RevMate®

レブラミド® ・ポマリスト® 適正管理手順

タブレット端末
トラブルシューティング

2026年8月作成

作成：ブリストル・マイヤーズ スクイブ株式会社

RevMateは米国Celgene Corporation（Bristol-Myers Squibbの関係会社）の登録商標です。

タブレットの機種

タブレットの機種は3種類あります。
機種によって対応が異なる場合は、ページの右上に機種名を表示していますので、該当する機種のページをご確認ください。
機種名の表示がないページは、全ての機種で共通の対応となります。

＜対象となる機種＞

Tab K11 **Tab K10**



縁が黒いタブレットです。

Tab M10 **Tab4 10**



縁が白いタブレットです。

目次

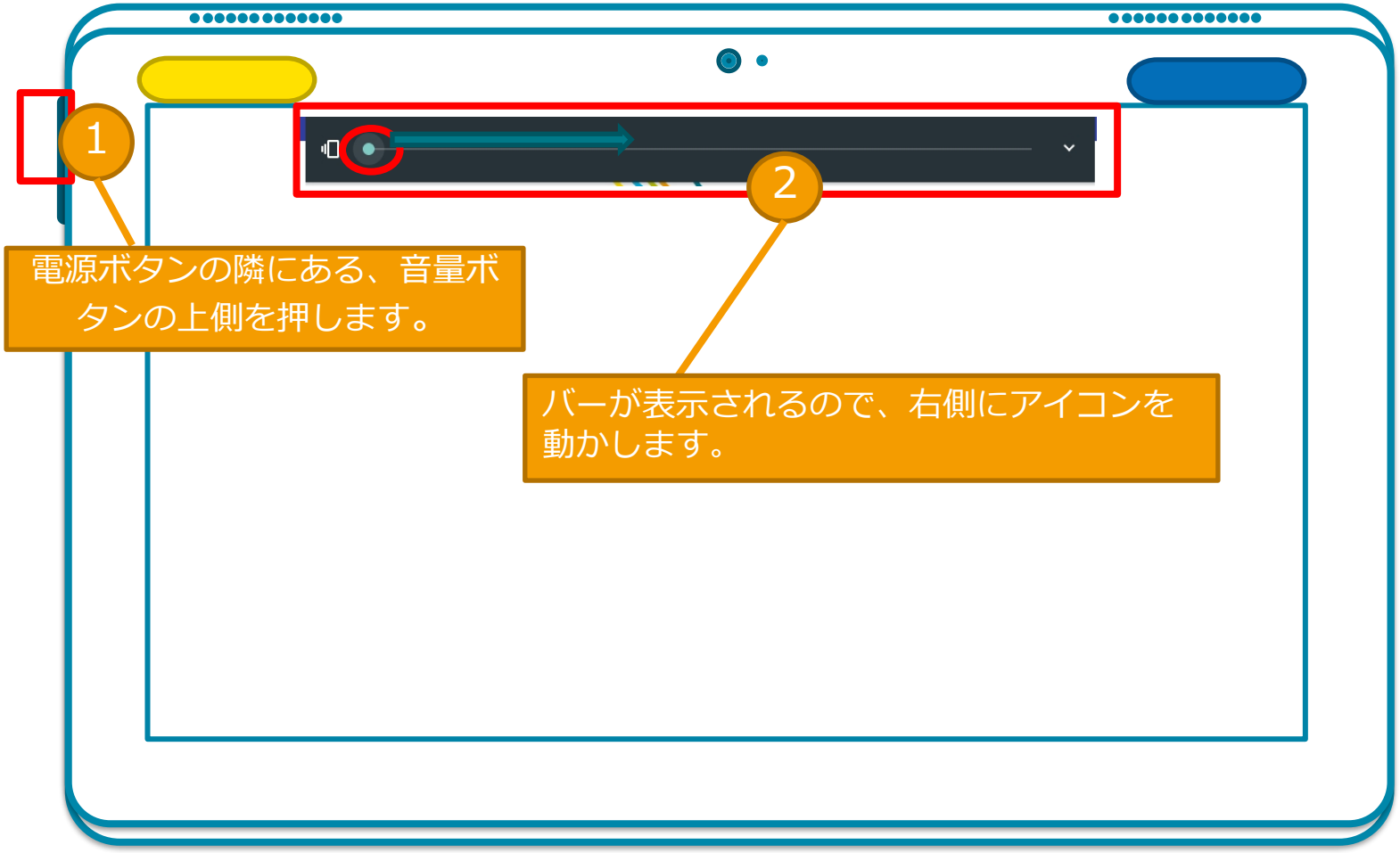
A-1-1. 薬剤部呼び出し音が聞こえない（Tab4 10/Tab M10）
A-1-1. 薬剤部呼び出し音が聞こえない（Tab K10/Tab K11）
A-1-2. 薬剤部呼び出し音が聞こえない
A-2-1. 画面の表示に時間がかかる
A-3-1. 「Webページのアクセス不可」と表示される
A-4-1. アプリのアイコンもしくは名称が以前と違う
A-5-1. アプリを開くと「新しいバージョンが配信されています」と表示される
A-6-1. 患者カードをかざしても読み込まない
N-1-1. インターネットにアクセスできない（Tab4 10/Tab M10）
N-1-1. インターネットにアクセスできない（Tab K10）
N-1-1. インターネットにアクセスできない（Tab K11）
N-2-2. インターネットにアクセスできない：Wi-Fiをご利用のご施設（Tab4 10/Tab M10）
N-2-2. インターネットにアクセスできない：Wi-Fiをご利用のご施設（Tab K10）
N-2-2. インターネットにアクセスできない：Wi-Fiをご利用のご施設（Tab K11）
S-1-1. デスクトップが表示されない
S-1-2. 「ホームとしてSDMエージェントを使用」と表示される
T-1-1. 画面が動作しない、または反応しない
T-2-1. スリープモードから復帰しない
T-3-1. タブレットの電源が入らない
T-4-1. タブレットの充電ができない（Tab4 10/Tab M10）
T-4-1. タブレットの充電ができない（Tab K10/Tab K11）
T-5-1. 起動時に「ようこそ」の画面が表示される
T-6-1. 画面が暗い（Tab4 10/Tab M10）
T-6-1. 画面が暗い（Tab K10）
T-6-1. 画面が暗い（Tab K11）

A-1-1　薬剤部呼び出し音が聞こえない

Tab M10

Tab4 10

音量が「無し」になっている可能性があります。
音量設定を確認してください。



A-1-1　薬剤部呼び出し音が聞こえない

Tab K11

Tab K10

音量が「無し」になっている可能性あります。

音量設定を確認してください。

1 音量ボタンを押します。



A-1-2　薬剤部呼び出し音が聞こえない

選択音が「無し」になっている可能性があります。
選択音設定を確認してください。

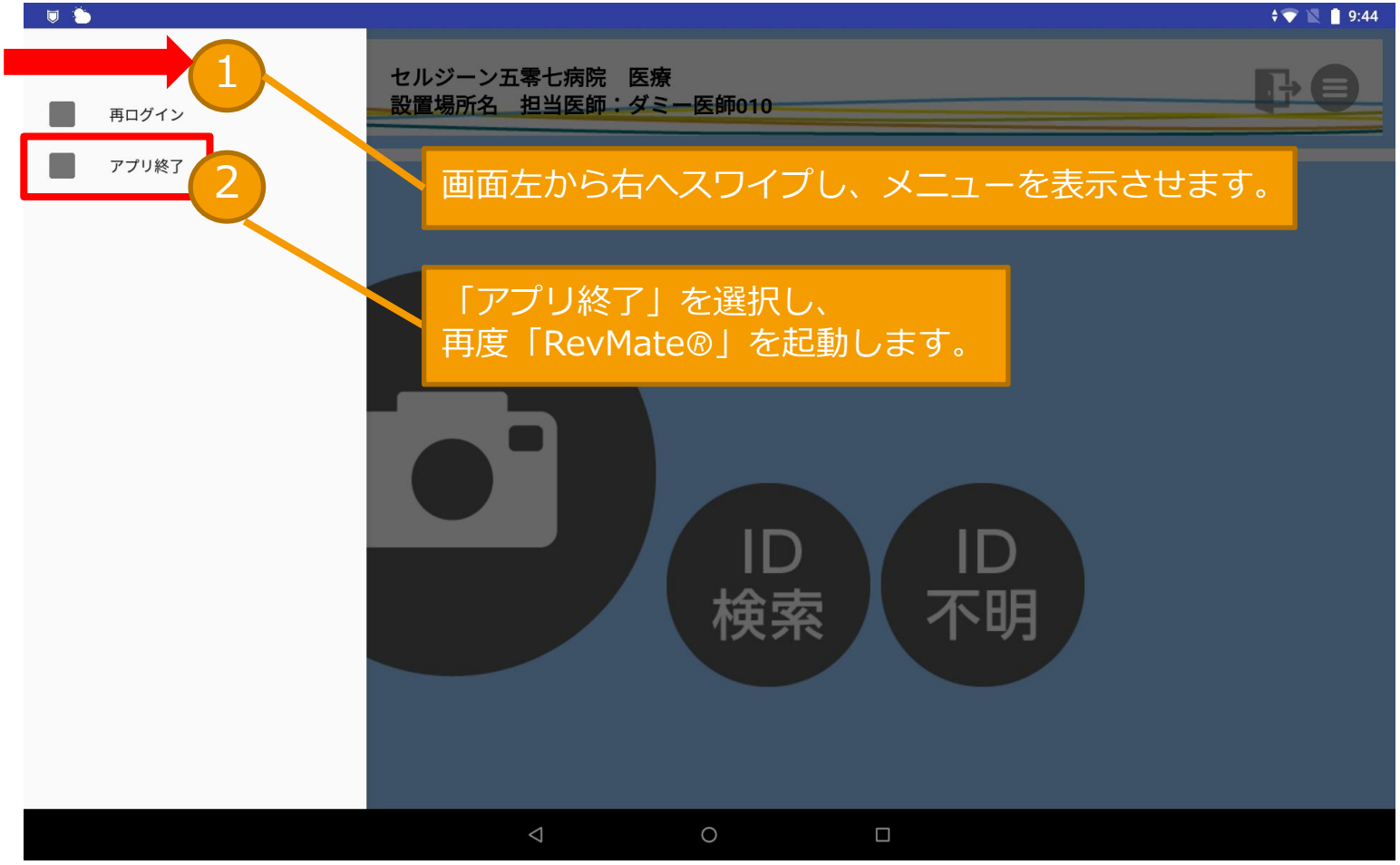


A-1-2　薬剤部呼び出し音が聞こえない



A-2-1　画面の表示に時間がかかる

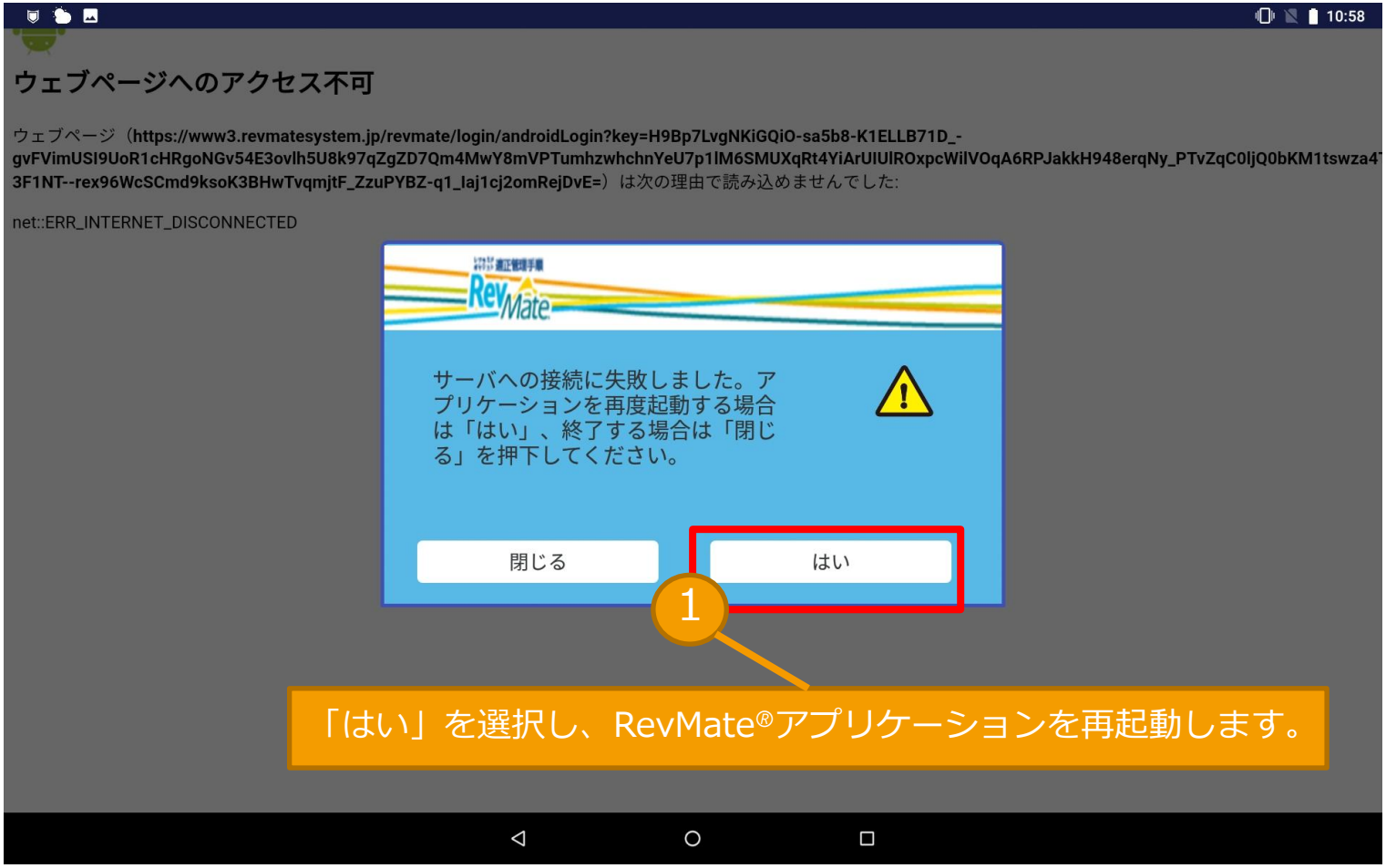
RevMate®アプリケーションがフリーズしていることが考えられます。
下記の通りアプリケーションを再起動してください。



