



学校様向け 保護者問い合わせQ&A ＜保護者認証方式利用版＞

株式会社 EDUCOM

【弊社問い合わせ窓口】

保護者様⇒EDUCOM
オンラインヘルプ

保護者アプリにログイン＞ハンバーガーメニュー（横三本線）＞オンラインヘルプよりお進みいただけます。

また、利用説明書の裏面上部にも記載がございます。

保護者様からのお電話でのお問い合わせは受け付けておりません。保護者様から学校様へのお問い合わせがあった場合は、上記オンラインヘルプよりお問い合わせいただくようご案内ください。

保護者様の大切な情報を扱うため、**学校管理画面での各種設定・操作は、学校様にておこなっていただく必要がございます。**

本資料には、保護者様からのよくあるお問い合わせ内容を掲載しておりますので、ご案内にお役立ていただけますと幸いです。

■よくあるご質問

Q1. ログインができない

以下の順番でご確認ください。学校側で対応する場合の操作は、「■C4th Home & School の設定確認方法」(本資料p.4以降)を参照ください。(文中の【】は「■C4th Home & School の設定確認方法」の項目を指します。)

STEP1 保護者アプリで、ログインしたい学校名が正しいかどうか確認

1. 保護者アプリ上で、学校名をご確認ください。
2. 学校名が異なる場合は、ログイン画面>「学校検索」にてログインしたい学校を検索ください。



STEP2 ログインができないエラーを確認

表示されたエラー内容をご確認の上、次のページの「STEP2 ログインができないエラーを確認-エラー確認表-」を参照ください。
該当のエラーに沿った方法で対応ください。


STEP3 ログインしたい学校に保護者アカウントの登録が完了しているかを確認

学校様で、以下の内容をご確認ください。

1. 【1-2】より、該当アカウントが表示されているか または、A 紐付状態をご確認ください。
2. 1で該当アカウントが表示されていない場合は、児童生徒への紐付が完了されていないため、【2-2】より、E 会員状態をご確認ください。

Q1. ログインができない

STEP2 ログインができないエラーを確認 -エラー確認表-

パターン	パターン1	パターン2
エラー内容	ログインできませんでした	前回と違う端末、またはアカウントでログインしようとしています。…
エラー理由	「ログインID」「パスワード」の両方もしくはどちらかが設定された内容と異なっている状態です。	不正ログイン防止のためのパスコードが発行されている状態です。
学校で対応する場合	<p>ログインIDが不明の場合 【1-2】や【2-2】で表示される「アカウントID」が「ログインID」となっています。表紙された「アカウントID」をお伝えください。</p> <p>パスワードが不明の場合 パスワードは学校様で確認することができません。</p> <p>ただし、該当のアカウントが主アカウントの場合のみ、【1-2】の※のボタンからパスワードの初期化（00000000に設定）が可能です。</p>	【1-2】のC二段階認証より、学校様で認証を解除できます。
保護者で対応する場合	<p>保護者アプリのログイン画面下部に表示された「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」から確認できます。</p> <div data-bbox="455 1437 772 1545" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ログインする</p> <p>ログインIDを忘れた方はこちら</p> <p>パスワードを忘れた方はこちら</p> </div> <p>確認の際はそれぞれ以下の内容が必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ログインID確認：アカウント作成時のメールアドレス ・パスワード確認：ログインID <p>入力後、アカウント作成時に登録したメールアドレス宛に確認内容が届きません。</p>	<p>アカウント作成時に登録したメールアドレスに届くパスコードをパスコード入力画面に入力ください。</p> <div data-bbox="958 1504 1286 1920" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p> 前回と違う端末、またはアカウントでログインしようとしています。</p> <p>ご本人確認のため、ご登録のメールアドレスにパスコードを送信しました。以下に入力してください。</p> <p>※メールを受信できない場合 旧端末をお持ちの方は、旧端末でログインし、受信可能なメールアドレスに変更後、新端末でログインをお試しください。上記の方法が実施できない場合、学校にご相談ください。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>パスコードを入力してください</p> </div> <p style="text-align: center; margin: 5px 0;">OK</p> <p style="text-align: center; margin: 5px 0;">キャンセル</p> </div>

