

Mallya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、下記の資料をご参照ください。

<https://health2sync.com/ja/wp-content/uploads/8c561e0ea518e21deb74511605391c29.pdf>



「機器が見つかりません」と表示される

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。

- **マリヤの電源が入っているか**
初めて使用する前に、10分以上充電し、マリヤの信号灯が青色になっている事を確認してください
- **マリヤとスマートフォン端末が離れすぎているか**
マリヤ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
- **マリヤ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**
マリヤ本体のリセット操作を行ってください
(充電アダプタを4回以上抜き差ししてください)
※リセット操作を行うと、マリヤ本体に記録されているデータが削除されてしまうため、すべてのデータがアプリに反映されていることを事前にご確認ください
- **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連携操作を行ってください
- (再ペアリングを行う場合)
スマートフォン端末のBluetooth履歴にマリヤが残っていないか
スマートフォン端末自体のBluetooth設定履歴に
"Mallya-FLXT"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
- **連携操作に時間がかかっていないか**
マリヤがスキャン時間内に連携ができなかった可能性があるため
再度連携をお試しください



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

Mallya連携トラブルシューティング

「機器の準備が未完了」と表示される

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。



- **マリヤの電源が入っていない、もしくはフレックスタッチにしっかりとはまっていない**
マリヤがしっかりとフレックスタッチに装着されていることを確認し、マリヤの投与ボタンを信号灯が紫色になるまで5秒間しっかりと押してください。その後指を離し、信号灯が緑色に点灯するかご確認ください。
- **マリヤに電源ケーブルに繋がっていないか**
マリヤを使用する際は、電源ケーブルをはずして操作を行ってください
- **フレックスタッチのダイヤルが「0」になっておらず、マリヤの信号灯が橙色に点灯している**
フレックスタッチのダイヤル表示を数字の「0」に合わせたら、信号灯が緑色になるまでボタンを2秒間押してください

単位（ドーズ）数がアプリに反映されない

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。



- **信号灯が緑色の高速点滅するまでダイヤルを押し続けているか**
空打ち・投与含め、マリヤを操作する際は、信号灯が緑色に点灯していることを確認し、投与ボタンをゆっくり丁寧に回し、投与ボタンを押す際は、緑色の高速点滅が終わるまで押し続けてください

※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（ドーズ）数の修正を行うことが可能です

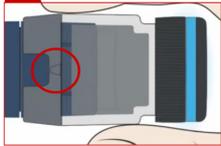
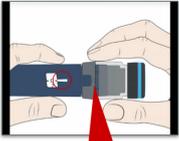
シンクヘルスの
操作方法などに関する
お問い合わせ

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

Mallya連携トラブルシューティング

アプリに反映される単位（ドーズ）数が実際と異なる

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。



- マリヤの印とフレックスタッチの印位置がずれていないか
マリヤの印とフレックスタッチの印の位置を合わせて、
取扱説明書に示している位置まで、しっかりとマリヤを
フレックスタッチに取り付けてください
- 単位（ドーズ）数を設定する際に、投与ボタンを早く回していな
いか
単位（ドーズ）数を設定する際には、投与ボタンをゆっくり
丁寧に回して設定してください

※投与した単位（ドーズ）数に誤りがある場合は、アプリの
「日記」画面から該当箇所を選択すると、単位（ドーズ）数の
修正を行うことが可能です

マリヤの設定単位数の記録記録精度は、「99%±1単位※」となります
※誤差が±1単位を超える確率が1%（BIOCORP PRODUCTION社内テストによる）

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