

SoloSmart®との連携 トラブルシューティング

連携の手順に関しましては、下記資料をご参照ください。

<https://health2sync.com/ja/wp-content/uploads/7944e0dccbf5929f32b336d5a86b906e.pdf>



下記トラブルシューティングについてご確認頂き、解決できない場合は
シンクヘルスカスタマーサポートへお問い合わせください。

? 「機器が見つかりません」と表示される

- **SoloSmart® がしっかりと充電されているか**
初めてお使いいただく場合は、少なくとも10分間充電し、
ライトが青色になっていることを確認してください。
※充電が不十分だと、Bluetooth接続が安定しない可能性があります。
- **SoloSmart® とスマートフォン端末が離れすぎていないか**
SoloSmart® をスマートフォン端末から10cm以内の位置に
置いてください。

再ペアリングを行う場合

- **スマートフォン端末のBluetooth履歴にSoloSmart® が残っていないか**
スマートフォン端末自体のBluetooth設定履歴に
“SOLOSMART”の表示が残っていないか確認してください。
残っている場合は、削除して再度連携操作を行ってください。
※一部のAndroid端末によっては表記が異なりますのでご注意ください。
- **近くに複数のBluetooth機器がないか**
側にBluetoothを発する機器がない状況でペアリングを行ってください。
- **SoloSmart® が他のスマートフォン端末とペアリングされていないか**
SoloSmart® 本体のリセット操作を、以下の手順で行ってください。
SoloSmart® に付属のマイクロUSBケーブルを接続します。
マイクロUSBケーブルをUSB ACアダプターに差し込み、その後、すばやく抜きます。
ライトが赤色に点滅して消灯するまで、マイクロUSBケーブルの抜き差しを3回以上
繰り返してください。その後、SoloSmart® からマイクロUSBケーブルを取り外し、
ボタンを上にして平らな面で30秒間放置します。
※リセット操作を行うと、SoloSmart® 本体に記録されているデータが削除されてしまうため、
ご注意ください。（アプリ上のデータは残ります。）



シンクヘルスの
操作方法などに関する
お問い合わせ

シンクヘルスカスタマーサポート（平日9:00～18:00）
service.jp@health2sync.com

アプリから: 「もっと見る」 > 「フィードバック」 より送信

下記についてご確認頂き、解決できない場合は
シンクヘルスカスタマーサポートへお問い合わせください。



「機器の準備が未完了」と表示される

- **SoloSmart® が起動していない**
まずは、起動していることを確認してください。
ボタンをすばやく押し離し、ライトが**緑色**に点灯して消灯したら
起動している状態です。
起動していない場合はSoloSmart®がしっかりとソロスター®に装着
されていることを確認し、SoloSmart®のライトが**紫色**になるまで
しっかりと押し離してください。
その後、ボタンから指を離し、ライトが**緑色**に点灯したら
SoloSmart®が起動したことを示します。
- **SoloSmart® がソロスター® にしっかりとハマっているか**
SoloSmart®がソロスター®に十分に差し込まれていない、
もしくは必要以上に強く差し込まれている可能性があります。
SoloSmart®を取り外し、再度取り付けてください。
その後、SoloSmart®起動させてください。
- **SoloSmart® が電源ケーブルに繋がっていないか**
SoloSmart®を使用する際は、電源ケーブルをはずして
操作を行ってください。



単位(ドーズ)数がアプリに反映されない



インスリンを注射したことが確実でない場合でも、
注射を繰り返さないでください。医療従事者の指示に従い、
注射または治療の状態と血糖値を確認してください。

- **ゆっくりと注射し、緑色の高速点滅が終わるまで
ダイヤルを押し続けているか**
注射を素早く打ち、注射後にSoloSmart®のライトが緑色に点滅しない場合
が推定されます。注射をする際は、ゆっくり注射し、**緑色**ライトの高速点滅
が終わるまで押し続けてください。
※緑色の高速点滅が消灯しても、指示された時間の間、ボタンは押したまま
にしてください。
- **持ち運ぶときに SoloSmart® を停止しているか**
SoloSmart®をソロスター®に取り付けて持ち運ぶときは、
意図しない投与情報が記録されないようにSoloSmart®を
停止(スタンバイモードに)してください。
SoloSmart®のボタンを、**緑色**のライトが**紫色**に点灯して消灯するまで
押し続けることで、停止します。



