

【公共施設利用予約】

利用者向け説明会 会場ごとの質疑と回答内容

No.	質疑内容	回答
日程：2026年1月22日(木) 14時開催 会場：伊勢原市立中央公民館		
1	武道館、体育館の停止期間中の申込みはどのように行うのか。	公民館と同様、2月25日(水)～3月2日(月)利用分のみ、窓口での申込みを受け付けます。なお、伊勢原市民文化会館のみ、随時予約可能な日程は全て受け付けます。
2	こどもスポーツ広場の抽選申込み期間に変更はないのか。	抽選申込み期間が停止期間にかかっていないため、通常通り利用可能です。
3	抽選申込み期間が変更される施設について、抽選結果はいつ出るのか。	2月20日(金)に抽選結果が公開されます。
4	現行システムでの随時申込みはいつまでできるのか。	システムが停止する2月24日(火) 9時まで可能です。
5	説明会資料P.2のログインIDとは何か。	利用者番号のことです。資料は開発中の画面のため、ログインIDと表示されていますが、新システム稼働時は「利用者番号」と表示される予定です。
6	新システムでは利用者番号を変える必要があるか。	利用者番号は現行システムから引き継ぎますので、変更はありません。
7	パスワードに利用可能な文字に指定はあるのか。	10文字以上かつ数字、英大文字、英小文字の3種類を使用する必要があります。(現行システムと同様) 加えて、任意で記号を利用することも可能です。
8	メールアドレスは現行システムに登録する必要があるのか。	現行システムに登録されたメールアドレスを新システムに引き継ぎますので、現行システムに登録してください。メールアドレスの登録があると、新システム利用開始時にパスワードの設定を行うことができます。メールアドレスが無い等の場合は、新システム開始後に施設窓口にてパスワード発行を行ってください。
9	アカウント登録とは何か。	施設窓口で利用者登録を行った内容が施設予約システムのアカウントとして登録されています。すでにシステムをご利用の方はアカウント登録済みです。
10	最近パスワードを変更したが新システムで再度変更しないといけないのか	新システムにはセキュリティの都合上、パスワードの移行ができません。パスワードは新システム稼働後に再度設定する必要があります。
11	説明会資料P.14 「一つの受付番号にまとめて申し込む」とは何か。	複数の施設、時間帯を申し込む際、すべて当選した場合のみ利用したい場合は、「一つの受付番号にまとめて申し込む」をチェックします。複数の申込みのうち、どれかひとつでも当選したものを利用したい場合は、「一つの受付番号にまとめて申し込む」にチェックをしないで申込みを行ってください。
12	パスワードの再設定はいつからできるのか	新システム稼働以降に利用可能になります。 3月2日(月)10時以降に新システムで設定を行ってください。
13	抽選申込み時、メールアドレスを登録していると抽選結果メールが送られて来るが、メールアドレスを登録していない場合はシステムから抽選結果を見られるのか。	メールアドレスを登録していない場合は、抽選結果メールは送信されませんが、システムにログインすれば抽選結果を閲覧することができます。

