

よくあるお問い合わせ

1. アカウントについて

副アカウントを削除したい。

以下の手順でご対応をお願いします。

- (1) 主アカウントでログインし、各種メニュー・設定＞共通設定＞共有グループを選択
- (2) 副アカウントを選択し、「削除する」＞ OKを選択

続柄が「子ども本人」になっているため修正したい。

＜主アカウントの続柄を変更したい場合＞

ハンバーガーメニュー(横三本線)＞子ども選択＞編集より正しい続柄を選択。

＜副アカウントの続柄を変更したい場合＞

主アカウントからも設定が必要です。以下の手順で操作してください。

(1) 主アカウントにて、ハンバーガーメニュー(横三本線)＞共有グループ＞「子ども本人」となっている副アカウントを選択＞「この副アカウントを子ども本人として設定する」を OFFに切り替え。

(2) 主アカウントにて「子ども本人設定」を解除後、副アカウントにての画面右上のハンバーガーメニュー(三本線)＞子ども選択＞編集＞続柄を変更 で変更が可能です。

メールアドレスを変更したい。

ログイン後に画面右上のハンバーガーメニュー(横三本線)をタップし、共通設定＞マイプロフィールにてアドレスの変更・再登録を行います。

2. ログインについて

小学校を卒業し中学校に進学したが、小学校と同じ ID でログインできない。

進学の際は中学校用に再度アカウントをご登録いただく必要がございます。

中学校様より配布される利用説明書をご用意いただき、以下の操作をお願いいたします。

- (1) 小学校にログインし、各種メニュー・設定＞共通設定＞子ども追加をタップする。
- (2) 利用説明書 STEP3 の二次元コード読み込み(または ID、パスワードを入力)＞続柄を選択＞次へをタップする。
- (3) (学校名を確認して)確定する＞「初めてアカウント登録する方は、こちら」をタップする。
- (4) ご自身のプロフィールを入力＞登録するをタップする。

※小学校と同じログイン ID・パスワードを設定いただけます。

＜卒業したお子様の情報をアプリ上から削除したい場合＞

通われていた小学校を非表示もしくは退会していただけます。

現在通われているお子様の学校は非表示や退会にしないようご注意ください。

■アプリ上での非表示(退会)手順

※退会すると退会した学校で受け取っていた過去の通知の閲覧ができなくなります。ご注意ください。

- (1) 各種メニュー・設定＞共通設定＞学校退会・非表示設定をタップ
 - (2) 小学校の「非表示(退会)」をタップ
 - (3) 非表示(退会)確認の内容をご確認の上、「非表示にする(退会する)」をタップ
- まだ進学先の学校に登録していない場合は「進学・転出等で利用中の学校以外に子どもを追加したい場合」ページもご参照ください。