A-3-1　「Webページのアクセス不可」と表示される

電波状況が悪い、もしくはネットワークに正常につながっていないことが考えられます。

下記手順を試し、正常に起動できない場合はタブレットを再起動してください。



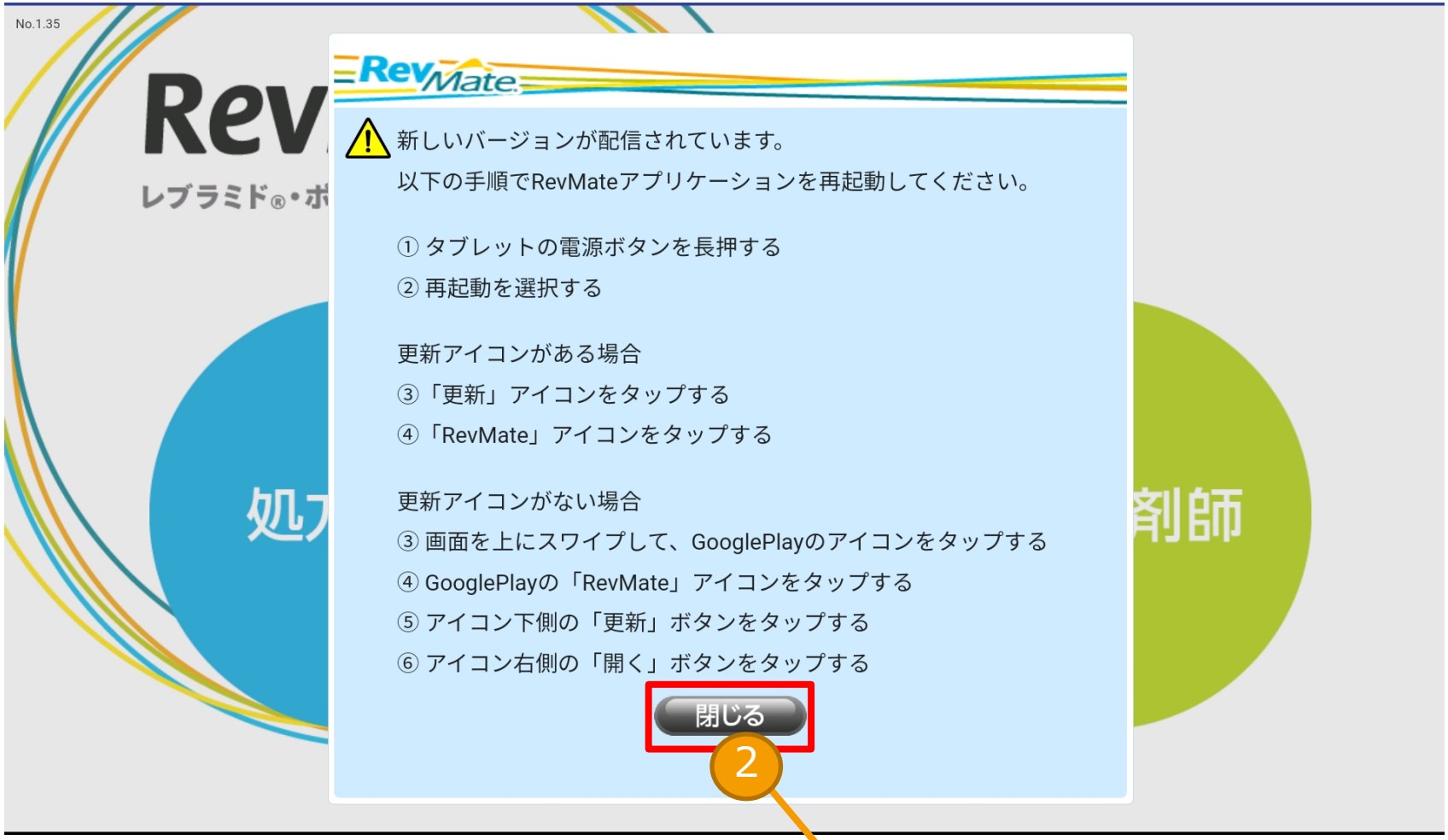
A-4-1　アプリのアイコンもしくは名称が以前と違う

RevMate®アプリのバージョンアップがダウンロードされると

ファイル名にアップデートの日付が入ります。バージョンアップをしてください。



A-4-1　アプリのアイコンもしくは名称が以前と違う



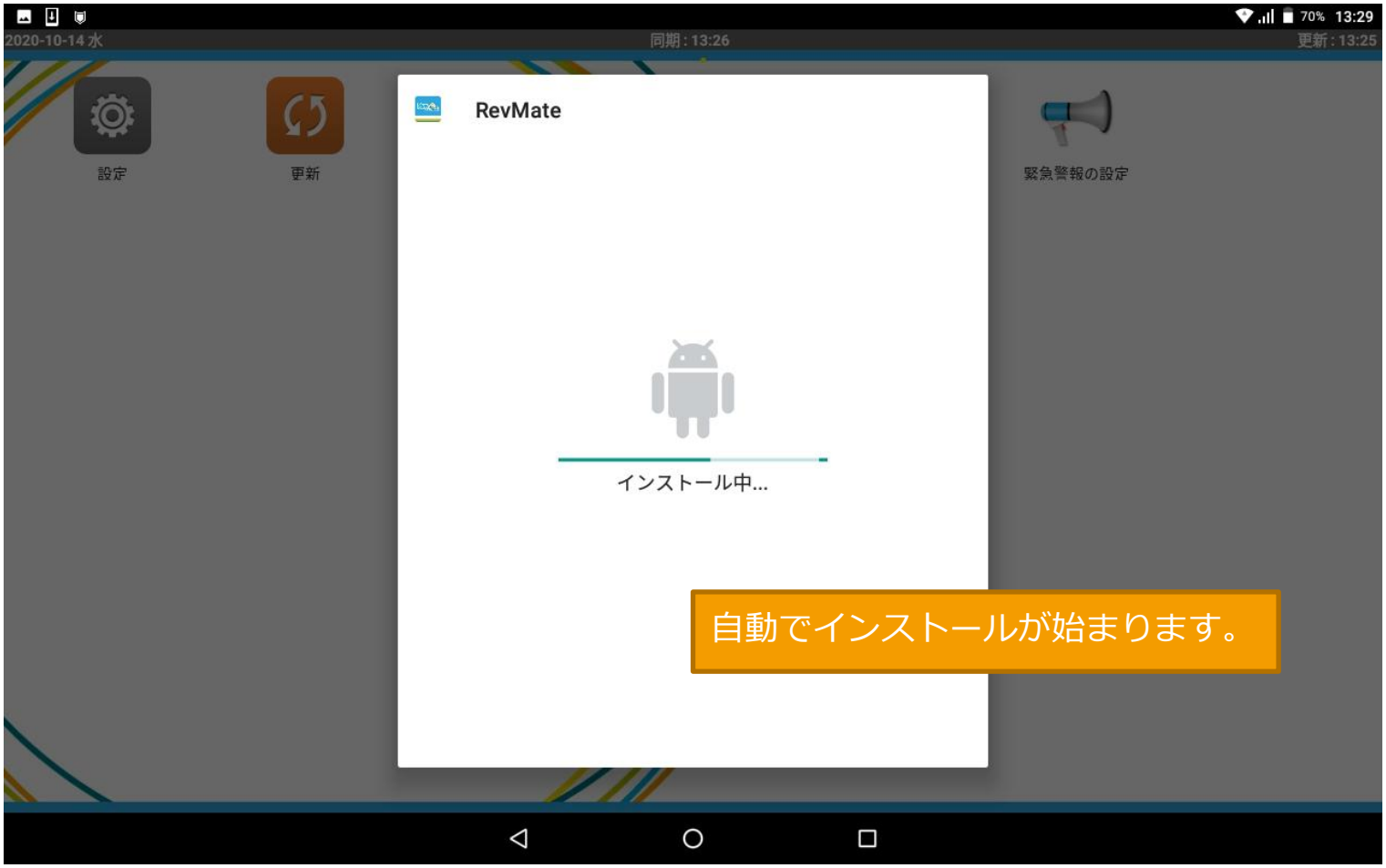
「閉じる」をタップし、表示されている手順の通りにRevMate®アプリを再起動します。

