◆電子申請に関するＱ＆Ａ

Q1. LoGo フォームへアクセスできません。

A1. LoGo フォームへのアクセスが一時的に集中しすぎたり、サーバーのメンテナンス中である場合に、『このサイトにアクセスできません』と表示されることがあります。また、インターネットの接続が不安定な場合も同様です。

まずは、右の二次元コードから、LoGo フォームがメンテナンス中でないかをご確認ください。

それでも問題が解決しない場合は、時間をおいて再接続したり、Wi-Fi ルーターやパソコンの再起動をお試しください。

Q2. 申請フォームにログインできません。

A2. 申請受付期間外に申請フォームにログインした場合、「このフォームは現在準備中です。開始までお待ちください。」、又は「このフォームは受付を終了しました。」と表示されます。申請受付期間をご確認のうえ、お手続きをお願いします。

Q3. LoGo フォームの基本的な操作方法（アカウント登録、ログインなど）がわかりません。

A3. 右の二次元コードから、「LoGo フォームに関するよくあるご質問」を確認してください。

Q4. LoGo フォームへログインする際のパスワードを忘れてしまいました。

A4. ログインページの下部にある「パスワードをお忘れの方」をクリックすると、登録済みのメールアドレス宛に送信されるリンクからパスワードの再設定が可能です。

Q5. メールアドレスを変更したために、ログインができません。

A5. 機種変更等でメールアドレスが変更された場合、ログインに必要な認証コードが届かないため、ログインできません。アカウントを新規作成してください。

Q6. アカウントの登録情報を変更・削除したいです。

A6. 右の二次元コードから、LoGo フォームのマイページへログインしてください。

ログイン後に、「設定」＞「登録情報」＞「編集」からアカウント情報の変更が可能です。

また、ログイン後に、「設定」＞「登録情報」＞「アカウントを削除」からアカウント情報の削除が可能です。

Q7. 入力していた内容が、途中ですべて消えてしまいました。

A7. 入力中であっても 60 分を経過するとタイムアウトとなり、入力していた内容が消えてしまいます。申請画面の一番下にある「入力内容を一時保存する」というボタンを押下することで、回答を一時保存できますので、適宜、ご利用ください。LoGo フォームのマイページ又は該当フォームの URL をクリックし、ログインし直すことで入力の一時保存したデータの入力再開が可能です。

Q8. 児童１名ごとに申込（申請）が必要ですか？

A8. 窓口申請と同様、児童１名ごとに申込（申請）が必要です。申込（申請）する児童が２名以上いる場合は、恐れ入りますが、それぞれ申込（申請）をしてください。

Q9. 添付可能なファイルを教えてください。

A9. PDF ファイル又は画像ファイル（「jpeg」,「jpg」,「png」,「gif」）で添付してください。
就労証明書を勤務先から Excel ファイルで受領した場合は、PDF ファイルに変換してから添付してください。
紙で受領した場合は、スマートフォン等で撮影し、画像ファイルで添付してください。

Q10. ファイルを添付する際の注意点を教えてください。

A10. ①PDF ファイル又は画像ファイルには、パスワードを設定しないでください。
②１つの添付ファイルの容量上限は 10MB で、１回の回答全体の添付ファイルの容量上限は約 100MB です。
③添付書類に個人番号（マイナンバー）の記載がある場合は、該当箇所をマスキングしたうえで、添付してください。
④添付ファイルから、書類に記載の内容を明確に読み取ることができない場合は、メールで修正依頼が届きますので、修正、再申請をしてください。

Q11. 就労証明書等の添付資料は、スマートフォンで撮影した写真でも良いですか？

A11. 内容を読み取ることができれば問題ありません。ファイルの形式や容量（サイズ）にご注意ください。

Q12. iPhone で撮影した画像が添付できません。

A12. iPhone で撮影した画像が「heic(heif)」形式で保存されている場合、添付ができません。iPhone のカメラ設定を変更することで、「jpeg(jpg)」形式等で保存することができます。以下の通り設定変更をしてください。
（１）「設定」を起動
（２）「設定」にて「カメラ」→「フォーマット」の順にタップ
（３）「互換性優先」を選択

Q13. ２箇所以上の就労先で勤務している場合、就労時間の入力はどのようにしたら良いですか？

A13. ２箇所以上の就労先で勤務している場合、最も勤務日数（時間）の多い就労先の状況（勤務日数や通勤時間等）について入力してください。その上で、フォーム上の「上記で添付しきれなかった書類がある場合、こちらに添付してください。」の箇所に、他の就労先の就労証明書等を添付してください。また、フォーム上の「備考欄」の箇所に、他の就労先までの通勤時間を入力してください。

