

◆施設予約システム更改に伴うよくあるご質問（スポーツ施設）

| システム操作について     |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | よくあるご質問                                                                            | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1              | 施設予約システムの操作方法が分かりません。                                                              | <p>操作方法のマニュアルを北区公式ウェブサイトに公開しています。</p> <p>以下のページ「北区施設予約システムの操作方法について」をご参照ください。</p> <p>■ページタイトル：インターネット（北区施設予約システム）をご利用の方へ</p> <p>■URL：https://www.city.kita.lg.jp/culture-tourism-sports/sports/1010385/1010437.html</p> <p>また、体育系窓口で操作方法のマニュアルを配布しています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2              | 利用者IDとパスワードが分かりません。（忘れてしまいました。）                                                    | <p>利用者IDは登録証に書いてある登録番号を入力してください。</p> <p>また、登録番号が0から始まる場合、0を除いて入力してください。</p> <p>（例：登録番号が0012345678の場合、12345678と入力）</p> <p>パスワードは団体登録時に発行したものを入力してください。</p> <p>パスワードをお忘れの場合、メールアドレスを登録されている場合はログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」からパスワードを再設定いただけます。</p> <p>メールアドレスを登録していない場合、体育系窓口で仮パスワードを発行いたしますので、登録団体の代表者が、登録カードと公的証明書をご持参のうえ、体育系窓口へお越しください。</p> <p>なお、新しいシステムでは、ご自身が設定したパスワードを窓口で確認することはできない仕組みとなっています。そのため、パスワードは忘れないよう大切に保管していただくようお願いいたします。</p>                                                                                                          |
| 3              | ログインを何回か間違えたところ、ログインが出来なくなってしまいました。                                                | <p>ログインを10回誤るとロックされる仕様になっています。最後の入力から30分後以降、1回に限り入力することができるようになりますが、そこでも入力ミスがあると、また30分間ロックされます。以後、繰り返しになります。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4              | オンライン決済をしましたが、支払継続中と表示され支払いが完了しません。                                                | <p>こちらで入金状況を確認いたします。</p> <p>スポーツ支援係（03-5390-1135）へご連絡いただき、利用者IDと予約番号をお伝えください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5              | 支払いが完了しましたが、施設使用承認書のダウンロードができません。                                                  | <p>以下の方法をお試しください。</p> <p>①施設予約システムにログイン後のページをブックマーク（お気に入り登録）してそちらのショートカットからアクセスしている場合、ブラウザアプリから直接システムにアクセスし、改めてログインしていただくことで解消する場合がございます。</p> <p>②システムが対応しているブラウザアプリが、現状SafariとGoogle Chromeの2つであるため、その他のブラウザアプリをご利用の場合は、SafariまたはGoogle Chromeから施設予約システムを開いてログイン後、承認書ダウンロードボタンを押すことで解消する場合がございます。</p> <p>③②の方法で解消できない場合、現在システムからの承認書ダウンロードをすることが困難な状態でございます。</p> <p>お手数をおかけしますが、体育系窓口にて紙の承認書を発行いたしますので、登録証をお持ちのうえ窓口へお越しください。</p> <p>■推奨ブラウザ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・iPhone：Safari</li> <li>・Android：Google Chrome</li> </ul> |
| 施設の予約について      |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1              | インターネット抽選・随時予約のスケジュールを知りたいです。                                                      | <p>インターネット抽選・随時予約日程一覧を北区公式ウェブサイトに公開しています。</p> <p>以下のページ「抽選・予約について」をご参照ください。</p> <p>■ページタイトル：北区施設予約システムのリニューアルについて</p> <p>■URL：https://www.city.kita.lg.jp/culture-tourism-sports/sports/1010385/1024961.html</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2              | インターネット抽選・随時予約の空き状況はいつから公開されますか。                                                   | <p>抽選申込開始・随時予約開始と同時に公開します。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3              | 申込上限数を知りたいです。                                                                      | <p>インターネット抽選・随時予約における上限数一覧を北区公式ウェブサイトに公開しています。</p> <p>以下のページ「抽選・予約について」をご参照ください。</p> <p>■ページタイトル：北区施設予約システムのリニューアルについて</p> <p>■URL：https://www.city.kita.lg.jp/culture-tourism-sports/sports/1010385/1024961.html</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4              | 屋内施設の抽選申込をする際に、連続する4回帯を申し込んで、1回帯だけ当たるまたは外れるといったことはありますか。                           | <p>屋内施設は「回」一日単位での予約となるため、一つだけ当たる・外れるといったことはございません。すべて当たるか外れるかになります。例えば、午前と夜間を使用したい場合は、分けてお申込みください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5              | インターネットから少年利用の申し込みをする際に、金額が表示されますが免除にならないのですか。                                     | <p>少年利用の場合は、体育系窓口で免除の手続きをしていただく必要がございます。オンライン決済画面が表示されますが、お支払いは行わず、体育系窓口へ登録証をお持ちいただき手続きをお願いいたします。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 施設の利用・団体登録について |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1              | 施設利用時に登録証の提示が必要になったのはなぜですか。                                                        | <p>スポーツ施設及び学校施設の適正な利用を促進するため、利用時に登録証を提示いただきます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2              | 登録証を持っているメンバーが当日参加できなくなった場合、どうしたらよいですか。                                            | <p>登録証を持っているメンバーの方が急遽参加できなくなった場合は、当日来場した別のメンバーの方が、ご自身のスマートフォンで施設予約システムからマイページにログインいただくなどにより、登録メンバーであることが確認できれば、次回以降、登録証を必ず持参いただくことを条件にご利用いただけます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3              | 同じ団体内でメンバーを分けて同じ日時に異なる施設を利用することがあります。その場合、登録証を提示できませんがどうしたらよいですか。                  | <p>前日までに利用する施設（登録証を持参しない施設）にその旨をご連絡ください。</p> <p>施設にて同時時間帯に予約が入っていることを確認いたします。</p> <p>また、利用時にご自身のスマートフォンで施設予約システムからマイページにログインしていただくなどにより、登録メンバーであることを確認させていただきます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4              | 「登録団体の構成員以外だけで利用することは、登録証および承認書の譲渡・転貸に該当するため禁止」とありますが、急遽、構成員が一人も来られなくなったら利用できませんか。 | <p>構成員以外だけで利用することは登録証および承認書の譲渡・転貸に該当するため禁止しております。団体の構成員の方がご利用可能な日時をご予約いただくか、一緒にご利用する予定がある方を団体の構成員として登録ください。構成員の数が登録メンバー数の要件を超える場合でも、任意の様に「各構成員の氏名・生年月日・住所」をご記入いただき、登録申請書と一緒に体育系窓口へご提出いただければ、追加で登録することが出来ます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5              | 少年登録をする際に、保護者の公的証明書が必要な理由は何ですか。                                                    | <p>架空団体の登録など不適切な利用を防止するため、申請書類の見直しを行いました。</p> <p>小・中学生については、公的証明書を用意できない場合があり、また登録内容の確認を行う場合があるため、保護者の公的証明書の提出を求めています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6              | 各種手続きが可能な申請者を知りたいです。                                                               | <p>各種手続きが可能な申請者の一覧を北区公式ウェブサイトに公開しています。</p> <p>以下のページ「各種手続きの申請者について」をご参照ください。</p> <p>■ページタイトル：区立スポーツ施設の適正利用にご協力ください</p> <p>■URL：https://www.city.kita.lg.jp/culture-tourism-sports/sports/1010385/1025412.html</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |