

困ったときの対処法

- 尿のたまり具合の数値に違和感がある
- 尿のたまり具合の数値が0に戻るタイミングがわからない
- そろそろ通知のタイミングに違和感がある
- アプリの通知音が鳴らない/聞こえない
- ホーム画面の数値が「未接続」になっている
- DFreeの装着が難しい/嫌がってしまう
- DFreeの装着方法に迷っている
- 電池の減りが早い印象がある
- 機器の返却方法がわからない

尿のたまり具合の数値に違和感がある

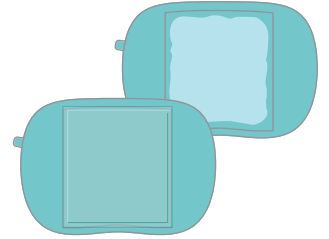
一緒に見直してみよう！



装着を見直すことで改善できるかもしれません！

① DFreeの装着状況をご確認ください

- ★ DFree裏面にジェルが塗られていますか？
もしくはゲルパッドが貼られていますか？
- ★ DFreeがお肌に密着されていますか？
(装着用シートの奥まではめ込む、ゲルパッドの装着が安定しない場合はテープで固定する等)



② DFreeの装着位置をご確認ください

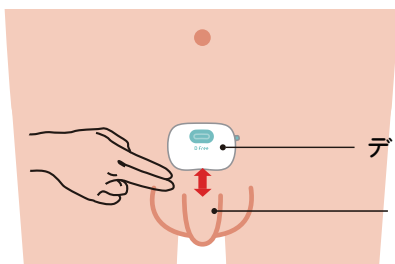
位置が上すぎると数値が低く、下すぎると数値が急激に上がることがあります。下記画像を目安に装着位置を調整することで正しい位置に装着できます。

※姿勢によって膀胱の位置からDFreeがずれてしまうとデータが取れにくい場合があることをご了承ください



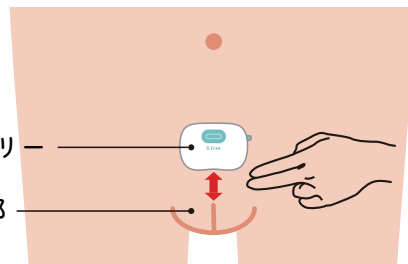
男子(こども)の場合

おちんちんの
付け根から
約3センチ上
(大人の指2本分)
が目安だよ

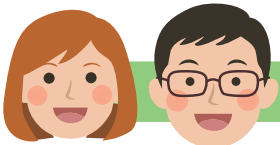


女子(こども)の場合

おまたの
割れ目から
約3センチ上
(大人の指2本分)
が目安だよ

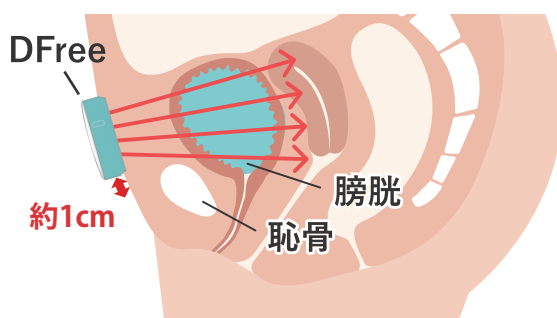


※5歳程度のお子様を想定しています。身長や体型によっては計測できない場合もございますので適宜ご調整ください。

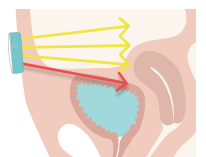
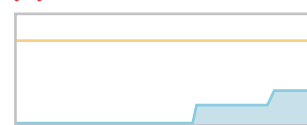


大人の場合

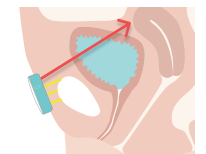
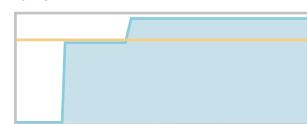
恥骨から
約1センチ上
(大人の指1本分)
が目安です



× 上すぎる場合



× 下すぎる場合



▲膀胱がふくらみ全ての超音波が当たっている状態

尿のたまり具合の数値が0に戻るタイミングがわからない

一緒に確認してみよう！



記録や設定状況により数値が0に戻ります

① 排尿ありの記録をした場合

記録するボタンから「排尿あり」もしくは「記録せずに0にする」を押した場合、数値が0にリセットされます。



② モニタリングモードをONにしている場合

「メニュー画面＞設定＞通知等の設定」からモニタリングモードをONにしている場合、尿のたまり具合の減少を検知すると、排尿記録を入力しなくても自動で数値を0にリセットします。

