

本資料ではログイン時や通知機能の設定における、よくあるトラブル事例を説明しています。

1. ログイン関連のトラブル対処方法

Q

iPad や iPhone でログインできない。
ログイン後、真っ白な画面が表示されてしまう。

A

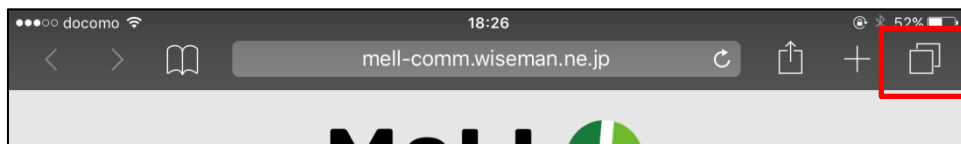
ブラウザ safari が、「プライベート」モードに設定されている場合に発生します。

※「プライベート」モードの場合、メニュー部分が黒くなっています。



【対処方法】

①画面右上の四角が重なっているアイコンをタップします。



②画面上の「プライベート」をタップし、「完了」をタップします。

※プライベートの背景が白い場合、「プライベート」モードが有効です。タップすることで無効となります。



③メニュー部分が白くなったことを確認し、ログインします。



Q

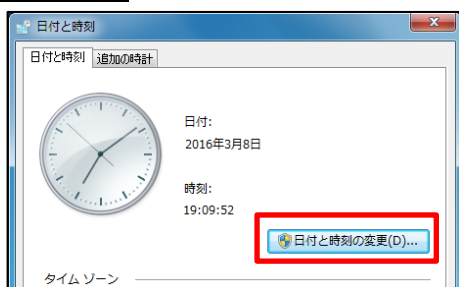
PCでコメント等の入力中、30分未満なのにログアウトされてしまう。
または、PCでログイン後すぐにログアウトされてしまう。

A

PCの時刻が正しくない可能性があります。

**【対処方法】**

- ①画面右下の時刻を右クリックし、「日付と時刻の調整」を開きます。
- ②日付と時刻の変更をクリックし、正しい日時を設定します。

**Q**

PCでログイン後、真っ白な画面が表示されてしまう。
または、画面レイアウトが崩れてしまう。

A

使用している Internet Explorer のバージョンが古い場合（バージョン 9 以前）、正しく動作しません。
最新のバージョンへ更新したうえで、MeLL+へログインしてください。

※お使いの PC によっては、Internet Explorer を更新するとにより、他の業務用アプリケーションにおいて不都合が生じる場合があります。ご不明な場合は、事前に施設・事業所内の管理者様へご確認をお願いいたします。


Q

Android 端末で以下のような現象が発生する。

- ・ログインできない。
- ・ログインはできるが画面レイアウトが崩れてしまう。
- ・コメントの投稿や、メッセージの送信を行うことができない。
(一瞬セキュリティ ID 入力画面が表示され、作成画面に戻ってしまう。)

A

使用しているブラウザが「Android 標準ブラウザ」の場合、正しく動作しません。
「Chrome」で MeLL+へログインしてください。

※  ←参考 chrome アイコンです。

2. 通知設定関連のトラブル対処方法

スタッフメニューの「アカウント設定」における、通知用メールアドレスの登録に関するトラブル事例です。

追加情報 任意での入力項目になります。

アイコン画像 添付可能な拡張子: jpg / jpeg / gif / png / pjpeg

性別 男性 女性

メールアドレス

禁をつけた「患者・利用者」への新規コメント・バイタル投稿時にメール送信
 すべてのコメント・バイタルで送信 重要なコメント・バイタルのみ送信

禁をつけた「会議室」への新規コメント投稿時にメール送信

新規「メッセージ」受信時にメール送信

新規「掲示板・回答板」投稿時にメール送信

Q

携帯電話（スマートフォン）のメールアドレスを設定したが、メールが届かない。

A

docomo、au、SoftBank のメールをお使いの場合、迷惑メール防止機能でブロックされている可能性があります。

【対処方法】

PC メールを拒否している場合は、以下のアドレスを許可してください。

「wiseman.admin@mell-tasu.wiseman.ne.jp」

※各キャリアのメール設定方法については、キャリアのお客様サポートにご確認いただくか、以下のリンク先を参照してください。

■ docomo

https://www.nttdocomo.co.jp/info/spam_mail/measure/domain/sp_setting/

■ au

<http://www.au.kddi.com/support/mobile/trouble/forestalling/mail/anti-spam/fillter/fuaction-11/>

■ SoftBank

<http://faq.mb.softbank.jp/detail.aspx?cid=9472&a=101&id=9472>

Q

メールアドレスを登録時にエラー「正しいメールアドレスを入力してください。」が表示される。

A

2009年3月までに docomo で作成したメールアドレスの場合、使用している文字列によって登録できない場合があります。

【対処方法】

メールアドレスを変更していただくか、他のメールアドレスを登録してください。

※MeLL+で登録可能なメールアドレスは、世界的な基準（RFC）に準拠している必要があります。

docomo では 2009年3月まで RFC 違反のメールアドレスを登録可能でした。そのため、お使いのメールアドレスによっては MeLL+へ登録できない場合があります。