

取り扱い説明書

Oticon RemoteCare App 3.0.1



oticon
life-changing technology

はじめに

オーティコンRemoteCare App (リモートケアアプリ) は、ユーザーと補聴器専門家との「遠隔によるコミュニケーション」を可能にするためのアプリです。このアプリによって、ユーザーの皆様は補聴器専門家とのフォローアップセッションを、ご予約の上、お好きな場所で気軽に行っていただくことが可能となります。

ただし、補聴器の一部の機能の調整などセッション内容によっては、補聴器専門家と直接、面会して行っていただく必要がある場合もあります。

このアプリは、ユーザーの補聴器と補聴器専門家との間に交換されるデータ通信を、インターネット接続によって容易に行うものです。

このアプリはApple iOSやAndroid™器機でご利用いただけます。遠隔であっても担当の補聴器専門家と画面を通じて顔を見ながらの直接の会話、音声のみの会話、テキストメッセージのやり取りなども可能です。

本書で言う「携帯機器または器機」とは、例えばApple iOSを搭載したiPhone®やiPad®といった携帯機器、またはAndroid™を搭載した、スマートフォンやタブレットのような携帯機器のことを指します。

本書でご案内する内容は、以下2点です。

- ・ アプリの使用にあたって
- ・ 携帯機器、または器機上でのアプリの使用方法

[| はじめに |](#) [ご使用の前に](#) [| 使用方法](#) [| FAQ](#) [| トラブルシューティング](#) [| 追加事項 |](#)

本書の使い方

ご使用いただく携帯機器について、必ず本書に記載された手順に基づく順番で行うようにしてください。ほとんどの場合いずれの器機とオペレーティングシステム (Apple iOS または Android) をお使いの場合でも、その手順のほとんどは共通です。

本書にある手順を行う**前に**、お使いの携帯機器にアプリをダウンロードしておくのを忘れないようにしてください。

携帯機器と補聴器のペアリングでお困りの場合は、下記を参照ください：www.oticon.co.jp/pairing

使用に際して

使用用途	RemoteCare Appは、補聴器専門家がオーティコン補聴器を遠隔で適切にフォローアップのためのフィッティングを行うことを目的としています。本アプリは、現在お客様が使用中の補聴器と合わせて利用するためのものです。
使用上の注意	なし
対象ユーザー	18歳以上
使用環境	屋内 / 補聴器販売店・クリニック環境
禁忌事項	なし
臨床的メリット	補聴器の臨床的メリットを参照ください。

目次

はじめに		
	システム要件	7
ご使用前に		
	はじめての使用	8
	アカウントの作成	12
	アポイントメントの前に: 準備チェックリスト	16
使用方法		
	アポイントメントを始める	18
	電池の確認	22
	補聴器の準備 (Android™のみ)	23
	補聴器が接続されるまで待機する (iPhone®/iPad®のみ)	26
	アポイントメント仮想待合室	28
	RemoteCareでのアポイントメント	29
FAQ		
	FAQ	36
トラブルシューティング		
	トラブルシューティング	38
追加事項		

オーティコンRemoteCare Appに関する免責事項

本来の使用目的以外に本アプリを使用した場合の結果について、メーカーは一切責任を負いません。

本アプリを介した補聴器のフィッティングに関する責任は、補聴器専門家にあります。

補聴器のフィッティングについては、メーカーはいかなる責任も負わないものとします。

メーカーは、予告なしに本製品のサービスを停止する権利を有するものとします。

重要なお知らせ

- 本アプリを使用して、お客様を担当する補聴器専門家が補聴器の設定を変更することができます。遠隔接続ですべての変更を行うことができない場合は、補聴器専門家に直接面会いただく必要があります。本アプリの使用に関するさらなるご質問は、担当の補聴器専門家にお問い合わせください。
- 補聴器の機能の詳細については、補聴器の取り扱い説明書を参照ください。
- ユーザー（お客様）とともにオーティコンRemoteCare Appを使用する上で必要となるライセンスの取得は補聴器専門家の責任となります。オーティコンでは本製品を介した補聴器のフィッティングに関するいかなる責任も負わないものとします。

システム要件

本アプリを使用するには、以下の要件を満たす必要があります。

- お使いの器機とペアリングを行った、Oticon Opn S、Oticon Opn、Oticon Xceed、Oticon Xceed Play、Oticon Opn Play、Oticon Ruby、Oticon Siyaシリーズ補聴器
- 最低速度1Mbpsの安定したインターネット接続 (スピードにつきましては、ご利用のインターネットプロバイダーにご確認ください)
- Eメールアカウント
- 互換性のあるApple iOSまたはAndroid™携帯器機
 - 互換性を確認するには、下記を参照ください。
www.oticon.co.jp/compatibility
- Apple iOS器機の場合
 - バージョン12.0以降で動作する最新のiOSオペレーティングシステムソフトウェア。ご使用のiPhoneやiPadのiOSバージョンを確認するには、こちらからご確認ください：「設定」>「一般」>「情報」>「システムバージョン」
- Android™デバイスの場合
 - バージョン8.0以降で動作する最新のAndroidオペレーティングシステムソフトウェア。ご使用のAndroid デバイスのAndroidのバージョンを確認するには、こちらからご確認ください：「設定」>「システム」>「端末情報」

