

よくある質問

平成 27 年 4 月に実施する施設予約システムの更新について、よくある質問をまとめました。

1 施設予約システムの更新について

- 質問 1-1 なぜ施設予約システムを更新するのですか。
- 質問 1-2 そのまま使い慣れたシステムを利用し続ける方が便利なのは。
- 質問 1-3 施設予約システムの更新に際して、利用者が行うべきことは何ですか。
- 質問 1-4 新しい施設予約システムのアドレスを教えてください。また、いつから使えるようになりますか。

2 仮パスワードについて

- 質問 2-1 郵送される仮パスワードとは何ですか。
- 質問 2-2 新しい施設予約システムの「本パスワード」の登録は、いつまでに行う必要がありますか。
- 質問 2-3 新しい施設予約システムで「本パスワード」の登録を行った場合、現在の公共施設利用予約システムを使用する際に入力するパスワードについても、同じパスワードに変更されるのですか。
- 質問 2-4 現在の公共施設利用予約システムで使用しているパスワードを使って、新しい施設予約システムにログインすることはできますか。
- 質問 2-5 利用者登録時に連絡先住所を 2 つ登録しました。仮パスワードの通知は、登録した「住所 1」「住所 2」のどちらに郵送されますか。
- 質問 2-6 団体登録をしていますが、仮パスワードはどのように郵送されますか。
- 質問 2-7 仮パスワードの通知は、いつ郵送されますか。
- 質問 2-8 仮パスワードの通知が届かないが、どうしたらよいですか。
- 質問 2-9 通知が郵送された後に、仮パスワードの再発行はできますか。
- 質問 2-10 仮パスワードの通知を郵送してほしくないが、どうしたらよいですか。
- 質問 2-11 施設予約システムを利用していないのに、仮パスワードの通知が郵送されました。
- 質問 2-12 今後、施設予約システムを利用するつもりがない場合は、どのようにしたらよいですか。

3 住所変更等について

質問3-1 登録住所の変更手続きや、団体連絡者等の変更手続きを行ったかどうか分からないが、現在登録されている情報はどのように確認できますか。

質問3-2 仮パスワードの通知を、登録住所以外の住所へ郵送できますか。

質問3-3 住所変更手続きを代理で行うことはできますか。

質問3-4 市外・町外へ引っ越しをしましたが、登録住所の変更手続きは、利用者登録を行った市や町の施設窓口に行かなければならないのですか。

質問3-5 利用者カードを紛失してしまったのですが、利用者カードがないと登録住所の変更手続きができないのですか。

質問3-6 今後、引っ越しを行う予定があるが、どうしたらよいですか。

注意事項

●利用者カードの適正利用について

- ・名義貸し等による他人名義の利用者カードを使用することはできません。
- ・自己名義の利用者カードのパスワードは他人に教えないようにしてください。

1 施設予約システムの更新について

質問 1-1 なぜ施設予約システムを更新するのですか。

回答 1-1 施設予約システムに限らず、多くのシステムでは一定期間で見直しを行い、更新や改修を行っています。神奈川電子自治体共同運営サービス（電子申請、施設予約）でも、運用当初から契約期間を5年間と定めており、5年ごとにその時点で最新、最適なシステムを適正な費用で利用できるよう更新を行っています。

質問 1-2 そのまま使い慣れたシステムを利用し続ける方が便利なのは。

回答 1-2 施設予約システムを提供している事業者では、日々技術革新を行い、より使いやすいシステムを開発しています。また、市場競争の原理から利用に係る費用は安くなっています。そのため一定期間ごとに更新を行い、常に最新のシステムを利用しています。

質問 1-3 施設予約システムの更新に際して、利用者が行うべきことは何ですか。

回答 1-3 今回のシステム更新に当たり、利用者の方は新しい施設予約システム上で「本パスワード」の設定を行ってください。詳細については、[質問 2-1](#)をご覧ください。

質問 1-4 新しい施設予約システムのアドレスを教えてください。また、いつから使えるようになりますか。

回答 1-4 新しい施設予約システムのアドレスや、予約受付開始日等今後の予定については、現在の e-kanagawa 公共施設利用予約システムのトップページにリンクを掲載するなど、随時情報提供しますので、システムからの「お知らせ」にご注意ください。

現行公共施設利用予約システムトップページアドレス

<https://yoyaku.asp-e-kanagawa.lg.jp/>

2 仮パスワードについて

質問 2-1 郵送される仮パスワードとは何ですか。

回答 2-1 「仮パスワード」とは、更新した新しい施設予約システムに初めてログイン（システムに利用者IDとパスワードを使って入ること）する時に必要な、一度だけ使用するパスワードのことで、現在登録されている利用者の住所あてに郵送します。