よくあるお問い合わせ

3.機種変更について

機種変更をしたら、申請中と表示されている。

アプリにて「申請中」と表示されている場合、副アカウントとしてログインされている状態です。

※該当のお子様に対し、最初に紐付け済みのアカウントが「主アカウント」、2人目以降は「副アカウント」となります。

申請中の副アカウントがお子様と紐づくためには、主アカウントの承認が必要です。

＜別の方が主アカウントの場合＞

まず、主アカウントで操作を行います。

(1)主アカウントでログインし、トップ画面右上のハンバーガーメニュー(横三本線)＞共有グループにて、該当の副アカウントをタップ

(2)許可するをタップ

(3)「この副アカウントを子ども本人として設定する」が OFFになっていることをご確認ください。

(4)「緊急連絡受信として許可する」が ONになっていることをご確認ください。

(5)OKをタップし完了となります。

上記操作の後、ご自身(副アカウント)の端末で以下の操作を行います。

(1)学校のお子様のアカウントにログイン

(2)トップページ画面右上のハンバーガーメニュー(横三本線)＞子ども追加をタップ

(3)学校様から配布された利用説明書より、STEP3の情報をもとに二次元コードを読み取るか直接情報を入力し、お子様との紐付けを行う

(4)学校名とお子様のお名前が表示されますので、よろしければ「確定する」をタップ

(5)「上記の学校にアカウント登録をしたことがある方はこちら」をタップ

(6)学校でのログイン画面が表示＞これまでと同じログイン IDでログイン

(7)トップページ画面右上のハンバーガーメニュー(横三本線)＞子ども選択をタップし、お子様の お名前が表示されていれば完了

※利用説明書がお手元がない場合は、学校様へ「利用説明書の再印刷」をご依頼ください。

＜ご自身が主アカウントの場合＞

新しい端末でログインした際に新たに副アカウントを作成してログインしている可能性が考えられます。機種変更の場合でも、以前にご登録した主アカウントがご利用できます。以下の手順をご確認ください。

(1)副アカウントを削除します。ログイン後、共通設定＞(画面下方)学校退会・非表示設定より「退会」をタップ

(2)主アカウント(機種変更前のログイン IDとパスワード)でログイン

(3)新しい端末でログインする際に、パスコードを求められますのでメールに記載されたコードを入力します。

(4)ログイン後、お子様の情報が表示されているかご確認ください。

(5)機種変更に伴いメールアドレスが変更になった場合は、右上のハンバーガーメニュー(横三本線)＞共通設定＞マイプロフィール より登録内容を変更してください。

よくあるお問い合わせ

※手順(2)で主アカウントのログイン IDやパスワードがご不明な場合
ログイン画面の「ログイン IDを忘れた方はこちら」「パスワードを忘れた方はこちら」をタップするとご登録メールアドレスにアカウント情報が届きます。

メールが届かない場合は、ログイン IDの確認・パスワードの初期化を学校様までご依頼ください。

※手順(3)でメールアドレスの変更により通知メールが受け取れない場合
学校様に「二段階認証の無効化」をご依頼ください。無効化後はパスコードを求められずに機種変更前と同様のIDパスワードでログインができます。

4.通知について

お知らせ等の受信時にPUSH通知が届かない。

「学校からの通知が届かない方」のページを参照し、各項目についてお試しください。

設定は完了しているが、学校からの通知が届かない。

保護者様が副アカウントでご登録いただいている場合、保護者アプリ側の設定が要因である可能性が考えられます。

※通知方法によっては学校様で通知先を以下の通り指定できるようになっております。

通知先設定の種類

- ・主アカウント+副アカウント(子ども対象外)
- ・主アカウント+副アカウント(子どもを含む)
- ・主アカウント+子ども

副アカウント側が「子ども本人」となっていると、学校様の意図したように保護者様に通知が届きません。
以下の操作をお試しください。

＜副アカウントの確認と変更の手順＞

主アカウントがアプリにログイン後、ハンバーガーマニュー(横三本線)＞共有グループ＞「子ども本人」となっている副アカウントを選択＞「この副アカウントを子ども本人として設定する」を OFFに切り替え。

また、「学校からの通知が届かない方」のページもご参照ください。

よくあるお問い合わせ

過去のお便りが見られなくなった。(一覧から消えている)

以下のケースが考えられます。

(1)学校様にてお子様の利用説明書を再発行した場合

→保護者様とお子様の紐付けがリセットされているため、再登録しても過去に送られた通知を確認することはできません。

(2)保護者様が新しいアカウントを登録し、お子様と紐付けを行った場合

→新しいアカウントで紐付けを行った後に学校様から送られた通知のみ確認できます。

(3)学校様が通知を削除した場合

→学校様の方で通知を削除しているため表示されません。必要に応じて、学校様へご確認をお願いいたします。

子ども選択の画面に子供の名前が表示されない。

お子様との紐づけができていないアカウントでアプリにログインされている可能性があります。

現在アプリにログインしているログイン ID以外にお心当たりがございましたら、ログインをお試ください。

その際、二段階認証の「パスコード」の入力を求められる可能性がございます。

ご登録のメールアドレスにパスコードが記載されたメールが届きますので、入力してログインしてください。

(迷惑メールフォルダもご確認ください。)