Q2. 通知が届かない

以下の順番でご確認ください。学校側で対応する場合の操作は、「■C4th Home & School の設定確認方法」（本資料p.4以降）を参照ください。（文中の【】は「■C4th Home & School の設定確認方法」の項目を指します。）

CASE1 ログインすると通知を確認できるが、プッシュ通知が届かない

保護者アプリ上で、共通設定>通知確認にて、通知テストを行ってください。その後、画面下部に表示される「通知が届かない方はこちら」にて各設定を確認ください。



CASE2 ログインしても通知が届いていない

パターン	パターン1	パターン2
保護者アプリのログイン後の状態	<ul style="list-style-type: none"> 共通設定メニューが表示 他の子どものトップメニューが表示（対象の子どものトップメニューへアクセスができない） 	<ul style="list-style-type: none"> ログイン後、共通設定>共有グループをタップした場合、自分が「副アカウント」でさらに「子ども本人マーク」で表示されている
不通知理由	紐づけが設定できていない可能性があります。	子ども本人として設定されているため、保護者アカウント宛の通知は届かないようになっています。
学校で対応する場合	対象の子どもについて、【1-2】のA紐付状態を確認ください。	対象のアカウントについて、【1-2】B子ども本人をご確認ください。
保護者で対応する場合	<p>1. 保護者アプリ上で、共通設定>アカウント管理にて対象の学校をタップします。</p> <p>2. 子ども情報欄をご確認ください。（アカウント管理では、学校に登録中のアカウント情報と紐づいている子どもの情報が確認できます。）</p> <p>A：子ども情報が無く、アカウント情報のみ表示している場合 保護者アカウントを学校に登録できているが子どもとの紐づけが設定されていない状態です。 ⇒だれも子どもと紐づけ設定していない場合は、有効期限が切れていない利用説明書を用意し、共通設定>子ども追加にて紐づけください。 ⇒主アカウントがすでにいる場合は、主アカウントに招待メールを送ってもらい（もしくは利用説明を参照）、共通設定>子ども追加にて副アカウントとして紐づけください。</p> <p>B：子ども情報の氏名に「申請中」と表示されている場合（右図参照） 副アカウントとして申請中の状態です。 ⇒主アカウント側で承認作業を行うと、副アカウントとして紐づけの設定が完了し、受信可能となります。</p>	<p>該当のアカウントの人物が子ども自身ではない場合、以下の通り操作ください。</p> <p>1. 主アカウント側の保護者アプリ上で、共通グループ>該当の副アカウントをタップします。</p> <p>2. 「この副アカウントを子ども本人として設定する」をOFFに変更後、OKをタップください。</p>



■C4th Home & School の設定確認方法

C4th Home & School（以降、H&S）について、児童生徒の保護者から学校宛にご質問などございましたら、以下の手順で設定をご確認ください。

- 【1】「主アカウント管理」機能から現在の設定状況を確認
- 【2】「プロフィール登録リスト」機能から保護者側のアカウント状況を確認
- 【3】保護者で利用している機種を確認

【1-1】「主アカウント管理」機能から現在の設定状況を確認

Home & Schoolの管理画面へログイン後、①運用マスタ管理 > ②主アカウント管理をクリックします。
③検索画面より、連絡のあった保護者の児童生徒を検索後、児童生徒欄の④詳細をクリックします。



The screenshot shows the '主アカウント管理' search screen. It features several input fields and dropdown menus for searching by student name, child account, management number, guardian name, main account, and status. There are also checkboxes for search conditions and radio buttons for search filters. A red dashed box highlights the search area, and a red box with the number 3 highlights the '検索' (Search) button.

