② 電池蓋を本機から取り外し、リチウムコイン電池を取り出します。  
新しいリチウムコイン電池を+(プラス)表示が上になるように本機へ入れます。
- ③ 電池蓋の△マークを本機のOPENの位置に合わせて入れ、電池蓋開閉用チップを使って△マークをCLOSEの位置まで回します。
- ④ 電池蓋がしっかりと本機に固定されていることを確認してください。

## ⚠ 注意

- 本機を長期間使用しない場合は、本機から電池を取り外して保管してください。
- 電池が漏液して液が目に入ったときは、こすらずに水道水などのきれいな水で十分に洗った後、直ちに医師の診療を受けてください。(放置すると、液により目に障害を与える原因となります。)
- 電池が漏液して液が皮膚や衣服に付着した場合には、直ちに水道水などのきれいな水で洗い流してください。(皮膚がかぶれたりする原因になるおそれがあります。)

## \* 医療関係者の皆様 \*

当社ホームページお問い合わせフォームから随時受け付けています。

ニプロハートライン

検索

**ハートラインお客様相談窓口(コールセンター) 0120-446-270**

17:30～翌9:00ならびに土・日・祝日は対応できるサービス内容が限られます。窓口で解決の難しいお問い合わせ内容につきましては、翌第一営業日にニプロ担当者へ連絡後、改めてご対応させていただく場合がございます。

操作説明書やトラブルシューティング、機器の測定方法などもホームページに掲載しています。



よくある質問

URL: [http://med.nipro.co.jp/heartline\\_question](http://med.nipro.co.jp/heartline_question)



資料ダウンロード

URL: [http://med.nipro.co.jp/heartline\\_download](http://med.nipro.co.jp/heartline_download)



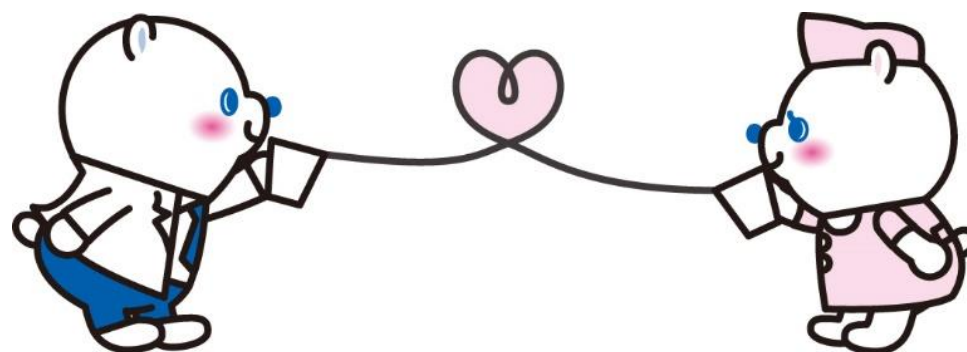
お問い合わせ

URL: <https://www.nipro.co.jp/contact/heartline/>

ニプロハートラインのお問い合わせをお受け致します。

\* 端末に関するお問い合わせは、お使いの製品会社へお問い合わせください。

\* 通信に関するお問い合わせは、ご契約中のプロバイダーへお問い合わせください。



げんきくん®

 Heart Line™