※メールが届かない等の理由でパスコードがご不明な場合は、学校様へご連絡いただき、「二段階認証の無効化」をご依頼ください。

無効化することで、パスコードの入力なしでログインが可能になります。

また、現在ログインしている ID以外にお心当たりがなければ、学校様にご連絡のうえ、今ログインされているIDと、お子様の名前をお伝えください。

学校様にてお子様に紐づいているアカウントの ID情報を学校で確認することができます。

よくあるお問い合わせ

5.欠席連絡について

欠席連絡が可能な時間を延長してほしい。

欠席連絡が可能な時間については、学校様にて設定されています。

保護者様より学校様へ欠席連絡の受付時間を延長してほしい旨をご相談ください。

※日付をまたいだ時間の設定はできない仕様になっています。

誤った内容で欠席を送信してしまった。

理由などを変更したい場合と欠席そのものを削除したい場合で対応が異なります。

＜「欠席」から「遅刻」等に変更されたい場合＞

保護者アプリ＞欠席連絡＞該当の欠席連絡をタップすると、欠席区分や欠席理由を変更できます。

変更後、画面下の「この内容で変更要求を送信する」から送信してください。

＜欠席連絡自体を取り消したい場合＞

登録した欠席連絡を取り消すことはできない仕様になっております。

保護者様が登録した欠席連絡は、学校様に通知が届く仕組みになっており、保護者様が途中で削除をおこなうと混乱が生じる可能性があるためです。

誤った内容で欠席を送信してしまった場合は、学校様へご連絡をお願いいたします。

欠席連絡のアイコンが表示されない。

以下の原因が考えられます。

- (1)ご自身が副アカウントで、主アカウント側での設定が完了していない
- (2)ご自身が副アカウントで、主アカウント側で「子ども本人」として設定されている
- (3)学校様の設定が完了していない

以下の手順に沿って設定内容のご確認を行ってください。

(1)主アカウントで以下の操作をお願いいたします。

欠席連絡＞右下のハンバーガーメニュー(三本線)＞欠席連絡設定より、表示権限設定と登録権限設定を「有効」にします。

※お子様が二名以上登録されている場合は、主アカウントの「子ども選択」でそれぞれのお子様を選択して上記の設定を行ってください。

(2)主アカウントで以下の操作をお願いいたします。

各種メニュー・設定＞共通設定＞共有グループ＞該当の副アカウントを選択＞「この副アカウントを子ども本人として設定する」を「OFF」にします。

(3)上記の操作で改善されない場合は、学校様の設定が完了していない可能性があります。

学校様へご連絡をお願いいたします。

よくあるお問い合わせ

6.検温報告について

検温のアイコンがホーム画面に表示されない。

以下の原因が考えられます。

- (1)ご自身が副アカウントで、主アカウント側での設定が完了していない
- (2)学校様の設定が完了していない

以下の手順に沿って設定内容のご確認を行ってください。

- (1)主アカウントで以下の操作をお願いいたします。

検温報告＞右下のハンバーガーメニュー(三本線)＞検温報告設定より、表示権限設定と登録権限設定を「有効」に変更

※お子様が二名以上登録されている場合は、主アカウントの「子ども選択」でそれぞれのお子様を選択して上記の設定をお願いいたします。

- (2)学校様の設定が完了していない可能性がございます。

学校様へご連絡をお願いいたします。

7.その他のお問い合わせ

通知文をコピー・ペーストしたい。

H&Sアプリでは通知をコピーする、またメールに転送するという仕組みは備わっておりません。

学校様からのお知らせをメールで確認したい場合は、利用説明書の裏面「フィーチャーフォン(ガラケー)・パソコンでC4th Home&Schoolを利用する」に記載のモバイルサイト URLよりご登録ください。