A-4-1　アプリのアイコンもしくは名称が以前と違う（手順②の後、下記の画面が表示された場合）

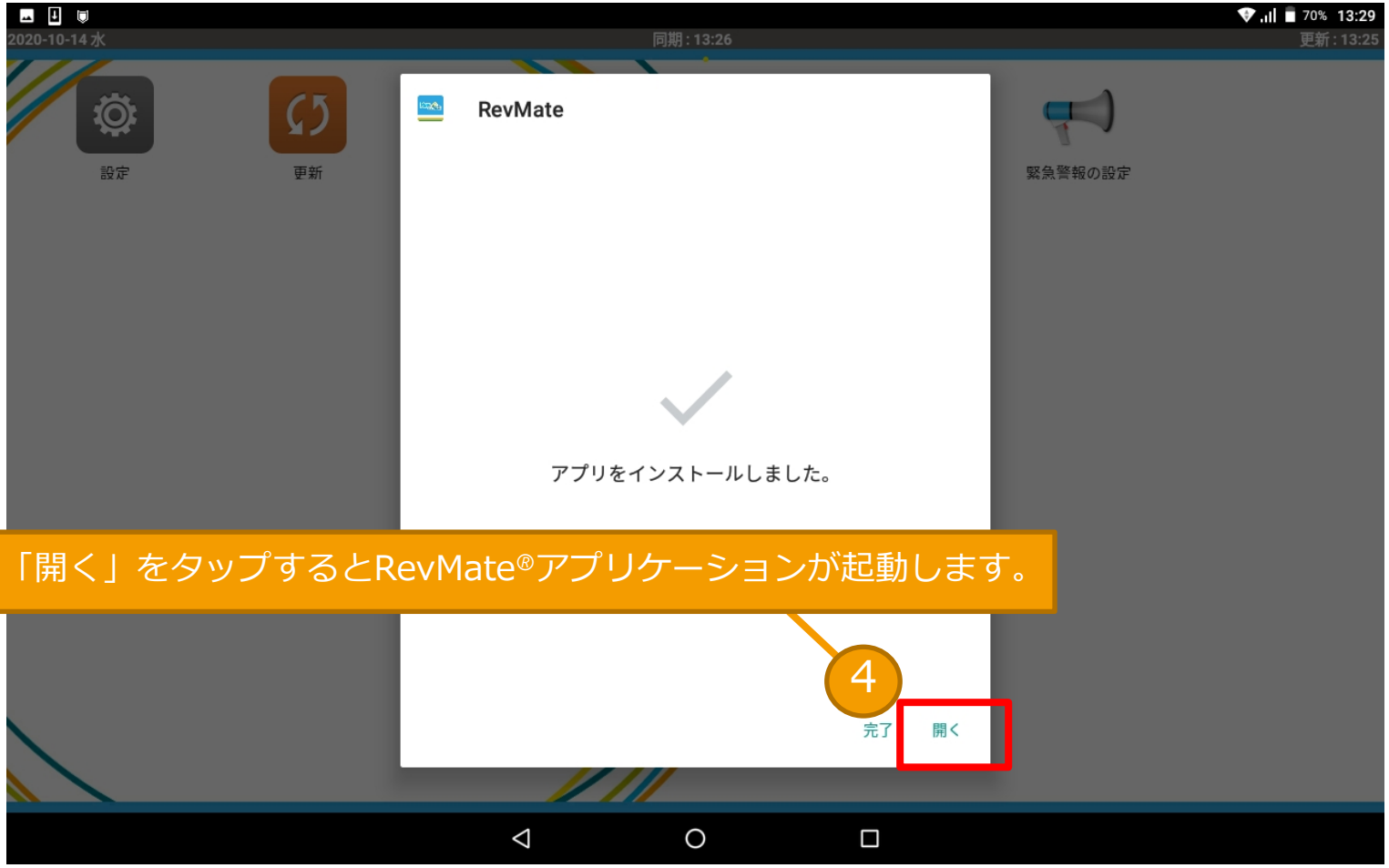


「インストール」をタップし、バージョンアップします。

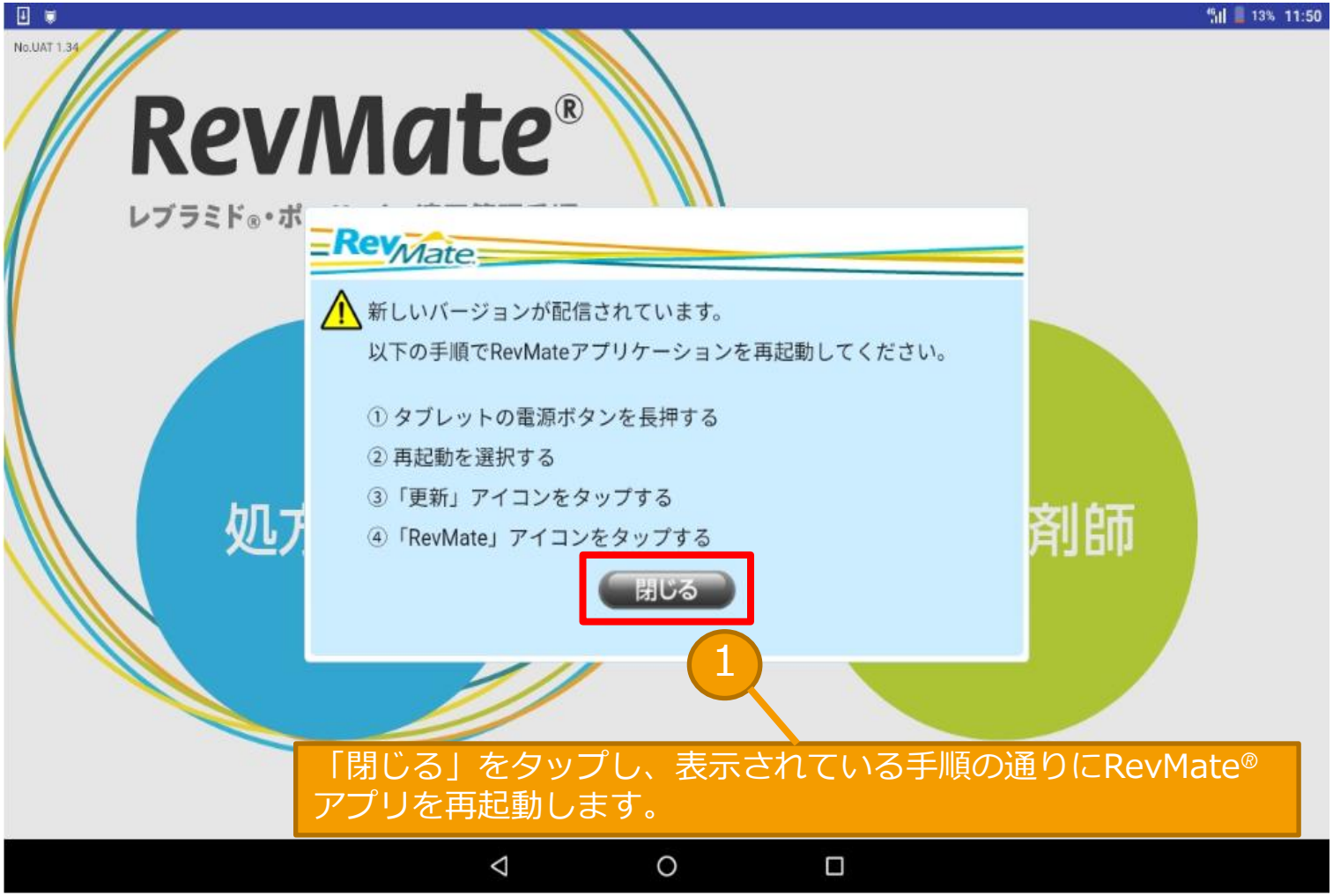
A-4-1　アプリのアイコンもしくは名称が以前と違う



A-4-1　アプリのアイコンもしくは名称が以前と違う



A-5-1　アプリを開くと「新しいバージョンが配信されています。」と表示される

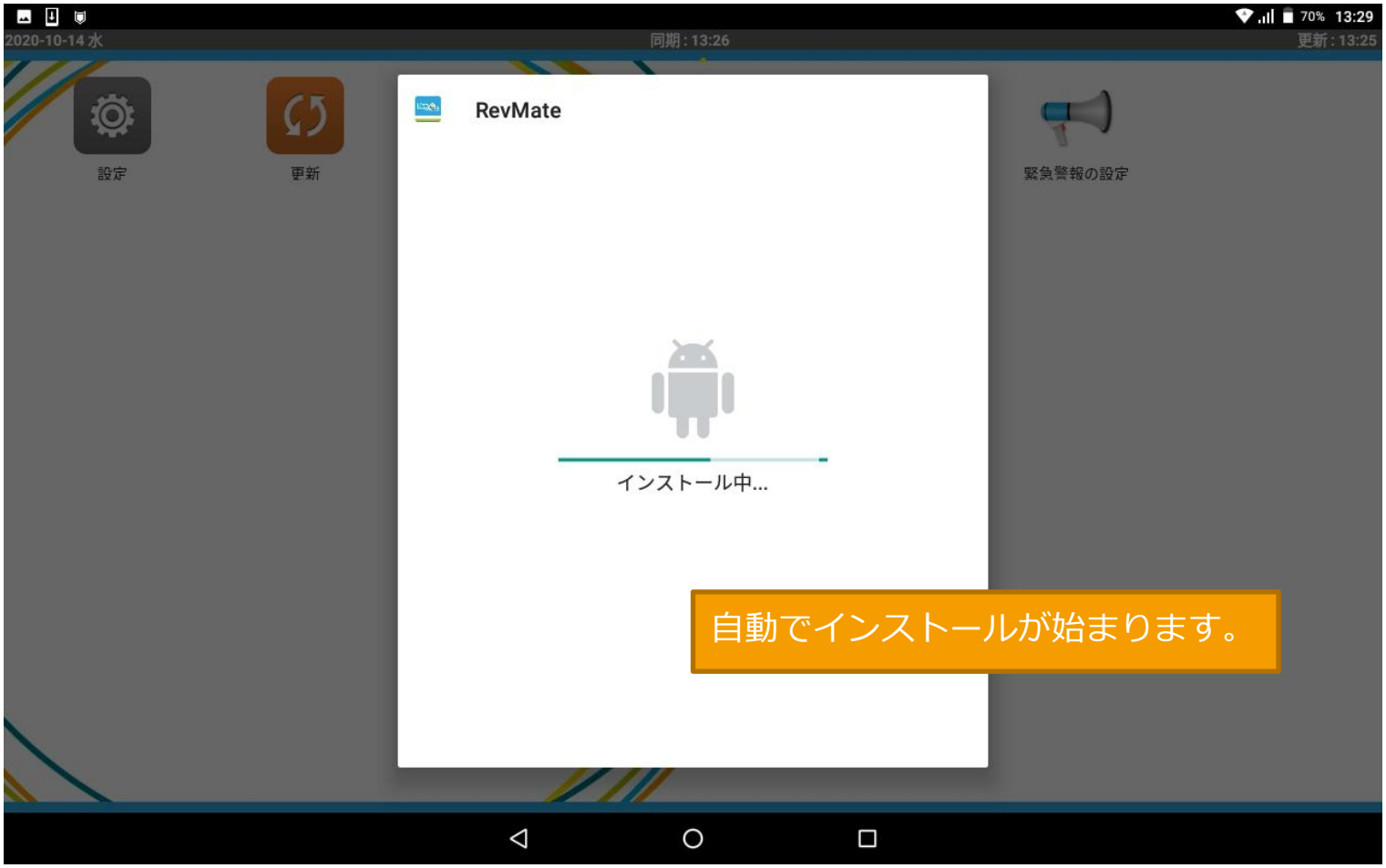


A-5-1　アプリを開くと「新しいバージョンが配信されています。」と表示される（手順①の後、下記の画面が表示された場合）

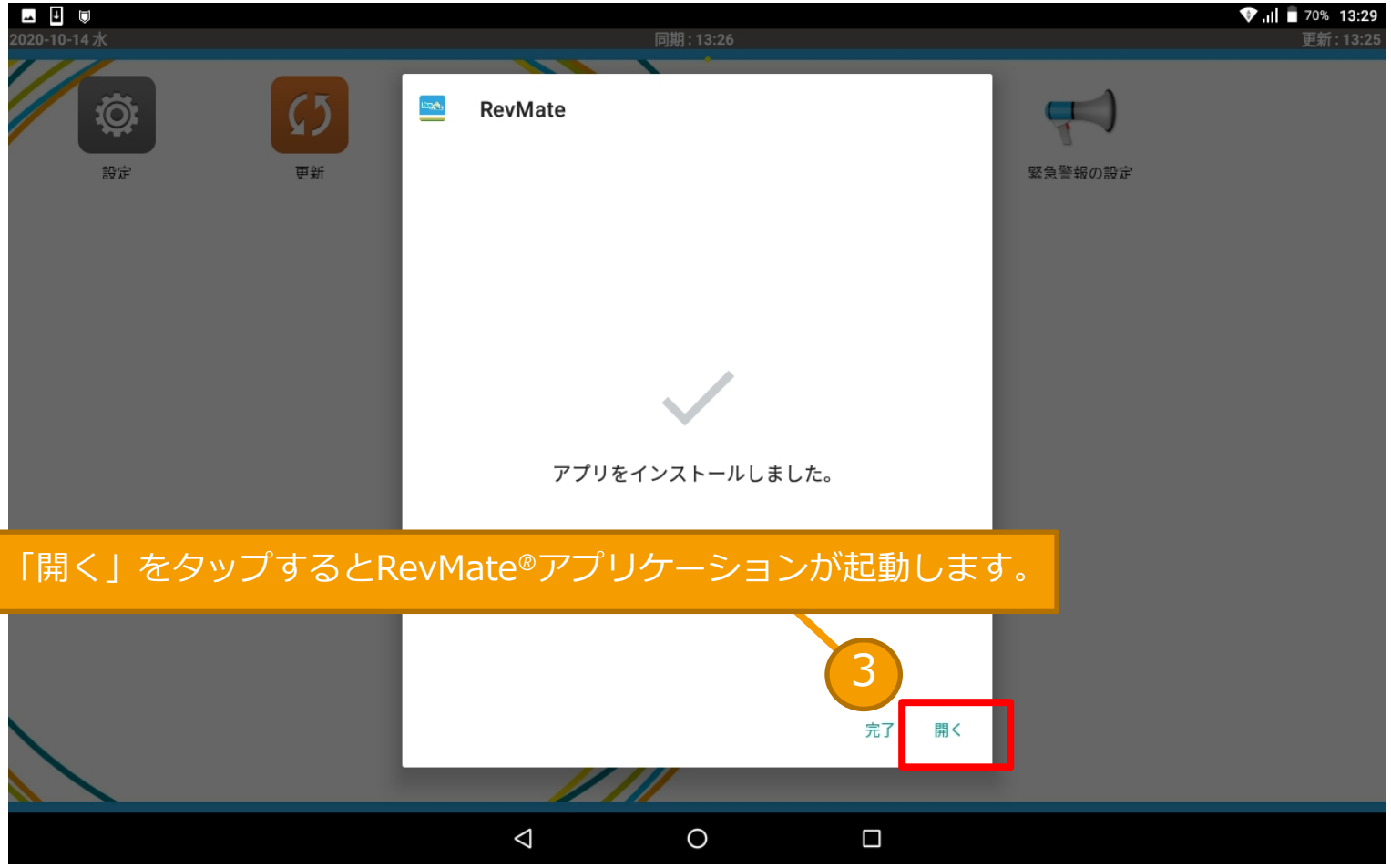
RevMate®アプリのバージョンアップがダウンロードされると
インストール画面が表示されます。バージョンアップをしてください。



