

よくある問い合わせ 予約システム利用編

Q1 予約システムはどのように利用するのですか？

A1 予約申込みをするには、事前に利用者登録が必要になります。

登録を行った施設で利用者 ID が記された利用者カードを交付します。

ご家庭のパソコンや携帯電話等から利用者 ID とパスワードを入力することで、抽選の予約申込みや空き施設の予約申込みを行うことができます。

Q2 利用方法について詳しく知りたいのですが・・・。

A2 予約システムから利用の手引きの閲覧、ダウンロードができます。

不明なことがあれば電話等で問い合わせください。

Q3 予約システムが使える時間を教えてください。土日や祝日でも利用できますか？

A3 24 時間 365 日いつでも、利用できます。もちろん土日や祝日でも利用できます。

※但し、予約システムの保守作業時は除きます。

Q4 何ヶ月前から予約が申し込めますか？

A4 各施設によって異なります。対象施設一覧参照

Q5 申込期限はありますか？

A5 あります。施設によって異なります。対象施設一覧参照

Q6 申込期限があるのはなぜですか？

A6 早朝や夜間など無人になる時間帯のある施設への予約申込みに対応するためです。

Q7 申込みの取消期限はありますか？

A7 あります。施設によって異なります。対象施設一覧参照

Q8 取消に期限があるのはなぜですか？

A8 取消期限は、キャンセル料が発生する（利用料金還付ができなくなる）前までの期間に設定されています。

Q9 利用料金は、いつまでに支払うのですか？

A9 申込み日から 14 日以内（利用日まで 14 日に満たないときは、利用の前まで）に施設窓口でお支払いください。

Q10 利用料金を支払うことのできる窓口はどこになりますか？

A10 産業文化センター、学習館、文化会館、公民館、根本交流センター、星ヶ台管理事務所、総合体育館、笠原体育館、地区事務所、文化スポーツ課、市民課です。受付窓口一覧参照

よくある問い合わせ 予約システム利用編

Q11 利用料金を支払う時に利用者カードは必要ですか？

A11 必要です。利用者 ID でご本人の確認をさせていただきますのでお持ち下さい。

Q12 利用料金を支払に窓口に行ったときに利用者カードを忘れてしまいました。

A12 利用者カードを忘れた場合はその場で本人確認をさせていただきます。免許証等で本人と確認できれば、手続きできます。

Q13 代理人でも利用料金の支払いはできますか？その際、利用者カードは必要ですか？

A13 申請者の委任を受け、申請者の利用者カードを持参していただければ利用料金の支払いはできます。その際には、窓口で代理支払申請書に記入していただき、代理人の本人確認をさせていただきますので免許証等を持参してください。

Q14 団体登録をしている団体のメンバーが利用料金を支払う場合、利用者カードは必要ですか？

A14 必要です。利用者カードを持っていることがメンバーである証になりますので必ず持参してください。

Q15 予約できる件数に制限はありますか？

A15 スポーツ施設の抽選申込みは、1 人（団体）1 ヶ月につき 12 コマまでです。それ以外の制限はありません。

Q16 「予約申込み後 14 日以内に利用料金を支払わなければならない」とありますが、なぜ 14 日なのですか？

A16 現在の利用状況を鑑み、利用者のほとんどを占める定期利用者は、2 週間の期間があれば施設利用の際についでに支払うことができると考えています。また、それ以外の利用者であっても、ある程度余裕を持って施設に出向くことができる期間であると考えています。

Q17 14 日以内に利用料金を支払わないとどうなりますか？また、支払期限近くに何か通知がありますか？

A17 14 日以内に利用料金を支払わないと、自動的に利用許可が取り消されます。

支払い期限の 2 日前に事前通告（未納予約内容通知）がメッセージ欄に表示されますので予約システムにログインして確認してください。また、これと同時に利用者登録時の登録メールアドレス宛にメールが送信されます。