学校様からの通知は、都度ご登録いただいたメールアドレスに届きます。

メールに記載されている URL にアクセスし、通知内容(添付された PDFを含む)をご確認いただけます。

一部、注意事項がございますので、下記(1)から(3)をご確認ください。

＜注意事項＞

(1)届いたURLからのみ通知を確認する仕様となっているため、モバイルサイトからは過去に届いたお知らせは閲覧できません。

(2)H&Sアプリに再ログインすると、メールではなく H&Sアプリに通知が届くようになりますのでご注意ください。

(例:最後にログインをおこなったのが H&Sアプリの場合、通知はメールではなく H&Sアプリに届きます)
そのため、保護者アプリとモバイルサイトの両方をご利用される場合は、アプリとは別の利用者情報(アカウント)の新規登録をおすすめします。

利用説明書 STEP5 2人目以降のご家族の登録、利用説明書裏面「2人目以降のご家族の方に子ども情報を共有する」に記載の手順に沿ってご登録ください。

- (3)モバイルサイトでは、欠席連絡や連絡帳など一部機能はご利用いただけませんのでご了承ください。

よくあるお問い合わせ

連絡帳機能にてコメントの送信ができない。

副アカウントでご利用されており、主アカウント側での設定が完了していないことが考えられます。
主アカウントでログイン後に以下の操作をお願いいたします。

(1)連絡帳＞右下のハンバーガーメニュー(三本線)＞連絡帳設定より、登録権限設定を「有効」にする。

主アカウントで、各種メニュー・設定＞共通設定＞共有グループで、副アカウントの右側に子ども本人と表示されている場合は以下の操作をお試しください。

(2)主アカウントでアプリにログイン後、ハンバーガーメニュー(横三本線)＞共有グループ＞「子ども本人」となっている副アカウントを選択＞「この副アカウントを子ども本人として設定する」を OFFに切り替え。

※手順(1)でお子様が二名以上登録されている場合

主アカウントの「子ども選択」にて、それぞれのお子様を選択して設定をお願いいたします。

※手順(2)で副アカウントの続柄を変更したい場合

ハンバーガーメニュー(横三本線)＞子ども選択＞編集＞続柄を変更 にて変更が可能です。

動画が確認できない。

H&Sには動画配信の機能はございません。

そのため、該当の動画は H&S 以外(学校 HP や限定公開 YouTube 等)で投稿されているものである可能性が高いと思われます。

その場合は弊社からご回答ができかねるため、学校様にご連絡ください。

登録した保護者アカウントを削除したい。

＜削除したいアカウントでのログインが可能な場合＞

ログイン後、共通設定＞(画面下方)学校退会・非表示設定より「退会」します。

＜ログイン ID やパスワードが分からず削除したいアカウントでのログインができない場合＞

ログイン画面上の「ログイン ID を忘れた方はこちら」「パスワードを忘れた方はこちら」をタップすると登録済みのメールアドレスにアカウント情報が届きます。

メールが届かない場合は、ログイン ID の確認・パスワードの初期化を学校様までご依頼ください。

※メールは、迷惑フォルダもあわせてご確認ください。

ID・パスワードを入力してもログインできない場合は、学校様へアカウントの削除をご相談ください。

＜すでにアプリをアンインストールしている場合＞

学校様へアカウントの削除をご相談ください。

よくあるお問い合わせ

添付されたPDFファイルが確認できない。

＜iPhoneの場合＞

PDFをHome&Schoolのアプリで開く仕様となっておりますが、別途 PDF閲覧アプリ等で開くように設定されている場合、設定が正しく行われていない可能性があります。

