



# れんらくアプリのPUSH通知が届かない

ご利用のAndroid端末のれんらくアプリにPUSH通知が届かない場合は、以下の手順で届くようになる可能性がありますので、一度お試しください。

## 01 電波状況、通信速度の制限について確認する

確認済



電波が安定している環境で、正常に動作しないかをお試しください。  
また、通信速度が制限されていないかについてご確認ください。



電波状況

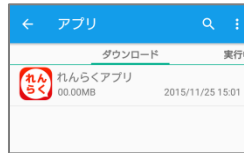
## 02 アプリを強制終了して再起動する

確認済



れんらくアプリが不安定になっている可能性がございますので、バックグラウンドからアプリを終了して、再起動をお試しください。

01



02



「ホーム」→「アプリ」→「設定」→「アプリ」でアプリを一覧表示します。

れんらくアプリの アプリ情報を開き、強制終了ボタンを選択します。

## 03 スマートフォン端末の通知設定を確認する

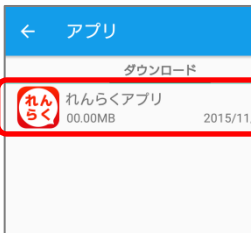
確認済



ご利用端末の設定画面にてれんらくアプリの通知が有効になっているかをご確認ください。  
Android本体の、通知の管理において、れんらくアプリのプッシュ通知がオンになっているかをご確認ください。  
オンになっている場合は、一度オフにして、再度オンにすることで問題が解決しないかお試しください。

Android OS4以上OS5未満の場合

01



02

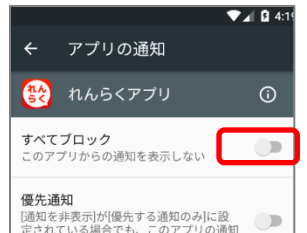


「設定」をひらき、「アプリ(アプリケーション管理)」をタップします。れんらくアプリの アプリ情報画面を開きます。

「通知を表示」のチェックボックスが「オン」になっていることを確認します。

Android OS5以上の場合

02



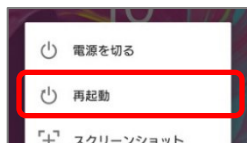
画面のメニュー内にある「通知」をタップして、通知(アプリの通知)画面を開きます。  
「ブロックする」がオフ(あるいは、「通知を許可」がオン)になっていることを確認します。

## 04 端末の再起動をする

確認済



端末の電源をオフにし、再度電源を入れてお試しください



## 05 セキュリティアプリを無効にする

確認済



端末のセキュリティアプリが有効になっている場合は、無効にしてご解決いただけるかお試しください。

## 06 アプリを再インストールする

確認済



れんらくアプリを一旦アンインストールし、ご利用端末を再起動してから、もう一度れんらくアプリをインストールすることで問題が解決するかをお試しください。



「設定」をひらき、「アプリ(アプリケーション管理)」をタップします。れんらくアプリのアプリ情報画面を開きます



Playストアから直接ダウンロードするかインターネットで「google play れんらくアプリ」を検索してインストールを行ってください

## 07 常駐アプリを終了する

確認済



他の常駐アプリ(セキュリティー・省電力アプリ・メモリ解放など)が影響している可能性もありますので、常駐アプリを終了した状態で問題が解決するかをお試しください。



Android の設定を開き「アプリ」から「実行中のアプリ」をタッチします。

「停止」をタップして終了させます。

## 08 バッテリーセーブ機能、省エネ機能を無効にする

確認済



端末のバッテリーセーブ機能、省エネ機能が有効になっている場合は、無効にしてご解決いただけるかお試しください。

※端末によっては、「バッテリーセーバー」ではなく、「データセーバー」等と表記されています。



「ホーム」→「アプリ」→「設定」を開き「電池」を選択し、「バッテリーセーバー」をタップします。

「ON」の場合、バッテリーセーバーを「オフ」にします。

## 09 「Google Play開発者サービス」を再インストールする

確認済



Androidのプッシュ通知では、Google公式の「Google Play開発者サービス」のアプリが正常動作している必要があります。そちらに何らかの問題がある可能性も考えられますので、再インストールをお試しください。



