加西市版

高齢者みまもりサービス「まもりこ」

よくあるご質問

「利用開始前」

- 1. サービスのパンフレットはありますか
 - ▶ サービスの資料をご用意しております。(加西市窓口へお問合せください)
- 2. サービスに付属するマニュアルを確認できますか
 - ▶ かんたんスタートガイドがございます。(加西市窓口へお問合せください)
- 3. 「まもりこ」の実物を見ることはできますか
 - ▶ 加西市窓口で見ることができます。
- 4. 対応エリアを知りたい
 - ▶ 出荷時期により対応エリアが異なります。

2024年8月までに出荷された端末は NTT ドコモの LTE 通信対応エリアで利用可能です。それ以降に出荷された端末はソフトバンクおよび au の LTE 通信対応エリアで利用可能です。

なお、対応エリアを指定することはできません。

(ソフトバンク|通信・エリア) https://www.softbank.jp/mobile/network/

(au|通信・エリア) https://www.au.com/mobile/area/map/

(NTT ドコモ | 通信・エリア) https://www.docomo.ne.jp/area/

- 5. Wi-Fi は使用できますか
 - ▶ まもりこでは Wi-Fi は使用いただけません。内蔵の LTE 通信をご利用ください。
- 6. アプリは無料ですか
 - ▶ アプリは無料でご利用いただけます。
- 7. メールで通知を受け取ることはできますか
 - ▶ メールでの通知は受け取れません。
- 8. 高齢者宅への「駆け付けサービス」はありますか
 - ▶ 駆け付けサービスはありません。
- 9. 高齢者自身による緊急通報機能はありますか
 - 緊急通報の機能はございません。
- 10. 冷蔵庫にはどのように設置するのですか?マグネットは付いていますか
 - ▶ まもりこ端末にはマグネットは付いていません。同梱の両面テープなどで設置をお願いします。なお、まもりこ端末はドア開閉時の振動を検知していますので、冷蔵庫の前方に設置するとドアの開閉を検知しやすくなります。
- 11. 冷蔵庫以外にトイレ、浴室のドアに設置しても問題ありませんか
 - ▶ 近くにコンセントがあり、USB ケーブルが邪魔にならないような場所であれば、設置は可能です。冷蔵庫の振動を検知するように最適化しているため、冷蔵庫での設置をお勧めいたします。

12.「まもりこ」の仕組みを教えてください

端末の加速度センサーにより、冷蔵庫のドアの開閉振動を検知します。一定時間 冷蔵庫の開閉がない(検知データがない)場合に、アプリに通知される仕組みです。

13. 判定のロジックを知りたい

- ▶ 異常と判定される条件は、以下の通りです。
 - ◆ 8時の判定時

朝7時までに記録した活動時間(ドアの開閉時間)をもとに判定を行います。最後に検知した活動時間が、前日の7時以前の場合に異常と判定されます。そのため、24時間以上、開閉がない場合に異常通知が行われます。

♦ 14時の判定時

昼 | 3 時までに記録した活動時間(ドアの開閉時間)をもとに判定を行います。最後に検知した活動時間が、当日の | 時以前の場合に異常と判定されます。そのため、| 2 時間以上、開閉がない場合に異常通知が行われます。

◆ 20 時の判定時

夜 19 時までに記録した活動時間(ドアの開閉時間)をもとに判定を行います。最後に検知した活動時間が、当日の 7 時以前の場合に異常と判定されます。そのため、12 時間以上、開閉がない場合に異常通知が行われます。

14. 通知の時間を変えられますか

▶ 通知の時間は変えられませんが、通知時間毎に通知を止めることは可能です。

15. スマートフォンアプリではどんなことができますか

- ①最新のみまもり結果を確認できます。異常の場合にはスマートフォンアプリに通知 されます。 I 日 3 回(朝・昼・夜)異常の判定を行います。
- ②過去 | 週間のみまもり結果履歴が表示されます。
- ③最新の活動時間(冷蔵庫開閉時間)が表示され、毎時更新されます。確認できるデータは更新時間の | 時間前までに記録したデータとなります。
- ④活動の履歴(冷蔵庫の開閉履歴)、開閉時点の温度・湿度が日別に表示され、毎時 更新されます。確認できるデータは更新時間の | 時間前までに記録したデータとなります。
- ⑤複数人で一人の高齢者を見守ることができます。
- ⑥一人で複数人の高齢者を見守ることができます。
- ⑦アプリ (ステータス画面) 上に電話マークが常時表示され、異常通知がされた際にはすぐに電話をかけることができます。

16. スマートフォンの対応機種を教えてください。パソコン、タブレットにも対応していますか

iPhone、iPad、android スマートフォン、android タブレットに対応していま

す。

17. 「まもりこ」アプリひとつで複数人を見守れますか

▶ 1つのアプリで、複数人を見守ることが可能です。見守りできる「まもりこ」端末の台数に制限はございません。ステータス画面の上部に見守られる人の名前が並んで表示されますので、画面を左右にスライドし切り替えることができます。

