

保護者向け FAQ (よくある質問と回答)

2025 年 11 月 1 日

1. 登録とアプリの導入について

Q1: esiKidz とは何ですか？なぜ導入するのですか？

A: esiKidz は、保育施設と保護者間のコミュニケーションや管理業務をサポートする専門のアプリです。これまで Email や SMS、連絡帳、e-Transfer など複数の手段で行っていた連絡や支払い手続きを、より安全で便利な一つのプラットフォームに集約するために導入します。

Q2: アプリの利用は必須ですか？

A: はい。JLC のプログラムへのご登録、お支払い、そして様々なコミュニケーションが全てこのシステムを通して行われるようになるため、全てのご家族に登録と設定をお願いします。

Q3: アプリのダウンロードや利用にお金はかかりますか？

A: いいえ、全て無料です。(ただし、送られた写真を 7 日以内にダウンロードできなかった場合に、有料でダウンロードが可能になるサービスがあります。)

Q4: esiKidz から「Welcome メール」が届きません。

A: まず、迷惑メール (Junk/Spam) フォルダをご確認ください。それでも見つからない場合は、contact@jlcvictoria.com までご連絡ください。招待メールを再送いたします。

Q5: 11 月 25 日までに設定が完了しなかった場合はどうなりますか？

A: 2026 年 12 月 1 日からの自動支払いや JLC からの重要な連絡が受け取れなくなる可能性があります。お忙しいところ恐れ入りますが、期限内の設定にご協力をお願いいたします。設定が難しい場合は、お早めに園にご相談ください。

Q6: スマートフォンを持っていません。どうすればよいですか？

A: (回答更新) はい、esiKidz のウェブサイトから直接ログインできる、パソコン用の「ペアレント・ウェブ・ポータル」が用意されています。スマートフォンをお持ちでない方も、パソコンからアカウント作成、支払い設定、お知らせの確認など、アプリとほぼ同等の機能をご利用いただけます。

Q7: 登録情報を最初からすべて入力し直す必要がありますか？

A: ご安心ください。現在 JLC で管理している皆様のお子様の情報（お名前、生年月日、連絡先など）は、esiKidz のシステムに一括でインポートされます。保護者の皆様に情報を再入力していただく必要はありません。ただし、初めてログインする際に、自動引き落としのための支払い情報の設定と、登録されているご自身の情報（住所、電話番号、緊急連絡先など）に間違いがないかの確認をお願いいたします。

2. 支払いと e-Transfer からの移行について

Q8: なぜ支払いを e-Transfer から自動引き落としに変更するのですか？

A: これまで保護者の皆様に毎月手動で送金していただくお手間をおかけしていましたが、自動引き落としに移行することで、送金忘れや金額の間違いを防ぎ、双方の管理負担を軽減することが可能になります。また、アプリを通じてレシートの確認、発行が可能になるため、会計の透明性、利便性も向上します。

Q9: 銀行の自動引き落としに抵抗があります。これまで通り e-Transfer で支払うことはできますか？

A: 2025 年 12 月 1 日以降、お支払いは、上記の理由で原則として銀行自動引き落としに統一させていただきます。国内の銀行口座をお持ちでないご家族には、別途費用が必要になりますがカード支払いの対応が可能です。詳細はお問い合わせ下さい。

Q10: 2025 年 11 月分の費用の支払いはどうなりますか？

A: 今回のシステム移行は 2025 年 12 月 1 日 (12 月分のお支払い) からです。したがって、11 月分の保育料は、これまで通り e-Transfer にてお支払いをお願いいたします。

Q11: 自動引き落としは、毎月何日に実行されますか？

A: 毎月 1 日（または最初の営業日）に月額費用が引き落とされるよう、事前に（2 営業日前に）システム

処理を行います。皆様の口座からは毎月 1 日（または最初の営業日）に引き落とされる予定です。引き落としが失敗した場合、再度引き落としの処理を行うために 7 ドルの手数料を追加でご負担いただく必要があるため、事前に残高のご確認をお願いいたします。