【公共施設利用予約】

利用者向け説明会 会場ごとの質疑と回答内容

No.	質疑内容	回答
14	申し込んだ抽選や随時予約の一覧は見る事ができるか。 現行システムでは公民館毎に一覧が表示できる。	システムログイン後に申込み状況で表示可能です。 施設ごとの表示については、申し込み状況画面内の「詳細絞り込み」ボタンより、各施設毎の申込み状況を確認することが可能です。
15	複数の利用者情報で同じメールアドレスを利用することはできるか。	同じメールアドレスを利用することは可能です。
16	施設空き状況はログインしないと確認できないのか。	空き状況だけであればログインしなくても検索することが可能です。
17	抽選申込み時に現行システムでは申込み件数が見えるが新システムではどうなるのか。	新システムでも同様に抽選申込み件数が表示されます。
18	指定した曜日だけの空き状況を確認することは可能か。	新システムの仕様上、指定した曜日のみでの表示はできません。
19	電子決済にした場合の領収書は出るのか。	ご利用画面では領収書は出せませんが、施設窓口で発行が可能です。
20	抽選予約の申込みが完了した後、時間を変更したい場合は一度キャンセルしないといけないか。又は、申込み内容の変更ができるのか。	抽選予約についてはお申込み内容の変更はできませんので、内容変更の際は一度取消してから、再度お申込みいただく必要があります。 なお、随時予約については施設ごとの変更期限日前までは予約内容の変更は可能です。
21	一ヶ月で予約できる回数の上限はどうなるか。	予約回数上限は変更されないため、各施設とも現システムと同じ回数となります。
22	利用当日の時間延長は可能か。	システムでの操作はできませんので、施設窓口へお申し出ください。
日程：2026年1月22日(木) 16時開催 会場：伊勢原市立高部屋公民館		
1	学校の校庭利用を紙で申請しているが、申請方法に変更はあるか。	紙での申込みについては今までどおり変わりありません。
2	ひとつの申込みで別の日付の複数のコマ申込みを行うことができたが、新システムでは可能か。	新システムでも可能です。空き状況画面で複数の日程を表示させることができ、そこから複数のコマを選択することができます。
3	新システムで複数の施設の申込みは可能か。(高部屋公民館と比々多公民館等)	利用登録がある施設であればシステムから複数施設の申込みを行うことは可能です。
4	コミュニティセンターの利用申込みは可能か。	コミュニティセンターは施設予約の対象施設ではないため、申込みを行うことは出来ません。利用可能施設は現行システムと同様です。
5	説明会資料P.1のログイン時は現行システムで利用しているパスワードでログインできるのか。	新システムにはセキュリティの都合上、パスワードの移行ができないため、現行システムでのパスワードでログインできません。初回ログイン時はパスワードの再設定を行い、パスワードを設定してください。
日程：2026年1月28日(水) 14時開催 会場：伊勢原市立大田公民館		
1	2月申込み分の抽選申込みはいつまでに行えばいいか。	2月18日(水)までに抽選申込みを行ってください。
2	現行システムへのメールアドレス登録はいつから行えるのか。	現行システムへの登録になりますので、すでに利用可能です。

【公共施設利用予約】

利用者向け説明会 会場ごとの質疑と回答内容

No.	質疑内容	回答
3	現行システムにメールアドレスを設定しておけば、新システム稼働時にパスワード再設定用メールが送られてくるのか。	再設定メールは自動的に送られてこないため、新システムのログイン画面から再設定を行ってください。
4	現在利用しているスマホでは利用者番号やパスワードが自動的に入力されるが、システムが新しくなったら再度入力しないといけないのか。	システムが変わるとスマホ等に保存されたパスワード情報は引き継がれないため、再度設定する必要があります。
5	団体登録しているメールアドレスの所有者とは別の担当者がシステムの利用をしているが、その担当者がパスワード再設定を行うことは可能か。	パスワード再設定時のメールは登録されたメールアドレスに届くため、パスワード再設定時はメールアドレス所有者と一緒に行う必要があります。
6	現行システムにメールアドレスを登録したが、確認メールが送られてこない。	メールアドレスの誤り、または受信拒否設定によるものと思われます。
7	システムのヘルプデスクは各システム毎に異なるのか。	ヘルプデスクは1つです。新システム公開後に電話番号が掲示されます。ただし、操作方法以外の利用施設に特化した内容については各施設にお問い合わせください。
8	抽選結果がメールで送信される日程に変更はあるか。	メール送信日程に変更はありません。
9	抽選申込みや随時予約の申込みは一日ごとではなく、1ヶ月分など複数日程まとめて申込みを行うことは可能か。	2週間単位であれば1画面に表示可能です。1ヶ月はできないため、2週間毎に表示を切り替えてください。
10	抽選申込み時の支払いは抽選結果確定後に行うのか。	キャッシュレス支払いは抽選結果確定後から利用可能になります。
11	キャッシュレス支払いした場合に、雨天で施設が利用できない時の還付はどうなるのか。	クレジットカード支払いの場合は、支払いのキャンセルにより返還されます。Paypayの場合は、現金と同じ窓口での返金になります。
12	抽選結果や確認メールは登録したメールアドレスに送られてくるのか。	メールは登録したメールアドレスに送られます。
13	パスワードの再設定は施設窓口で行うことはできるのか。	メールアドレスが利用できない場合等は施設窓口で再設定が可能です。メールを受信できる環境があれば施設窓口端末を利用することも可能です。
14	毎週1コマずつ利用しているが、現行システムでは5週ある月の5コマ目は窓口で予約する必要があった。新システムではどうなるのか。	一月あたりのシステムからの予約可能コマ数の上限は現行システムと変わりません。一月4コマの上限がある施設の場合、上限を超える利用をする場合はこれまで通り施設窓口で手続きを行ってください。
15	システム改善点はキャッシュレス以外に何があるのか。	キャッシュレス支払いの他、画面レイアウトが刷新され見やすくなっています。個人利用者の場合は、新規利用者登録時にマイナンバーカードを利用することで窓口に行くことなく利用者番号の発行が行えるようになります。
16	paypayで支払いの場合、システム画面にQRコードが表示されるのか。	パソコンで予約システムを利用した場合、paypay支払いを選択するとQRコードが表示されます。スマホでQRを読み取り支払いを行ってください。スマホの場合は、paypayアプリに移行しますので、アプリから支払いを行ってください。