A-5-1　アプリを開くと「新しいバージョンが配信されています。」と表示される

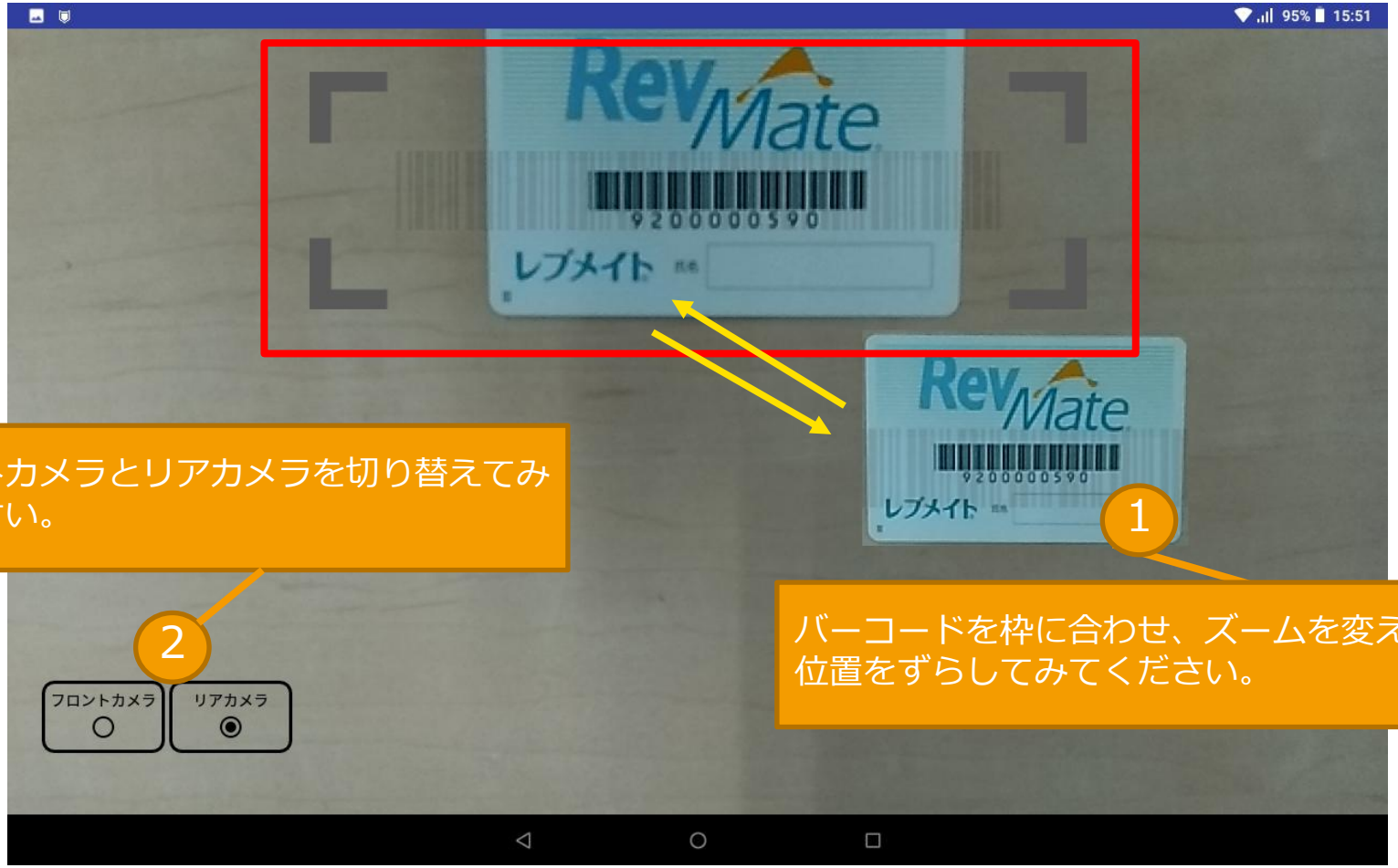


A-5-1　アプリを開くと「新しいバージョンが配信されています。」と表示される



A-6-1　患者カードをかざしても読み込まない

まずはタブレットの再起動をお願いします。改善されない場合は、明るい場所に移動、もしくはカードの位置を変えて再度読み取ってください。



※タブレット再起動の際、カバーによって電源ボタンを長押しできていない場合がありますのでご注意ください。

N-1-1　インターネットにアクセスできない

Tab M10

Tab4 10

「機内モード」になっていないか確認してください。



N-1-1　インターネットにアクセスできない

Tab M10

Tab4 10

「機内モード」を解除してください。

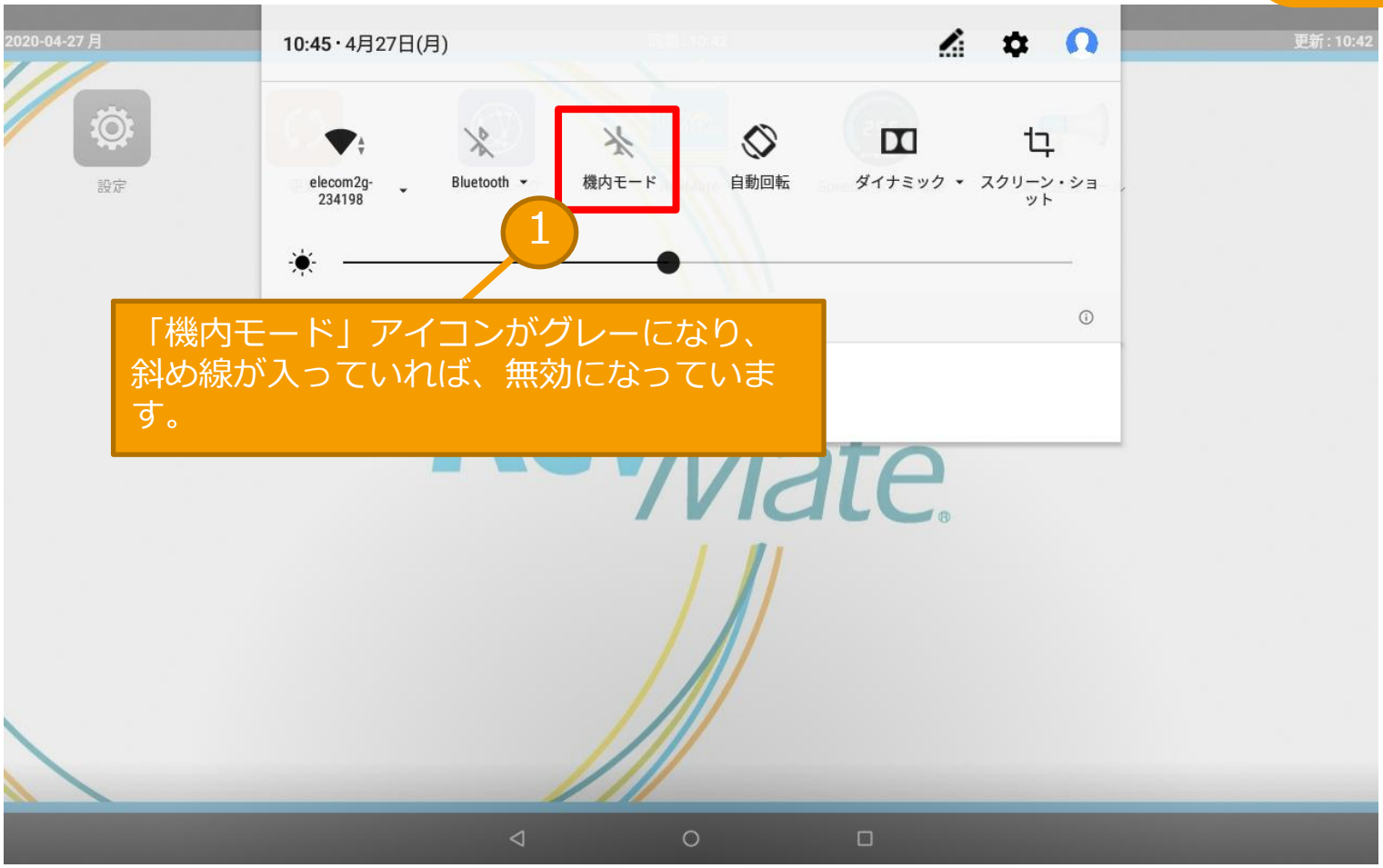


N-1-1　インターネットにアクセスできない

Tab M10

Tab4 10

「機内モード」の解除を確認してください。



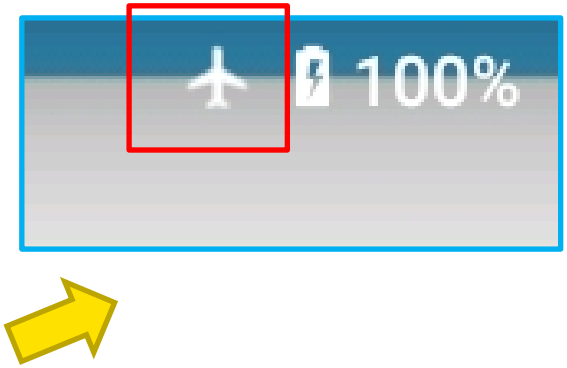
N-1-1　インターネットにアクセスできない

「機内モード」になっていないか確認してください。

Tab K10

画面右上に飛行機の表示があるか確認します。





N-1-1　インターネットにアクセスできない

Tab K10

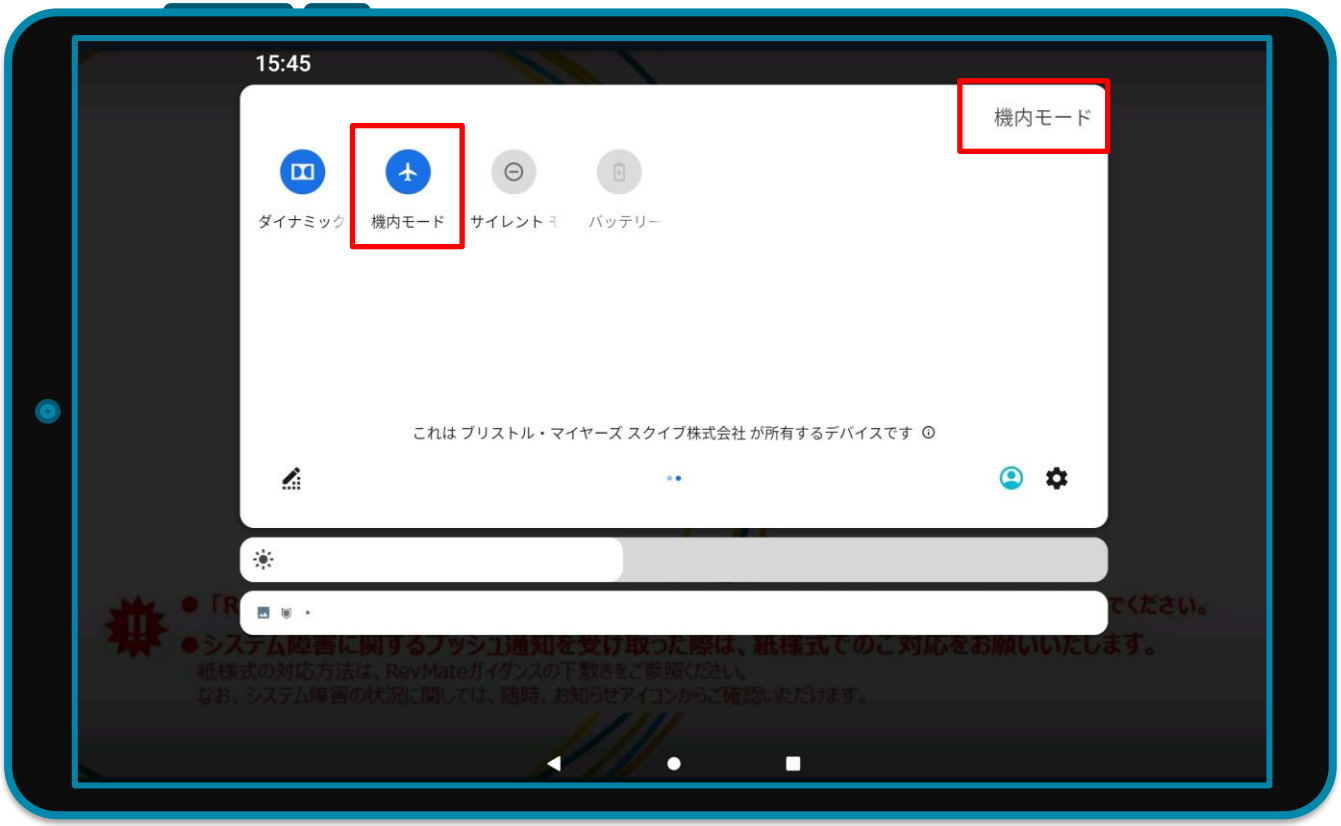
画面を、「下→下→左」にスワイプします。



N-1-1　インターネットにアクセスできない

Tab K10