Q12: 引き落とされる金額は事前に確認できますか？ A: はい。月額費用が確定し、園が請求書を作成した時点で、保護者の皆様に「請求書 (Invoice) 発行」の通知メールが送信されます。引き落としが実行される前に、アプリまたは Web ポータル上で請求額を必ずご確認いただけます。

Q13: 銀行口座の代わりにクレジットカードを登録できますか？

A: 今回皆様に無料でご利用いただける毎月の自動支払いシステムは、銀行口座の自動引き落としを基本としています。ただし、国内の銀行口座をお持ちでない場合、別途費用が必要になりますがカード支払いの対応が可能です。詳細はお問い合わせ下さい。

Q14: 補助金 (ACCB) を決まった月に受け取っていますが、今後はどうなりますか？

A: esiKidz は、BC 州の補助金 (ACCB) にも対応しているため、月額費用から補助金が差し引かれた金額が自動で計算され請求されます。これまでのような補助金の送金は無くなります。

Q15: 支払い設定（銀行情報）は、いつまでに完了する必要がありますか？

A: 2025 年 12 月分の自動引き落としに間に合わせるため、2025 年 11 月 25 日までにアプリ内での銀行情報の設定を完了していただくようお願いいたします。

3. アプリの機能とコミュニケーションについて

Q16: 2026 年 1 月以降、子供が欠席する場合の連絡はどうすればよいですか？

A: esiKidz アプリの Child Attendance Request のメニューから Absent を選んでご連絡をいただくか、アプリのメッセージ機能から欠席のご連絡をお願いいたします。ただし、12 月いっぱいは、移行期間としてこれまでの連絡方法（携帯への直接のメッセージやお電話、連絡帳で）でも構いません。

Q17: これまで使っていた幼稚園の連絡帳はどうなりますか？

A: 幼稚園の連絡帳はこれまで通りご利用いただけます。連絡帳でのコミュニケーションを継続されたいご家族は、これまで通りご利用ください。

Q18: レシートはいつ発行されますか？ 年間の領収書 (Tax Receipt) はもらえますか？ A: アプリ上で「レシートの自動発行 (digital receipts)」が可能になります。支払い完了の都度、アプリ上で確認できるようになる予定です。また、確定申告 (タックスリターン) に必要な年間の領収書についても、アプリから発行が可能になります。

4. セキュリティについて

Q19: 銀行情報をアプリに入力するのが不安です。セキュリティは大丈夫ですか？

A: ご心配は当然のことと存じます。お知らせに記載の通り、esiKidz は世界的に最も安全性が高いとされる AWS (Amazon Web Services) のクラウドシステムを使用しています。これは多くの銀行や政府機関でも採用されている強固なセキュリティ基盤であり、皆様の銀行情報は安全に管理されます。

Q20: 子どもの個人情報や写真はどのように管理されますか？

A: 上記の通り皆様のデータは、今よりも安全に保護され、JLC の運営に関連する目的以外で利用されることはありません。承認された保護者と JLC スタッフのみが、関連する情報にアクセスできます。また、日々の連絡や写真につきましては、保護者の皆様には 7 日間無料で閲覧、写真のダウンロードを行って頂くことが可能です。この期間を過ぎると写真のダウンロードが有料となってしまうため、ご注意ください。

Q21: Facebook での写真のアップは今後も続けますか？

A: これまで Facebook にアップされていたご家族向けの写真は esiKidz を通して今後アップされる予定です。アプリの本格始動を受けて Facebook の保護者専用ページは 2026 年に閉鎖予定です。

Parent FAQ (Frequently Asked Questions)

November 1, 2025

1. Registration and App Setup

Q1: What is esiKidz, and why is it being introduced?

A: esiKidz is a platform that streamlines communication and payments between families and childcare facilities in one secure system. We are introducing it to improve communication and administration process with families.

Q2: Is using the app mandatory?

A: Yes. All registration, payments, and communication for JLC programs will be conducted through this system, so we ask all families to complete their registration and account setup.

Q3: Does it cost anything to download or use the app?

A: No, everything is free of charge. (Please note that if photos shared through the app are not downloaded within 7 days, a paid download option may apply afterward.)

Q4: I haven't received the "Welcome Email" from esiKidz. What should I do?

A: Please first check your junk or spam folder. If you still cannot find it, contact us at contact@jlcvictoria.com and we will resend the invitation email.