※姿勢や装着具合によって正確に検出できない場合があります

③ DFreeとアプリの接続が切れていた場合

DFreeと個人メインアプリの接続が切れた後に再接続した場合は、数値が0から始まります。

※DFreeとアプリがダウンロードされているスマートフォンが10m以上離れると接続が切れる場合があります

そろそろ通知のタイミングに違和感がある

通知を上手に使用することで
トイレ排尿成功に近づきます！

一緒に調整して
みましょう！

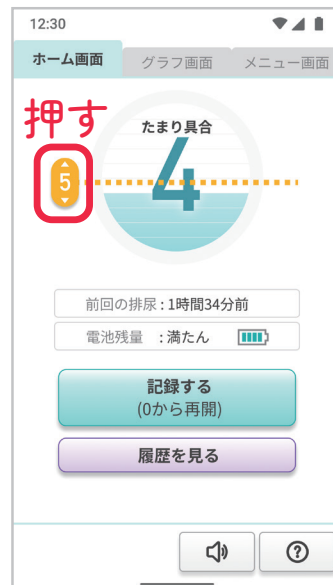


1 ホーム画面からそろそろラインの設定を変更できます

尿のたまり具合がそろそろラインを超えると、そろそろ通知が鳴ります。

通知が早すぎると感じる方はラインを上げ、遅すぎると感じる方はラインを下げてください。

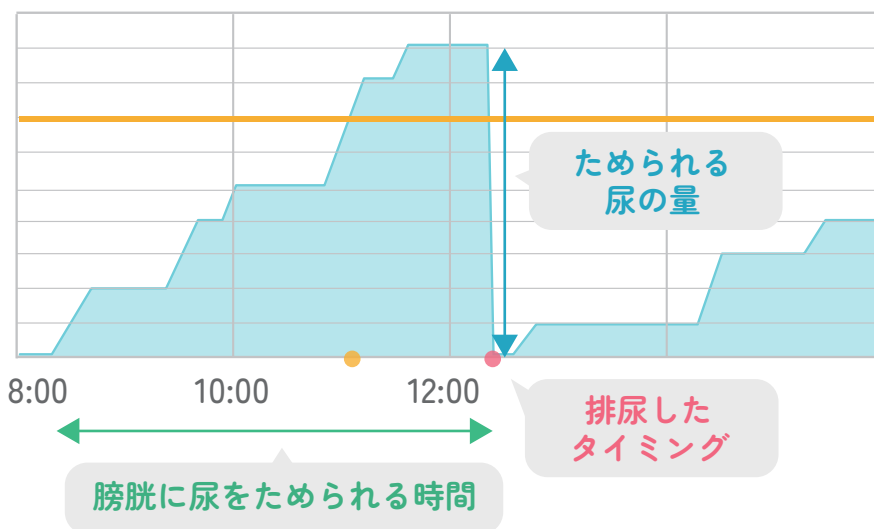
変更したら「保存する」ボタンを押します。



2 そろそろラインの位置について

そろそろラインの位置は、最大でためられる数値からマイナス1~2あたりが目安となります。

最適なラインは個人差がありますので、実際の排尿状況と照らし合わせて適宜ご調整ください。



アプリの通知音が鳴らない/聞こえない

一緒に確認してみよう！



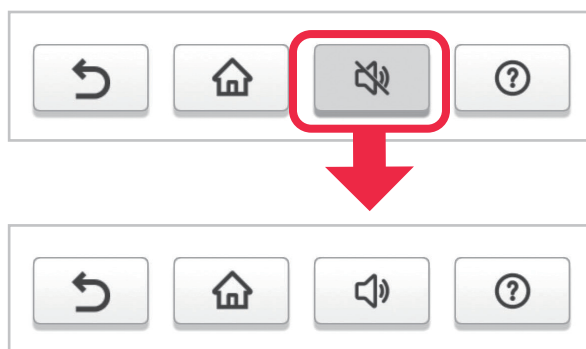
スマートフォンやアプリの設定を確認！

1 スマートフォンの音量をご確認ください

スマートフォンの音量が小さくなっていないか、マナーモード等でOFFになっていないかご確認ください。

2 画面下、右から2つ目のボタンが「通知OFF」になっていませんか？

「通知音OFF」の場合、通知音を消している状態になります。もう一度押すと「通知音ON」となり、音が出るようになります。



3 アプリの通知設定を「無音」に設定していませんか？

メニュー画面＞設定＞通知等の設定の音設定を変更することで通知音がなります。

通知音について

音設定からどんぐりころころ音や音声付など、お好きな通知音を選んでご利用いただけます！

ホーム画面の数値が「未接続」になっている

一緒に確認してみよう！



電源、通信状況を確認しましょう！

① DFreeの電源は入っていますか？

DFreeの中央にあるボタンを2秒間長押しすると電源が入りランプが点滅します。電源が入らない場合は、充電をしてください。



② DFree個人メインアプリが起動されていますか？

個人メインアプリをスマートフォンで開いたまま（バックグラウンドで起動した状態）にしておく必要があります。

なかなか接続されない場合、アプリ画面を開いた状態でお待ちください。

③ DFreeとスマートフォンが離れすぎていませんか？

DFreeとスマートフォンが10m以上離れると接続が切れる場合があります。装着者の近くにスマートフォンがあることをご確認ください。

④ アプリ内でDFreeの登録がされていますか？

メニュー画面＞設定＞DFree設定＞DFreeの登録からDFreeが登録されているがご確認ください。登録されていない場合は、DFreeの電源を入れて登録を行ってください。