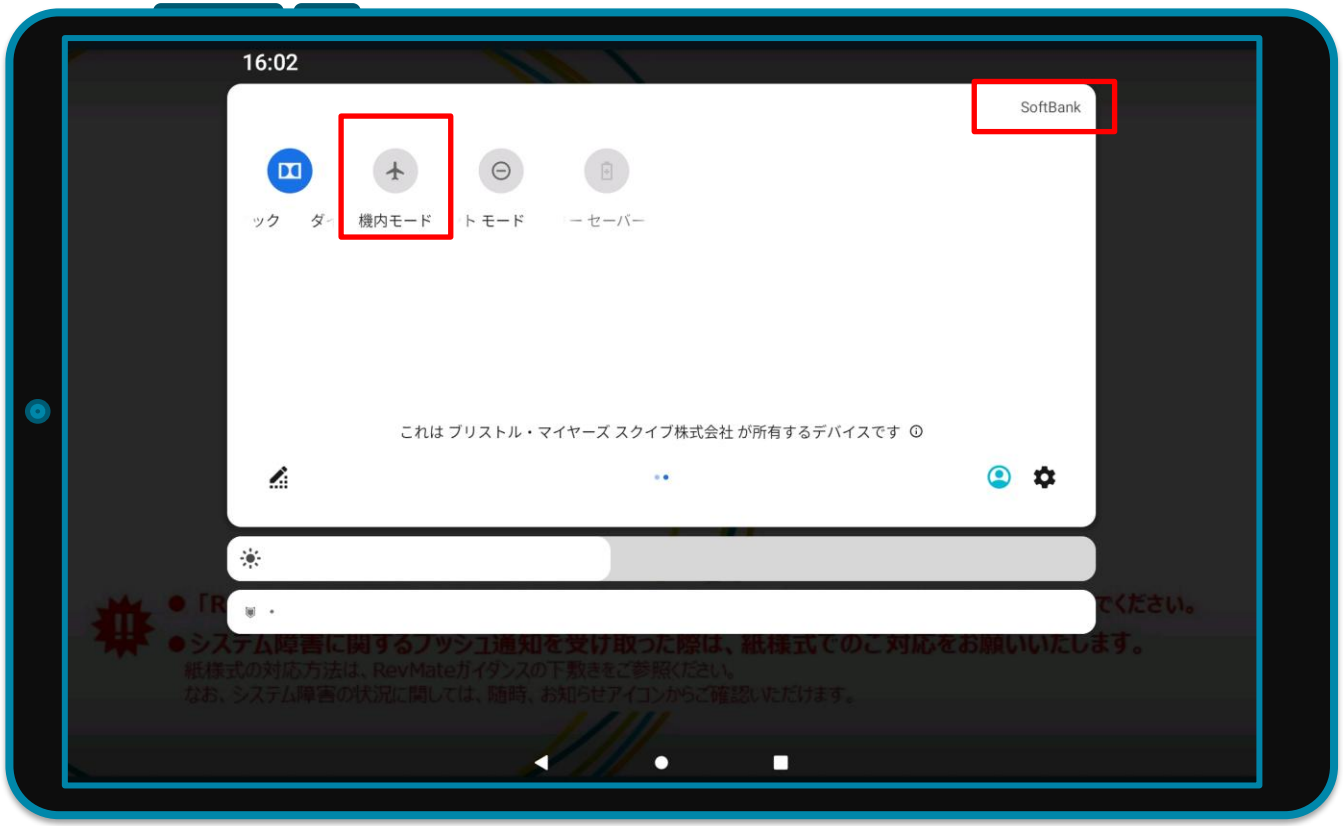
「機内モード」が有効になっている場合は、
タップして無効にします。



N-1-1　インターネットにアクセスできない

Tab K10

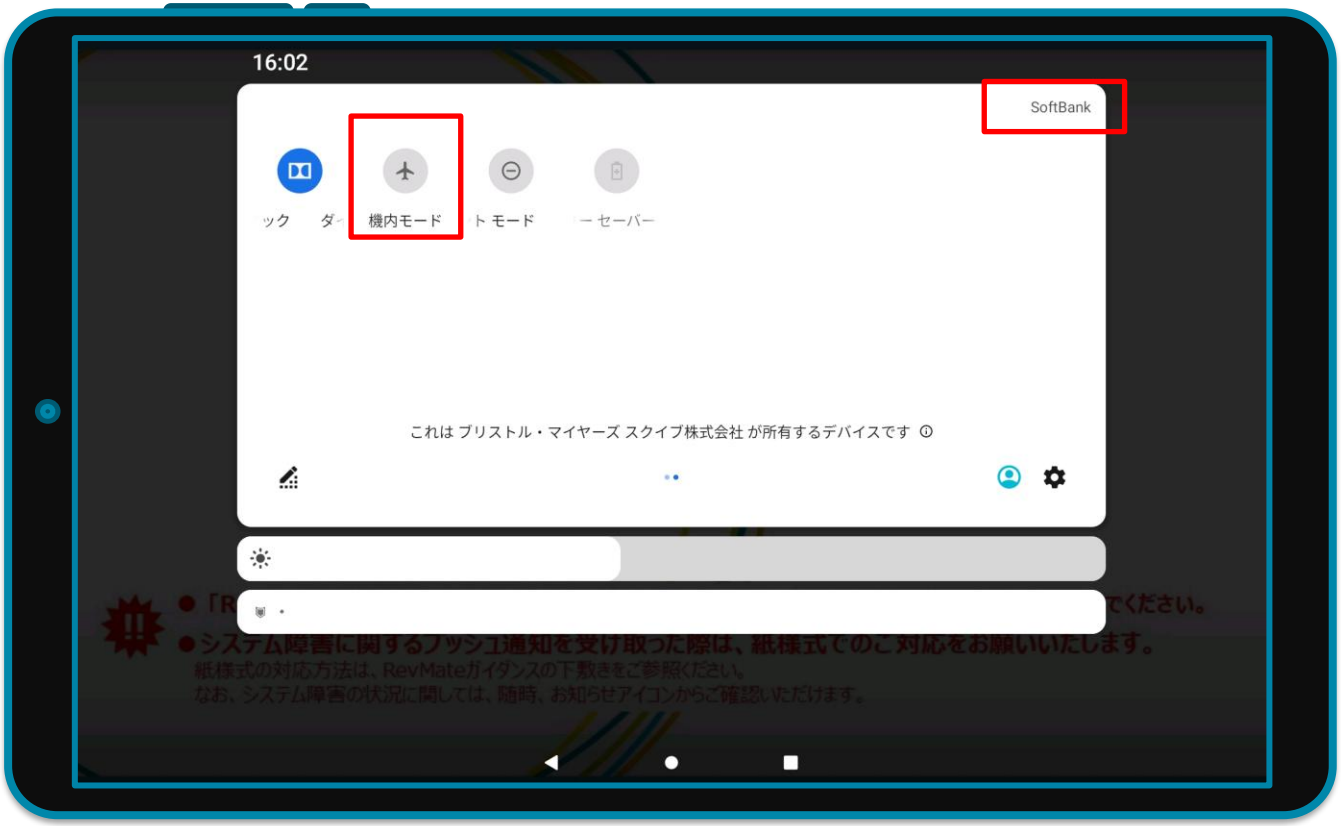
「機内モード」がグレーアウトし、通信サービスが表示されます。



N-1-1　インターネットにアクセスできない

Tab K10

デスクトップ画面に戻り、「4G（もしくは3G）」と表示されれていることを確認してください。



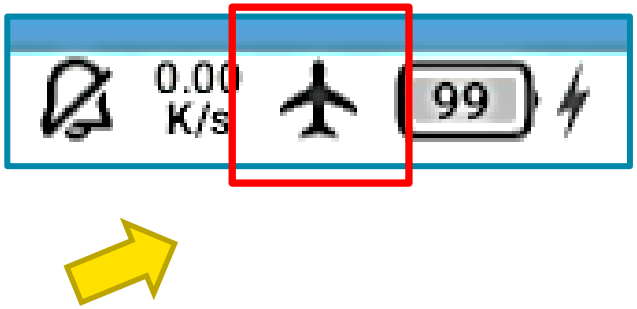
N-1-1　インターネットにアクセスできない

「機内モード」になっていないか確認してください。

Tab K11

画面右上に飛行機の表示があるか確認します。





N-1-1　インターネットにアクセスできない

Tab K11

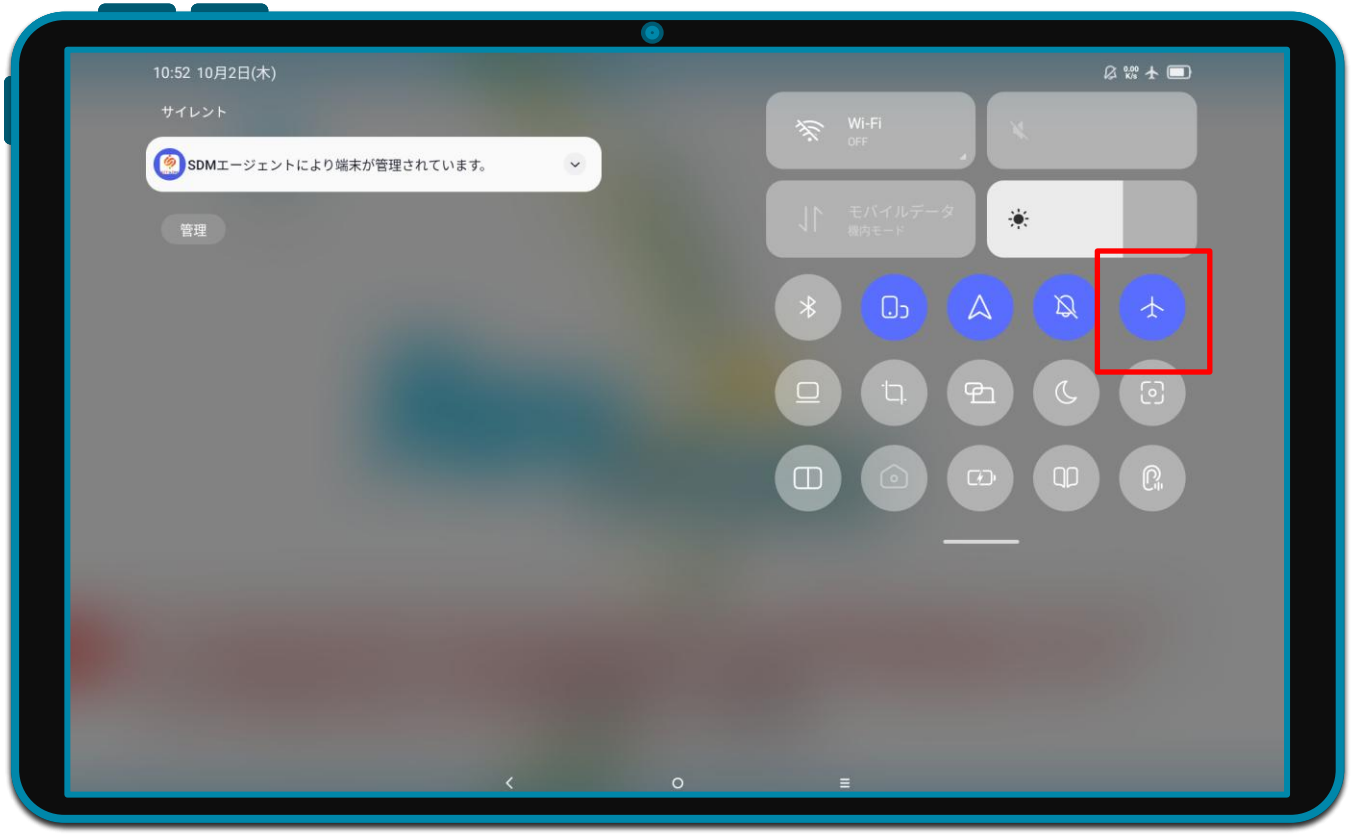
画面を、上から下にスワイプします。



N-1-1　インターネットにアクセスできない

Tab K11

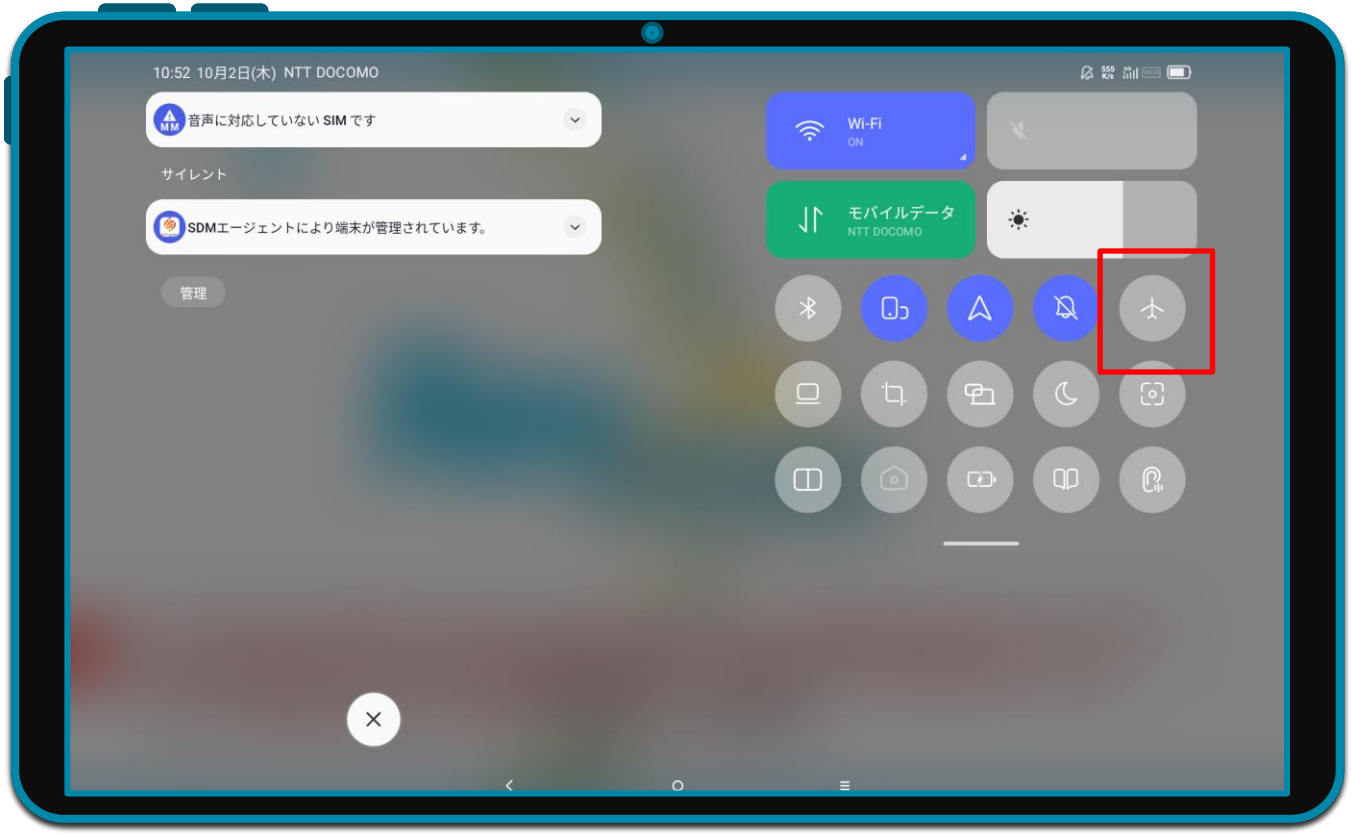
「機内モード」が有効になっている場合は、
タップして無効にします。



N-1-1　インターネットにアクセスできない

Tab K11

「機内モード」がグレーアウトし、通信サービスが表示されます。

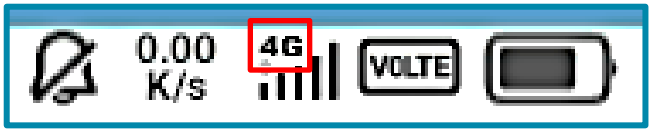


N-1-1　インターネットにアクセスできない

Tab K11

デスクトップ画面に戻り、「4G」と表示されていることを確認してください。