以下の項目を利用して検索が可能です。

- ・児童生徒名
学校側で登録した児童生徒氏名
※直接入力 もしくは児童生徒検索ボタンから検索して入力が可能です

- ・子どもアカウント
H&Sが自動で割り振っているアカウント（利用説明書に記載しています）

- ・児童生徒管理番号
C4thで自動に割り振っている番号

- ・保護者名
保護者側で登録した氏名

- ・主アカウント
保護者側で登録したログインID

また、「学年学級設定」より、所属クラスからも検索できます。

出席番号	児童生徒名	児童生徒管理番号	性別	年度	学年	学級	子どもアカウント	保護者名	主アカウント	紐付状態	子ども本人設定状態	全選択
10	和田 彩乃	20150005		2021年度	4年	1組	YOZEZLACRD	和田和子	wadakam	紐付中	未設定	<input type="checkbox"/>

【1-2】「主アカウント管理」機能から現在の設定状況を確認

詳細情報から以下の情報を確認します。

主アカウント管理 アカウント詳細

児童生徒名	和田 彩乃
児童生徒管理番号	20150005
性別	
学年	4年
紐付状態	紐付中
子どもアカウント引出状態	引出済 2020/06/12
利用説明書発行状態	発行済み 2021/04/06
利用説明書有効期限	2021/05/07
子どもアカウント	YQ9EZLACRD
主アカウント	wadakazu
主アカウント名前	和田和子
主アカウント登録日	2021/04/06
学校承認実施日	-

※主アカウントのみこのボタンからログインパスワードの初期化が可能です。(副アカウントの場合、保護者アプリ側からパスワードをご確認ください)

主アカウントを無効にする 主アカウント パスワード初期化
利用説明書発行

アカウント情報
子どもアカウント：YQ9EZLACRD

保護者アカウント名	続柄	アカウントID	アカウント種別	デバイス区分	紐付状態	子ども本人	二段階認証
和田和子	母	wadakazu	主アカウント	Android	紐付中		
和田太一	父	taichi-wada	副アカウント	ガラケー	紐付中		
彩乃	子ども本人	ayanowada	副アカウント	iOS	紐付中	○	

※保護者アカウント登録状況

児童生徒に紐づいているアカウントについて、「アカウント情報」欄から確認できます。H&Sでは、最初に登録したアカウントは【主アカウント】、2人目以降は【副アカウント】として登録されます。

登録にかかわる確認ポイント

以下のA～Cの状態を確認し、該当する項目の記載に沿った確認をお願いします。

A 紐付状態

2人目以降登録については、【主アカウント】側からの承認が必要です。アカウント情報の「紐付状態」欄が「申請中」の場合は、承認が完了していないため、「アカウント種別」欄が【主アカウント】となっているアカウントから承認ください。承認完了後、「紐付状態」は「紐付中」に変更されます。

アカウント情報
子どもアカウント：YQ9EZLACRD

保護者アカウント名	続柄	アカウントID	アカウント種別	デバイス区分	紐付状態	子ども本人	二段階認証
和田和子	母	wadakazu	主アカウント	Android	紐付中		
和田太一	父	taichi-wada	副アカウント	ガラケー	申請中		

B 子ども本人

通知作成時、通知先として、「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」を選択できます。そのため、通知先の設定により、通知を受信できないアカウントがあります。副アカウントに対する「子ども本人に指定」「子ども本人から解除する」といった設定は、保護者アプリの主アカウント側で、設定が可能です。

アカウント情報
子どもアカウント：YQ9EZLACRD

保護者アカウント名	続柄	アカウントID	アカウント種別	デバイス区分	紐付状態	子ども本人	二段階認証
和田和子	母	wadakazu	主アカウント	Android	紐付中		
和田太一	父	taichi-wada	副アカウント	ガラケー	紐付中		
彩乃	子ども本人	ayanowada	副アカウント	iOS	紐付中	○	

C 二段階認証

保護者アプリを前回と異なる端末、またはアカウントでログインしようとしている場合、画面上にパスコード入力欄が表示され、登録したメールアドレス宛にパスコードが送信されます。保護者側でパスコードが確認できない場合、次の操作を行うことで、パスコードなく、ログインすることができます。

<操作> アカウント情報に表示される「二段階認証」欄で②「有効」をクリックし、「無効」とする。

アカウント情報
子どもアカウント：YQ9EZLACRD

保護者アカウント名	続柄	アカウントID	アカウント種別	デバイス区分	紐付状態	子ども本人	二段階認証
和田和子	母	wadakazu	主アカウント	Android	紐付中		有効