Q18 キャンセル料が発生することはありますか？

A18 取消期限までに取り消さないと施設を利用しなくても利用料金をお支払いいただくことになります。

支払期限：申込み日から 14 日もしくは利用の前まで

取消期限：対象施設一覧参照

よくある問い合わせ 予約システム利用編

Q19 取消期限が過ぎた後にうっかり誤って申込みをしてしまったらどうすればいいですか？

A19 原則、取消期限を過ぎた後の申込みは支払い義務が発生します。その場合はできる限り早く施設にご連絡ください。

Q20 口座振替、クレジット決済、コンビニで料金を支払うことはできませんか、それができれば窓口に出向かなくてもよいのではないのでしょうか？

A20 収納方法については、現在検討中です。それぞれに課題があり今回は導入を見送りました。今後も引き続き検討していきます。

それぞれの課題は以下のとおりです

- ①口座振替は、口座の登録・管理、振替データの作成・依頼（再引落を含む）、収納確認、滞納整理のなど新たな事務手続きが必要となります。
- ②クレジット決済は、手数料は収納代行の会社との協議によりますが、試算すると数百円／1件以上の多額となってしまいます。
- ③コンビニ収納は、手数料が金額の多少にかかわらず概ね1件 50～60円程度ですが、施設の利用料金が1時間 200円～500円程度の利用料金が多い施設利用には適さないと判断、費用対効果という点で現時点では運用を見送りました。

Q21 予約システムを利用せずに予約はできますか？

A21 これまでどおり施設窓口で予約できます。

Q22 テニスコートや野球場・サッカー場が悪天候で使えなくなった場合の手続きはどうなりますか？

A22 料金を還付します。その場合、利用できなかった日から3ヶ月以内に指定管理者へ申し出てください。なお、文化会館、学習館、公民館、根本交流センター、産業文化センターは、利用できなかった日から15日以内に施設管理者に申し出てください。

Q23 インターネットで24時間予約申込みができることで、窓口で今までどおり予約する人に不利になりませんか？

A23 インターネットからの予約申込みについては、窓口手続きを補完する仕組みであること、手続きの簡便化をするためのサービスであり、従来どおり窓口手続きを優先し、予約開始初日のインターネットによる受付開始時間を午前10時からとすることで、窓口（午前9時から受付開始）に来た方が優先されます。

Q24 受付対応や電話対応中にインターネット予約が入ってしまってトラブルとなりませんか？

A24 予約システム上、重複申込みとならないようになっています。

Q25 スポーツ施設の抽選の申込み方法について変更はありますか？

A25 インターネットでも抽選の申込みをすることができるようになります。

従来は、抽選申込み、正式申込みと支払いの際に二度施設へ出向く必要がありましたが、

よくある問い合わせ 予約システム利用編

インターネットで抽選申込をすると抽選に当たった場合のみ料金を支払いに施設へ出向けばよくなります。

※抽選申込みで当選した申込みは毎月 16 日までに納付手続きをお願いします。

Q26 現在抽選申込みは「1 人（団体）1 ヶ月につき 12 コマまで」という制限があるため、抽選申込み以外にも予約申込みをしなければなりません。

その場合、申込み開始日の 10 日に抽選申込みの入らなかった空きコマをインターネットで申込むつもりですが、その場合は 24 日までに料金支払いの手続きをすればよいことになると思います。一方、当選したコマは 16 日までに料金支払いの手続きをしなくてはならず 2 度手間になると思います。

当選したコマの手続きの期限が 24 日までであれば、1 度で手続きがすむと思うのですが・・・。

A26 抽選のスケジュールにつきましては、現在の抽選の状況を鑑み、従来どおりの方がよいと判断しました。

参考) 抽選受付期間 : 毎月 1 日～8 日

当選確認・お支払期間 : 毎月 10 日～16 日

Q27 抽選結果は申込みにメールで通知されますか？

A27 インターネットで抽選申込をした場合の抽選の当落は、予約システム内にログインしてメッセージ欄で確認していただくことになります。なお、メールアドレス登録者には登録されているアドレスにメールが送信されます。

Q28 本当に公正な抽選が行われるのですか？また、市内の団体や前回の抽選ではずれた人は優先的に当選されないですか？

A28 公正な抽選を期すため機械で自動抽選を行っております。そのため、予約システム上自動抽選の機能を操作することはできません。

Q29 パソコンを使って予約システムを利用する際に条件はありますか？

A29 対応ブラウザ : Internet Explorer、Firefox、Opera、Safari、Google Chrome、Microsoft Edge を推奨しています。※利用者向けは、基本的にバージョンを問わず利用可能となっています。