＜Androidの場合＞

PDFは端末にインストールされている閲覧用アプリで開く仕様となっております。

いずれの場合も携帯端末の「PDFファイルを開く設定」が原因で開けないことが考えられます。

お使いの携帯端末の設定の問題となるため、ご利用端末のサポートなどのお問い合わせ窓口へご確認をお願いいたします。

卒業後、通知が確認できない。

アプリで子ども情報を削除していないにもかかわらず通知が確認できない場合は、学校様にて無効化の操作をされた可能性があります。

※無効化すると過去の通知は確認不可となります。

無効化の処理は取り消すことが可能ですので、学校様へご依頼ください。

卒業した子どもを画面から削除したい。

以下の手順でご対応をお願いします。

＜卒業されたお子様以外に、同じ学校に在籍するお子様がいる場合＞

■卒業する子どものアカウント情報の削除

・ハンバーガーメニュー＞子ども選択の画面で、卒業されたお子様のアイコンに「編集」と表示されている場合

⇒「編集」をタップし、「削除する」を選択することで子どものアカウントを削除することができます。

・ハンバーガーメニュー＞子ども選択の画面で、卒業されたお子様のアイコンに「卒業」または「その他」と表示されている場合

⇒保護者様で削除はできません。学校様にご相談ください。

＜卒業されたお子様と同じ学校に在籍されるお子様がいない場合＞

学校を「退会」することで表示が消えます。

※退会した学校にはログインができなくなります。

※退会した学校は他のお子様の通知も含め、過去の通知がすべて閲覧できなくなります。

■アプリ上での非表示(退会)

(1)ログイン画面より、登録済みのログイン IDとパスワードにてログイン

(2)画面右上のハンバーガーメニュー(三本線)をタップする

(3)「共通設定」をタップする

(4)「学校退会・非表示設定」をタップし、小学校の「非表示(退会)」をタップする

(5)非表示(退会)確認の内容をご確認いただき、「非表示にする(退会する)」をタップする

よくあるお問い合わせ

添付されたPDFファイルが確認できない。

＜iPhoneの場合＞

PDFをHome&Schoolのアプリで開く仕様となっておりますが、別途 PDF閲覧アプリ等で開くように設定されている場合、設定が正しく行われていない可能性があります。

＜Androidの場合＞

PDFは端末にインストールされている閲覧用アプリで開く仕様となっております。

いずれの場合も携帯端末の「PDFファイルを開く設定」が原因で開けないことが考えられます。

お使いの携帯端末の設定の問題となるため、ご利用端末のサポートなどのお問い合わせ窓口へご確認をお願いいたします。

卒業後、通知が確認できない。

アプリで子ども情報を削除していないにもかかわらず通知が確認できない場合は、学校様にて無効化の操作をされた可能性があります。

※無効化すると過去の通知は確認不可となります。

無効化の処理は取り消すことが可能ですので、学校様へご依頼ください。

卒業した子どもを画面から削除したい。

以下の手順でご対応をお願いします。

＜卒業されたお子様以外に、同じ学校に在籍するお子様がいる場合＞

■卒業する子どものアカウント情報の削除

・ハンバーガーメニュー＞子ども選択の画面で、卒業されたお子様のアイコンに「編集」と表示されている場合

⇒「編集」をタップし、「削除する」を選択することで子どものアカウントを削除することができます。

・ハンバーガーメニュー＞子ども選択の画面で、卒業されたお子様のアイコンに「卒業」または「その他」と表示されている場合

⇒保護者様で削除はできません。学校様にご相談ください。

＜卒業されたお子様と同じ学校に在籍されるお子様がいない場合＞

学校を「退会」することで表示が消えます。

※退会した学校にはログインができなくなります。

※退会した学校は他のお子様の通知も含め、過去の通知がすべて閲覧できなくなります。

■アプリ上での非表示(退会)

(1)ログイン画面より、登録済みのログイン IDとパスワードにてログイン

(2)画面右上のハンバーガーメニュー(三本線)をタップする

(3)「共通設定」をタップする

(4)「学校退会・非表示設定」をタップし、小学校の「非表示(退会)」をタップする

(5)非表示(退会)確認の内容をご確認いただき、「非表示にする(退会する)」をタップする