2

【2-1】「プロフィール登録リスト」機能から保護者側のアカウント状況を確認

Home & Schoolの管理画面へログイン後、①運用マスタ管理 > ②プロフィール登録リストをクリックします。
③検索画面より、連絡のあった保護者の児童生徒を検索後、児童生徒欄の④詳細をクリックします。



プロフィール登録リスト

名前 ※あいまい検索可能

アカウントID ※あいまい検索可能

メールアドレス ※完全一致検索

児童生徒との紐付状態 紐付済み 紐付なし

児童生徒情報の状態
 学級未登録児童生徒
 卒業した児童生徒
 転校した児童生徒
 その他理由を設定した児童生徒

③

以下の項目を利用して検索が可能です。

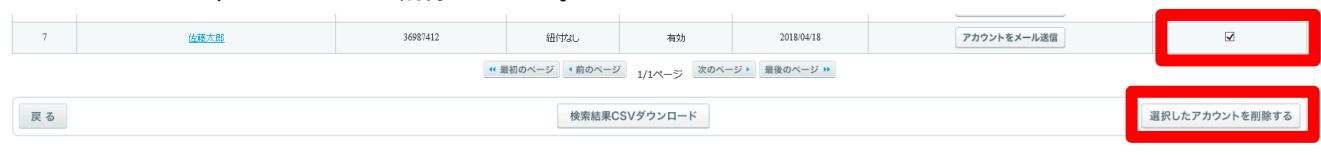
- ・名前
保護者側で登録した氏名
- ・アカウントID
保護者側で登録したログインID
- ・メールアドレス
保護者側で登録したメールアドレス
※完全一致でのみ検索可能です

番号	名前	アカウントID	紐付状態	会員状態	登録日	全選択
1	田辺太一	tauchi-wada	紐付中	有効	2021/08/27	<input type="button" value="アカウントをメール送信"/>
2	田辺和生	wadakazu	紐付中	有効	2019/04/10	<input type="button" value="アカウントをメール送信"/>
3	新田	nyanowada	紐付中	有効	2018/04/06	<input type="button" value="アカウントをメール送信"/>

■「アカウントをメール送信」ボタンについて
 クリックすることで、保護者側で登録したメールアドレス宛に「アカウントID」を記載したメールが送信されます。

※アカウントID：保護者側が登録したログイン時に利用するユーザ名

■チェックボックスについて
 紐付状態が「紐付なし」となっている もしくは クラス所属のない児童生徒に紐づいたアカウントについては、チェックボックスへ✓を入れた後、画面下部へ表示された「選択したアカウントを削除する」ボタンをクリックすることで、アカウントを削除できます。



【2-2】「プロフィール登録リスト」機能から現在の設定状況を確認

以下の情報を確認します。

番号	名前	アカウントID	紐付状態	会員状態	登録日		全選択
1	和田太一	taichi-wada	紐付中	有効	2021/08/27	アカウントをメール送信	
2	和田和子	wadakazu	紐付中	有効	2019/04/10	アカウントをメール送信	
3	彩乃	ayano-wada	紐付中	有効	2018/04/06	アカウントをメール送信	

登録にかかわる確認ポイント

以下のD～Fの状態を確認し、該当する項目の記載に沿った確認をお願いします。

D 名前

保護者側でアカウント登録時に設定した氏名が表示されます。氏名をクリックすることで、「該当アカウントに紐づいている児童生徒」及び「児童生徒に紐づいているその他アカウント」を確認できます。

 [プロフィール登録リスト](#) [紐付情報一覧](#)

2年1組 和田真一 子どもID : 1B2YHBQY6L		続柄	アカウント種別	アカウントID	紐付状態
保護者アカウント名	和田和子	母	主アカウント	wadakazu	紐付中

4年1組 和田彩乃 子どもID : YQ9EZLACRD		続柄	アカウント種別	アカウントID	紐付状態
保護者アカウント名	和田和子	母	主アカウント	wadakazu	紐付中
	和田太一	父	副アカウント	taichi-wada	紐付中
	彩乃	子ども本人	副アカウント	ayano-wada	紐付中

[戻る](#)

E 会員状態

児童生徒の紐付状態に関わらず、該当アカウントが登録状況が表示されます。登録確認メールから登録完了まで行った場合は「有効」、行っていない場合は「無効」と表示されます。通知を受け取りたいアカウントが「無効」となっていた場合、登録完了まで再登録ください。

F 登録日

アカウントの登録を行った日付が表示されます。

【3】保護者で利用している機種を確認

ご利用の機種により、Home & Schoolの仕様や事象解決に向けての設定が異なります。本資料でお問い合わせ解決が難しい場合、あらかじめ事象が発生している端末の機種と端末のシステムのバージョンをご確認ください。

(例：機種「iPhone12」「Xperia1III」など システムのバージョン「iOS14.7.1」「android11」など)

■よくある質問集（学校管理画面）

質問	回答
学校管理者のパスワードを失念した。	EDUCOMでパスワードの初期化するため、EDUCOMヘルプデスクにお問合せください。
利用説明書の有効期限が切れてしまった保護者がいる。どうしたらよいか。	主アカウント管理より、有効期限を延長したいアカウントの右端にあるチェックボックスにチェックを入れ、チェックしたアカウントの利用説明書の有効期限を延長するのボタンから新たに有効期限を設定します。
転入生をC4thに登録したので、Home & Schoolに反映させたい。	C4thの児童生徒＞児童生徒名簿＞転出入処理にて、転入生の登録をおこなうことで、登録された翌日にHome & Schoolへ反映されます。
転出生をC4thで転出処理を行ったので、Home & Schoolに反映させたい。	運用マスタ管理＞児童生徒管理で対象生徒を無効（転校）にします。無効にすると紐づいている保護者に通知が発報されません。
教職員のみにも通知を送りたい。	共通連絡ではなく、校内連絡機能を使用します。
通知をしたいが、新規登録ボタンがない。	学校管理ユーザでログインされている場合は先生個人のアカウントでログインしてください。個人のアカウントでログインしていてボタンがない場合、通知権限がありません。学校管理ユーザにて運用マスタ管理＞通知権限管理で権限を設定します。
転入生の登録が完了した。主アカウント管理で「紐付中」になっていることも確認したが、該当の主アカウントに学年通知が届かない。	該当の転入生のクラス所属はお済でしょうか。クラス所属がされていないと、保護者アカウントが「紐付中」であっても通知は届きません。

■よくある質問集（保護者アプリ）

質問	回答
保護者が使用していた携帯機種を変更をした。	<p>新しい端末で、再度アプリをインストールし、以前ご登録いただいたログインID・パスワードでログインができます。</p> <p>以前とは異なる端末からログインをすると、Home&Schoolに登録されているメールアドレスに、二段階認証のパスコードが送られます。もし、メールアドレスが変更されていてパスコードが受け取れない場合は、学校管理画面の運用マスタ管理＞主アカウント管理にて二段階認証を無効にすることができます。ログインができましたら、保護者アプリのハンバーガーメニュー（三本線のメニュー）＞マイプロフィールからメールアドレスの登録情報の変更を行います。</p>
プッシュ通知のON・OFFを設定したい。	<p>以下の手順で設定します。</p> <p>① 共通設定＞通知受信設定を選択します。</p> <p>② プッシュ通知のON・OFFの設定をします。</p> <p>※iPhoneでプッシュ通知が表示されない場合 設定＞通知＞ホーム&スクールから全般の通知許可の設定をすることができます。</p> <p>※Androidでプッシュ通知が表示されない場合 設定＞音と通知＞アプリの通知＞C4th Home & School から全般の通知許可の設定をすることができます。</p>
モバイルサイトを利用していたが、アプリに変更したい。	<p>アプリをダウンロードし、モバイルサイトでご登録いただいたログインID・パスワードでログインすることで、アプリでの利用に切り替わり、アプリから通知を受け取ることができます。</p>
登録したログインIDやパスワード、メールアドレスを変更したい。	<p>以下の手順で設定します。</p> <p>①共通設定＞マイプロフィールを選択します。</p> <p>②内容を編集して、「登録する」ボタンを選択します。</p>
保護者アプリのログインID、パスワードを忘れてしまった。	<p>ログインIDを確認する場合は、保護者アプリの学校のログイン画面にある「ログインIDを忘れた方はこちら」からメールアドレスを入力、パスワードを確認する場合は「パスワードを忘れた方はこちら」からログインIDを入力し送信することで、登録したメールアドレスに情報が送信されます。</p>
兄弟など、2人目以降の子どもアカウントを登録したい。	<p>1. 1人目のお子様の子ども登録まで完了します。</p> <p>2. アプリにログイン後、ハンバーガーメニュー（三本線のメニュー）＞子ども追加 をタップします。</p> <p>3. 子ども追加の画面で、2人目の子どものQRコード読取、または学校ID以下を入力します。</p> <p>4. 続柄を選択し[次へ]をタップします。</p> <p>5. 学校の選択画面で内容を確認し[確定する]をタップ。</p> <p>6. 子ども認証成功の画面に切り替わり、子どもの追加が完了となります。</p> <p>ハンバーガーメニュー（三本線のメニュー）＞子ども選択から、子どもの切り替えが可能となり、お子様それぞれに届いた通知を確認することができます。</p>

