

◆施設予約システムよくあるご質問

利用者登録について		
	よくあるご質問	回答
1	システムを使用するにはどうしたらいいですか。	利用者登録が必要になります。利用する施設により登録方法が異なります。 集会施設：北とぴあ、滝野川会館、赤羽会館窓口 スポーツ施設：体育系窓口 文化センター：logoフォーム、生涯学習・学校地域連携課窓口、郵送
2	スポーツ施設の利用者登録をしていますが、集会施設も予約できますか。	集会施設、スポーツ施設、文化センターそれぞれ利用者登録が必要です。
3	利用者ID・パスワードを入手したいのですが、どうしたらいいのですか。	利用者登録を行うことにより交付されます。 【お願い】 利用者IDは、1団体または1個人に対し、1つのみ交付します。 複数番号を保有することはできません。 ※利用者ID・パスワードの第三者への譲渡・貸与は禁止しております。万が一、不正をした場合は、本サービスのご利用を停止させていただく場合がありますのでご了承ください。
4	利用者IDやパスワードは数字や英字を自由に登録できますか。	利用者IDは利用者が任意に登録することはできません。利用者登録時に7桁の利用者IDが自動的に発行されます。 パスワードは、利用登録時及び登録後を問わず任意に設定・変更することができます。ただし、文字数は8文字から32文字とし、半角英字（大文字・小文字）・半角数字・半角記号の4種の組み合わせとしてください。
5	利用者登録した内容を変更するには、どうしたらよいのですか。	パスワードはシステムから変更することができます。※利用者IDと登録した際のメールアドレスが必要です。 その他の情報は施設窓口での手続きが必要です。
6	利用者登録の有効期間はありますか。	有効期間は使用許可を受けた施設ごとに設定されます。 有効期限については、利用者登録を行う際に施設窓口を確認してください。
利用予約について		
	よくあるご質問	回答
1	予約をしようとしたのですが、受付期間外と表示され予約できません。	随時予約は施設ごとに受付期間が決まっており、その期間以外はシステムでの予約ができません。 特に、抽選予約を行っている施設については、先行して行われる抽選予約の受付終了後に空きとして残った期間について、随時予約が可能になります。随時予約の受付期間を確認したい場合は、以下のページ「予約について」をご参照ください。 https://www.city.kita.lg.jp/living/community/1002262/1020907.html#anchor5
2	施設予約システムを利用するためのパソコンやスマートフォンがありませんが、施設を予約することはできますか。	施設窓口で直接予約することもできます。
3	予約をキャンセルしたいのですが、どうしたらいいのですか。	オンライン上での支払い前の場合は、施設により対応が異なります。 集会施設・スポーツ施設：予約システムよりキャンセルができます。 文化センター：予約システムよりキャンセルができません。予約のキャンセルは文化センターへお問い合わせください。 支払い後は、予約システムからのキャンセルおよび払い戻しはできませんので、予約した施設の窓口でお手続きをお願いします。詳しくは以下のページをご参照ください。 https://www.city.kita.lg.jp/living/community/1002262/1020897.html
4	オンライン決済をしましたが、キャンセルはオンラインでできますか。	あいにくオンライン上でのキャンセルや払い戻しは受け付けることができません。 使用承認書をご準備いただき、利用施設の窓口で還付の手続きをしてください。利用日までの日数に応じた割合で、現金により払い戻しいたします。詳細は以下のページをご参照ください。 https://www.city.kita.lg.jp/living/community/1002262/1020897.html#anchor2

◆施設予約システムよくあるご質問

抽選予約について	
よくあるご質問	回答
1	システム抽選とはなんですか。 システム抽選とは、来場不要な施設予約システム上での抽選のことを指します。詳細は以下のページ「抽選について」をご参照ください。 https://www.city.kita.lg.jp/living/community/1002262/1020907.html#anchor5
2	集会施設（北とぴあ・滝野川会館・赤羽会館）はシステム抽選の対象ですか。 集会施設（北とぴあ・滝野川会館・赤羽会館）は、これまで各施設にご来場いただいておりますが、今後はインターネット抽選を導入します。区民優遇制度の対象者（区内に住所を有する方、区内に事業所を有する団体等）は、予約受付期間の前に抽選申込をご利用いただけます。
3	施設予約システムを利用するためのパソコンやスマートフォンがありませんが、抽選申込をすることはできますか。 集会施設（北とぴあ・滝野川会館・赤羽会館）・文化センターは、施設窓口で申込することもできますので、各施設にお問い合わせください。
4	抽選はどのように行われているのですか。 毎月決まった抽選申込期間にパソコンやスマートフォンから抽選受付を行います。その後、システムにて自動抽選を行います。
5	抽選の結果はいつわかりますか。また、どのようにすればわかりますか。 抽選期間および抽選結果公開日は施設によって異なります。抽選結果は、予約システムから確認することができます。詳細は以下のページ「抽選について」をご参照ください。 https://www.city.kita.lg.jp/living/community/1002262/1020907.html#anchor5 【ご注意ください】 システムにメールアドレスを登録している方は、抽選結果がメールアドレスに配信されますので、システムにログインすることなく、抽選結果を知ることができます。 システムに登録している場合で、メールが届かない方は、「迷惑メール設定」を行っていないか確認してください。（設定内容によっては、迷惑メールフォルダにも振り分けられていない場合もあります。）システムからのメールは、すべて「@openreaf02.jp」から送信されます。迷惑メール設定等を行っている方は、「@openreaf02.jp」から送信されるメールを受信できるように設定変更をお願いします。
6	抽選で当選しましたが、その後の手続きがわかりません。 当選結果公開後、一定期間内に使用料を納付いただくことで予約確定となります。使用料納付期間は当選された施設の窓口にお問合せください。
その他の質問について	
よくあるご質問	回答
1	オンライン決済に対応している決済方法は何ですか。 クレジットカード（VISA、MasterCard、JCB、AMEX、DINERS、DISCOVER）及びPayPayです。各施設の支払期限の前日22時までであれば、システム上でオンライン決済が可能です。