

## よくある質問 (2025.03.13時点)

No.	質問	回答	マニュアル該当箇所
1	システムの受付時間は何時から何時までですか？	年末年始及びシステムの保守時間を除き、24時間利用可能です。 システムの保守でシステムが停止する際は区HP等で周知いたします。	-
2	利用者登録はどのように行いますか？	利用者登録は事前入力機能を使用していきます。ホーム画面の「利用者登録事前入力」ボタンから手続きを開始できます。ただし、事前登録だけでは施設の予約はできません。必ず窓口で本登録の手続きを行ってください。	2. 利用者事前登録 (P4)
3	利用者登録は施設にいかにとだめですか？インターネットで完結することはできないのですか？	本人確認や施設ごとの確認事項の関係もあり、事前登録は可能ですが、本登録については窓口で手続きする必要があります。	2. 利用者事前登録 (P4)
4	パスワードを忘れた場合はどうすればいいですか？	ホーム画面の「パスワード設定」ボタンや「パスワードを忘れた場合」を押下し、利用者IDと登録メールアドレスを入力して再設定を行ってください。 <u>メールアドレスを登録していない場合はこの機能を使用できません。</u> お手数ですが、利用する施設の窓口でパスワードの再設定を行ってください。	11. パスワードの設定・問い合わせ (P70)
5	予約の支払いはどのように行いますか？	予約申込完了画面の「¥料金の支払」ボタンまたはマイメニューの「料金の支払」からオンライン決済が可能です。クレジットカードでの支払いに対応しています。	8. 料金の支払 (オンライン決済) (P55)
6	予約をキャンセルしたい場合はどうすればいいですか？	マイメニューの「予約内容の確認・取消」から該当の予約を選択し、取消手続きを行ってください。	4.3. 予約の取消 (P29)

## よくある質問 (2025.03.13時点)

No.	質問	回答	マニュアル該当箇所
7	抽選申込はどのように行いますか？	空き照会・申込から施設を選択し、抽選申込受付中のコマを選んで申し込みます。当選希望順位も指定できます。	6. 抽選の申込 (P38)
8	抽選参加登録の利用期限が切れてしまいました、どうしたらよいですか？	抽選参加登録を希望する施設で再度、抽選参加登録の手続きを行ってください。	-
9	予約した内容を変更することはできますか？	はい、マイメニューの「予約内容の確認・取消」から「内容の変更」ボタンを押して変更できます。	4.2. 予約内容の変更 (P26)
10	お気に入りの施設を登録することはできますか？	はい、マイメニューの「お気に入り施設の管理」から登録できます。登録後は「一覧から探す」タブの「お気に入りの施設」から簡単に予約できます。	5. お気に入り施設登録をして予約を申し込む (P32)
11	領収書はどのように発行できますか？	支払履歴画面から「領収書発行」ボタンを押すことで、一度のみ領収書を発行できます。発行後は必ずデータを保存してください。	10. 支払履歴 (P68)
12	予約をキャンセルした場合、返金はどうなりますか？	オンライン決済した予約の場合、オンライン上で還付手続きができます。取消完了画面の「料金の還付」ボタンまたはマイメニューの「料金の支払」から手続き可能です。	9. 料金の還付 (P63)
13	還付処理の申請期限はありますか？	はい、還付処理については決済の日から約半年間オンラインでの手続きが可能です。期限を過ぎてしまった場合は施設の窓口で手続きする必要があります。	9. 料金の還付 (P63)
14	施設を利用する際に必要なものは何ですか？	利用承認書の提示が必要です。マイメニューの「予約内容の確認・取消」から「承認書発行」ボタンで発行できます。	4.1. 予約内容の確認補足 利用承認書 (P25)

## よくある質問 (2025.03.13時点)

No.	質問	回答	マニュアル該当箇所
15	スマートフォンでも予約できますか？	はい、スマートフォンやタブレットでも利用可能です。画面の大きさに合わせて最適なレイアウトで表示されます。	-
16	複数の施設を同時に予約することはできますか？	はい、複数の施設を同時に選択して予約することができます。	3. 予約の申込 (P12)
17	抽選の結果はどのように確認できますか？	マイメニューの「抽選申込の確認・取消/当選の確定」から「抽選結果確認・当選確定」を選択すると確認できます。	7.4. 抽選結果の確認 (P54)
18	予約可能な期間は決まっていますか？	施設ごとに予約可能期間が設定されています。詳細は各施設にお問い合わせください。	-
19	システムのパスワードに制限はありますか？	パスワードは4~16文字の任意の半角英数字で設定できます。大文字・小文字は区別されません。	11. パスワードの設定・問い合わせ (P74)
20	システムからのお知らせはどこで確認できますか？	ホーム画面の「お知らせ」欄でシステムからのお知らせを確認できます。また、ヘッダーの「メッセージ」からも確認可能です。	1. Home画面 (P1)、 15. メッセージ機能 (P85)
21	予約した施設の設備や備品も予約できますか？	はい、予約の際に備品の追加が可能な施設があります。予約画面で「備品追加」ボタンが表示される場合は、そこから予約できます。	3. 予約の申込 (P12)
22	視覚障害がある場合、システムを利用できますか？	はい、ヘッダーの「読み上げブラウザ画面」を選択すると、音声読み上げソフトに対応した画面に切り替わります。	18. 読み上げブラウザの変更 (P96)
23	予約や支払いの履歴はどこで確認できますか？	マイメニューの「支払履歴」から確認できます。領収日を指定して検索することも可能です。	10. 支払履歴 (P68)