

令和6年導入 伊豆市公共施設予約システム説明会（R6.11.28）皆様からの質問と回答一覧

※説明会当日に回答した内容から、再度確認し一部修正した部分があります。ご了承ください。

No.	ジャンル	質問	回答	施設
1	鍵の取り扱い	シルバー人材センターが入っているが、その場合の鍵の対応は？	シルバー人材センターが開いている時間は鍵も開いているので、そのまま使用できる。	修善寺農村環境改善センター
2	鍵の取り扱い	修善寺南小学校？修善寺小学校？のグラウンドを利用しているが、トイレの鍵も電子化されるのか？	電子化のリモートロックは、中伊豆社会体育館、土肥社会体育館、修善寺農村環境改善センターのみ。それ以外の施設は従来と変わらない。	
3	料金支払い	現金払いにしたいが、申し込みに行ってその場で払うということか？	原則は前納。利用日までにお支払いいただく。	
4	料金支払い	現金払いの時は、今まで通り市役所の会計で支払うのか？	そのとおり。※狩野ドーム、狩野川記念公園、天城ふるさと広場の利用時は現地支払いも可。	
5	料金支払い	口座を登録して引き落としということはできないか？	できない。現金払いを希望される場合は、納付書を窓口で発行し、お支払いいただきたい。	中伊豆弓道場
6	料金支払い	グラウンド利用で雨天の場合はどうなるか？	雨天の時は、必ず利用前に施設窓口へ「雨天で使用しない」旨の電話連絡を！入金後は、還付（返金）するか、定期団体であれば別の利用時に充当する。	屋外施設
7	料金支払い	コンビニ決済は現金で払えるか？	払える。	
8	料金支払い	コンビニの支払い方法は？	画面表示される受付番号を店頭のキオスク端末に入力し、レジへ提示していただく。セブンイレブン、デイリーヤマザキは、受付番号をレジに提示して支払い。	
9	料金支払い	領収書について、キャッシュレスの場合は、その都度、領収書か？	コンビニ等で支払った場合は、その支払った時に出されるレシートが領収書。	
10	料金支払い	VISAとかカードの場合は？	システム画面の領収書ボタンを押すとデータ作成されるので、必要に応じて印刷してください。	
11	料金支払い	これまではそれぞれの団体が申し込んで支払っていたが、それができなくなるのか？	それぞれのグループで申し込んで支払ってもらいたい。	修善寺中央公民館

No.	ジャンル	質問	回答	施設
12	料金支払い	次回に回してもらってまた雨天中止の場合は？	また次回の別日に充当することになる。返金となる場合は手続きするが、支払い方法によって、手続き方法が異なる。 クレジット会社やPaypayの場合は、月末の締日までに連絡があれば返金処理となる。月末を跨いだ場合もタイムラグはあるがカード会社から返金される。 コンビニやpayG、銀行、現金払いは、団体の口座情報を登録してもらい市役所から還付する。原則は振替で対応。	
13	サポート	窓口は具体的にどこか？	資料1ページ2ページに施設窓口を記入している。施設予約している所へ聞いてほしい。	
14	サポート	市民文化ホールなら生きプラ管理室ということか？	そのとおり。	
15	サポート	管理室でも教えてくれるのか？	そのようにしたい。	
16	スマホ教室	スマホ教室の案内があるが、そこで具体的に操作方法を教えてくださいませんか？	そのとおり。詳しくは、スマホ教室チラシ	
17	スマホ教室	土肥地区での開催が予定されていないが開催しないのか？	土肥地区は土肥集学校に聞いてもらえれば随時教えてもらえる。	
18	スマホ教室	スマホ教室が頼り。マンツーマンレッスンは可能か？	午前中が教室で、午後がよろず相談となっている。午前が教室形式で相談を受けることもできる。そこでもわからない場合は、よろず相談で。事前申込みは不要。	
19	その他	伊豆聖苑も対象になるのか？	仮予約できるようになるが、葬祭業者と市とのやり取りとなるので、市民からの予約受付は考えていない。	伊豆聖苑
20	その他	生き生きプラザ管理人は、時間帯によって説明対応が可能な職員（予約対応できる日勤職員）と難しい職員（土日・夜間の鍵管理のみ）が分かれる。対応できる時間を明記しておくほうが良い。（シルバー人材センター飯田さんより）	担当課に伝える。	生きいきプラザ
21	その他	本日の資料について、HP等にアップいただき、今後も閲覧できるようにしていただきたい。	閲覧できるようにする。	
22	その他	旧湯ヶ島小とグラウンドは対象施設に入っていないがどうなるのか？	現状の予約方法を継続する。	体育施設

