

# よくある質問 困りごと Q&A

## 1. 「アップデートをして」とあるが、どういうことかわからない

【Android】

- スマホのグーグルプレイ  のアプリを開ける→検索のところに「スポーツタウン walker」と入れ、検索する（虫眼鏡 ) →スポーツタウン walker が出てきたら「開く」タップ→画面全体にスポーツタウン walker が出てきたら、右側に出ている「アップデートまたは更新」をタップするとアップデート（更新）されます。
- ※「アップデートまたは更新」ではなく「開く」の方はアップデートが終わっています。

【iphone】

- スマホの「Apple Store」  を開ける→右上の名前のついたマークをタップ→アップデートが必要なアプリがある場合には、「利用可能なアップデート」にアプリが出てくる→スポーツタウン walker の隣の「アップデート」をタップする、もしくは、「すべてをアップデート」をタップする。※自動アップデートの設定をされている場合には、手動のアップデートは必要ありません。

## 2. 歩数がカウントしなくなった（以前はカウントしていた）

スマホの位置情報がうまく作動できていない可能性があります。

【Android】

- グーグルフィットを開ける  →プロフィールをタップ→設定マーク  →「アクティビティの記録」「すべてのアクティビティを地図に追加」をON
- 「アクティビティの記録」「すべてのアクティビティを地図に追加」もしくは「位置情報の使用」の中に「すべてのアクティビティを地図に追加」はON だが歩数をカウントしない →「アクティビティの記録」「すべてのアクティビティを地図に追加」を何度か ON OFF にすると、カウント開始する場合がある。



## 【iphone】ヘルスケアが正常に作動しない



### 3. 二次元コードを読み取ろうと思うがグレーになってしまう

- 【Android】 カメラが立ち上がらない。  
アプリの権限を操作する。機種により様々なパターンがあるのでA)B)C)お試しください。
- A) スポーツタウンウォーカーを閉じて、スポーツタウンウォーカー  のアプリを長押し→アプリ情報→詳細→権限→カメラ OK
- B) 設定→アプリと通知→詳細設定→権限マネージャー→カメラ→下の方のアプリを選択→スポーツタウンウォーカー→カメラ OK
- C) 設定→アプリ管理→アプリリスト→スポーツタウンウォーカー→カメラ OK
- 【Iphone】 カメラが立ち上がらない  
設定  →スクロールして下の方アプリを探す→スポーツタウン walker→カメラ→右を緑にする

### 4. さのぽの交換を申請するところで画面が固まってしまう

表示フォントが大きいと申請の青いボタンが見えなくなって、動かなくなる場合があります。表示フォントを中または標準にするとすべて表示されます。表示フォントを小さくしてください。機種により様々なパターンがあるのでA)B)C)お試しください。

- A) 携帯の設定  →ディスプレイ(画面など表示サイズにかかわるところ)→文字フォントの設定→フォントサイズ→標準もしくは中に

- B) 携帯の設定→ディスプレイ(画面など表示サイズにかかわるところ)→→表示サイズ→標準もしくは中に
- C) 携帯の設定→ディスプレイ(画面など表示サイズにかかわるところ)→→フォントと画面のズーム→標準もしくは中に

## 5. 健(検)診を受診したが、ポイント申請の仕方がわからない

- 二次元コード設置医療機関(泉佐野市内の医療機関・乳がん子宮がん医療機関は指定医療機関で市外でも設置しています)で受診の方  
二次元コードを医療機関に配布しています。  
受診の際に二次元コードをスポーツタウンウォーカーの「二次元コードでポイント取得」より読み取りしてください。
- 二次元コード設置医療機関で受診したが、ポイント付与を忘れた方
  1. 受診医療機関に健(検)診結果を持って、さのぽっぽの健診付与の希望を伝え、二次元コードを読み取る
  2. 市役所3階健康推進課に本人確認書類・健診結果を持って来所、二次元コードを読み取る

## 6. 人間ドック、職場健診、泉佐野市外での特定健診・がん検診受診での、ポイント申請の仕方がわからない

健(検)診結果の画像で申請ができます。詳細は泉佐野市ホームページ「健康マイレージ事業(デジタル化)「愛称:さのぽっ歩(さのぽっぽ)」について」の中の「画像登録によるポイント申請方法について」PDFをごらんください。医療保険を使った血液検査やがん検診は対象外です。

- 人間ドック受診の方 健(検)診結果の画像で受診された健(検)診をそれぞれ申請してください。

【画像】健康診断の受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)(市外の特定健診・後期高齢者健診・職場健診・人間ドック)

【画像】肺がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】大腸がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】胃がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】乳がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】子宮がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

- 職場健診受診の方 健(検)診結果の画像で受診された健(検)診をそれぞれ申請してください。

【画像】健康診断の受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)(市外の特定健診・後期高齢者健診・職場健診・人間ドック)

【画像】肺がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】大腸がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】胃がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】乳がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】子宮がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