Q14. １つだけの利用要件では、希望する利用区分を満たさない場合はどのようにしたら良いですか？（例：土曜区分を申し込みたいが、就労は平日のみで、土曜日に介護をしている場合）

A14. 複数の利用要件（就労と介護等）で申込（申請）する場合は、事前に利用予定のあいキッズや区にご相談ください。ご相談後、電子申請で入力する際は、フォーム上の「該当する利用要件を選択してください。」の箇所で、「その他」を選んで入力してください。複数の利用要件で申込（申請）する場合は、申立書を記入のうえ、添付が必要です。

Q15.「食物等アレルギー状況連絡票（入力用）」や「エピペン等緊急時使用依頼書兼同意書（入力用）」をダウンロードしましたが、正しく表示されません。

A15. スマートフォンなどの場合、表示する環境によっては、Word ファイルが正しく表示されない場合があります。お手数ですが、（手書き用）の PDF ファイルをダウンロードし、記入したうえで、あいキッズに提出してください。

Q16. ガラケー（フィーチャーフォン）でも申込（申請）できますか？

A16. ガラケー（フィーチャーフォン）では申込（申請）できません。スマートフォン、タブレット、パソコンのご利用をお願いします。

Q17. 個人情報を送信しますが、セキュリティは大丈夫ですか？

A17. 申請画面は、暗号化通信を使用しております。また、板橋区への通信は、LGWAN（行政専用のネットワーク）を使用しており、セキュリティを確保しています。

Q18. 送信ボタンを押した後に、送信完了メールが届きません。

A18. メールが迷惑メールフォルダに振り分けられていないかを確認してください。迷惑メールフォルダにもメールが届いていない場合、申込（申請）ができているかどうかを確認しますので、あいキッズに連絡してください。

Q19. 受付期間内に申込（申請）が到達したかどうかはどのように判断されますか？

A19.「申請日時」で判断します。
右の二次元コードから、LoGo フォームのマイページにログインし、「申請一覧」を確認してください。

Q20. 申込（申請）内容や申込（申請）中の状況について確認できますか？

A20. 右の二次元コードから LoGo フォームのマイページへログインし、「申請状況」を確認してください。

「受付」：利用登録・申請内容をあいキッズ及び区で確認しています。

「審査済」：審査が完了しています。

「補正依頼」：あいキッズ及び区から保護者に修正依頼をしています。修正し、再申請してください。

「申請却下」：利用料の未納が３か月以上あるため、電子申請では受付できません。

Q21. 申込（申請）するフォームを間違えてしまいました。どのようにしたら良いですか？
（例：さんさんオレンジの申込をしたかったのに、きらきらタイムの申請をしてしまった）

A21. すぐに申込（申請）したあいキッズに連絡してください。

Q22. 電子申請後に、申込（申請）を取り下げたい場合は、どのようにしたら良いですか？

A22. 申込（申請）したあいキッズに、「申請取下届」又は「利用辞退届」の提出が必要です。電子申請では手続きができませんので、注意してください。

Q23. 利用区分の変更をする場合に電子申請できますか？

A23. 利用登録・申請以外は電子申請できません。「区分の変更」「あいキッズの変更」「休止」「辞退」「申請内容の変更」を希望する場合は、該当の書類をあいキッズに提出してください。
また、就労内定者や求職中、産休・育休から復職予定で申込（申請）した場合、追加書類についても、電子申請では手続きができないため、あいキッズに提出してください。

Q24. 電子申請した内容を変更できますか？

A24. ご自身で間違いや不備に気付いた場合は、あいキッズに連絡してください。
申込（申請）内容や添付書類に不備・不足がある場合は、メールで修正依頼が届きます。メールに記載のリンクより LoGo フォームのマイページにアクセスし、修正してください。

Q25. 修正依頼が届きましたが、指定された期限内に修正・再申請できませんでした。利用開始希望日から利用できますか？

A25. 期限内に修正し、再申請されなかった場合、利用開始希望日からの利用ができない場合があります。期限までに必ず対応してください。窓口申請受付期間内の場合は、窓口申請への変更も可能ですが、あらためて全ての項目について所定の様式に記入したうえで、添付書類の提出も必要になります。

Q26. 回線トラブルや、システムのメンテナンス等で受付期間内に電子申請できませんでした。受付期間を過ぎても申込（申請）できますか？

A26. 受付期間内に申込（申請）しなかった場合、利用開始希望日からの利用ができません。期間に余裕をもって申込（申請）してください。