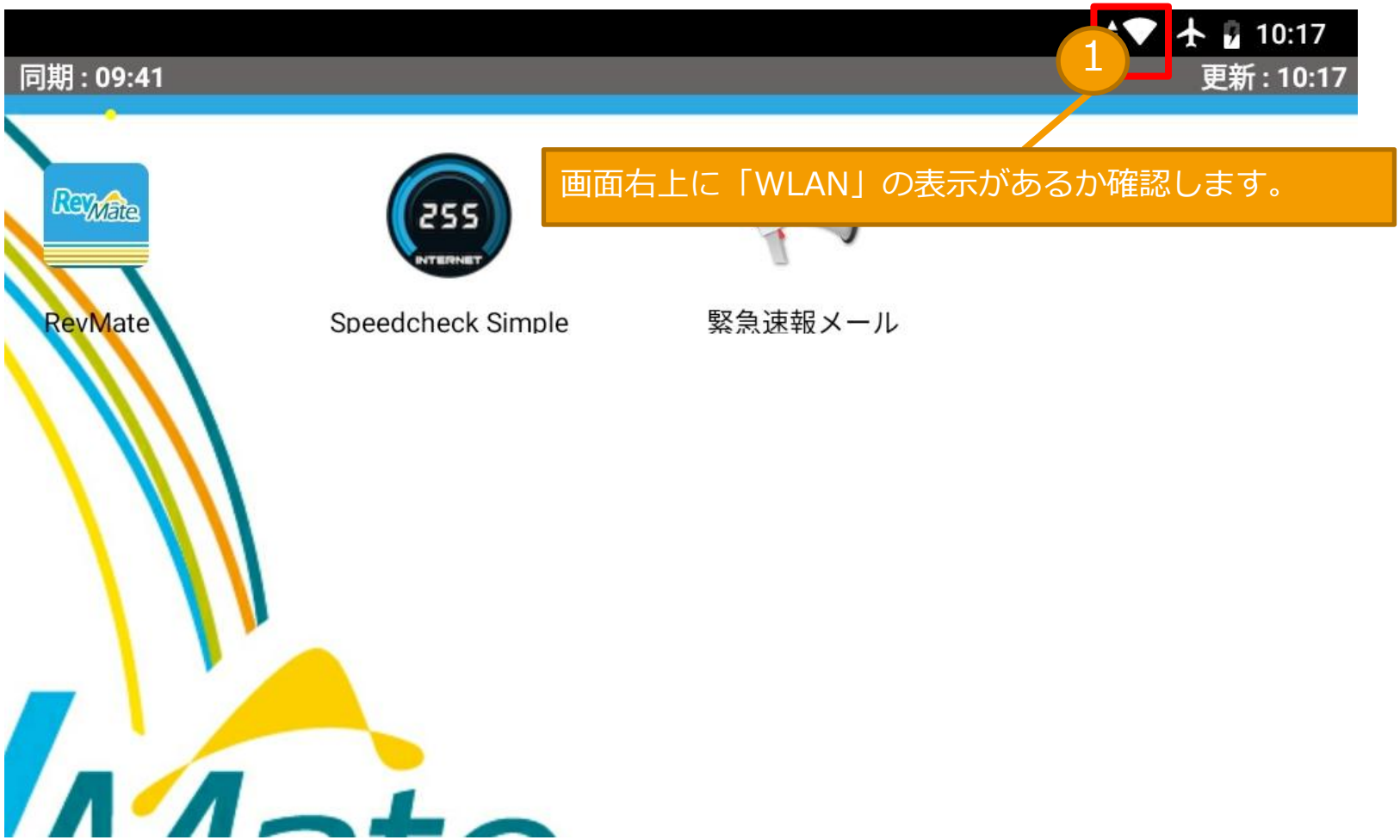


N-2-2　インターネットにアクセスできない（Wi-Fiをご利用のご施設向け）

Tab M10

Tab4 10

「Wi-Fi」がONになっているか確認してください。



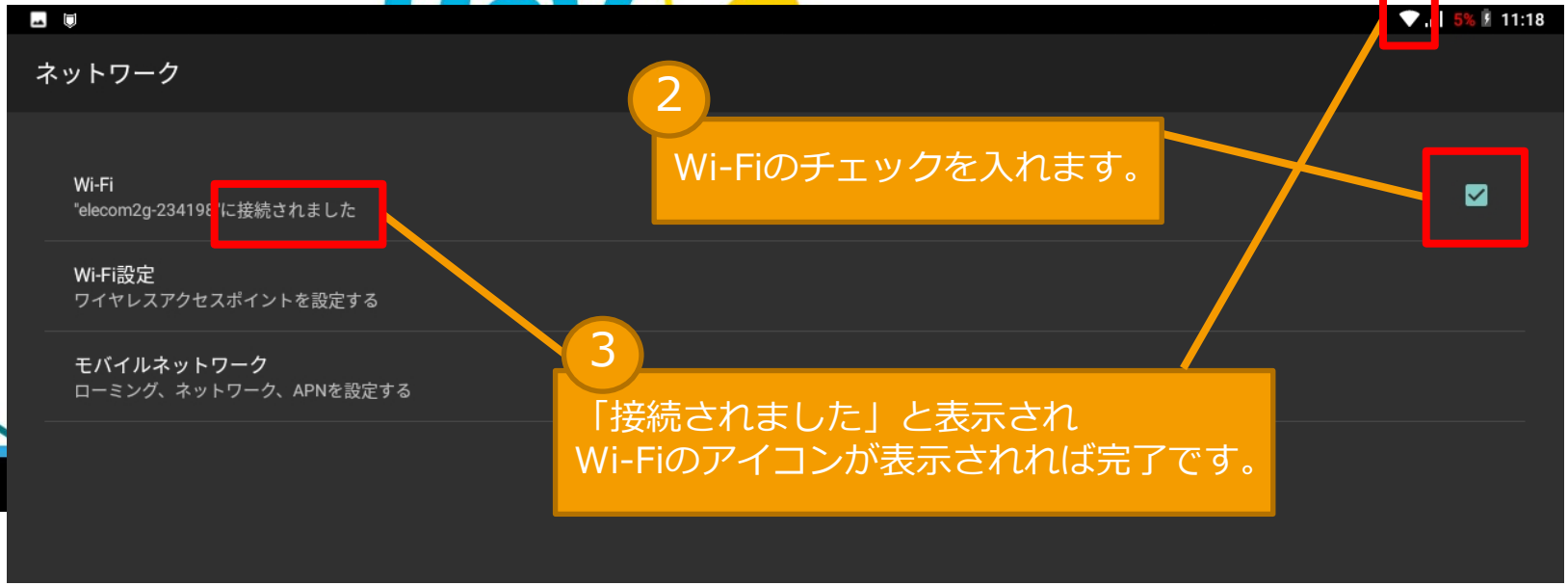
N-2-2　インターネットにアクセスできない（Wi-Fiをご利用のご施設向け）

Tab M10

Tab4 10

アイコンがない場合はWi-Fi設定を行います。





N-2-2　インターネットにアクセスできない（Wi-Fiをご利用のご施設向け）

Tab K10



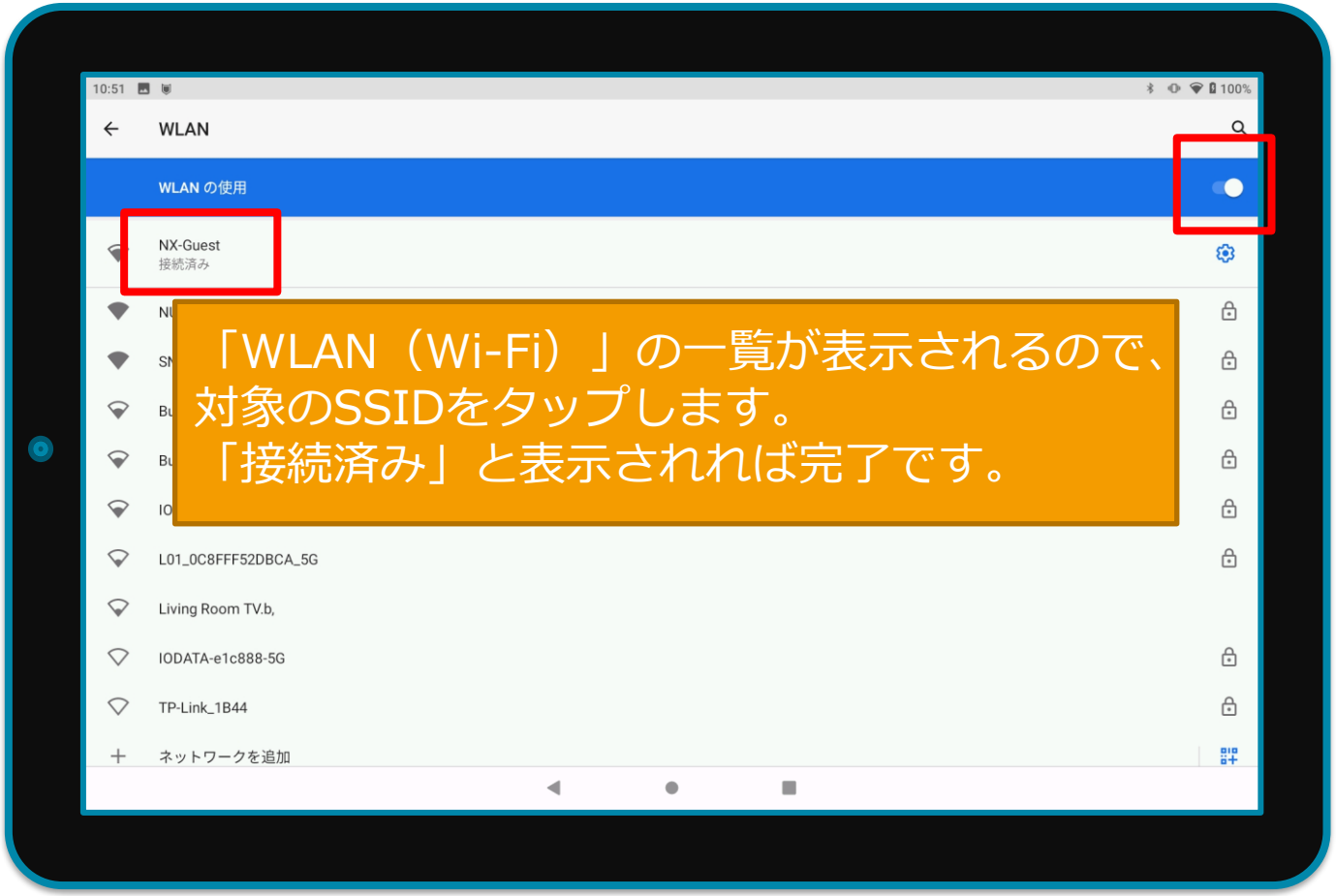
N-2-2　インターネットにアクセスできない（Wi-Fiをご利用のご施設向け）

Tab K10



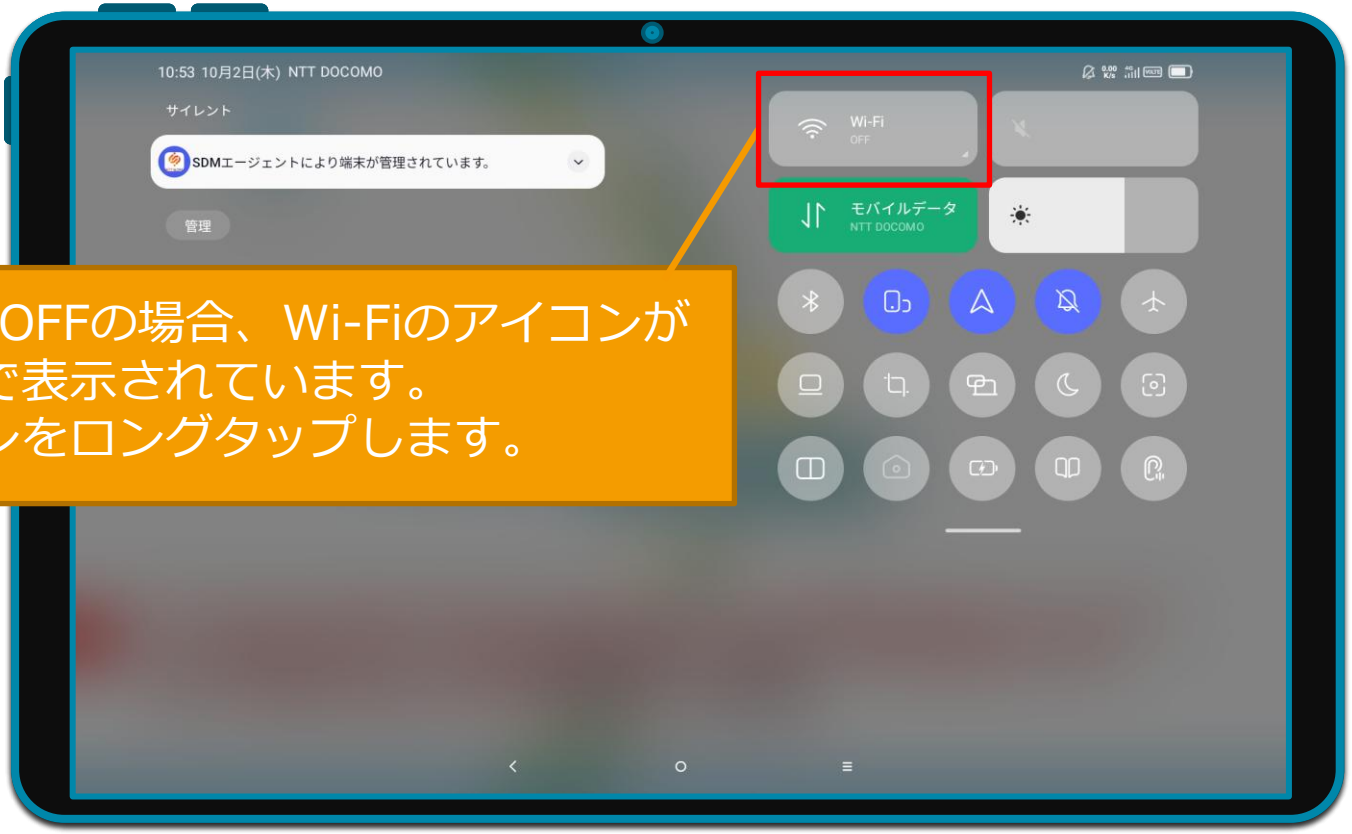
N-2-2　インターネットにアクセスできない（Wi-Fiをご利用のご施設向け）

Tab K10



N-2-2　インターネットにアクセスできない（Wi-Fiをご利用のご施設向け）

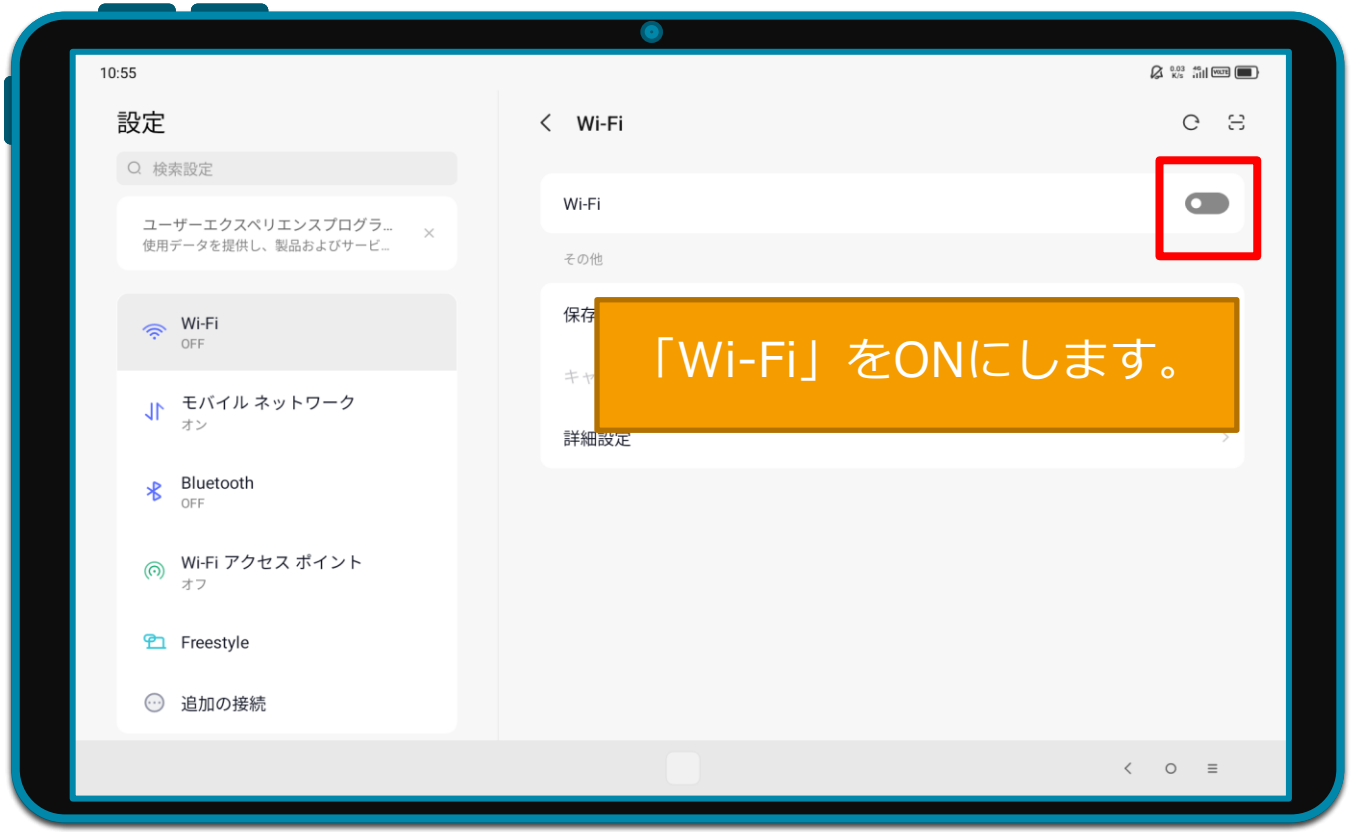
Tab K11



Wi-FiがOFFの場合、Wi-Fiのアイコンがグレーで表示されています。
アイコンをロングタップします。

N-2-2　インターネットにアクセスできない（Wi-Fiをご利用のご施設向け）

Tab K11



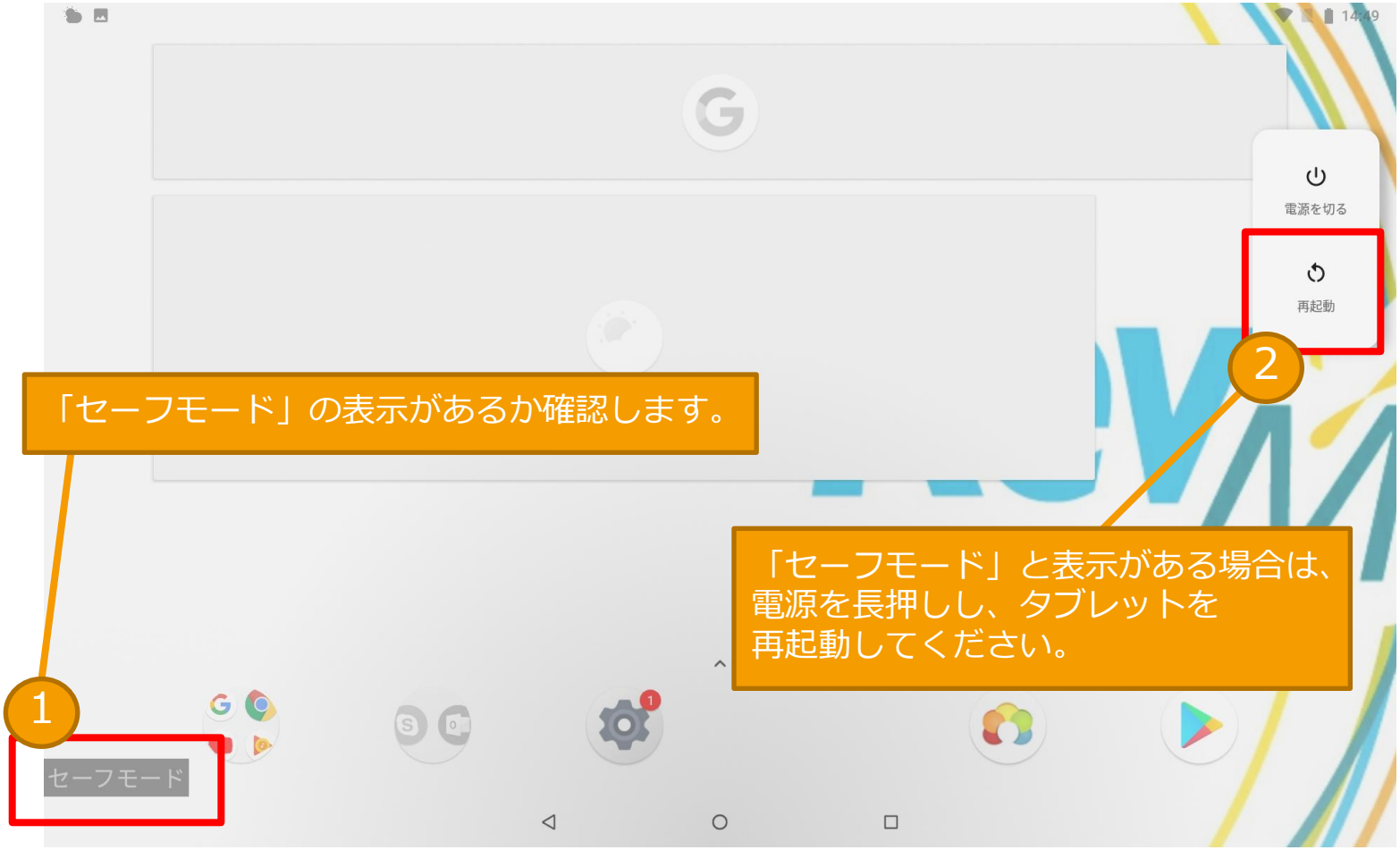
N-2-2　インターネットにアクセスできない（Wi-Fiをご利用のご施設向け）