この「仮パスワード」で新しい施設予約システムにログインすると、初めに今後使用する「本パスワード」を入力する画面になります。

ここで、任意の「本パスワード」を登録し、以後、新しい施設予約システムにログインする時は、登録した「本パスワード」を使用します。

なお、「本パスワード」の登録は、平成 27 年 1 月 7 日から行うことができます。

質問 2-2 新しい施設予約システムの「本パスワード」の登録は、いつまでに行う必要がありますか。

回答 2-2 「本パスワード」の登録には期限を設けておらず、平成 27 年 1 月 7 日以降、いつでも登録を行うことができます。

ただし、「本パスワード」の登録をしない限り、平成 27 年 4 月以降、新しい施設予約システムを使って施設の利用申込を行うことができませんので、お早めに登録してください。

質問 2-3 新しい施設予約システムで「本パスワード」の登録を行った場合、現在の公共施設利用予約システムを使用する際に入力するパスワードについても、同じパスワードに変更されるのですか。

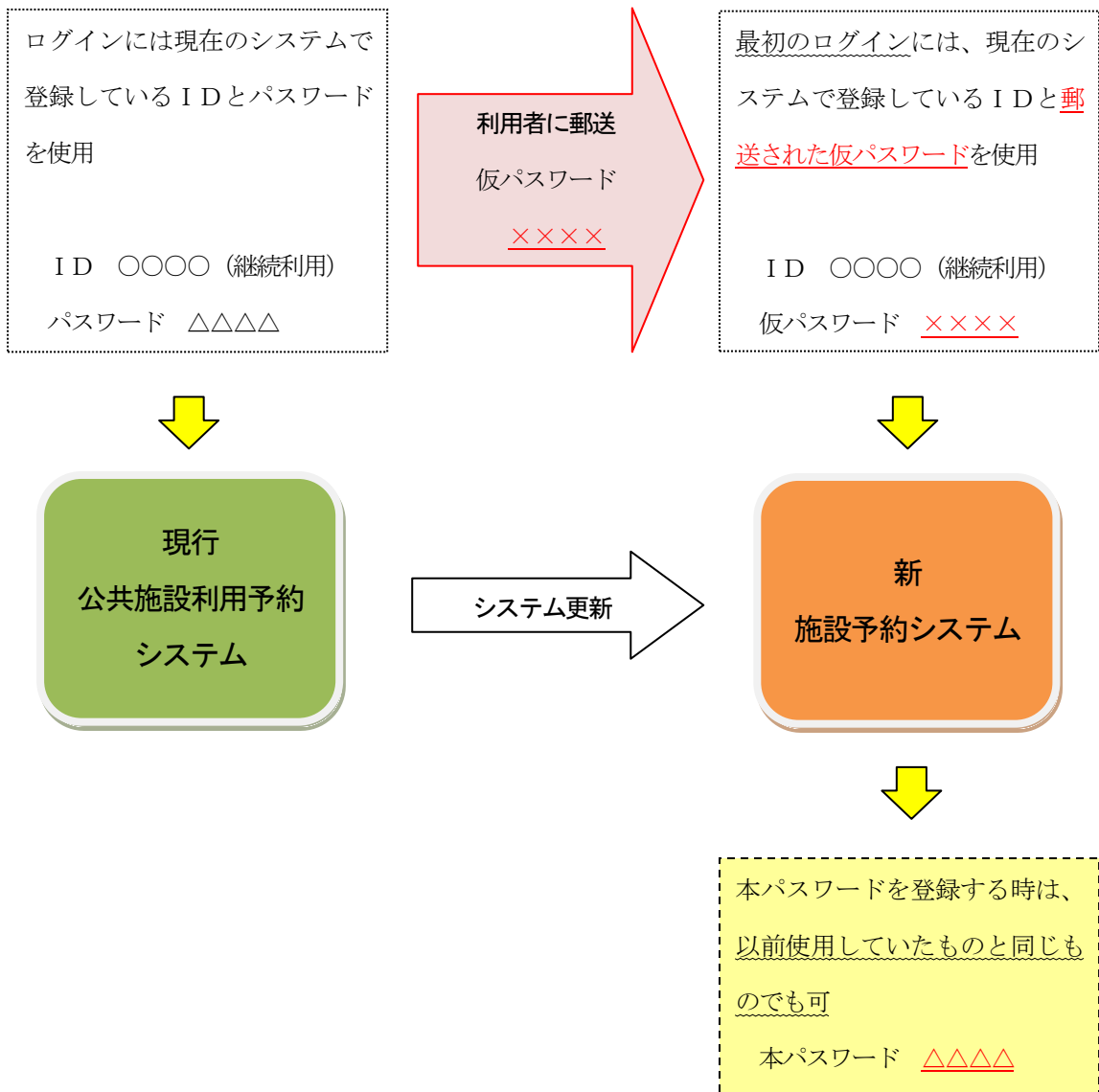
回答 2-3 ご登録いただく「本パスワード」は、新しい施設予約システムを使用するためのものですので、現在の公共施設利用予約システムを使用するためのパスワードは変更されません。

質問 2-4 現在の公共施設利用予約システムで使用しているパスワードを使って、新しい施設予約システムにログインすることはできますか。

回答 2-4 現在の公共施設利用予約システムで使用しているパスワードを使って、新しい施設予約システムにログインすることはできません。

ただし、郵送された「仮パスワード」で最初にログインし、現在のパスワードと同じものを、今後使用する「本パスワード」として登録することは可能です。

※システム更新と「仮パスワード」「本パスワード」の関係は下図のとおりとなります。



質問2-5 利用者登録時に連絡先住所を2つ登録しました。仮パスワードの通知は、登録した「住所1」「住所2」のどちらに郵送されますか。

回答2-5 仮パスワードの通知は、「住所1」の登録住所あてに郵送します。~~「住所1」で郵便が届かない場合は、必ず住所変更手続きを行ってください。~~
~~住所変更手続き方法については、質問3-2をご覧ください。~~

※仮パスワード発送にかかる住所変更手続き期間は終了しました。

質問2-6 団体登録をしていますが、仮パスワードはどのように郵送されますか。

回答2-6 団体登録の場合は、次のような形で郵送されます。

あて先名は、代表者〇〇、連絡者△△と併記され、あて先の住所は連絡者の「住所1」の登録住所となります。~~したがって、登録してある「連絡者氏名」、「住所1」が変更になっている場合は、必ず変更手続きを行ってください。~~

※仮パスワード発送にかかる住所変更手続き期間は終了しました。

(例1) あて先 連絡者の「住所1」の登録住所

□□株式会社

代表者：代表取締役〇〇 様

連絡者：△△ 様

(例2) あて先 連絡者の「住所1」の登録住所

□□テニス同好会

代表者：〇〇 様

連絡者：〇〇 様

※代表者と連絡者が同一の場合も併記されます。

質問2-7 仮パスワードの通知は、いつ郵送されますか。

回答2-7 仮パスワード通知の発送日は、利用者登録を行った日付と、登録先の自治体によって異なります。通知の発送予定日は次のとおりです。

仮パスワード通知の発送対象者		仮パスワード通知の発送予定日
現行システムで利用者登録を行った日付	利用者登録を行った自治体（施設）	
平成26年10月25日以前	鎌倉市、三浦市、座間市、伊勢原市*	平成27年1月7日
	伊勢原市*、海老名市、寒川町、大磯町、中井町、松田町*	平成27年1月14日
	松田町*、神奈川県*	平成27年1月28日
	神奈川県*	平成27年2月10日
	秦野市	平成27年2月18日
平成26年10月26日から平成26年12月25日まで	全自治体	平成27年2月18日
平成26年12月26日から平成27年2月28日まで	全自治体	平成27年3月13日
平成27年3月1日から平成27年3月27日まで	全自治体	平成27年4月2日
平成27年3月28日から平成27年4月15日まで	神奈川県、秦野市 寒川町（スポーツ施設以外）	平成27年4月21日

上の表で*印がついている自治体の施設の利用者の方々には、仮パスワード通知を2回に分けて発送するため、お住まいのエリアにより、通知の到着時期が異なる場合があります。

質問 2-8 仮パスワードの通知が届かないが、どうしたらよいですか。

回答 2-8 お住まいのエリアによっては、通知が早く届く方と遅く届く方が出てしまいますが、質問 2-7 の回答に記載している仮パスワードはがきの発送予定日からしばらくたっても仮パスワードの通知が届かない場合は、何らかの原因で不着や返送されている可能性がありますので、コールセンター（電話：0570-073-489 平日午前9時から午後5時まで）にお問い合わせください。

質問 2-9 通知が郵送された後に仮パスワードの再発行はできますか。

回答 2-9 通知が郵送された後に仮パスワードを再発行することは可能ですが、再度郵送することはできません。お手数ですが現在登録している自治体の施設窓口にて、利用者カードと本人（団体登録の場合は代表者もしくは連絡者）を確認できる身分証明書を持参の上、再発行を受けてください。再発行されると古い仮パスワードは失効します。なお、通知が郵送される前に仮パスワードを施設窓口で発行することはできませんので、御注意ください。

質問 2-10 仮パスワードの通知を郵送してほしくないが、どうしたらよいですか。

回答 2-10 今回郵送する仮パスワードの通知は、現在公共施設利用予約システムを利用している方が、新しい施設予約システムでも現在の ID を円滑に継続利用するために行うものです。