Q30 携帯電話から予約申込みできますか？

A30 できます。しかしながら一部の機種では予約操作ができない場合があります。その場合はお問い合わせください。

よくある問い合わせ 予約システム利用編

Q31 スマートフォンや i-pad から予約申込みできますか？

A31 できます。しかしながら一部の機種では予約操作ができない場合があります。その場合はお問い合わせください。

Q32 なぜホールや楽屋、星ヶ台競技場はインターネットで予約できないのですか？

A32 利用にあたり事前の審査や打合せや準備が必要なため、予約システムの対象外としています。

Q33 申込み後、インターネットで予約の取消しや変更ができますか？

A33 利用料金を支払う前であって、取消期間内（対象施設一覧参照）であれば取消しは可能です。そうでない場合は、各施設に直接申し出てください。

変更（日時や施設等を含む）はできません。取消して新たに予約申込みをすることになります。

Q34 インターネットで申込みをしたが、利用料金を納付し忘れた場合、利用できますか？（事後の納付でもいいですか？）またその場合、ペナルティはありますか？

A34 利用料金を納付せずに施設を利用することはできません。また、一定期間のうちに当該利用料をお支払いいただかないと、インターネットでの利用申込みができなくなるなどのペナルティが科せられることもありますのでご注意ください。

Q35 個人情報の保護は大丈夫ですか？

A35 予約システム導入にあたっては、情報セキュリティを強く意識し、より安全で強固な予約システム構築を行い、利用者の個人情報等、市の重要な情報資産を維持管理する仕組みを取り入れています。例えば、不正アクセス、コンピュータウィルス等への適切な対策を行い、安全性・信頼性を確保するとともに、暗号化による通信など、情報の盗聴、改ざん防止のため対策を講じています。

Q36 個人情報はどのように管理されていますか？

A36 重要な情報を取扱うための設備が整った施設で公共施設予約システムを管理しています。また、システムにアクセスできるものを限定するとともにアクセスした記録を管理しています。

よくある問い合わせ 予約システム利用編

対象施設一覧

施 設	予約受付開始日	インターネット での申込期限	インターネット での取消期限 (利用料金が未 納の場合のみ)
産業文化センター	利用する月の 1 2 ヶ月前の 1 日か ら ※ 1 日が休館日の場合は、月初め の開館日	利用日当日	利用の 7 日前
学習館			利用日の前日
文化会館			利用の 7 日前
笠原中央公民館			
公民館 根本交流センター	利用する月の 6 ヶ月前の 1 日から		利用日の前日
体育館	利用する月の 3 ヶ月前の 1 日から 8 日まで (抽選) 利用する月の 3 ヶ月前の 10 日か ら利用の前まで (空きコマ)	利用の 2 日前	利用の 5 日前
テニスコート			
運動広場・野球場			
弓道場			

※1 ホール、星ヶ台競技場など一部の施設を除きます。

※2 申込み日から14日以内(利用日まで14日に満たないときは、利用の前まで)に市内各文化・スポーツ施設並びに各地区事務所にて利用料金をお支払いいただきます。

受付窓口一覧

受付窓口	受付時間	電話番号
産業文化センター	午前9時～午後5時 (休館：毎週月曜日)	25-3111
学習館	午前9時～午後5時 (休館：毎週月曜日)	23-7022
文化会館	午前9時～午後5時 (休館：毎週火曜日)	23-2600
市内各市立公民館 根本交流センター	午前9時～午後5時	各市立公民館
星ヶ台管理事務所	午前9時～午後7時30分	22-2564
総合体育館	午前9時～午後9時 (休館：毎週火曜日)	22-4111
笠原体育館	午前9時～午後9時	43-6285
市内各地区事務所	各事務所の開所時間内 (平日のみ)	各地区事務所
文化スポーツ課 (市役所本庁舎1階)	午前9時～午後5時 (平日のみ)	22-1111 内線1132
市民課(市役所駅北庁舎1階)	午前9時～午後5時 (平日のみ)	22-1111 内線2131

※利用料金の支払いは、各施設(星ヶ台管理事務所は午後7時30分まで)とも午後9時まで受け付けます。