

# 「Web予約システム」よくある質問（FAQ）

2021年5月 初版  
2021年11月 更新

#	質問	回答
<b>1. 団体利用について</b>		
1-1	地区センターの団体利用方法を教えてください。	団体は、5名以上（高校生以上）の会員で構成する共同目的の団体の事です。ご利用前に「団体登録申請書」をご提出いただく必要がございます。
1-2	団体登録はしていませんが、団体利用時間帯（有料）を利用することはできますか？また、利用人数の制約はありますか？	ご利用は可能です。利用希望日の6日前から予約を受付けます。各施設までお問い合わせください。また、利用人数の制約はございません。お一人でもご利用になれます。
1-3	同一日にイベントなどで複数の場所（部屋・料理室・体育室）を予約したい場合は、どうしたら良いのでしょうか？	各団体1施設で月4件を上限とさせていただいております。5件以上の予約については、利用希望施設にご相談ください。
<b>2. 団体登録について</b>		
2-1	団体の登録方法を教えてください。	Webからの団体登録は行っていません。主に利用する施設にご来館いただき、「団体登録申請書」に記入の上、団体ID番号を取得してください。
2-2	施設ごとに団体登録する必要がありますか？	希望が丘地区センター、白根地区センター、都岡地区センター、今宿地区センターの4施設をご利用の場合は、各施設ごとに団体登録する必要はございません。団体ID番号を取得していただくと共通でご利用になれます。
2-3	団体登録は、毎年更新する必要がありますか？	毎年更新する必要はございません。変更などがあった場合にのみ変更の届出を行ってください。
2-4	子供の団体が利用する場合は、保護者が必要ですか？また、保護者は、何歳からですか？	20歳以上の保護者が必要となります。
2-5	ミニバスケット・子供の体操教室等の団体が、大人の指導者1名だけでも登録できますか？	指導者（または保護者）が1名以上いれば登録は可能です。
2-6	メールアドレス・パスワードは、必ず登録する必要がありますか？	必須ではありません。メールアドレス・パスワードを登録するとWeb予約システムが利用できます。未登録の場合は、予約状況の閲覧のみ利用可能です。
2-7	スマートフォンからのメールアドレス・パスワードの登録方法を教えてください。	「メールアドレス・パスワードご登録の手引き」記載のQRコードを読み取ると入力画面に遷移します。
2-8	パソコンからのメールアドレス・パスワードの登録方法を教えてください。	「メールアドレス・パスワードご登録の手引き」記載のURLを検索画面最上部に表示されているURLに直接入力してください。なお、検索サイトの検索キーワードボックスにURLを入力した場合、異なる検索結果が表示されます。ご注意ください。 例) 画面最上部の表示「 <a href="https://www.yahoo.co.jp/">https://www.yahoo.co.jp/</a> 」 →「 <a href="https://f-supportsys.com/asahi/">https://f-supportsys.com/asahi/</a> 」
2-9	メールアドレス・パスワード登録の手引きの「メール登録用確認コード」とは、何ですか？	団体ごとにWeb予約システムが自動付番した番号です。初期登録時に必要となります。
2-10	メールアドレス・パスワードを登録した後に確認メールは届きますか？	「メールアドレス登録のご連絡」メールが5分以内に自動送信されます。
2-11	「メールアドレス登録のご確認」メールが届きません。どうしたら良いですか？	迷惑メール防止の設定、特定のメールアドレスのみ受信など、ご自身のメール設定をご確認ください。また、メールアドレスの中に「-（ハイフン）」や「_（アンダーバー）」があれば、併せてご確認ください。
2-12	メールアドレス・パスワードを変更する場合は、どうしたら良いですか？	Web予約システムトップ画面の「設定変更」ボタンから変更ができます。