Tab K11



S-1-1　デスクトップが表示されない

「セーフモード」で起動していないか確認してください。



S-1-2　「ホームとしてSDMエージェントを使用」と表示される

設定が外れているので、再設定します。



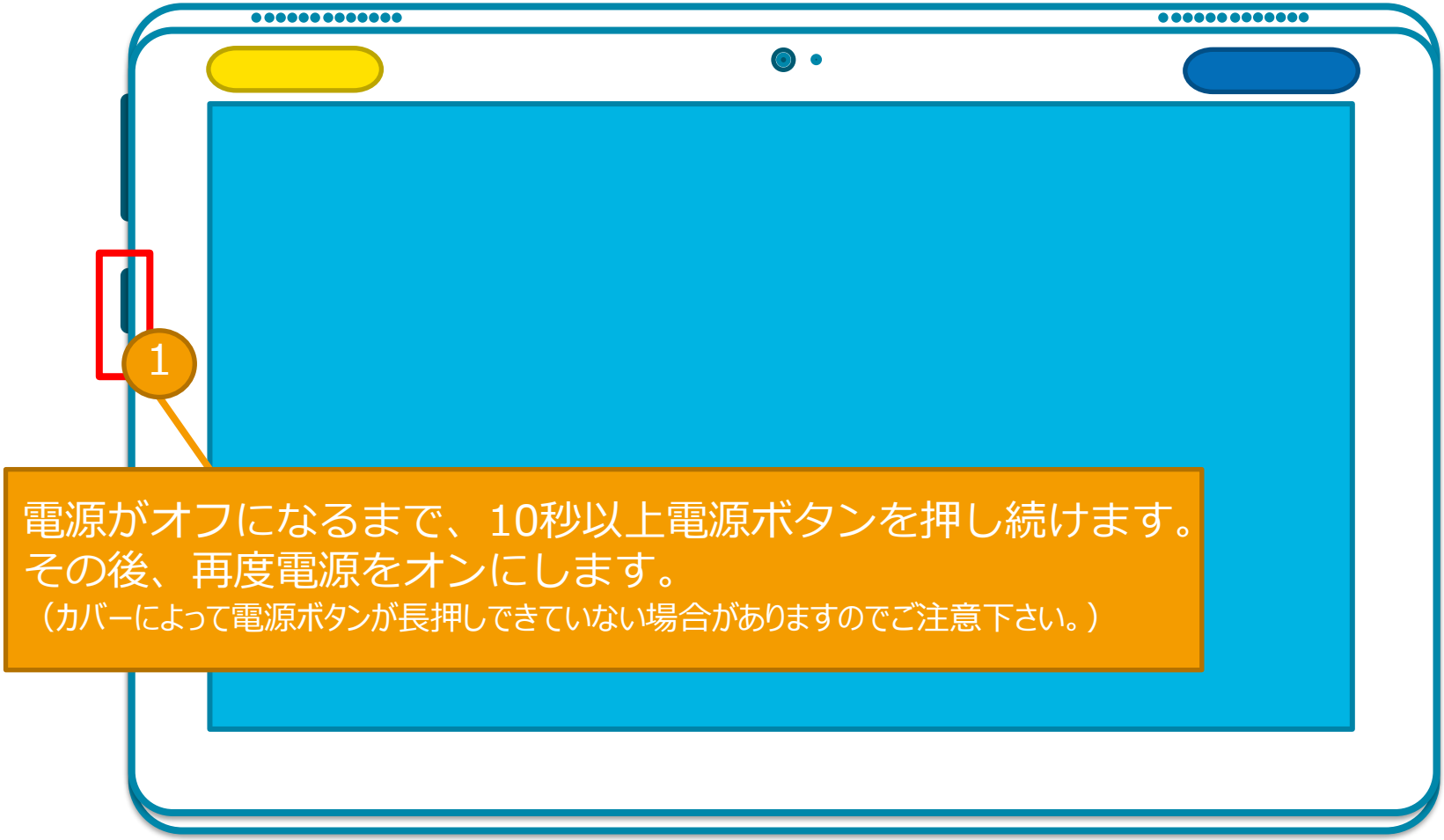
S-1-2　「ホームとしてSDMエージェントを使用」と表示される

ホームボタン（○）を何度かタップし、
画面が切り替わらないことを確認します。



T-1-1　画面が動作しない、または反応しない

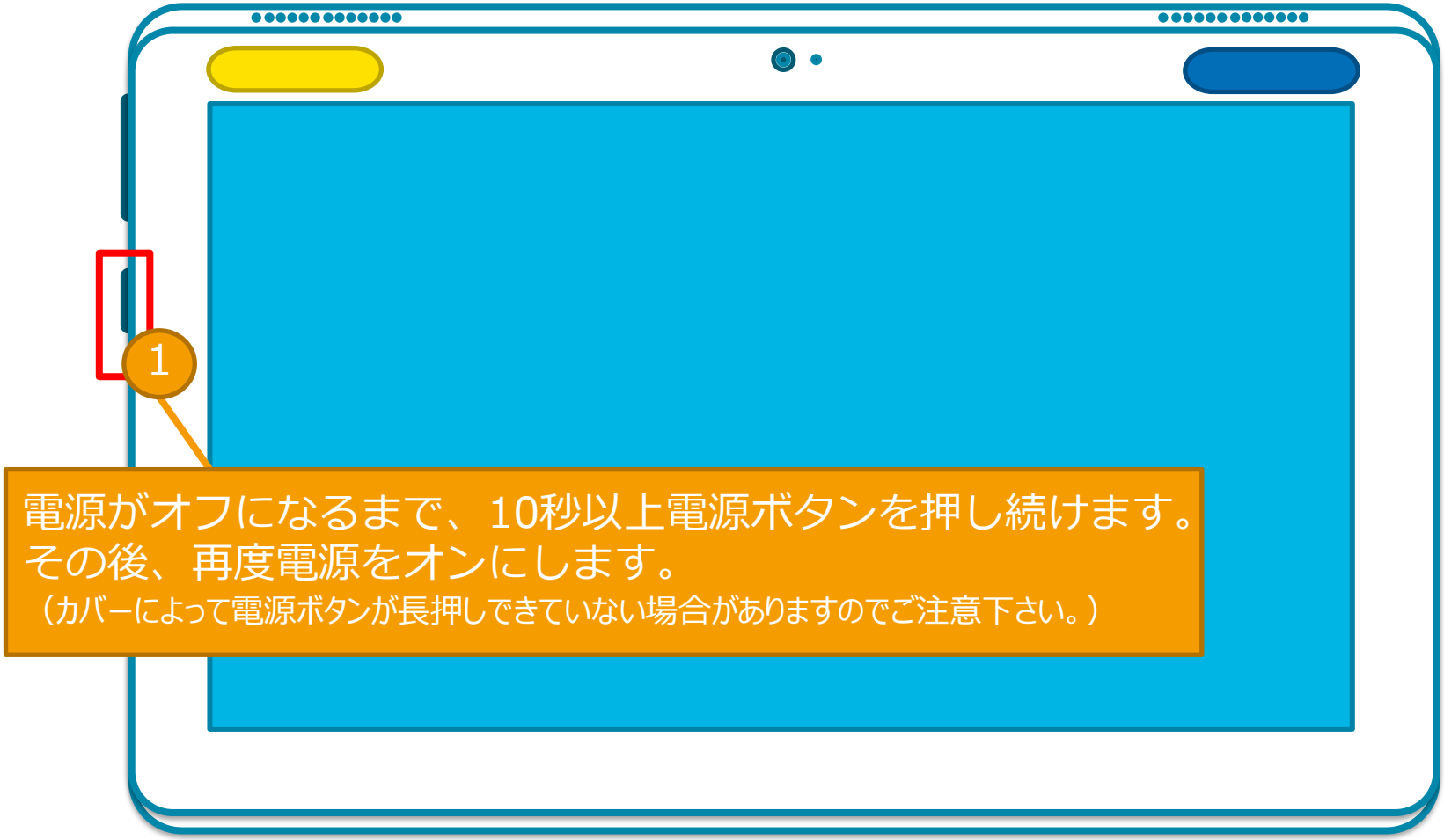
画面が動作しない、反応しない場合は、
電源を入れなおしてください。



解決しない場合は、端末の故障の可能性があります。RevMate®センター（0120-071-025）へご連絡ください。

T-2-1　スリープモードから復帰しない

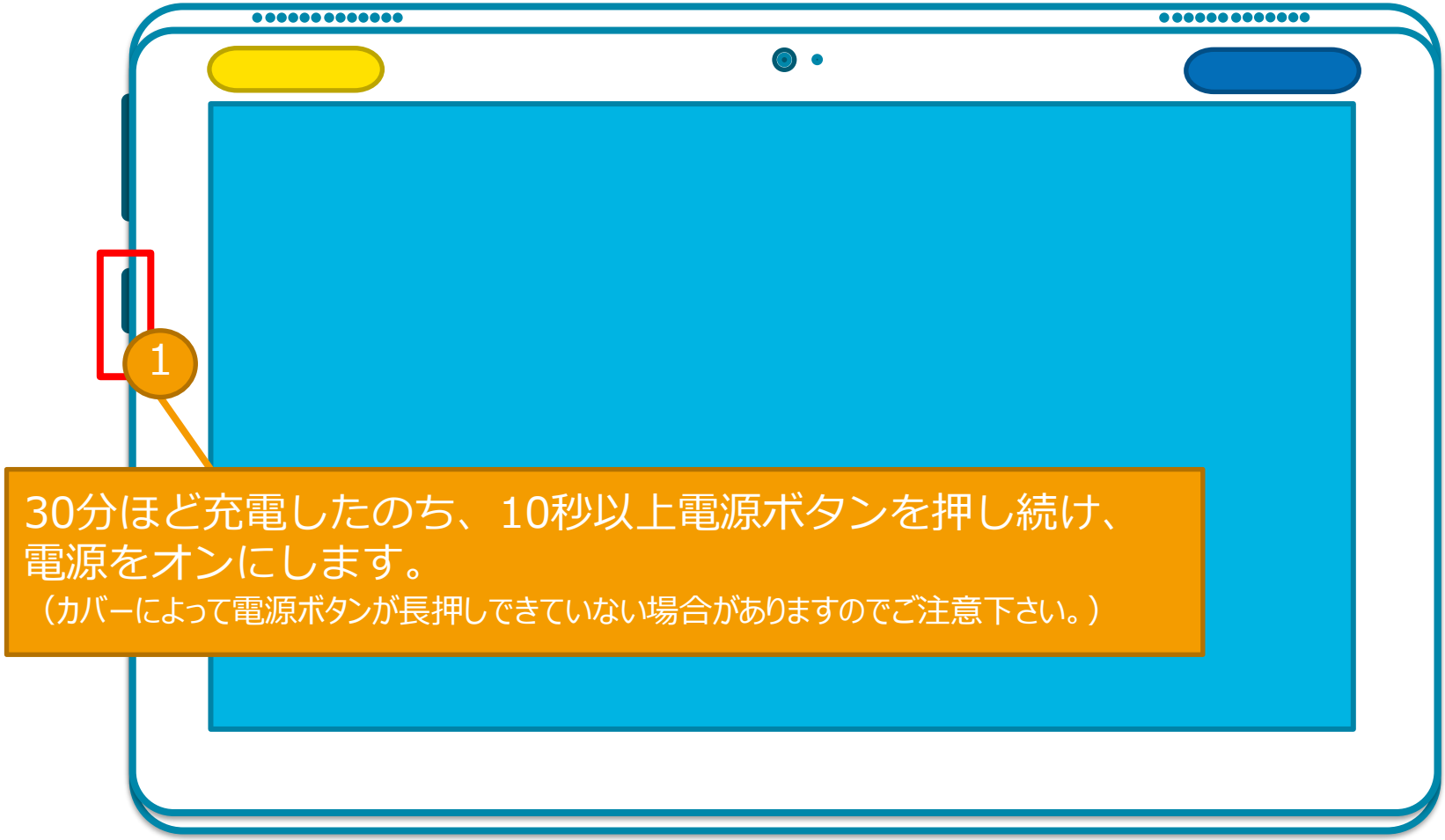
端末がスリープモードから復帰しない場合は、
電源を入れなおしてください。



解決しない場合は、端末の故障の可能性があります。RevMate®センター（ 0120-071-025 ）へご連絡ください。

T-3-1　タブレットの電源が入らない

30分ほど充電し、電源を入れてください。



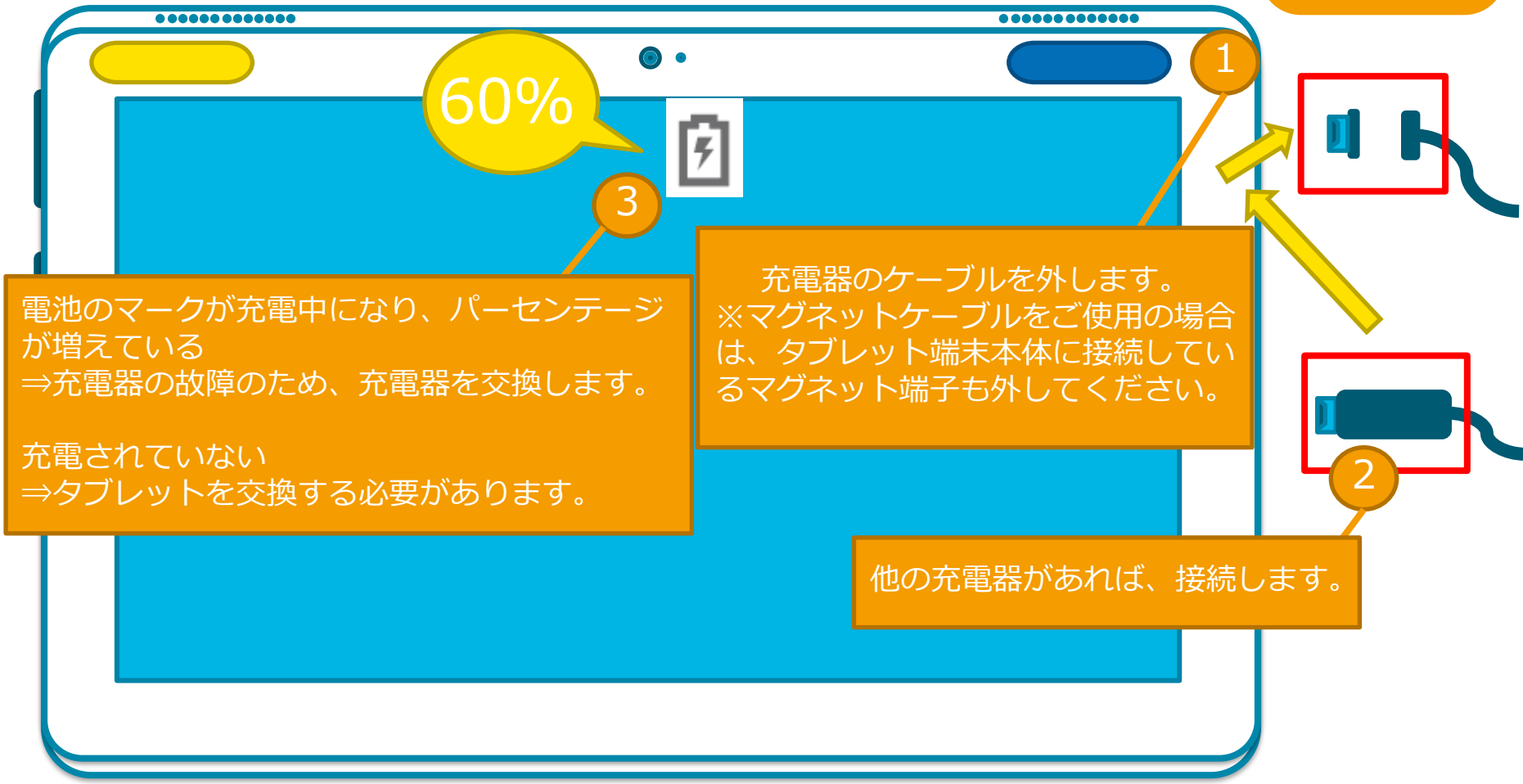
解決しない場合は、端末の故障の可能性があります。RevMate®センター（ 0120-071-025 ）へご連絡ください。

T-4-1　タブレットの充電ができない

Tab M10

Tab4 10