- 泉佐野市外での特定健診受診された方 健(検)診結果の画像で申請してください。

【画像】健康診断の受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用) (市外の特定健診・後期高齢者健診・職場健診・人間ドック)

・泉佐野市外でがん検診受診された方 健(検)診結果の画像で受診された健診をそれぞれ申請してください。

【画像】肺がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】大腸がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】胃がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】乳がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

【画像】子宮がん検診受診ポイント(二次元コード設置以外の医療機関用)

## 7. その他スポーツタウン walker でのヘルプ よくある質問

下記リンクでご確認ください。

<https://runnet.jp/project/runnetwalker/>

### 1) ガラケーでの利用は可能ですか

ガラケーでの利用はできません。

スマートフォンを持っている方のみご利用いただけます。

### 2)「このアプリで使用するニックネームを入力してください」の初期画面で登録済みのニックネームを入力しても利用開始できません。

すでに他の方が使用されているニックネームを登録しようとしている可能性がございます。

アプリで使用いただくニックネームですが、RUNNET のニックネームとは異なり、すでに他の方が使用されているニックネームは使用いただけません。

おそらく、すでに使用されているニックネームを入力されたため、利用開始できなかったのかと思われます。

他の方が使われていないようなニックネームでお試してください。

### 3)【iphone】「歩行情報を読み込んでいます」のまま動作しない

前回のログインから日数が経過していたりなどで取得する歩行情報が多いことが考えられます

一度、歩行距離の連携を外してみてください。

歩行距離との連携を外しても歩数から算出して登録しますのでご安心ください。

- ・ヘルスケアアプリを開く
- ・画面右上のアカウントのマークをタップ
- ・プライバシーの欄にある App をタップ
- ・スポーツタウン WALKER をタップ
- ・「ウォーキング+ランニングの距離」をオフにする

### 4)【iphone】 イベントページに記載されたリンクを開くとアプリに戻れない

現在 iPhone 版アプリでイベントページから外部サイトを開くと元のアプリ画面に戻れない現象が発生します

一度アプリを終了して、再度アプリを起動してください。

※アプリの終了

■iPhone10 以降の端末

1. 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る
2. 左右にスワイプして、スポーツタウン WALKER を探す
3. App のプレビューを上から下にスワイプして、スポーツタウン WALKER を終了する

■iPhone9 以前の端末

1. ホームボタンを二度押しする
2. 左右にスワイプして、スポーツタウン WALKER を探す
3. App のプレビューを上から下にスワイプして、スポーツタウン WALKER を終了する

## 5) 【Android】Google のアカウント一覧が表示されずに先に進めない

端末のフォントサイズとズームの設定によって、Google のアカウント一覧が画面に表示されていない可能性があります

「SPORTS-TOWN-WALKER を引き続き使用」と「続行すると…」の間に端末に登録されている Google アカウントが表示されるはずなのですが、お使いの端末のフォントサイズとズームの設定によって、このエリアが画面に表示されていない可能性があります。

一度お使いの Android 端末の表示フォントサイズとズームの設定を小さくしてお試しください。

▼表示フォントサイズ変更方法

[設定]>[ディスプレイ]>[文字フォントの設定]>[フォントサイズ]

[設定]>[ディスプレイ]>[表示サイズ]

端末によって設定の画面構成が異なる場合がございますので、上記に当てはまらない場合は以下でご確認ください。

[端末の設定] > [ディスプレイ] > [フォントと画面のズーム]

## 6) 【Android】歩数がゼロになる

Fit で歩行を取得しているアカウントと違うアカウントが紐づいている可能性があります。以下の資料をご参考にいただき、Fit との連携について、ご確認ください。

[https://runnet.jp/project/sportstownwalker/walkingapp\\_fit.pdf](https://runnet.jp/project/sportstownwalker/walkingapp_fit.pdf)

## 7) 【Android】「歩数情報が取得できませんでした」とエラーが表示され、アプリが使用できない。

何らかの原因で Fit との連携が切れ、再連携ができなくなっている可能性があります。以下をお試しください。

1. スポーツタウン WALKER を終了。Android の戻る画面で終了可能です
2. Android の「設定」を開く
3. 次に「アプリと通知」を開く

4. 「xxx 個のアプリをすべて表示」を開く
  5. アプリ一覧から「SPORTS-TOWN-WALKER」を開く
  6. 「ストレージとキャッシュ」を開く
  7. 「キャッシュを削除」を実行
  8. 「ストレージを消去」を実行
- しばらく時間をおいてスポーツタウン WALKER を起動
1. 位置情報へのアクセス許可を求められるので「アプリ使用時のみ」を選択
  2. 身体データへのアクセスを求められるので「許可」を選択
  3. Google アカウントの選択を求められるので、Fit と同じアカウントを選択
  4. ウォークスルーが表示されるので順次進める
  5. ログイン画面が表示されるので、Sports net ID/Pass を入力してログイン