Playストアから直接ダウンロードするかインターネットで「Google Play開発者サービス」を検索してインストールを行ってください

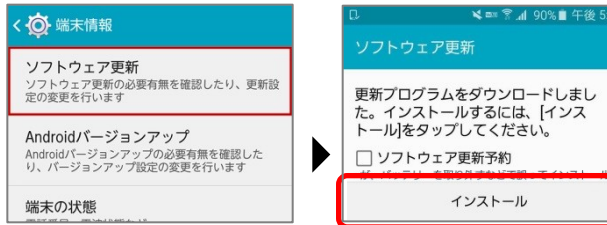
## 10 Android OSを最新にアップデートする

確認済



ご利用中のAndroid OSが最新でない場合は、最新にアップデートして、問題が解決するかをお試しください。

※端末によっては「端末情報」ではなく、「端末管理」「バージョン情報」等と表記されています。



「設定」から「端末情報」を選択し「ソフトウェア更新」をタップします。

「今すぐ更新」を選択し「インストール」をタップします。

上記手順を全て行っても解決しない場合は、問い合わせフォームより以下の情報を記入してお問い合わせください

- (1)端末の種類(Android/iPhone) (2)端末の型番 (3)OSのバージョン (4)キャリア  
(5)セキュリティーや省エネ等の常駐アプリの名称 (6)PUSH通知が届かなくなった時期



iPhone



## れんらくアプリのPUSH通知が届かない

ご利用のiPhone端末のれんらくアプリにPUSH通知が届かない場合は、以下の手順で届くようになる可能性がありますので、一度お試しください。

## 01 電波状況、通信速度の制限について確認する

確認済



電波が安定している環境で、正常に動作しないかをお試しください。  
また、通信速度が制限されていないかについてご確認ください。



## 02 端末を再起動する

確認済



端末の電源をオフにし、再度電源を入れてお試しください。

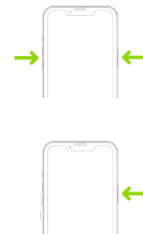
## 1 電源オフにする

Face IDを搭載したiPhone

サイドボタンといずれかの音量ボタンを「電源オフ」が表示されるまで押し続けます。  
スライダをドラッグしてデバイスの電源を完全に切ります。

ホームボタンのあるiPhone

サイドボタンを押さえたままにしながら、スライダをドラッグします。



## 2 電源オンにする

サイドボタンをAppleロゴが表示されるまで押さえたままにします。

## 03 スマートフォン端末の通知設定を確認する

確認済



ご利用端末の設定画面（通知センター）にてれんらくアプリの通知が有効になっているかをご確認ください。  
端末メニューの[設定]→[通知]にて、アプリ一覧にある[れんらくアプリ]をタップして「通知を許可」がオンに設定されているかをご確認ください。  
オンになっている場合は、一度オフにして、再度オンにすることで問題が解決しないかお試しください。



「設定」をひらき、「通知」をタップします。



「れんらくアプリ」を開いて「通知を許可」がオンに設定されているかをご確認ください。



一旦「オフ」にし、再度「オン」にします。

## 04 アプリを強制終了して再起動する

確認済



れんらくアプリが不安定になっている可能性がございますので、バックグラウンドからアプリを終了して、再起動をお試しください。

iPhone X 以降

iPhone SE、iPhone 8 以前、iPod touch

01



02



- ホーム画面の下部から上にスワイプし、画面の中ほどでそのまま指を止めます。
- 左右にスワイプして、終了する App を探します。  
App のプレビューを上へスワイプして、その App を終了します。

01



02



- ホームボタンを2回押すと、最近使った App が表示されます。
- 左右にスワイプして、終了する App を探します。  
App のプレビューを上へスワイプして、その App を終了します。