はじめての使用

アプリをはじめて使用いただく際には、スマートフォンやタブレットのいくつかの機能へのアクセスを許可いただく必要があります。この許可は、補聴器専門家とお客様との通信を行う上で必要となります。

Android™携帯器機をご使用の場合は、すぐにこの手順を開始いただくことができますが、Apple iOS機器をご使用の場合は、下記の注記をご一読ください。

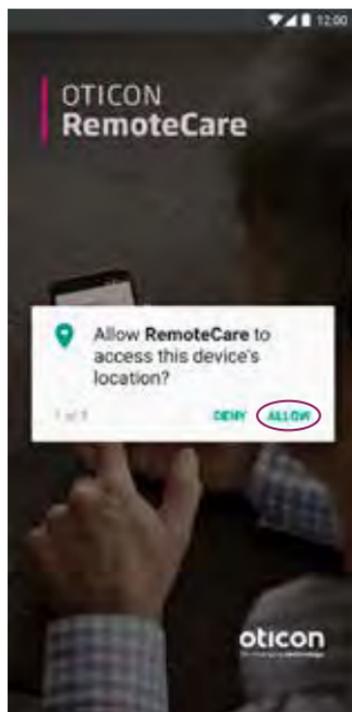
注意

iPhoneやiPadの場合は、アプリを起動する前、すなわち「はじめての使用」の手順を行う前に、お使いの補聴器とiPhoneまたはiPadとペアリングをしておかなければなりません。

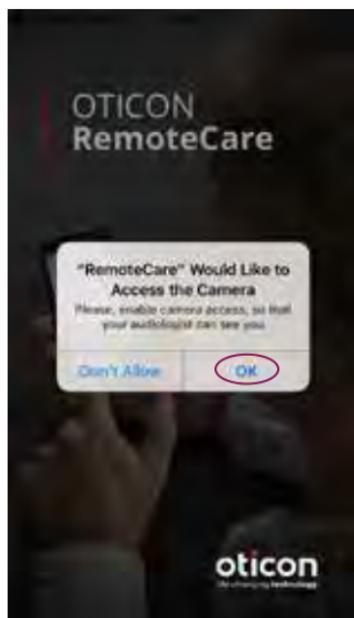
iPhoneやiPadと補聴器とのペアリング方法に関する手順については、www.oticon.co.jp/pairingを参照ください。

使用開始:

1. お使いの携帯機器上でアプリを起動します。
2. スタートアップ画面で、次の通りアクセスを許可してください:
 - a. **Androidの場合:**携帯機器の位置情報へのアクセスを許可し、RemoteCareで写真や映像を撮影し記録できるよう、確認メッセージが表示される度に「許可する」をタップします。



- b. **iPhone / iPadの場合:**カメラ、Bluetooth®接続、およびマイクのへのアクセスを許可するため、確認メッセージが表示される度に「OK」をタップします。



iPhoneやiPad上で補聴器とのペアリングを行っていない状態でアプリを実行しようとすると、以下の画面が表示されます。



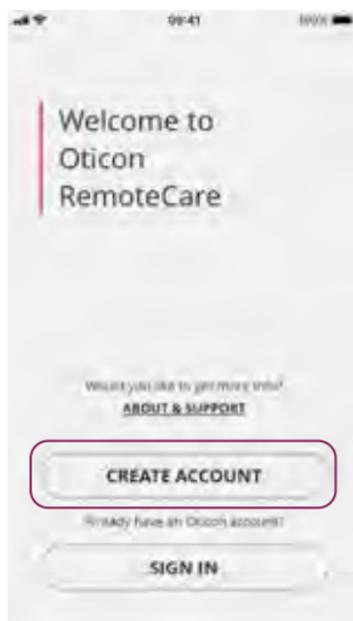
この画面が表示された場合、画面の手順に従いiPhoneまたはiPadと補聴器とのペアリングを行ってからアプリを閉じ、「はじめての使用」の手順を再度行います。

アカウントの作成

アポイントメントを実行する前に、アカウントを作成する必要があります。既に他のオーティコンが提供するサービスに登録いただいている場合は、そのログイン名やパスワードをそのままお使い頂けます。

アカウントの作成:

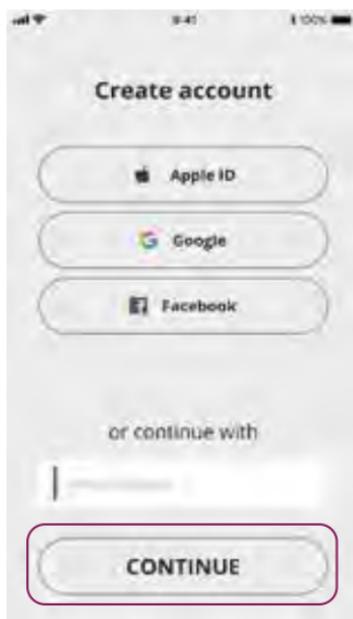
1. デバイスの「ようこそ Oticon RemoteCare」画面で、「サインアップ」をタップします。



- サインアップでは、メールアドレスまたはApple ID、Facebook、Googleなど既にお持ちのログイン認証情報を使ってアカウントを作成することができます。

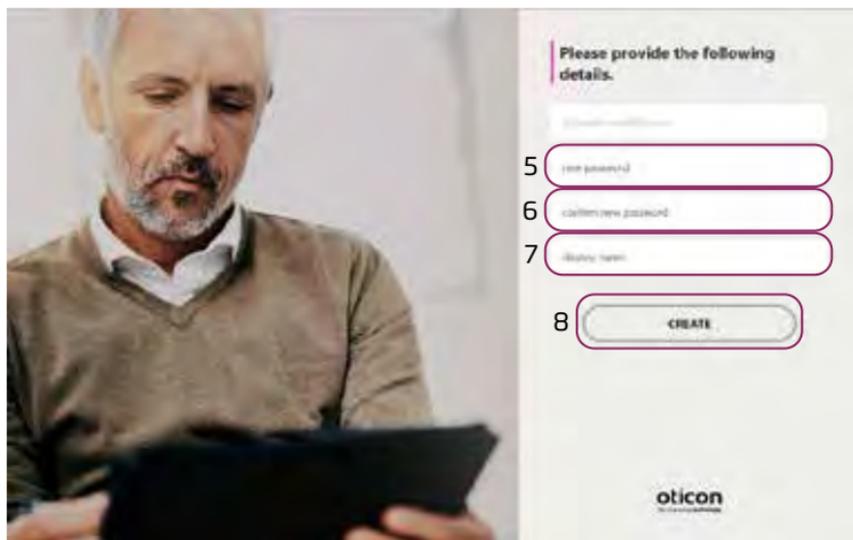
Eメールアドレスでアカウントを新たに作成する場合には、「または続行」の下にあるフィールドにEメールアドレスを入力し、「続行」をタップします。すると入力したメールアドレスが正しいかどうか確認するためのメールが届きます。

- あるいは、他の認証情報（Apple ID、Google、またはFacebook）のいずれかを使ってサインインする場合には、アプリのガイダンスに従ってください。16ページの「アポイントメント開始前：事前チェックリスト」に進みます。



- 「メールアドレスの確認画面」で「OK」をタップすると、「ようこそ Oticon RemoteCare」画面が表示されます。

4. Eメールアドレスの確認を行うため、Eメール受信ボックスを確認してください。オーティコンからのメールに記載されている「アカウントを確定する」リンクをクリックしてください。ここからウェブページ上のパスワード作成画面に移動します。
5. 「**new password** (新しいパスワード)」フィールドに、アプリの指示する基準を満たすパスワードを作成します。このパスワードはアプリにサインインする際に使用します。
6. 「**confirm new password** (パスワードの確認)」フィールドに、パスワードを再度入力します。
7. 例えば「Joeの補聴器」など、「**display name** (表示名)」フィールドに、アポイントメント実行時にあなたを識別する名前を入力します。
8. 「**CREATE** (作成)」をクリックします。



アカウントが正しく作成され、デバイス上のアプリに戻ってサインインする必要があることを通知するページに移動します。



この段階でブラウザを一旦閉じてアプリに戻ります。

アポイントメントの前に:準備チェックリスト

- デバイスに十分なバッテリー残量 (50%以上) があることを確認するか、アポイントメントの実行前に充電する、または外部電源に接続しておきます。
- デバイス上でBluetooth®が有効になっていることを確認します。
- 安定したインターネット接続が行える場所に移動します (できれば最低で1Mbps以上)。
- 補聴器に新しい電池を入れ、電源が入っていることを確認します。充電式補聴器を使用する場合には、十分に充電されていることを確認してください。補聴器を再起動するために必要となることがありますので、近くに充電器を用意しておいてください。