18. 「まもりこ」端末設置時の LED の点滅について知りたい

- ➤ 「まもりこ」端末に電源を入れた直後の LED の点滅内容は、下記例のような場合がありますが、端末のモバイル回線接続中の動作になるため、何れの場合でも 異常ではありません。
 - ・点滅例 I : 緑点滅や黄・赤点滅を繰り返した後、緑点灯(5 秒程度)し、消灯する
 - ・点滅例2:赤点滅を続けたのち(30秒程度)、消灯する
- ➤ LED 消灯後に、まもりこ端末の表面にある「ファンクション」ボタンを短押し (I 秒) し、LED の点滅を確認(通信確認)した際の LED の点滅内容は下記の 通りです。
 - ・緑点滅や、黄・赤点滅を繰り返した後、最後に LED が緑点灯(5 秒程度)した場合、データ送信成功です。順次、見守りが開始されます。
 - ・緑点滅や、黄・赤点滅を繰り返した後、最後に LED が赤点灯(5 秒程度)した場合は、データ送信に失敗しています。その場合は、一度 USB ケーブルの抜き差しをお試しください。

「利用開始後」

- 1. アカウント作成時の本人確認メールが届きません
 - メールが届かない場合は、迷惑メールフォルダに「ネコリコアカウント登録受付のお知らせ(※登録完了していません)」というタイトルのメールがないかご確認ください。
 - ▶ 迷惑メールフィルター機能をご利用の場合は、以下のアドレスからのメール受信を許可するよう設定してください。
 - ◆受信許可していただきたいアドレス
 - · @portal.necolico.jp
 - · @necolico.co.jp
 - ▶ 本人確認メールからアカウント登録を完了していないネコリコアカウントは、作成後48時間は仮登録状態となっています。本人確認メールを再送するには、一度アカウントを削除いただき、再度アカウント作成を行ってください。
 - ◆アカウントの削除方法
 - ブラウザより、ネコリコポータル にログイン
 作成したメールアドレスとパスワードでログインしてください
 - 2. 「アカウント」タブをクリック
 - 3. 「アカウント削除」をクリック
 - 4. 「注意事項を確認しました。」にチェックし、「アカウント削除」をクリック
- 2. 「まもりこ」端末設置後、「ファンクション」ボタンによる通信確認に失敗します
 - ➤ ご利用開始手続き後、「まもりこ」端末に内蔵されている SIM の開通処理を行っており、処理に時間を要している場合があります。 SIM の開通後に端末の電源を入れる必要があることから、USB ケーブルの抜き差しを行ってから、再度、通信確認をお試しください。なお、毎週火曜 22:00~翌 9:00 までは回線事業者による定期メンテナンスが行われています。メンテナンス中にご利用開始手続きを行った場合は、メンテナンスの終了後に SIM が開通します。
- 3. 端末を設置する際の注意点はありますか
 - ▶ 端末は冷蔵庫のドアを開閉した際の振動を検知しています。ドアの開閉を検知し やすいように、冷蔵庫の扉ハンドル側近く(側面、上面)や扉に直接設置してく ださい。次の端末設置例を参考に、設置位置を選定してください。

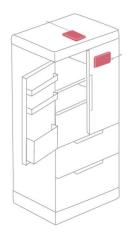
設置位置 例 | 【扉が右開きの場合】





扉が右開きの場合は、左側面の扉に近い位置か上面の左手前側に設置すると、開け閉めした時の振動が伝わりやすくなります。背面近くに設置すると、冷蔵庫のモーターの振動を拾う可能性があります。(左開きの場合は、右側面の扉に近い位置か上面の右手前側に設置してください)より振動を検知できるよう、冷蔵庫の扉に直接設置することも可能です。その際はケーブルの取り回しに注意してください。また、製氷機近くの設置は製氷時に振動を検知する可能性があるため避けてください。

設置位置 例2【扉が観音開きの場合】



扉が観音開きの場合は、冷蔵庫上面の両扉手前の境目あたりに設置すると、開け閉め した時の振動が伝わりやすくなります。背面近くに設置すると、冷蔵庫のモーターの 振動を拾う可能性があります。より振動を検知できるよう、冷蔵庫の扉に直接設置す ることも可能です。その際はケーブルの取り回しには注意してください。また、製氷 機近くの設置は製氷時に振動を検知する可能性があるため避けてください。

4. 複数人で見守りたい

▶ 共有機能をご利用ください。アプリ上で参加者から契約者(オーナー)へ共有依頼を行い、オーナーが承認することで見守りに参加できます。具体的な設定方法は以下を参考にしてください。

https://www.necolico.co.jp/support/mamolico/manual/join/

- 5. 契約者(オーナー)以外が見守りに参加する場合もネコリコアカウントは必要で しょうか
 - 「まもりこ」アプリのダウンロードと共に、ネコリコアカウントも必要となります。
- 6. 契約者 (オーナー) 以外の見守り参加人数に制限はありますか
 - ▶ 人数に制限はありません。
- 7. アプリからログアウトしても通知は届きますか
 - ▶ まもりこアプリは、ログアウトしてしまうと共有依頼や異常時の通知が届かなくなりますので、ログインしたままの状態でご利用ください。