## 05 アプリを再インストールする

確認済



れんらくアプリを一旦アンインストールし、ご利用端末を再起動してから、もう一度れんらくアプリをインストールすることで問題が解決するかをお試しください。

01



れんらくアプリを長押し

まずはじめにiPhoneでれんらくアプリを長押しします。

02



Appを削除

<Appを削除> をタップしてから、再度 <Appを削除> をタップします。

03



れんらくアプリの再インストール

Appストアから直接ダウンロードするかインターネットで「れんらくアプリ」を検索して再度「れんらくアプリ」のインストールを行ってください。

## 06 低電力モードについて確認する

確認済



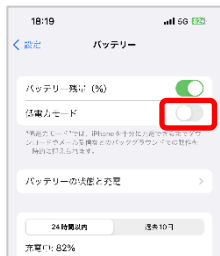
端末メニューの[設定] → [バッテリー]にて、「低電力モード」が有効になっている場合は、無効にしてご解決いただけるかお試しください。

01



「設定」メニューから「バッテリー」を選択します。

02



「低電力モード」を確認し、「有効」の場合は「無効」にします。

有効 ☒ 無効 ☐

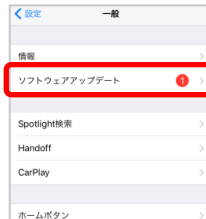
## 07 OSを最新にアップデートする

確認済



ご利用中のOSが最新でない場合は、最新にアップデートして、問題が解決するかをお試しください。

01



「設定」メニューの「一般」から「ソフトウェアアップデート」を選択します。

02



アップデートできるOSがある場合は「ダウンロードしてインストール」を行います。

※端末の種類やOSバージョンによって表示が異なる場合があります

上記手順を全て行っても解決しない場合は、お通りの施設へお問い合わせください。



## Androidスマートフォン用のれんらくアプリを お使いの一部の方へ

**重要なお知らせを表示しております。**  
**利用者様よりメッセージに関するお問合せが  
あった場合は、画面の手順に従い、  
アプリのバージョンアップの  
ご案内をしてください。**

※2017年5月10日までに、メッセージが表示されている方は、  
アプリのバージョンアップをして頂かないと、  
れんらくアプリが正常に動作しなくなる恐れがあります。

※iPhone利用の方、またはれんらくアプリを利用されていない方は必要ありません  
※対象の方へは、れんらくアプリのトップページにお知らせを表示しておりますので、  
各施設様から別途お知らせする必要は御座いません。



## 対象の方

Androidスマートフォン用のれんらくアプリをご利用の方で、以下のどちらに該当する方が対象となります。  
(Android利用者の1～2%の方が対象)

- ・Androidのバージョンが6以下で「AndroidシステムのWebView」のバージョンが53,54の方
- ・Androidのバージョンが7以上で「Chrome」のバージョンが53,54の方

## 対象アプリとバージョンアップ方法

Androidのバージョンが6以下の場合：AndroidシステムのWebView

Androidのバージョンが7以上の場合：Chrome

<バージョンアップ方法>

れんらくアプリのトップページに記載のリンクから遷移してアップデートを行うか、  
以下の方法からアップデートを行ってください。

1. スマートフォンからPlayStoreを開きます
2. アプリ検索で「AndroidシステムのWebView」または「Chrome」を検索して開く
3. アップデートボタンを押します

## 原因

Google Chromeの一部バージョンのバグにより、  
新しいSSL証明書を使用した暗号化通信が出来なくなる現象が発生しております。

※詳細は以下、Symantec社のページをご確認ください。

<https://knowledge.symantec.com/jp/support/ssl-certificates-support/index?page=content&id=ALERT2166>

※2017年5月11日以降に、利用者の方かられんらくアプリが開けないとお問い合わせがあった場合は、上記の内容をご案内頂くか、  
VISH株式会社 れんらくアプリサポートまでお問い合わせください。  
052-232-2311