⑤ アプリのバージョンは最新ですか？

アプリストアで「アップデート」表示がないか確認してください。
(iPhone/iPad: App Store、Android: Google Playストア)「アップデート」ボタンが表示されていない場合は、最新バージョンです。

⑥ スマートフォンとアプリのBluetoothは有効になっていますか？

スマートフォンのBluetoothがオンになっているか、アプリにBluetooth利用が許可されているかをご確認ください。
Android端末の場合は、Bluetoothが正しく動作するため「位置情報」もオンにしておく必要があります。

上記問題ない場合は、
スマートフォンやDFreeの再起動をお試してください

DFreeの装着が難しい /嫌がってしまう

一緒に試してみましょ！



DFreeを装着しやすくする工夫をご紹介します！

① 装着時の工夫点について

DFreeは20gと軽量のデバイスです。装着感なくご利用いただける声を多数いただいておりますので、ぜひ下記お試しください。

気づかれなように、おむつ交換の際などサッと装着する



「スーパーマンみたいでかっこいいね」「音が鳴って楽しいよ」など声かけする



DFreeにお子さんの好きなキャラクターのシールや絵を貼る



親御さんがDFreeを装着しているところをお子さんに見せる



絵カードで説明する



ダウンロード
はこちら



▼ 男の子



▼ 女の子



弊社より発送も可能ですので、お気軽にご連絡ください！

実際にご利用
いただいている
事例はこちら

▶ [WEBサイトで
事例を見る](#)



▶ [紙面\(PDF\)で
事例を見る](#)



DFreeの装着方法に迷っている

装着方法をご紹介します！



ご本人に合った装着方法を一緒に見つけましょう！

① ゲルパッド (+テープ)

- ★ 最も手軽で皮膚への影響が少ない装着方法
- ★ 小さなお子さまにおすすめ
※ゲルパッドのみだと不安定な場合は、テープで上から固定することでより安定してご利用いただけます



▶ [装着のしかた](#)



② 装着用シート+ジェル

- ★ 最も安定して装着できる方法
- ★ 外出時や動きの多い方におすすめ



▶ [装着のしかた](#)



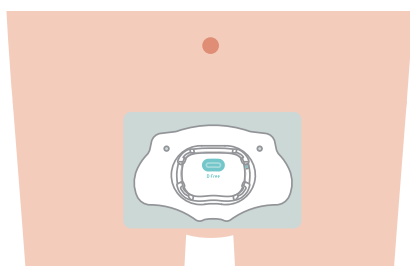
③ お肌が弱い方向け

フィルムドレッシング剤 (エアウォールやパーミロールなど)

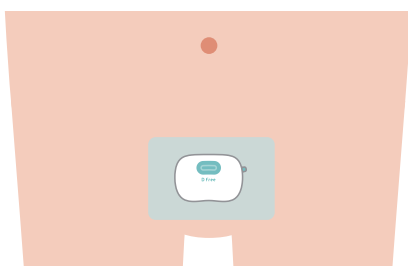
※その他、普段ご使用いただいている手持ちのテープで代用いただくことも可能です

パターン① DFreeの下に貼る

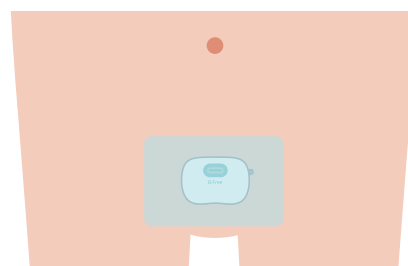
パターン② DFreeの上から貼る



装着用シート



ゲルパッド



ゲルパッド or ジェル

電池の減りが早い印象がある

一緒に試してみましよう！



状況確認やリセット操作により
改善できるかもしれません！

① DFreeのご利用環境をご確認ください

DFree本体がアプリ(Bluetooth接続)を探し続ける状態が長くなると、通常よりも電池の消耗が早くなる可能性がございます。個人メインアプリがバックグラウンドで開いている状態で、DFree本体と個人メインアプリの端末が10~15m以内にあるか、一度ご確認ください。

② 電池残量表示の「リセット」をお試しく下さい

ご利用環境によって、稀に電池残量の表示にズレが生じ、早く電池が減っているように見えてしまう場合がございます。以下の手順で表示をリセットできます。

1. DFree本体を充電した状態にする
2. DFree本体の電源ボタンを10秒間長押しする

リセットを行っても改善が見られない場合は、
大変お手数ですがサポート窓口(03-5459-1295)まで
ご連絡ください。

機器の返却方法がわからない

下記ご参照を
お願いいたします!



機器の返却をご希望の方は、下記窓口宛にご返却をお願いいたします。

【返送先住所】

〒105-0001

東京都港区虎ノ門三丁目1番1号虎ノ門三丁目ビルディング1階

DFree株式会社 カスタマーサクセス宛

TEL:03-5459-1295

※追跡番号が発行される宅急便をご利用の上、元払いにてご返送をお願いいたします

すでに契約されていて解約手続きをしたい場合

契約プランやご状況の確認のため、「03-5459-1295」宛にご連絡をお願いいたします。