

よくある質問 Q&A

利用者登録

Q1 どこで登録できるの？

A1 利用を希望する施設の管理施設窓口で手続きすることができます。顔写真付きの身分証明書(運転免許証、パスポート、マイナンバーカード、住民基本台帳カード、学生証、外国人登録証など)が必要です。

Q2 インターネットから登録はできないの？

A2 インターネットからは利用者仮登録申請ができますが、管理施設窓口で本人確認をする必要がありますので、一度来館していただく必要があります。

Q3 名前や住所など間違えて登録してしまいました。修正したいのですが、どうすればいいですか？また、引っ越しなどをした時は、どうすればいいですか？

A3 管理施設窓口で修正(変更)のお手続きをお願いします。また、メールアドレスの変更の場合は予約システムにログイン後、マイページの「メールアドレス変更」から変更することができます。

Q4 利用者登録の有効期間はありますか？

A4 学校体育施設のみ4月1日から翌年3月31日までの有効期間があります。翌年度も継続して学校体育施設を利用する場合は、改めて学校体育施設の管理施設窓口で団体登録を申請してください。なお、本年度中に登録があり、翌年度も代表者及び使用責任者が変わらない団体の場合は、団体登録の継続について電子申請することができます。(詳細は市から対象団体へ団体登録の継続に関する書類を送付しご案内します。)

また、代表者を変更する場合は、変更される方が直接管理施設の窓口へお越しいただき変更手続きを行ってください。

Q5 団体でも本人確認が必要ですか？

A5 管理施設窓口にて新規登録手続きにお越しになられた、団体の代表者の方(もしくは連絡担当者の方)が、ご本人であるかどうか確認させていただきます。顔写真付きの身分証明書及び団体の構成員が分かる一覧表等をご持参ください。

Q6 利用者登録での 8 桁のパスワードを忘れてしまいました。どうしたらいいですか？

A6 ログイン画面「パスワードを忘れた場合」ボタンよりご自身で再発行ができます。もしくは、最寄りの管理施設の窓口までお越しください(顔写真付きの身分証明書を御持参ください)。

料金の支払い

Q1 支払方法はどのような？

A1 利用施設を管理する施設の窓口での現金払いとなります。オンライン決済導入施設においては、予約システムからクレジットカード、ペイペイ、コンビニ決済が可能です。

Q2 利用する施設以外の施設窓口で使用料を支払いたいのですが？

A2 他施設での使用料の支払いはできません。ご利用施設を管理する施設の窓口でお支払いをお願いします。

Q3 取り消しをして使用料がかかる場合がありますか？

A3 施設ごとで設定しているキャンセル料発生日を過ぎての取り消しの場合には使用料が発生します。使用料を納付した後、予約を取り消す場合、全額お返しできない場合があります。詳しくは、各管理施設窓口へお問い合わせください。

Q4 遠方の為、お支払いは当日でもいいですか？

A4 施設により支払い期日は異なります。詳しくは、各管理施設窓口へお問い合わせください。

予約の方法について

Q1 予約システムの利用方法は？

A1 トップ画面の「空き状況の確認」メニューを選択し、施設を検索、選択することで空き状況の確認ができます。空き表示になっている時間枠(コマ)をクリックし、「申込トレイに入れる」をクリックすると予約の申込みができます。

Q2 予約システムを操作できる時間は？

A2 予約システムが利用できる時間は、毎日朝 6 時から深夜 0 時まで(年末年始を含む)です。ただし、システムのメンテナンス等により臨時にシステムを停止することがあります。

Q3 施設の料金が知りたい。

A3 システムトップページの「施設のご案内」の中から利用する施設を選択することで、施設の料金が掲載されている市ホームページ「施設ガイド」につながります。スマートフォンでご覧の方は、直接市ホームページをご確認ください。なお、本システムにて予約操作を行った場合、予約確定後に利用料金が表示されますが、あくまで目安の料金となりますので、各管理施設窓口でのお支払い時に再度ご確認ください。

Q4 申込の取消はできますか？

A4 マイページの「申込みの確認・取消」から、申し込んだ予約の一覧を表示し、予約情報右側の「内容詳細」から予約の取消ができます。ただし、インターネットでは、受付期間を経過した場合は取消ができませんので、その場合は各管理施設窓口へお問い合わせください。

Q5 予約システムはスマートフォンで利用できますか？

A5 スマートフォンのほか、パソコンやタブレット端末でも利用ができます。

予約操作方法について

Q1 利用回数に制限はあるの？

A1 予約回数の制限はありません。詳しくは、各管理施設窓口へお問い合わせください。

Q2 予約した内容に変更や誤りがあった場合は、どうしたらいいのですか？

A2 インターネットから予約を取消して再度予約しなおしてください。もしくは各管理施設窓口で変更を申請してください。

Q3 雨が降って使えなかったが、還付されますか？

A3 還付を受けることができる場合があります。詳しくは、各管理施設窓口へお問い合わせください。

Q4 予約可能期間外の予約が既に入っているのはなぜ？

A4 公的行事・大会等各種催し物等のため、期間外の予約を受け付ける場合があります。

Q5 受付期間の開始日は、何時から予約ができますか？

A5 午前 6 時から予約ができます。

Q6 予約内容を入力中に、他の人が予約したようですが。

A6 予約が確定するのは、最後の確認ボタンをクリックした後となります。確定までに他の利用者が確定入力すると予約済みとなってしまいます。

Q7 利用日前日、または当日インターネットから予約をしたいのですが？

A7 施設ごとで設定しているキャンセル料発生日を過ぎての取り消しの場合には、使用料が発生する関係から、インターネットからの予約には受付終了日を設定しています。詳しくは、各管理施設窓口へお問い合わせください。

抽選予約について

Q1 抽選予約とは？

A1 インターネット予約の受付開始前に、利用希望者を対象にシステムによる完全自動抽選をおこないます。詳細につきまして、各管理施設窓口へお問い合わせください。

Q2 抽選はどのように行なわれているのですか？

A2 予め利用希望者を募り、その利用希望者を対象にシステムにて毎月 21 日未明に自動抽選を行います。

Q3 抽選受付期間はいつですか？

A3 利用の手引き「1 対象施設及び利用区分等」に記載する「インターネット予約期間」の前月の5日から 20 日までです。

Q4 抽選の結果はいつわかりますか？

A4 インターネットでは、抽選に申込みをした月の 21 日午前 6 時以降に確認することができます。また、当落選の結果はメールでもお知らせします。

Q5 当選していたら、その後何をしたらいいですか？

A5 抽選に申込みをした月の 21 日午前 6 時から月末日深夜 0 時前までに確認処理をしていただきます。この期間に確認処理を行わなかった場合当選が無効となりますので、必ず手続きを行ってください。確認処理後、処理の完了をメールでお知らせします。

Q6 抽選申込の取消はできますか？

A6 抽選申込み期間中にインターネット上で、取消を行ってください。

Q7 抽選申込の制限はありますか？

A7 利用の手引き「2 (2) 施設予約・利用の手順」に記載のとおりです。