## ご家族でれんらくアプリを使用する方法

代表者から家族招待を行っていただく形で、複数名でれんらくアプリをご使用いただけます。  
登録の人数制限はございません。

### ご家族をれんらくアプリへ招待する

1



※表示されているアイコンは登録施設様により異なります

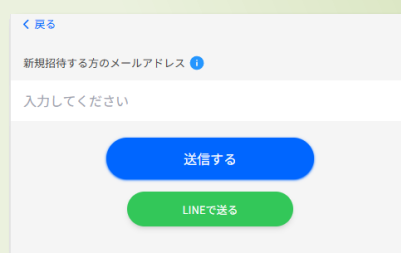
①各種設定アイコンを選択する

2



②招待された方の確認・招待メール送信  
を選択する

3



③招待したい方のアドレスを入力し  
送信する または  
LINEから宛先を選択し送信する

### ご家族かられんらくアプリの招待メールがきたら（アプリでご利用される場合）

1



①AppStoreまたはGoogle Playから  
**れんらくアプリ**をインストールする

2



②アプリを起動し、  
メール・LINEに記載されている、  
施設ID・システム利用コードを  
入力する

3

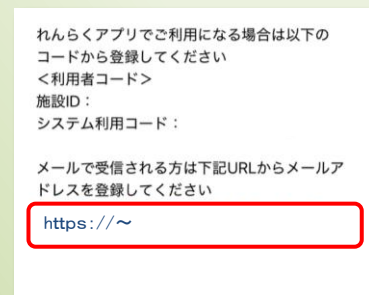


③パスワード入力し、  
登録すれば完了

【ご注意】 インストール時に必ずプッシュ通知の送信を許可して下さい

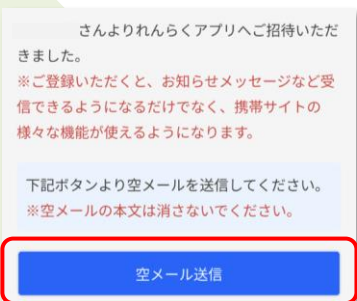
### ご家族かられんらくアプリの招待メールがきたら（ブラウザでご利用される場合）

1



①メール・LINEに記載されている  
URLにアクセスする

2



②画面の指示に従って、  
空メール送信する

3



③メールアドレス登録完了  
メールに記載されているURLに  
アクセスする  
※お気に入りに登録をお願いします

【ご注意】 @buscatch.netからメールが受信できるように設定して下さい

# れんらくアプリ～他施設の追加方法～

複数施設でれんらくアプリを使用する際には、アプリ内で『施設の追加』をすることが可能です。

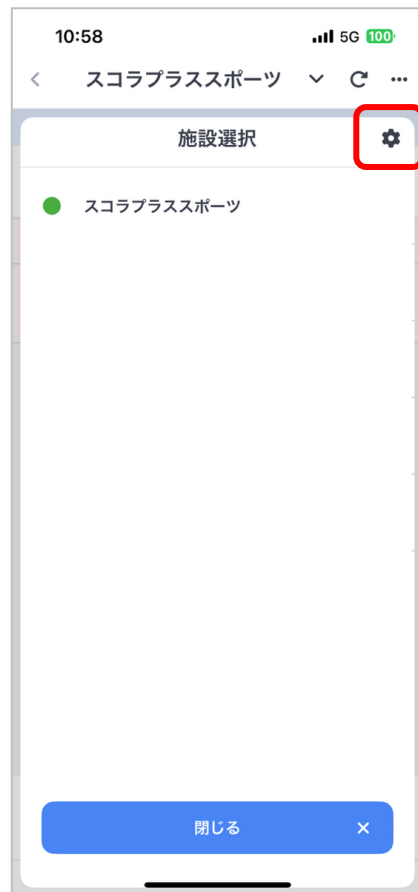
## Step ①

アプリ上部の施設名を選択



## Step ②

右上の⚙マークを選択



## Step ③

登録施設を追加する を選択



## Step ④

追加施設の登録用紙に記載されている『施設ID』と『システム利用コード』を入力し、登録をします。  
登録用紙にあるQRコード読取でも可能です。



## Step ⑤

登録後は施設選択一覧にて表示され施設名をタッチすると選択施設のTOP画面へ移動します。



- ・複数登録施設のうち最後に開いていた施設が、次回アプリ起動時に表示されます。
- ・アプリのバッジ表示は最後に表示していた施設分のみ表示されます。