あるいは、一旦**オフ**にした後**オン**にすることで補聴器を手動で再起動することもできます。

注記

リモートでのアポイントメントの実行中に安定した確実な接続が維持できるよう、補聴器には新しい電池か、または十分に充電した電池を入れておかなければなりません。

- スマートフォン/タブレットのバッテリー節約モードが全てオフになっていることを確認します。
- Android機器をご使用の場合：
 - Google Chrome®ブラウザがダウンロード済みであることを確認してください。
- アポイントメント実行時の障害を避けるため、他で実行中のアプリを終了しておいてください。

セッション中には以下のことを行わないでください：

- 機器から補聴器を5メートル以上離す
- 補聴器の電源をオフにする
- 携帯機器のBluetoothをオフにする
- 補聴器または携帯機器の機内モードをオンにする
- 携帯機器の電源をオフにする
- Wi-Fiとデータプラン通信を切り替える
- 当該アプリを終了したり、別のアプリに切り替えたりする
- 携帯機器上で何らかのバッテリー節約モードを有効にする。

アポイントメントを始める

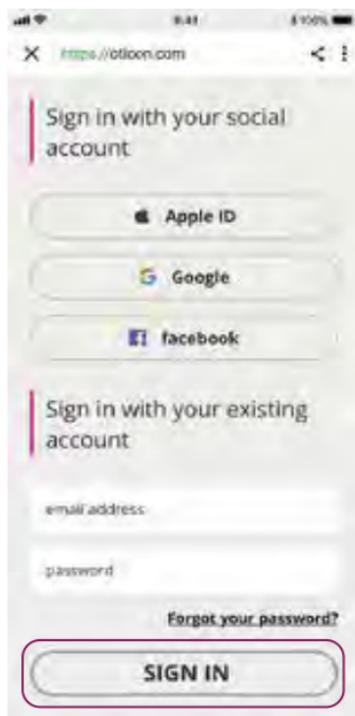
準備ができたなら、遠隔でのアポイントメントを開始します。まずアプリを起動し、ご自身の認証情報を用いてアプリにサインインいただく必要があります。以下の手順に従います：

1. 携帯機器上でアプリを起動します。
2. 「ようこそ Oticon RemoteCare」画面で「サインイン」をタップします。



3. 「サインイン」のページでは、認証情報を選んでサインインすることができます。事前に登録したEメールアドレスとパスワードか、Apple ID、Google、またはFacebookの認証情報のいずれかを使用頂けます。

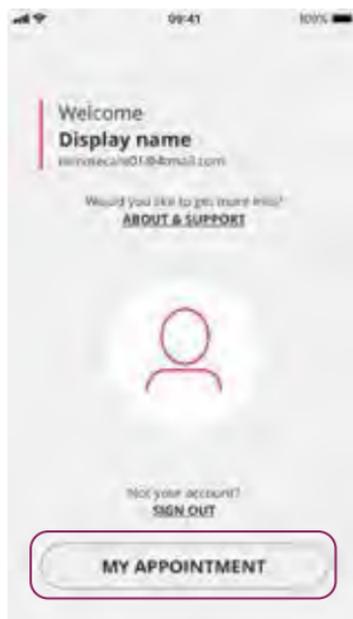
サインインするには、Eメールアドレスと12ページの「アカウントの作成」で作成・作成したパスワードを入力します。



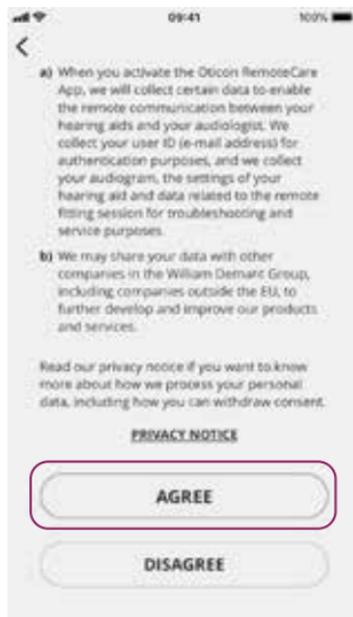
4. 事前に登録したEメールアドレスを使用する場合は、作成したパスワードを入力し、「サインイン」をタップします。

他の認証情報を用いてサインインするには、Apple ID、Google、またはFacebookのいずれかのボタンをタップし、アプリのガイダンスに従ってください。

5. 「ようこそ」画面が表示されたら、「マイアポイント」をタップします。



6. 「**DATA & Privacy notice** (データおよび個人情報保護方針)」を読みし、承諾します。アプリのサービスを有効にするには、「**確認しました**」をタップします。