No.	ジャンル	質問	回答	施設
23	その他	知り合いの個人の方で今回の説明会の開催通知が届いていない人がいた。こういった基準で送っているのか？また、説明会に参加しなくても個人でも予約システムは利用できるのか。	施設ごとに異なるが、原則、今年度に一定以上の頻度で各施設をご利用いただいている団体や個人の方に送付している。しばらく利用の無い方や県外の団体には通知を送付していない。また、説明会に来ていない個人の方・ご案内していない団体・個人の方でも利用者登録をすれば予約システムは利用できる。	
24	その他	①キャンセルについては、急遽当日雨の場合は電話連絡で良いとのことだったが、入金してしまっていた場合は返金や充当されるのか。 ②他の自治体では、キャンセルは●日前までとし、それ以降は特別な場合を除き、キャンセル料がかかる聞いたが、伊豆市では充当や返金なのか。個別ではなくルールを明確化してもらえると良いが。	①本日の説明では返金や充当をすると説明した。 ②現在、伊豆市では全施設統一のキャンセルルールがなく、各施設の規則などに基づいて行っている。運用については今後継続して検討し方針をお知らせする。	
25	登録	一つの団体にいくつかサークルがあるが、それぞれで申し込みができなくなるのか？	個別のサークルごとに登録し、利用してもらいたい。 ※利用予約の内容と実態が異なる場合は、減免の中止や予約取消をすることがある。	修善寺公民館
26	予約	同じところを申し込んだらどうなるか？	従来通り、抽選施設以外は先着順。	
27	予約	今まで暗黙で第2●曜日は●●団体が利用するなどがあったが、どうなるのか？	新規の団体が入ると変わる可能性もあるが、今までどおり相談して決めてほしい。	
28	予約	申し込みの期間は？	施設の予約可能期間については、今までと変更はない。	
29	予約	申し込み可能な時間は？	午前0時からを予定している。施設の開始時間など時間が適正かどうかは検討する。	
30	システム	団体の登録は代表者1名だけか？	そのとおり。団体に付与されるIDとパスワードなら代表以外も利用できる。団体内で適切に取り扱っていただき、システムを活用いただきたい。	
31	システム	視聴覚をよく利用しているが、例えば毎月第2●曜日を第3●曜日にする場合は、また最初から入力するのか？	資料は日別の表示だが、週、月単位でも確認できる。利用人数や目的を記入するところで「他の申込みも同じ設定にする」に✓を入れると複数日でも予約できる。他の施設も同様に操作可能。	修善寺公民館
32	システム	アプリはないのか？	アプリではないので、このHPをスマホのトップ画面やお気に入り登録しておくとう便利。 伊豆市の公式LINEにリンクを設定する等も検討したい。	
33	システム	システムメンテナンス情報は全ての人にプッシュ通知されるのか？メンテナンスが長引いた際は紙の申請になるのか？	プッシュ通知の予定はない。メンテナンスは利用者トップ画面でお知らせする。メンテナンスは影響が最小限となるよう業者とも調整し、原則紙の申請に戻ることは想定していない。	