よくある質問集（保護者アプリ）

質問	回答
<p>続柄を「子ども本人」で登録をしてしまい通知が届かない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・主アカウントで続柄を変更する場合 ハンバーガーメニュー（三本線のメニュー）>子ども選択>編集から続柄を変更できます。 ・副アカウントで続柄を変更する場合 主アカウントでログインし、ハンバーガーメニュー（三本線のメニュー）>共有グループにて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。副アカウントにて、ハンバーガーメニュー（三本線のメニュー）>子ども選択>編集から続柄を変更できます。
<p>主アカウントと副アカウントを入れ替えたい。</p>	<p>以下の手順にて操作をお願いいたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主アカウントが共通設定>共有グループで副アカウントを削除する。 2. 主アカウントが共通設定>子ども選択で、自分の紐付きを削除する。 3. 利用説明書の「STEP3（子ども情報の登録）」から紐付けし直す。（利用説明書の登録有効期限が切れている場合は、学校様での有効期限の延長が必要です。） <p>※注意点※ 現主アカウントを副アカウントに変更した際は、現主アカウント側で受け取っていた通知が上記の操作によって閲覧できなくなります。重要な内容は操作の前に控えておくなどのご対応をしていただく必要がございます。</p>
<p>欠席連絡機能が使えると聞いた、最新のバージョンへアップデートしても画面上に欠席連絡のメニューが出てこない。</p>	<p>学校管理画面の基本マスタ管理>利用機能管理にて、欠席連絡メニューを提供ありに設定し更新をおこない、運用マスタ管理>欠席連絡管理>欠席連絡種別設定にて「毎日の登校」の保護者確認状態を「公開」にすることで保護者アプリ上に表示されます。</p> <p>上記を設定しても欠席連絡が表示されない場合は、保護者アカウントの続柄が「子ども本人」で登録されている可能性があります。保護者アプリのハンバーガーメニュー（三本線のメニュー）>子ども選択>編集から続柄を変更できます。</p>

○保護者アプリ画面イメージ（ログイン後）

ハンバーガーメニュー



■よくある質問集（教職員アプリ）

質問	回答
4桁の通知パスワードを失念した。	学校管理画面にログインし、マイプロフィールメニューから通知用パスワードの確認をします。パスワードを変更したい場合は、先生用アプリのハンバーガーメニュー（三本線のメニュー）＞共通設定＞通知パスワード変更から変更できます。
教職員アプリにログインできなくなった。	学校管理者で学校管理画面にログインし、運用マスタ管理＞教職員管理メニューから該当の先生を選択、パスワードリセットの操作をします。リセット後のパスワードは「00000000」になります。
パスワードを変更したい。	ハンバーガーメニュー（三本線のメニュー）＞共通設定＞マイプロフィールより、現在のパスワードと新しく設定したいパスワードを入力し、[保存]を押すと変更ができます。 ※パスワードは、英小文字・英大文字・数字すべてを組み合わせた8文字以上の文字列を設定してください。