~~したがって、仮パスワードの通知が不要の方は、平成 26 年 10 月 25 日（土）までに、登録した自治体の施設窓口にて、登録抹消の手続きを行ってください。登録抹消手続きの際は、利用者カードと本人（団体登録の場合は代表者もしくは連絡者）を確認できる身分証明書が必要です。~~

なお、郵送以外の方法（メール、電話、FAX 他）での仮パスワードの通知は行いませんので、御了承ください。（目の不自由な方への対応は除く）

※仮パスワード発送にかかる通知停止手続き期間は終了したため、10 月 25 日時点の住所あてに発送されます。通知が不要の場合は、お手数ですが届いてから破棄してください。

質問 2-11 施設予約システムを利用していないのに、仮パスワードの通知が郵送されました。

回答 2-11 仮パスワードの通知は、以下の自治体の公共施設を利用するため、施設予約システムで利用者登録を行った方に郵送しています。

〔 神奈川県及び鎌倉市、三浦市、秦野市、伊勢原市、海老名市、
座間市、寒川町、大磯町、中井町、松田町の10市町 〕

御自身又は所属している団体が、過去に利用者登録を行ったことがないか、確認してください。

質問 2-12 今後、施設予約システムを利用するつもりがない場合は、どのようにしたらよいですか。

回答 2-12 施設予約システムを利用する予定がない場合は、仮パスワードの通知はがきを破棄してください。破棄するにあたって御連絡をいただく必要はありません。なお、登録を抹消する場合は、お手数ですが、登録を行った自治体の施設窓口で手続きをお願いいたします。

3 住所変更等について

質問 3-1 登録住所の変更手続きや、団体連絡者等の変更手続きを行ったかどうか分からないが、現在登録されている情報はどのように確認できますか。

回答 3-1 公共施設利用予約システム（<https://yoyaku.asp-e-kanagawa.lg.jp/>）にログインして登録情報の確認を行ってください。

確認方法は、別紙「利用者登録情報の確認方法」を参照してください。

なお、電話等でのお問合せでは、本人確認を行うことができないため、登録住所や代表者名、連絡者名などの個人情報を回答することはできません。

質問 3-2 仮パスワードの通知を、登録住所以外の住所へ郵送できますか。

回答 3-2 仮パスワードの通知は、「住所1」の登録住所（団体登録の場合は連絡者の住所）へ郵送しますので、~~転居等により登録住所の変更手続きを行っていない場合は、利用者登録を行った施設の窓口で、平成26年10月25日（土）までに変更手続きを行ってください。~~

~~なお、住所変更手続きには利用者カードと本人（団体登録の場合は代表者もしくは連絡者）を確認できる身分証明書が必要です。~~

※仮パスワード発送にかかる住所変更手続き期間は終了しました。

質問 3-3 住所変更手続きを代理で行うことはできますか。

回答 3-3 住所変更手続きは代理では行えませんので、必ず本人（団体登録の場合は、代表者もしくは連絡者）が利用者カードと本人（団体登録の場合は代表者もしくは連絡者）を確認できる身分証明書を持参の上、窓口にて手続きを行ってください。

※住所変更手続き自体は随時受け付けますが、仮パスワード発送にかかる送付先住所の変更手続き期間は終了しました。

質問3-4 市外・町外へ引っ越しをしましたが、登録住所の変更手続きは、利用者登録を行った市や町の施設窓口に行かなければならないのですか。

回答3-4 市町に登録した利用者カードには、市内個人や市内団体などの利用区分が登録されています。そのため、市外・町外へ引っ越しした方で、従来の利用者カードを継続利用したい場合は、従来どおりの利用ができるかどうか、利用者登録を行った施設に問合せした上で、施設の窓口で登録住所の変更手続きを行ってください。なお、市町ではなく県に登録している場合は、原則として住所変更による利用の可否は変わらないため、住所変更手続きのみとなります。

※住所変更手続き自体は随時受け付けますが、仮パスワード発送にかかる送付先住所の変更手続き期間は終了しました。

質問3-5 利用者カードを紛失してしまったのですが、利用者カードがないと登録住所の変更手続きができないのですか。

回答3-5 本人（団体登録の場合は代表者もしくは連絡者）を確認できる身分証明書を持参の上、施設の窓口にて新たな利用者カードの発行手続きと、登録住所の変更手続きを同時に行ってください。

※住所変更手続き自体は随時受け付けますが、仮パスワード発送にかかる送付先住所の変更手続き期間は終了しました。

質問3-6 今後、引越しを行う予定があるが、どうしたらよいですか。

回答3-6 仮パスワードの通知は、平成26年10月25日時点の登録住所へ郵送します。それ以降に住所が変更になる場合は、郵便局の転送サービスを利用するなど、転居先で郵便を受け取れるよう手続きを行ってください。

なお、郵送後の仮パスワードの再発行については、質問2-9をご覧ください。