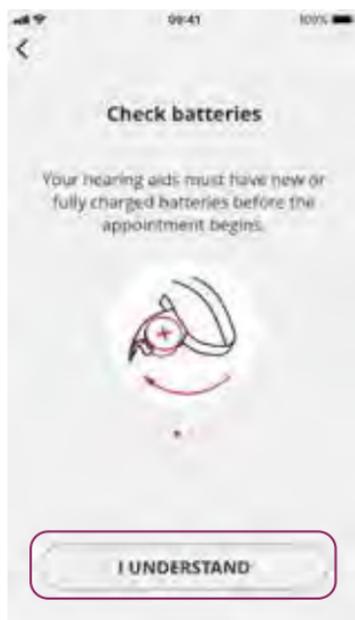


電池の確認

サインインの後、データおよび個人情報保護方針を承諾すると、補聴器の電池を確認する画面が表示されます。既に確認が済んでいる場合には、手順2に進んでください。

電池を確認するには:

1. 補聴器に新しい空気電池が入っているか、充電式補聴器を使用する場合には、フル充電されていることを確認してください。
2. 終了したら、「確認しました」をタップしてください。



- iPhoneまたはiPadをお使いの場合は、26ページの「**補聴器が接続されるまで待機する (iPhone/iPadの場合)**」に進みます。
- Androidデバイスをお使いの場合は、23ページの「**補聴器の準備 (Androidの場合)**」に進みます。

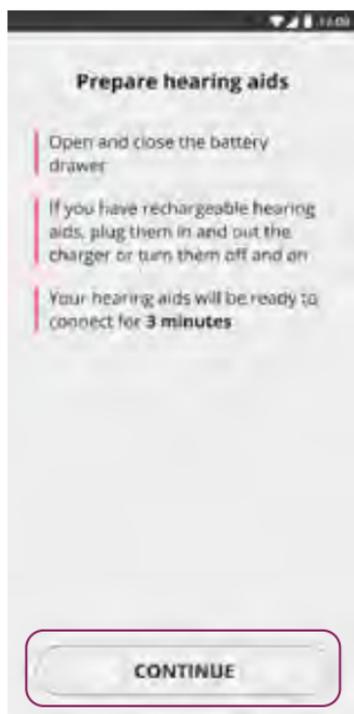
補聴器の準備 (Androidの場合)

注記

以前にアプリを実行したことがある場合は、「補聴器を準備する」画面が表示されないことにご留意ください。

その場合は、「待合室」に移動できるよう、「**You are ready**」画面で「**アポイントメントをはじめる**」をタップします。

1. 指示に従って補聴器を接続し、「**続行**」をタップします。



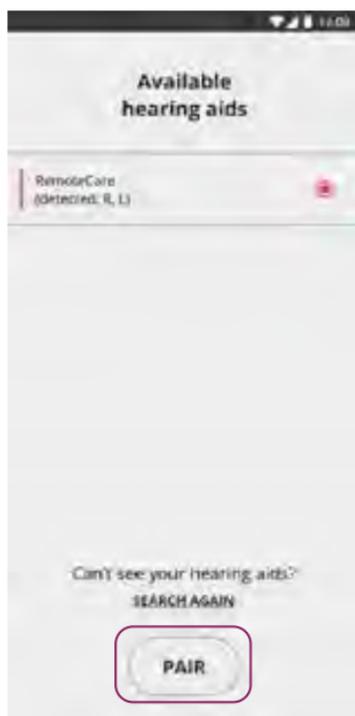
この画面では、携帯機器は補聴器を検出して接続しようと試みます。左右の補聴器はそれぞれ、LとRの文字で表されます。

注記

Bluetoothがオフになっている場合は、「補聴器を検索…」画面の上部にトグルスイッチが表示されますので、それをオンにします。この場合、スイッチを切り替えて携帯機器が補聴器を検出できるようにします。



2. アプリが補聴器を検出したら、「利用できる補聴器」画面が表示されます。補聴器が検出されたら、「ペア」をタップします。



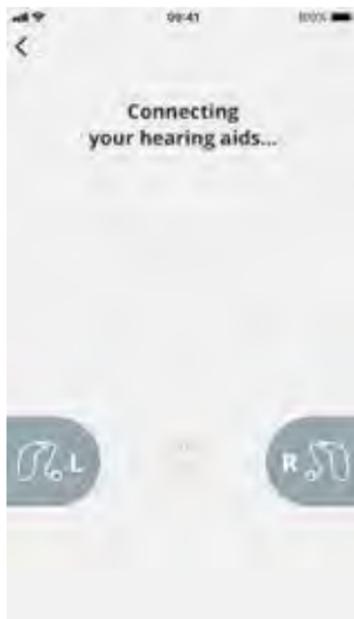
両耳で補聴器を装着している場合は、アプリが両方を検出して接続が行われたことを確認します。アプリが補聴器を検出できなかった場合には、「もう一度検索」をタップします。

3. 補聴器のペアリングが正常に行われたら、「補聴器を接続…」画面で「アポイントを開始する」をタップします。続いて28ページの「アポイントメント実行時の待合室」に進みます。