Q5: What happens if I don't complete the setup by November 25?

A: You may not be able to receive important notices or automatic payments from December 1, 2025. We kindly ask for your cooperation in completing your setup by the deadline. If you have difficulty doing so, please contact us as soon as possible.

Q6: I don't have a smartphone. What should I do?

A: You can access the **Parent Web Portal** directly from a computer via the esiKidz website. Even without a smartphone, you can create your account, set up payments, and check announcements — almost all the same features as the app.

Q7: Do I need to re-enter all my child's information from scratch?

A: No need to worry. Your child's information (name, date of birth, contact details, etc.) already managed by JLC will be automatically imported into the esiKidz system. However, when you log in for the first time, please set up your payment method for automatic withdrawal and verify that your personal details (address, phone number, emergency contact, etc.) are correct.

2. Payments and Transition from e-Transfer

Q8: Why are payments changing from e-Transfer to automatic withdrawal?

A: Previously, families needed to manually send payments every month. Switching to automatic withdrawal helps prevent missed or incorrect payments and reduces administrative workload for both families and JLC. In addition, the app allows you to view and download digital receipts, improving transparency and convenience.

Q9: I'm uncomfortable with automatic bank withdrawals. Can I continue paying by e-Transfer?

A: Starting **December 1, 2025**, payments will be unified under automatic bank withdrawals for the reasons mentioned above. For families who do not have a Canadian bank account, credit card payments can be arranged for an additional processing fee. Please contact us for details.

Q10: How should I pay for November 2025?

A: The new payment system will start on **December 1, 2025** (for December fees). Please continue paying November tuition via e-Transfer as usual.

Q11: When will the automatic withdrawals take place each month?

A: Payments will be processed on the **1st of each month (or the next business day)**. System processing begins two business days in advance. Please ensure sufficient funds are available, as failed withdrawals will incur a **\$7 reprocessing fee**.

Q12: Can I check the payment amount before it's withdrawn?

A: Yes. Once your monthly fee is finalized and an invoice is issued, you will receive an email notification. You can review the invoice amount in the app or web portal before the payment is processed.

Q13: Can I register a credit card instead of a bank account?

A: The free automatic payment option is based on bank withdrawals. However, for families without a Canadian bank account, credit card payments are available with an additional fee. Please contact us for details.

Q14: How will my ACCB subsidy be handled?

A: esiKidz supports BC's **Affordable Child Care Benefit (ACCB)**. Your subsidy amount will be automatically applied, and you will only be charged the remaining balance. Separate transfers of subsidy funds will no longer be necessary.

Q15: By when do I need to complete my payment setup (bank information)?

A: Please complete your bank information setup in the app by **November 25, 2025** to ensure your December automatic payment is processed correctly.

3. App Features and Communication

Q16: Starting January 2026, how should I report my child's absence?

A: Please use the **Child Attendance Request → Absent** option in the esiKidz app or send a message through the app's messaging feature. During the transition period (through December), you may continue reporting absences via the usual methods (phone, text, or communication book).

Q17: What will happen to the communication book we've been using?

A: You may continue using the communication book if you prefer. Families who wish to maintain that method are welcome to do so.

Q18: When will receipts be issued? Will I receive an annual tax receipt?

A: Digital receipts will be automatically available in the app after each payment. Annual tax receipts (for income tax filing) will also be issued through the app.

4. Security

Q19: I'm concerned about entering my bank information in the app. Is it secure?

A: Your concern is completely understandable. As mentioned in our notice, esiKidz uses the **Amazon Web Services (AWS)** cloud platform, one of the most secure systems in the world — also used by major banks and government agencies. Your financial data will be safely encrypted and protected.

Q20: How is my child's personal information and photos managed?

A: All personal data and photos are securely stored and used only for JLC's operational purposes. Only authorized parents and JLC staff have access to relevant information. Parents can view and download shared photos for free within **7 days**; after that period, paid download options will apply.

Q21: Will photos still be posted on Facebook?

A: Moving forward, photos previously shared on Facebook will be posted through the esiKidz app instead. The private Facebook group for parents is scheduled to close in **2026**, once the app is fully in use.