他の充電器（ケーブル）があれば、
差し替えて充電してください。



解決しない場合は、RevMate®センター（ 0120-071-025 ）へご連絡ください。

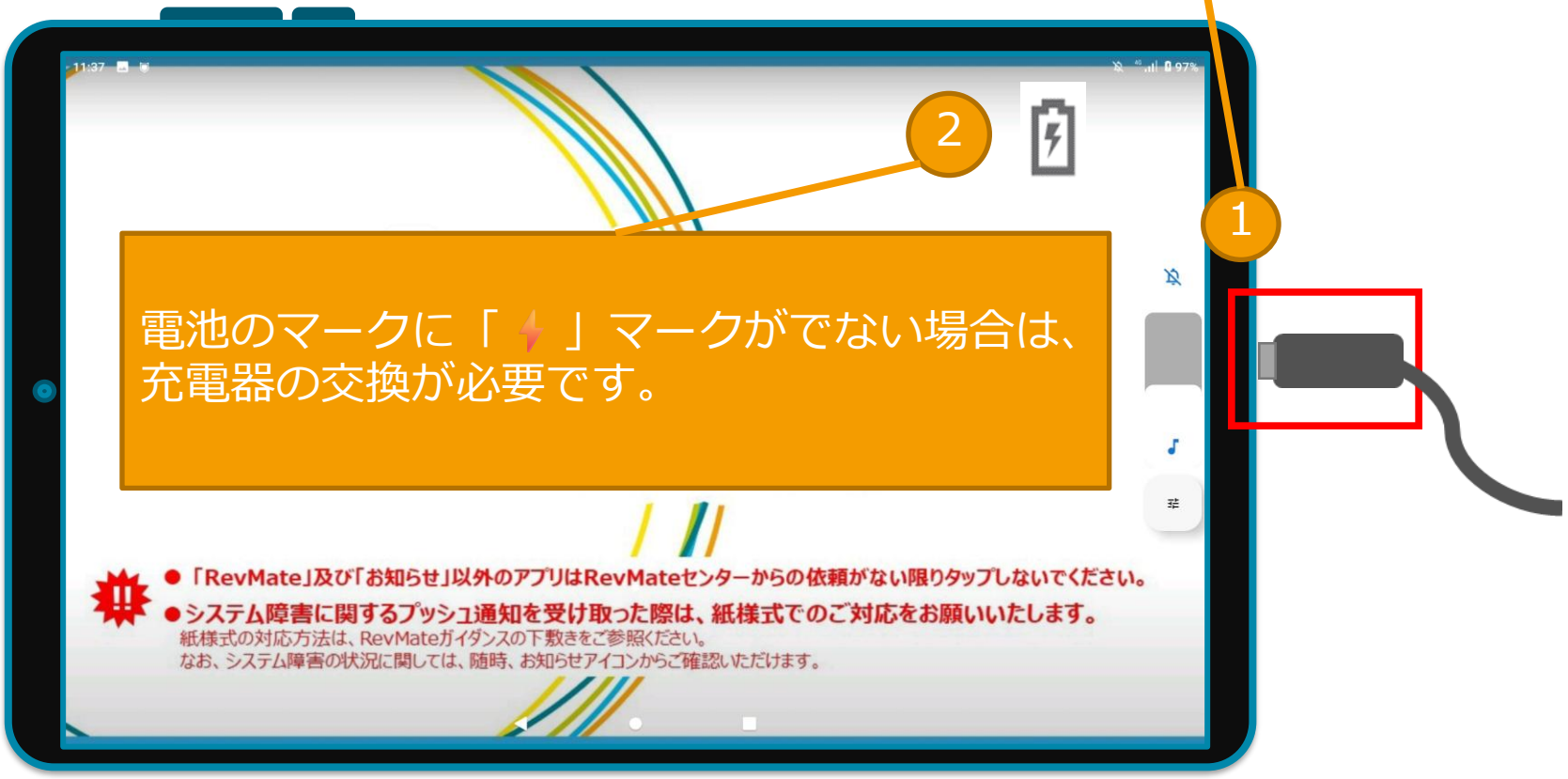
T-4-1　タブレットの充電ができない

充電できない場合は、以下の様に操作してください。

Tab K11

Tab K10

収納ケース内にある
予備のUSBケーブルに接続します。



解決しない場合は、RevMate®センター（ 0120-071-025 ）へご連絡ください。

T-5-1　起動時に「ようこそ」の画面が表示される

端末が工場出荷状態に戻っているので、交換が必要です。



RevMate®センターへ（ 0120-071-025 ）ご連絡ください。

T-6-1　画面が暗い

Tab M10

Tab4 10

画面の輝度を変更します。



改善されない場合は、RevMate®センター（ 0120-071-025 ）へご連絡ください。

T-6-1　画面が暗い

Tab K10

画面が暗い場合は、以下の様に操作してください。

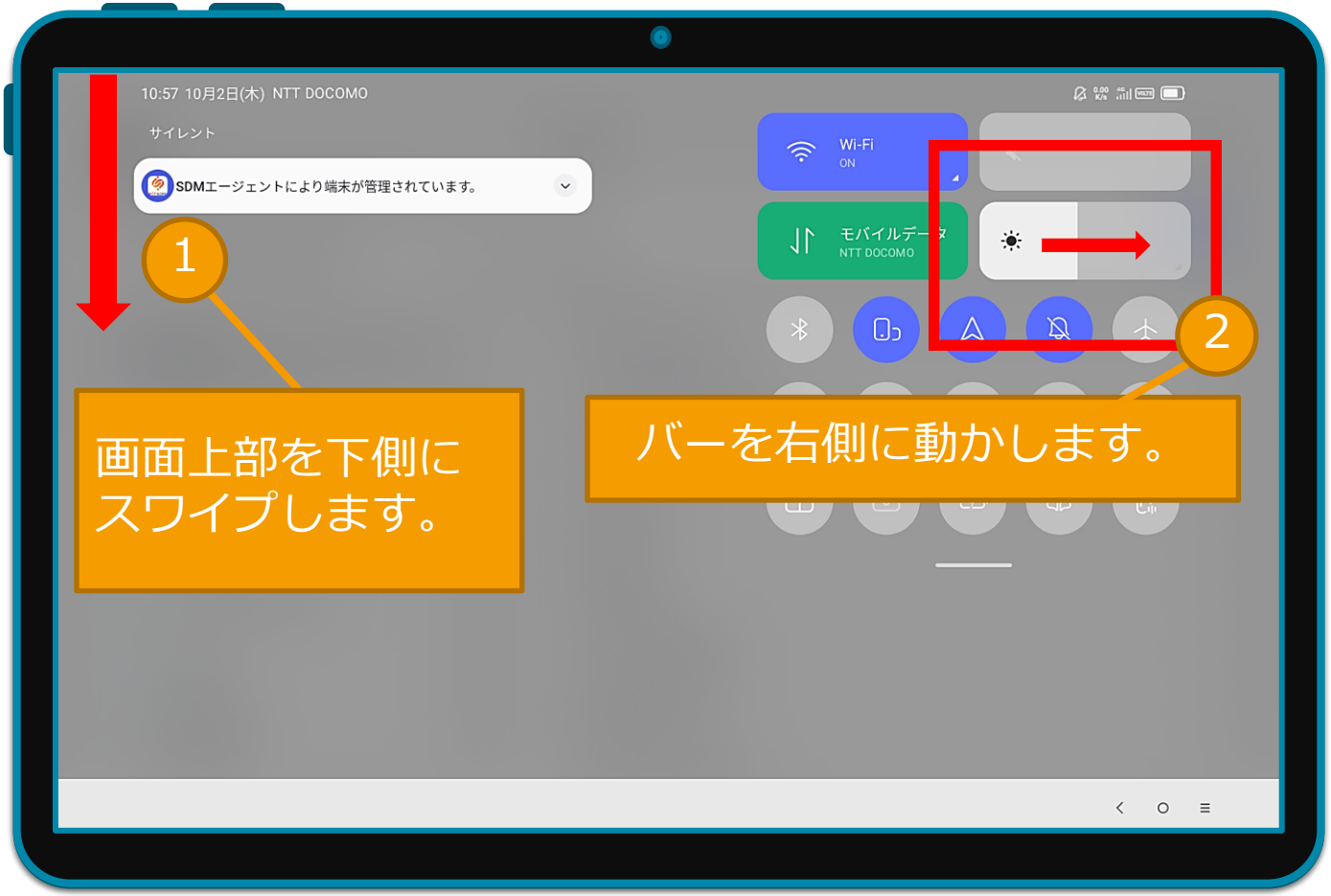


改善されない場合は、RevMate®センター（ 0120-071-025 ）へご連絡ください。

T-6-1　画面が暗い

Tab K11

画面が暗い場合は、以下の様に操作してください。



改善されない場合は、RevMate®センター（ 0120-071-025 ）へご連絡ください。



不具合が解決しない、もしくは他の不具合が発生している場合は、RevMate®センターまでご連絡ください。

RevMate®センター：0120-071-025