

よくあるご質問

利用者の方々よりいただいた質問をまとめました。お問い合わせの前に、ご確認ください。

このシステムで予約できるのは、どの施設ですか？

益岡公園 野球場及び管理棟、テニスコート

白石川緑地 野球場、ソフトボール場、陸上競技場

白石川サッカー公園、岩崎テニスコート

野球場やテニスコートにナイター照明はありますか？

益岡公園野球場と益岡公園テニスコートにナイター設備があります。

システム上での申請や支払いはできませんので、利用する場合は事前に都市創造課までお問い合わせください。

施設予約するには、どうすればいいですか？

予約するには、利用者登録が必要です。登録の際には、利用規約に同意のうえ、登録してください。

空き状況の確認は誰でも可能です。

利用者登録に必要なものはありますか？

予約システムにて①氏名 ②住所 ③日中連絡のとれる電話番号 ④メールアドレス ⑤パスワードを登録していただきます。

利用者登録はどのくらいでできますか？

システム上での仮登録完了後 1～3 日以内（土日祝日除く）に登録の内容を確認し、入力いただいたメールアドレスに承認の通知を送信します。新規で利用したい場合は、事前に余裕をもって利用者登録をお願いいたします。

パスワードを忘れてしまいました

都市創造課までお問い合わせください。一時的なパスワードを再設定いたします。

予約システムで利用できるサービスは何ですか？

施設の予約状況の確認、利用予約、予約の取消、施設使用料の支払い（クレジットカード決済、コンビニ決済）が可能です。

予約の変更または取消はできますか？

可能ですが、必ず都市創造課までご相談ください。

取り消しは利用日の7日以前であれば、自己キャンセルが可能ですが、入金済の場合は還付処理が発生しますので、必ずご報告ください。

また、6日前以降はキャンセル料がかかります。

使用料の還付は一定の条件に該当する場合のみですので、利用日時が確定してから予約することをお勧めします。

30分単位での予約はできますか？

システムの都合上、1時間単位の予約となります（7時30分～8時30分といった予約はできません）

使用料の支払いについてどうなりますか？

予約完了の画面からクレジットカード決済かコンビニ決済のいずれかを選択していただき、案内に従って支払いをお願いします。

原則として、利用前に支払いをいただく、前払いとさせていただきます。

支払い方法の確定から30日間が支払い有効期間となりますので、ご注意ください。

※1か月あたり支払いが発生する5件以上の予約をされる場合は都市創造課までご相談ください。

例外として、年間調整会議等で決定された大会等、年間計画に基づいて管理者が予約分した分など、オンライン決済が難しいものについては、清算払いとさせていただきますので、大会終了後にご報告をお願いします。

スポーツ少年団の場合：市外団体参加大会については、利用料が発生しますので、必ず都市創造課までご相談ください。

スポーツ協会の場合：通常の練習などについては、オンライン決済を選択してお支払い願います。
減免が発生する大会等については、事前にご相談ください。

使用料の還付手続きはどのようになりますか？

・クレジットカード決済は、自動取消となるため原則的に還付手続きは発生しませんが、必ずご相談願います。

・コンビニ決済を利用された場合、原則として返金を行わず、次回以降の予約時に支払い済みの金額分を充当するものとします。次回予約の予定がない場合等どうしても返金が必要となる場合は都市創造課まで相談してください。

予約の申込みはいつからできますか？

予約の受付は、当月から翌月分まで可能です（例 9月1日では9月～10月31日分を予約可）

ただし、市としてその活動を保護する必要があると認められる団体（市内スポーツ少年団、市内スポーツ協会、市内小中学校）については当月から翌々月分まで可能とします。（9月1日では9月～11月30日分を予約可） ※毎月1日の午前8時30分に予約可能月が切り替わります。

複数日分をまとめて予約・支払いできますか？

システムの仕様上できません。1日分ごとの予約・支払いになります。

予約件数毎の支払い処理が必要ですので、コンビニ払いの際にはご注意ください。

なお、定期的な活動を行う団体で一カ月のうちに5件以上の予約を一度にされた場合は、管理者側で別精算とすることが可能ですので、別途ご相談願います。

使用料の減免申請はできますか？

減免申請は別途申請が必要となりますので、HP をご確認ください、都市創造課まで提出してください。

※スポーツ少年団の市外団体参加大会、スポーツ協会の各種大会については、システムでの対応が不可となっておりますので、必ず大会終了後に都市創造課までお知らせください。

使用料の支払方法はどんなものがありますか？

クレジットカード決済とコンビニ決済での支払いが可能です。

コンビニ決済は、セブンイレブン、ローソン、ファミリーマート、ミニストップ、セイコーマートの 5 社から選択してください。

手数料はかかりますか？

かかりません。施設利用料のみで計算されます。

領収書は発行できますか？

システム上での発行はできません。オンライン決済時の支払い確定の画面や、システム上のお客様の予約状況から支払い済の金額が表示される画面がありますので、これを証明としてください。

なお、コンビニ決済では、支払い時にレシート等が発行される場合がありますので、そちらをご活用ください。

許可書はどうなりますか？

紙の許可書はなくなりますが、予約後にシステム画面上で表示可能です。

鍵の借用の際や利用記録としてご利用ください。表示方法は HP をご覧ください。

スマートロック（電子鍵）の運用について

9月1日より白石川サッカー公園、岩崎公園テニスコートについては試験的に電子鍵を導入します。予約時に発行される暗証番号を入力して、倉庫の扉を開けて、中からコートに入るカギを取り出してご利用ください。お帰りの際は元場所に鍵を戻してください。

※高温や落雷など外的要因によるシステム障害の可能性がありますので、その場合は従来通り物理鍵を借り受けして、施設をご利用ください。（近隣の鍵管理者、もしくは市役所で受け取りください）

スマートロックの暗証番号の確認方法

オンライン決済の場合、暗証番号は支払いが完了した時点で発番されます。

番号の確認方法は HP 上をご確認ください。※スマートロック設置箇所にも掲示しております。

特例としての窓口支払いや10割減免など支払いが発生しない場合は予約完了メールにも記載されています。

暗証番号は予約時間の30分前から有効になります。

予約時間を過ぎますと暗証番号は無効になりますので、必ず予約時間内に鍵を元の倉庫内に返却してください。

鍵の受け渡しについて

益岡公園野球場:平日8時30分～17時15分までは都市創造課、それ以外の時間帯は警備室から鍵を受け取ってください。

益岡テニスコート:最寄りのファミリーマート白石八幡町店様が鍵の管理者となりますので、お店の方に、システム上の許可書画面や予約完了画面、もしくは予約完了のメール画面など、日時が確認できるものを見せていただき、鍵を受け取ってください。(できる限り許可書画面をご提示ください)
予約された方以外が鍵を受け取る場合は予約完了画面を共有するなど、お店の方が予約を取っていることが分かるようにしてください。

岩崎テニスコート、白石川サッカー公園:原則としてスマートロックをご利用ください。

非常時など物理鍵での開錠が必要になった際は近隣の鍵の管理者に予約完了の画面を見せていただき、鍵を受け取ってください。上記対応が難しい場合は都市創造課までご相談ください。