No.	ジャンル	質問	回答	施設
34	システム	体育館とグラウンドのように、別々の施設を予約できるのか？	確認する。	体育施設
35	システム	QRコードを読み込んだが、今日はテストだからスマホに残らないか？	トップ画面にショートカットを作ってからアクセスしてほしい。	
36	システム	今後、予約を若い人にしてもらいたいのので、説明会やログインURL等は代表者ではなく別の人に送付して欲しいが可能か。	誰に送付して欲しいか施設管理課へ報告をして欲しい。報告が難しいのであれば、届いた資料を予約担当者へ引き継いでほしい。	
37	システム	いつ頃、本稼働後のQRコードやURLの送付を予定しているか。また登録期間はどの程度猶予を見込んでいるか。	2月3日が本稼働のため1か月前の1月上旬にはお知らせしたい。ただし、市側でも新たな試みなので、多少前後する可能性もある。	
38	システム	テストQRはいつまで使えるのか？	盆版サイトのリリースまで、練習用として利用可能。	
39	システム	ログインパスワードを間違え続けた場合ロックがかかってしまうと思うが、解除方法は？	5回間違えるとロックがかかってしまい、自力では解除できないため、施設の担当課に連絡して解除してもらってほしい。	
40	システム	定期的に予約を行う人が変わるのでメールアドレスをその都度変更したいがどうすればいいか。	マイページの連絡先から変更が可能。	
41	システム	団体内で予約担当を半年ごとの当番制にしている。登録するメールアドレスはどうすればよいか？	担当が交代したタイミングで、「マイページ」からメールアドレスや氏名などを変更をいただくか、団体で共有のメールアドレス（Gメールなど）を作成し、みんなが受信できるようにしていただく等の対応をしていただきたい。	
42	システム	（質問ではなく要望） ①予約をキャンセルするときに、予約を一つ一つ取り消すのではなく一括で複数の予約を取り消しできるようにしてほしい。 ②リモートロックの解除時間について利用時間の前後10分となっているが、準備・片づけ時間に時間がかかるため30分にしてほしい。 ③暗証番号を団体ごとに固定してほしい。	①システム運用上、取消日時1件ずつご対応いただきたい。 ②基本的な利用時間内でご利用いただくのが原則のため、ご理解の程よろしくお願いたします。 <u>（準備・片付けも含めた延べ時間が本来の施設利用時間）</u> ③施設の安全管理の都合により、毎回変わる暗証番号を使用してください。	修善寺農村環境改善センター
47	システム	スポーツ少年団は無料で利用しているが、システム本稼働時にも免除処理されるか？	される。	体育施設
48	システム	IDとパスワードで何人も入れるが、登録した人に利用承認通知が届くのか？	登録者に通知が届く。 Gmailなど、会員で共有できるアドレスを登録すると便利。	体育施設
49	システム	社協の福祉団体だが、どうすれば施設利用できるか？	利用登録後、IDとパスワードでオンラインで予約してほしい。	修善寺中央公民館

No.	ジャンル	質問	回答	施設
50	システム	なぜ午前0時から受付か？	予約できない時間があるのは、導入したメリットがなくなるため。	
51	システム	高齢者は寝ているがそこは加味されているのか？	オンラインでいつでも予約できる利点を活かし、だれにでも公平となるよう設定している。不便であれば変更することもある。今までの受付時間というよりも早い時間で設定したい。	
52	システム	2月3日から本稼働とのことだが、猶予期間もほしい。個人のスマホやパソコンでは、故障など何が起きるかわからないので。	窓口への端末の設置など、入力できる体制を整える。	
53	リモートロック	修善寺農村環境改善センターを夜8時～9時まで借りる場合、7時50分に入室可能で、9時10分までに退室するということか？	そのとおり。予約時間の前後10分間は暗証番号を使用できる。	修善寺農村環境改善センター
54	リモートロック	そこで9時20分までかかってしまった場合は？	退室は可能。ただし、暗証番号が失効しているので再入室はできない。	修善寺農村環境改善センター
55	リモートロック	リモートロックのレ点を押さなければ、出入りは自由か？	<ul style="list-style-type: none"> ・現在は、ドアが閉まるたびに自動でロックされ、暗証番号入力が必要な設定としている。 ・利用状況を見て、入室～退室までを解除とすることも考えている。 	修善寺農村環境改善センター
56	リモートロック	施設内に忘れ物をした場合の手続きは？	対象時間以外は暗証番号が無効なので、に窓口へ電話をいただき対応する。	修善寺農村環境改善センター