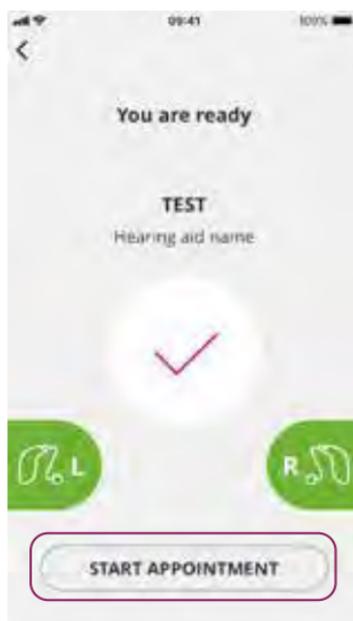
補聴器が接続されるまで待機する (iPhone/iPadの場合)

この画面では、デバイスは補聴器と接続しようと試みています。両耳で補聴器を装用する場合は、両方が検出されてアプリと接続されたことを確認します。

左右の補聴器はそれぞれ、LとRの文字で表されます。アプリが補聴器と正常に接続されると、LとRの背景色が緑色に変わります。

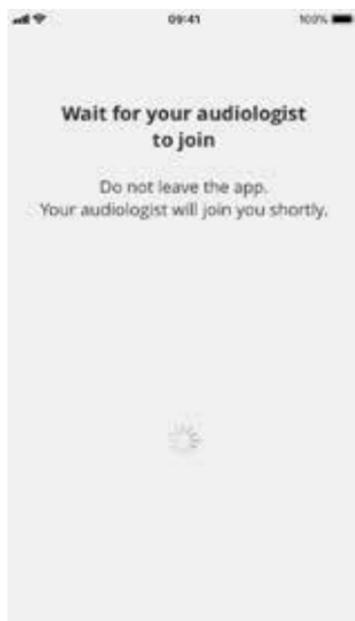


- アプリが補聴器を検出したら、「アポイントを開始する」をタップします。アポイントメントの待合室に移動します。



アポイント待合室

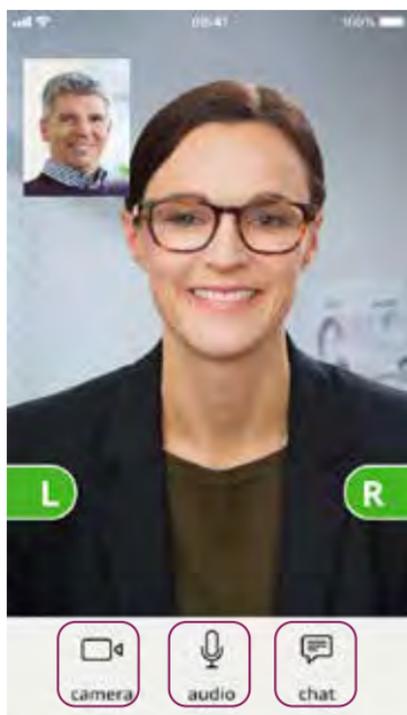
- 「待合室」画面上で、補聴器専門家が接続してアポイントに現れるのをお待ちください。



RemoteCareでのアポイント

担当の補聴器専門家がアポイントメントに現れると、画面にビデオストリーミングで表示されます。アポイントメントの間には、以下の操作が可能です：

1. **カメラ**：あなたのカメラのオン / オフの切り替え
2. **オーディオ**：あなたの音声のオン / オフの切り替え
3. **チャット**：補聴器専門家にテキストメッセージを入力し、送信する



1

2

3

補聴器との接続:担当の補聴器専門家が遠隔からお客様の補聴器との接続を確立すると、画面のグラフィックが緑色に変わります。



重要なお知らせ

アポイント中に接続が切れた場合は、再度アプリを起動してください。この場合、以下の手順に従います：

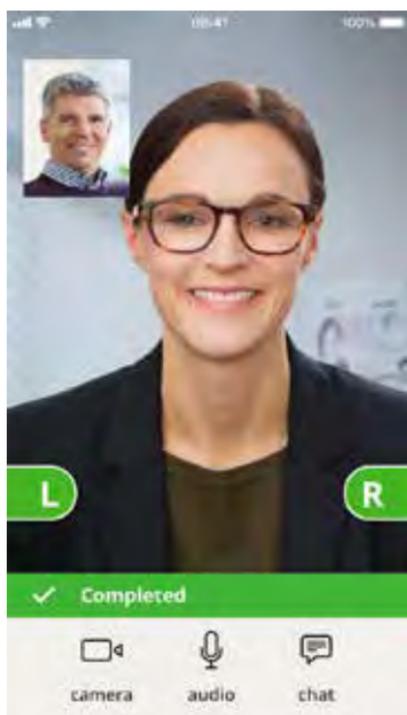
1. 「**ようこそ**」画面からサインインし、「**アポイントを開始する**」をタップします。
2. 次の画面で「**確認しました**」をタップすると、「**補聴器を接続中…**」の画面になります。補聴器が正常に動作しているかどうかをアプリが確認します