※投与した単位(ドーズ)数が入らず、薬剤名のみが反映されている場合は、
「日記」画面から該当箇所を選択すると、単位数の修正が可能です。

下記についてご確認頂き、解決できない場合は
シンクヘルスカスタマーサポートへお問い合わせください。

? 反映される単位(ドーズ)数が実際と異なる



インスリンを注射したことが確実にない場合でも、
注射を繰り返さないでください。医療従事者の指示に従い、
注射または治療の状態と血糖値を確認してください。

- SoloSmart® の投与量の記録精度* は「99%±1単位」** です。

*BIOCORP社内テストによる結果です。

**「誤差が±1単位以内」となる確率が99%、
「誤差が±1単位を超える」確率が1%

※投与した単位(ドーズ)数が異なる場合は、「日記」画面から該当箇所を選択すると、単位数の修正が可能です。



アプリ上で単位数などを修正するには？

SoloSmart® から同期した記録は、
時間帯・インスリンの製剤名・単位数をアプリ上で修正できます。
※日時の修正はできません。



【単位数を修正する場合】

- ①修正したい日記を選択
- ②単位数をタップ
→値を修正
- ③右下「完了」

※時間帯、インスリン製剤を
修正したい場合は、
②で該当する部分をタップ
してください。

シンクヘルスの
操作方法などに関する
お問い合わせ

シンクヘルスカスタマーサポート (平日9:00~18:00)
service.jp@health2sync.com

アプリから:「もっと見る」>「フィードバック」より送信

下記トラブルシューティングについてご確認頂き、解決できない場合は
シンクヘルスカスタマーサポートへお問い合わせください。

? SoloSmart®を新しいソロスター®に 付け替える際の対応が分からない

● SoloSmart®を停止後に付け替え

アプリに意図しない投与情報が記録されないように、SoloSmart®を停止（スタンバイモードに）します。緑色のライトが紫色に点灯して消灯するまで押し続けることで、停止します。その後、SoloSmart®をソロスター®から取り外し、新しいソロスター®に取り付けます。取り付け後、SoloSmart®のライトが紫色になるまでしっかりと押ししてください。その後、ボタンから指を離し、ライトが緑色に点灯したらSoloSmart®が起動します。

アプリ上で「ヘルプページ」を確認するには？

シンクヘルスアプリ上でもSoloSmart®のライトの意味や、
新しいソロスター®への付け替え方法等を以下の手順で
ご確認いただけます。
「ヘルプ」ページも併せてご活用ください。



- ① 「+入力」 → 「機器と同期」
- ② SoloSmart®を選択
- ③ 「機器の設定」の「ヘルプ」
 - ・トラブルシューティング
 - ・信号灯の意味

SoloSmart®(非医療機器)の用途は以下の通りです。

- Solosmart®は、サノフィ株式会社のインスリン製剤等のペン型注器ソロスター®により投与された、インスリンの投与情報（投与時刻・投与量）を記録するコネクティッドキャップです。
- SoloSmart®は、記録したインスリン投与情報（投与時刻・投与量）を、対応のアプリ（シンクヘルス）にBluetoothを使って転送します。
注）SoloSmart®の投与量の記録精度は「99%±1単位」です（BIOCORP社内テスト）。
- SoloSmart®は、サノフィ株式会社の使い捨てタイプのペン型注器ソロスター®との互換性があります。

- シンクヘルスアプリ（以下「本アプリ」という）は、サノフィ株式会社と共同開発されたものではなく、サノフィ株式会社による評価及びいかなる承認を経たものではありません。
- 本アプリとSoloSmart®との互換性についても、サノフィ株式会社は評価を行ったものではありませんので、あらかじめご了承ください。
- 本アプリはシンクヘルス株式会社により開発されたものであり、シンクヘルス株式会社はその利用目的におけるアプリの安全性とパフォーマンスについて、単独で責任を負うものとします。