#	質 問	回 答
2-13	メールアドレスは複数登録可能ですか？	メインのメールアドレスの他にサブアドレスとして2件追加することができます。メインアドレスは、Web予約システム利用時に必要ですが、サブアドレスは抽選結果や直接予約時の連絡専用アドレスとなります。
2-14	ジャンルが異なる複数の団体に所属しています。メールアドレス・パスワードを同一にしても問題ありませんか？	同じメールアドレス・パスワードだと1団体しか認識されません。同じメールアドレスを登録する場合は、異なるパスワードを設定することで複数団体の登録が可能となります。
2-15	パスワードを忘れた場合、どうしたら良いですか？	Web予約システムのTOP画面下の「パスワードお問合わせ画面へすすむ」ボタンからお問い合わせください。団体番号と登録したメールアドレスを入力いただくと「パスワードのご連絡」メールが届きます。
2-16	メールアドレスを忘れた場合、どうしたら良いですか？	施設からメールアドレスはお教えできません。団体登録を行った施設までご来館いただき、再度、団体登録申請書をご提出の上、再設定してもらいます。
<b>3. エントリーについて</b>		
3-1	エントリーとは何ですか？	エントリーとは、抽選申込み（翌々月の団体利用申込み）のことです。
3-2	エントリーの利用方法を教えてください。	団体登録されていることが前提です。メールアドレス・パスワードを登録した団体は、Web予約システムからエントリーが可能です。未登録の団体は、電話もしくは来館でも受付けています。
3-3	エントリー期間と抽選日を教えてください。	毎月1日～15日（1月は5日～）です。抽選日は、毎月20日14時までにいきます。
3-4	エントリー開始前に施設利用状況（利用できない日）を確認する方法は、ありませんか？	利用状況（利用できない日）の公開は、エントリー開始の毎月1日となります。ご了承願います。なお、必要であれば各施設までお問い合わせください。
3-5	抽選結果は、いつ発表されますか？	毎月20日14時までにコンピュータによる抽選を行います。Web予約システムに登録したメールアドレスに結果が通知されます。メールアドレスを登録していない場合は、各施設にお問い合わせください。
3-6	抽選結果は、知らせていただけますか？	メールアドレスを登録した団体は、当落メールが通知されます。登録されていない団体は、インターネットからご自身で予約状況を確認いただくか各施設までお問い合わせ下さい。
3-7	エントリーは、何件まで可能ですか？	各施設ともに1団体2件までです。
3-8	年末年始の期間は、Web予約システムは使えますか？	年末年始（12/28～1/4）期間中は、ご利用になれません。
<b>4. 直接予約について</b>		
4-1	直接予約とは何ですか？	直接予約とは、抽選日以降に申込み予約のことです。
4-2	直接予約の利用方法を教えてください。	団体登録されていることが前提です。メールアドレス・パスワードを登録した団体は、Web予約システムから直接予約が可能です。未登録の団体は、電話もしくは来館でも受付けています。
4-3	直接予約は、いつからできますか？	翌々月利用分は、23日9時～電話・インターネット、24日9時～来館にて先着順で受け付けます。なお、翌月と当月の利用分は、随時受け付けています。
4-4	直接予約の件数は、何件ですか？	翌月と当月のご利用可能件数は、4件までです。なお、利用済み件数は、利用の翌日から新たに追加予約することができます。
4-5	利用済みの件数を使って、追加予約はできますか？	1施設月4件の予約件数を越えなければ、追加予約は可能です。 (追加利用可能件数)=(利用可能件数：4件)-(予約件数)
4-6	予約確定メールは届きますか？	メールアドレスを登録し、尚且つWeb予約で申し込まれた団体のみメールが届きます。窓口および電話でお申し込みいただいた場合は、メールアドレスを登録しても予約確定メールは届きません。
4-7	利用時間の延長は、できますか？	当日に限り次の利用予約が無ければ、1時間単位で延長は可能です。ただし、延長した時間分の利用料金が発生します。