アプリがリカバリーモードになる場合があります。補聴器専門家による最新の設定で補聴器のアップデートを行います。アプリのガイダンスに必ず従ってください。

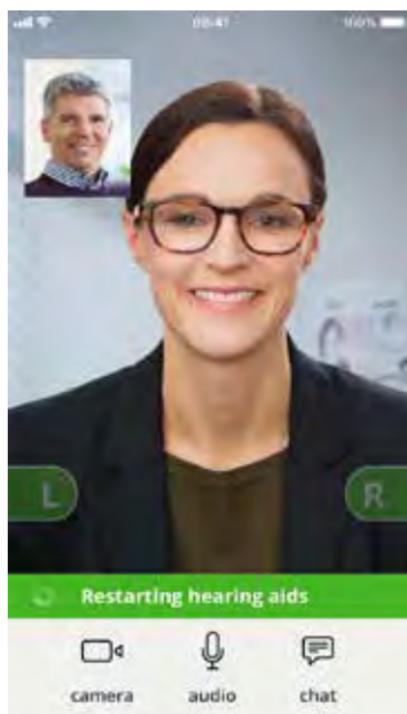
設定の適用:補聴器専門家がおお客様の補聴器に新しい設定や構成をアップロードすると、画面のグラフィックがオレンジ色に変わります。



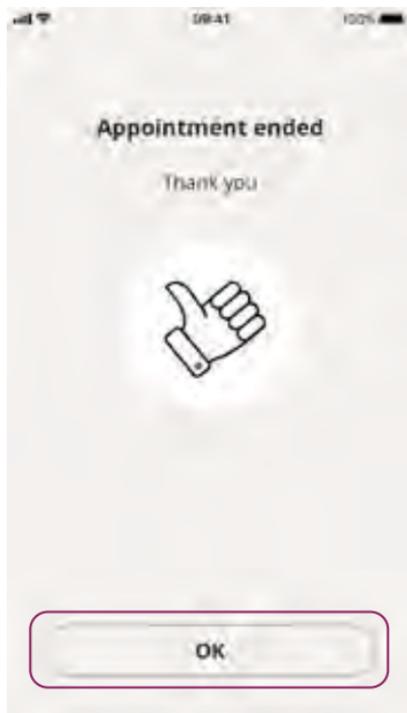
設定の保存:新しい設定が補聴器が無事に保存されると、グラフィックは緑色に戻ります。



補聴器の再起動:お客様と補聴器専門家との間でのセッションをすすめるポイント完了にお客様が合意されると、補聴器専門家はおお客様の補聴器を再起動(いったんオフにして、オンにする)します。その際、補聴器からメロディーまたは通知音が鳴ります。



アポイントの終了:アポイントを終了すると、「アポイントが終了しました」画面が表示されますので、「OK」をタップします。これでセッションは終了です。いつも通り補聴器をお使いいただけます。



FAQ—よくある質問

RemoteCareアポイントの途中で電話の着信があった場合は？

- RemoteCareアポイント実行中には、電話の着信には応答されないことをお勧めします。

インターネット接続が突然切れた場合は？

- 短時間の一時的な切断（30秒以下）の場合は、アプリの「もう一度接続する」ボタンをタップします。または「アポイントメントの終了」をタップします。

アポイントの途中でアプリを離れ、再度戻ってきたのですが、何か影響がありますか？

- アプリがアクティブでないときには、補聴器専門家にはお客様の姿が見えず、接続に何か問題が起きたと思うかもしれません。アプリを30秒以上使用せずに放置し、再度アプリの操作を再開すると、「もう一度接続する」するか、それとも「アポイントメントの終了」とするかをアプリが聞いてきます。

補聴器専門家とのアポイント中に問題が発生し、動画が不安定になった場合

- 原因として考えられるのは、インターネット通信が不安定な状態になっていることです。インターネットの通信状態の良い場所でもアポイントを再度試みてください。

Android™携帯機器で補聴器が表示されないのはなぜですか？

- 位置情報に対するアクセスを許可しているか確認してください。許可されていない場合、補聴器は表示されません。位置情報へアクセスが許可しているかどうかをAndroid携帯機器上で確認される場合は、「設定」>「アプリと通知」>「アプリの権限」>「位置情報」>「RemoteCare」を開きます。