【公共施設利用予約】

利用者向け説明会 会場ごとの質疑と回答内容

No.	質疑内容	回答
17	キャッシュレス支払いした場合に、施設窓口で支払い結果が確認できるようになるまでタイムラグはあるか。	システムには即時反映されますので、施設窓口担当者はすぐに支払い結果を確認することが可能です。
日程：2026年1月28日(水) 16時開催 会場：伊勢原市立成瀬公民館		
1	行政センター体育館はいつ利用再開するのか。	利用再開時期は未定です。
2	パスワード再設定のメールアドレスはログインのたびに入力しないといけないのか。	メールアドレスはパスワード再設定の時のみ入力します。 一度パスワード再設定をしまえば、以降はメールアドレスの入力は不要です。
3	新システムはパソコンではなく、スマホでも利用可能か。	スマホでも利用可能です。
4	一月あたりのシステムからの予約可能コマ数を超える申込みをした場合はエラーとなるのか。	予約可能コマ数を超える申込みはシステムからは行えません。 予約可能数を超える利用をしたい場合は、施設窓口にご相談ください。
5	1コマあたりの時間は新システムで変更はあるか。	1コマあたりの時間は従来の条件から変更はありません。
6	抽選申込み開始時間(朝5時)を変更することはできないのか。	開始時間は変更できません。
7	メールアドレスを登録すると抽選結果等のメールが届くのか。	抽選結果等のメールが届きます。
8	利用者登録を新規に行いたいけどうすればよいか。	施設窓口で利用者登録を行ってください。
日程：2026年1月30日(金) 10時開催 会場：伊勢原市立比々多公民館		
質疑なし		
日程：2026年1月30日(金) 16時開催 会場：伊勢原市立伊勢原南公民館		
1	抽選スケジュールが変更になった施設について、抽選結果はメールで通知されるのか。	抽選結果の通知方法については変更はありません。メールアドレス登録済みの人には抽選結果がメールで通知されます。
2	施設予約ページをパソコン等のお気に入り登録しているがそのまま利用できるのか。	施設予約システムURLは変わります。初回ログイン時は市ホームページ等から新サイトに接続してください。その後、新サイトをお気に入り登録し直す必要があります。 なお、旧サイトにアクセスした場合でも、2026年3月末までは新サイトへのリンク等の案内を表示しますので、どこにも接続できないという状況にはなりません。
3	公民館を検索する際に施設名を入力する必要があるのか。	そのまま検索を行うとすべての施設が表示されます。そこから施設を選択することも可能です。
4	現行システムでは複数施設を同時に予約することができるが新システムでは可能か。	施設の空き状況から複数室場、時間帯を表示することが可能です。
5	現行システムでは複数日時を同時に予約することができるが新システムでは可能か。	2週間単位での表示が可能のため、2週間ずつ表示して予約申し込みを行うことが可能です。