#	質 問	回 答
4-8	予約内容を変更する場合は、どうすれば良いですか？	該当予約を一度キャンセルいただき、再度予約を取り直してください。なお、利用6日前になるとキャンセル扱いとなり、キャンセル料が発生いたします。差分精算は致しませんので、予めご了承ください。なお、利用6日前のキャンセルは、Web予約システムからはできません。各施設までご連絡ください。
4-9	利用料金を支払った後から変更はできますか？	お支払い済みの場合は、Web予約システムからのキャンセル（変更）はできません。ご利用施設までご連絡下さい。
4-10	Web予約システムで翌日の予約は取れますか？	予約対象は、利用日前々日となっています。前日と当日の利用は、直接施設にお申し込み下さい。
4-11	メールアドレス・パスワードを設定したが、直接予約は電話または来館で行った場合、予約受付メールは届きますか？	Web予約システムをご利用の場合のみ、予約受付メールが通知されます。
4-12	Web予約をしたが利用許可書は、どの様にして印刷すれば良いですか？	Web予約した場合、利用許可書の発行はできません。利用施設にご来館の上、利用料金のお支払いが完了した時にお渡しいたします。
4-13	1施設の複数場所（部屋・料理室・体育室）を予約する場合、どうしたら良いですか？	ご利用件数は、1施設月4件までです。制限件数以内でのご利用をお願いいたします。
4-14	個人が利用することはできますか？	利用可能です。利用希望日の6日前から予約を受け付けます。各施設までお問い合わせ下さい。また、お一人からでもご利用になれます。
<b>5. 利用料金の支払いについて</b>		
5-1	利用料金の支払いは、いつまでに支払えば良いですか？	利用前までにお支払いをお願いします。なお、日にちや時間帯によっては、窓口が混み合う場合がございますので、事前のお支払いをお勧めいたします。
5-2	カラオケの利用料金は、いつ支払えば良いのですか？	各施設で異なる為、各施設にお問い合わせください。
<b>6. キャンセルについて</b>		
6-1	利用料金の返還（キャンセル料）について教えてください。	利用日の7日前（利用日の1週間前の同じ曜日の日）までにキャンセルを申し出た場合は、キャンセル料は発生いたしません。利用日から6日前の申し出の場合は、利用料金の全額を徴収いたします。
6-2	利用6日前以降にキャンセルしたい場合は、どうすれば良いですか？	利用6日前になるとWeb予約システムからのキャンセル操作は、できなくなります。ご利用予定の施設までご連絡下さい。
6-3	利用6日前以降に変更したい場合は、どうすれば良いですか？	利用6日前以降は、変更もキャンセル扱いとなります。規定のキャンセル料をお支払いの上、改めて新規予約をお願いいたします。
6-4	体育室全面、隣り合わせた部屋、二時間帯（6時間）などの予約の一部をキャンセルしたい場合は、どうしたら良いですか？	予約自体を一度キャンセルしていただき、再度予約を取り直してください。なお、利用日から6日前の申し出の場合は、キャンセル料が発生します。
6-5	抽選後のキャンセルは、何時からできますか？	抽選後であれば何時でも可能です。
<b>7. その他</b>		
7-1	件数のカウントを教えてください。	基本的には、1部屋または体育室の一時間帯を「1件」とカウントします。ただし、特例事項として、隣り合った部屋または体育室の2/3面・全面、料理室の連続した二時間帯（4時間）などを「1件」とカウントする場合がございます。詳しくは、各施設にお問い合わせください。
7-2	貸出し物品は、いつ申し込めば良いですか？	利用当日までにお申し込みください。なお、貸出し物品には、数に限りがある為、ご要望にお応えできない場合がございます。事前のお申し込みをお勧めいたします。
7-3	利用当日は、どうすれば良いですか？	各施設の受付窓口にご来館いただき、利用許可書を提示願います。利用許可書は、利用料金をお支払いいただいた際にお渡しいたします。なお、当日お支払いの団体は、団体名もしくは団体ID番号を受付にて申し出てください。