位置情報がオフになっている場合には、「位置情報の権限」画面でオンにする必要があります。RemoteCareまでスクロールダウンし、スイッチを切り替えてください。

アポイントの途中で接続が切れてしまい、iPhoneやiPadから再接続できません。どうしたらよいですか？

- ・ 補聴器に再接続するため、以下の通りBluetooth、Wi-Fi、およびヒアリングデバイスを確認してください：

1. Bluetooth：「**設定**」>「**Bluetooth**」を開きます。
 - a. Bluetoothをいったん**オフ**にして、再度**オン**にしてください。Bluetoothとの再接続が確立されるまでそのまま待機します。あるいは、ペアリング手順を再び行い、補聴器をBluetoothに接続します。

携帯機器と補聴器のペアリングでお困りの場合は、次のWebサイトをご覧ください：www.oticon.co.jp/pairing
2. Wi-Fiの確認：「**設定**」>「**Wi-Fi**」を開きます。
 - a. Wi-Fiシグナルをいったん**オフ**にして再度**オン**にするには、Wi-Fiスイッチを切り替えます。Wi-Fiとの接続が再確立されるまで待機します。
3. ヒアリングデバイスの確認：「**設定**」>「**アクセシビリティ**」>「**ヒアリングデバイス**」を開きます。

注記

ヒアリングデバイスを確認するためのパスは、実行中のiOSのバージョンにより異なることがあります。

- a. 「**ヒアリングデバイス**」の項で、デバイス名をタップし、「**このデバイスのペアリングを解除**」をタップします。
- b. 補聴器を再起動します。これにより、補聴器が3分間ペアリングモードとなります。この段階で、iPhoneやiPadの「**ヒアリングデバイス**」一覧にご自分の補聴器が表示されます。
- c. 一覧にある補聴器に再接続するには、Bluetoothペアリングリクエストが出た時に「**ペアリングする**」をタップします。

これにより、再接続した補聴器でアプリを使用可能になります。

- ・ RemoteCareのアポイントの途中で再接続する場合は、手順3（ヒアリングデバイスの確認）を再度行い、補聴器が再接続されたら、RemoteCare Appに戻ります。

トラブルシューティング

アポイントの前

アプリが補聴器を検出しない

- デバイス上でBluetoothが使用可能になっていることを確認します。
- 補聴器の電池残量が十分にあることを確認します。
- 補聴器 (該当する場合には左右両方) がスマートフォンやタブレットとペアリングされていることを確認します。
 - ペアリングの手順については、こちらのウェブサイトをご覧ください：www.oticon.co.jp/pairing

アポイント実行中

自分の姿しか見えず、補聴器専門家の映像が画面に現れない。

- 補聴器専門家に、画面に補聴器専門家の姿が見えないことを知らせてください。この際、補聴器専門家は映像接続のリフレッシュを行なう必要があります。
- 通常、しばらくお待ちいただくことで、映像は自動的に回復します。

ネットワークの問題

- アプリに表示されるガイダンスに従ってください。
- ネットワークへ再接続を行ってください。
- ご自身のインターネット通信状況をチェックしてください
- 接続を再確立できない場合には、補聴器専門家に連絡いただき、新しいアポイントを設定してください。

アポイントの後

アポイントが突然、補聴器専門家との終了の合図もなしに終了してしまった。

- ・ 再度そのアポイントでの接続を行うか、補聴器専門家に連絡を取ります。

:補聴器の設定が回復できません

- ・ Bluetoothが使用可能になっていることを確認します。
- ・ 新しい電池が入っていることを確認します。
- ・ 補聴器（両耳装用の場合には左右両方）がスマートフォンやタブレットとペアリングされていることを確認します。
- ・ アプリを再度起動します。「ようこそ」画面でログインして「**アポイントを開始する**」をタップします。次の画面で「**確認しました**」をタップすると、「**補聴器を接続中**」画面になります。

補聴器が正常に動作しているかどうかをアプリが確認します。場合によっては、アプリがリカバリーモードとなり、補聴器専門家による最新の設定で補聴器を更新します。

アプリの表示するガイダンスに従ってください。上記を行っても補聴器の設定を回復できない場合には、担当の補聴器専門家にその旨をお知らせください。



Oticon A/S
Kongebakken 9
2765 Smørum
Denmark
2019

CE 0543

本書で使用される凡例



メーカー

本製品メーカーの名称と住所は記号の横に記載されています。これは欧州指令90/385/EEC、93/42/EEC、98/79/ECに定義されている通りの医療機器メーカーであることを示します。



CE mark

欧州指令EU Medical Devices Directive 93/42/EECを満たしています。

アプリで使用される凡例



注意

取扱説明書の警告と注意を御覧ください。



管理医療機器

本製品は医療機器です。

GTIN

Global Trade Item Number (GTIN)

医療機器用ソフトウェアを含む医療機器を識別するための14桁のグローバル識別コードです。本書に記載されるGTINは医療機器ファームウェアに関連します。法規パッケージラベル上に記載のGTINは医療機器ハードウェアに関連します。