【公共施設利用予約】

利用者向け説明会 会場ごとの質疑と回答内容

No.	質疑内容	回答
6	ログイン画面を表示するとパスワード再設定の画面に飛ぶのか。	ログイン画面の下に「パスワード再設定へ」というボタンがあります。そちらのボタンを押した際にパスワード再設定画面に飛びます。
7	パスワードは現行システムで使っていたパスワードを利用してもよいか。	現行システムと同じパスワードを設定することは可能です。 なお、パスワードの要件として、10文字以上かつ数字、英大文字、英小文字の3種類を使用する必要があります。（現行システムと同様）
8	現行システムでメールアドレスを登録済みの場合は、新システム稼働までに実施する必要がある作業はないか。	メールアドレス登録済みの場合は、現行システムで必要な作業はありません。新システム公開後、パスワード再設定を実施してください。
9	キャッシュレス決済の場合の返金はどのようになるのか。	クレジットカード支払いについては、支払いのキャンセルにより返還されます。 PayPayの場合は、現金と同じく窓口での返金になりますが、土日は施設窓口で現金での返金が行えないため、返金が必要な場合は平日17時までに施設窓口にお越しください。市職員が不在の場合は対応ができないため、事前にご連絡を頂けると確実な対応が可能です。
10	複数アカウントで同一パスワードを利用しても問題ないか。	問題ありません。
11	抽選申し込みを複数入力する際、人数、利用目的等を一度だけ入力すれば済んでいたが新システムではどうなるのか。	同様の入力方法が可能です。人数、利用目的をそれぞれの時間帯別々に入力することも可能です。
12	現行システムでは、抽選申し込みと随時申し込みが別々のメニューであったが、新システムではどうなるのか。	新システムでは抽選と随時申し込みはメニューとして分かれていません。入口はひとつで申し込み対象期間に応じて自動的に抽選か随時申し込みかが変わります。
13	家で利用しているパソコンで予約システムを利用する際、ID、パスワードが自動的に入力される設定だが、新システムでも可能か。	ID、パスワードを保存しているのはパソコンの機能になります。新サイトに初回アクセス時はパスワード等を保存されていませんので、入力する必要があります。その後、パソコンに記憶させれば自動入力されます。
14	市ホームページに記載されているマニュアルは現行システムのものか、新システムのものか。	両方とも記載されています。新システム稼働後は、現行システムのマニュアルは削除します。 なお、現在記載されている新システムマニュアルは開発中のもののため、一部画面が最新版でない場合があります。
15	現行システムに登録されているメールアドレスを確認する方法はあるか	現行システムにログイン後、「4. 利用者情報の設定・変更」→「3.登録済利用者情報の変更」で登録されているメールアドレスを確認することができます。
日程：2026年2月3日(火) 14時開催 会場：伊勢原市立大山公民館		
1	メールアドレスの登録は2月19日(木)までに実施するが、パスワード再設定は3月2日(月)以降いつまでに実施すればよいか。	パスワード再設定は特に期限を設けておりません。

【公共施設利用予約】

利用者向け説明会 会場ごとの質疑と回答内容

No.	質疑内容	回答
日程：2026年2月3日(火) 16時開催 会場：伊勢原市立中央公民館		
1	申込み期間が変更となる抽選申込みは何月利用分なのか。	公民館については、5月利用分の抽選申込みが変更対象となります。
2	パソコンで予約システムを開くとパスワードが自動的に設定されているが、そのパスワードを表示することはできるか。	自動設定されるパスワードはパソコンの機能により保存されています。システム側では表示できないため、パソコン側の機能をご確認ください。
3	現行システムで予約した際にメールが届いている人はメールアドレスは登録されているということか。	メールが届いている人はメールアドレスが登録されています。現行システムにメールアドレスを再設定する必要がありません。
4	抽選申込みについて、申込み時点での他利用者からの抽選申込み数はわかるのか。	抽選申込み状況は申込画面に表示されます。
5	今日抽選申込みを行ったが、新システムではなにもしなくてもよいか。	抽選申込み状況は新システムに引き継がれます。ただし、パスワードの再設定は必要です。
6	現在は各施設のパソコンで抽選申込みを実施している。新システムになったら利用者番号とメールアドレスを入力しないといけないのか。	新システム稼働後に初めてシステムにログインするにはメールアドレスを入力し、パスワード再設定を行う必要があります。
7	団体の役員が1年に1回交代している。その場合はメールアドレス登録は変更しなければならないのか。	変更は必須ではありません。担当者に申込み状況のメール等の通知が必要な場合は変更を行ってください。
8	メールアドレス登録は必須か。	インターネットでのパスワード再設定を行う際は必須ですが、それ以外は必須ではありません。
9	減免申請を行うと決定通知が出るまで支払いが出来ない。すぐに払えるような運用にならないか。	新システムでも減免申請に係る運用は変わりません。
10	送信されたメールを確認することは可能か。	ログイン後にメッセージ欄から確認することが可能です。
その他		
1	施設窓口でパスワード再設定する場合の持ち物は何が必要か。	代表者が連絡者の方が、ご本人証明ができるもの（マイナンバーカード、運転免許証等）をお持ちください。
2	旧システムでは、1日に2回の利用や1ヶ月に4回利用する場合でも1回の申込作業で済んだが、新システムでも同様に1ヶ月の中で複数回利用する場合に、1回の入力作業で済ませる方法は無いのか。	以下の手順で複数の予約分を一括申込みすることができます。 1. 利用する施設を検索し、室場の空き状況を表示する。 2. 予約枠の時刻部分の上部右側にある「2週分を比較」ボタンを押す。 3. 表示されている利用枠から、利用される日時分の枠を全て選択する。 （2週間を越えて利用する場合は、カレンダー右にある「次の2週間」ボタンを押す。） 4. 複数分を選択している（色が変わっている）ことを確認して、「確認」ボタンを押す。 以降は支払い方法などを入力して、申込み確定まで進む。