

千葉市施設予約システム よくある質問と回答（FAQ）

目次

【利用者登録に関する質問】

○利用者登録について

1-1：システムを利用するにはどうしたらいいのですか。

1-2：利用者ID・パスワードを入手したいのですが、どうしたらいいのですか。

1-3：利用者IDやパスワードは、自治体ごとや施設の種類ごとに取得する必要がありますか。

○利用者登録の方法

2-1：利用者登録はどのようにすればいいのですか。

2-2：本登録手続はどこでできるのですか。

2-3：本登録手続は、どうして施設に行かなければならないのですか。

2-4：施設窓口での本登録時に必要なものはありますか。

2-5：利用者IDやパスワードは数字や英字を自由に登録できますか。

2-6：利用者登録をしようとしたのですが、既に登録がある旨のエラーメッセージが表示され、登録できません。

2-7：メールアドレスは登録したほうがいいですか。また、携帯電話のメールでもいいですか。

2-8：住所地（市内・市外）によって、なにか違いはありますか。

○利用者IDやパスワードを忘れてしまった場合

3-1：利用者IDを忘れた場合はどうしたらいいのですか。

3-2：パスワードを忘れた場合はどうしたらいいのですか。

○登録内容の変更

4-1：パスワードを変更したいのですがどうしたらいいのですか。

4-2：登録情報を変更したいのですがどうしたらいいのですか。

4-3：団体の代表者（もしくは担当者）が変わったのですが、どうしたらいいのですか。

○利用を停止したい場合

5-1：システムの利用をやめたいのですが、どうしたらいいのですか。

○有効期限について

6-1：利用登録の有効期間はありますか。

6-2：「有効期限切れが近づいています」と警告が表示されましたが、どうしたらいいのですか。

【利用予約に関する質問】

○予約全般について

7-1：システムから予約できる施設はどこですか。

7-2：システムで利用者登録をしましたが、予約可能な施設が一つも表示されません。

7-3：本登録を行いました。予約できる施設が少ないです。

7-4：予約をしようとしたのですが、受付期間外と表示され予約できません。

7-5：本サービスを利用しないで施設を予約することはできますか。

7-6：施設の利用料金を教えてください。

7-7：他自治体の施設予約はできますか。

○随時予約について

8-1：随時予約とはなんですか。

8-2：予約したいのですが、操作方法がわかりません。

8-3：施設ごとに予約制限はありますか。

8-4：予約をキャンセルしたいのですが、どうしたらいいのですか。

○抽選予約について

9-1：抽選予約とはなんですか。

9-2：抽選はどのように行なわれているのですか。

9-3：抽選対象施設及び受付期間はいつですか。

9-4：抽選の結果はいつわかりますか。また、どのようにすればわかりますか。

9-5：抽選で当選しましたが、その後の手続きがわかりません。

9-6：抽選申込の取消はできますか。

9-7：抽選申込の制限はありますか。

【その他の質問】

10-1：利用者ID・パスワードを入力しましたが、ログインできません。

10-2：システムにメールアドレスを登録しましたが、メールが届きません。

10-3：携帯電話版を利用したいのですが、指定されたURLを入力しても利用できません。

利用者登録に関する質問

利用者登録について

質問 1-1	システムを利用するにはどうしたらいいのですか。
回答 1-1	<ul style="list-style-type: none">・ ご利用になりたい施設窓口での「利用者登録（本登録）」が必要になります。・ なお、千葉市施設予約システムの上部メニュー「新規利用者登録」から、「仮登録」を行うことができます。仮登録を行っておくと、施設窓口での本登録手続きがスムーズに行えますので、ご活用ください。 <p>【ご注意ください】</p> <ul style="list-style-type: none">・ システムで仮登録しただけでは、システムから施設を予約することはできません。必ず施設窓口での本登録手続きが必要です。・ 不正利用・なりすまし等の防止のため、施設窓口での本登録手続き時に本人確認をお願いしております。本人確認の詳細については、施設窓口にお問い合わせください。・ 本登録手続きを行うと「本登録手続きを行った施設のみ」システムから予約できるようになります。（例：Aセンターで本登録手続きを行うと、Aセンターのみシステムから予約可能になります。）本登録手続きを行った施設以外の施設を予約したい場合は、別途、予約したい施設窓口で「施設の追加手続き」を行う必要があります。
質問 1-2	利用者ID・パスワードを入手したいのですが、どうしたらいいのですか。
回答 1-2	<ul style="list-style-type: none">・ ご利用になりたい施設窓口で、「利用者登録（本登録）」を行うことにより交付されます。 <p>【お願い】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者ID・パスワードは、1団体または1個人に対し、1つのみ交付します。複数IDを保有することはご遠慮ください。・ 利用者ID・パスワードの第三者への譲渡・貸与は禁止しています。万が一、不正使用をした場合は、本サービスのご利用を停止させていただく場合がありますのでご了承ください。
質問 1-3	利用者IDやパスワードは、自治体ごとや施設の種類ごとに取得する必要がありますか。
回答 1-3	<ul style="list-style-type: none">・ 不要です。・ 1つのID・パスワードで、他自治体を含む対応施設の予約ができます。・ 利用者登録（本登録）を行うと、利用登録を行った施設をシステムから予約できるようになりますが、すべての施設を予約できるようになるわけではありません。他の施設を予約したい場合は、施設追加手続きが必要になりますので、追加したい施設にお問い合わせください。

利用者登録の方法

質問 2-1	利用者登録（本登録）はどのようにすればいいのですか。
回答 2-1	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用になりたい施設窓口で登録できます。 ・千葉市施設予約システムの「新規利用者登録」から、「仮登録」を行うことができます。仮登録を行っておくと、施設窓口での本登録手続きがスムーズに行えますので、ご活用ください。 <p>【ご注意ください】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仮登録しただけでは、システムで施設を予約することはできません。必ず施設窓口での本登録手続きが必要です。 ・不正利用・なりすまし等の防止のため、施設窓口での本登録手続き時に本人確認をお願いしております。本人確認の詳細については、施設窓口にお問い合わせください。 ・本登録手続きを行うと「本登録手続きを行った施設のみ」システムから予約できるようになります。（例：Aセンターで本登録手続きを行うと、Aセンターのみシステムから予約可能になります。）本登録手続きを行った施設以外の施設を予約したい場合は、別途、予約したい施設窓口で「施設の追加手続き」を行う必要があります。

質問 2-2	本登録手続きはどこでできるのですか。
回答 2-2	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用になりたい施設窓口で登録できます。（ただし、「高浜庭球場」・「犢橋公園野球場」の2施設を除きます。） ・本登録手続きに行く際は、事前にご利用になりたい施設にお問い合わせいただき、手続きに必要なもの等をご確認ください。 <p>【ご注意ください】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本登録手続きを行うと「本登録手続きを行った施設のみ」システムから予約できるようになります。（例：Aセンターで本登録手続きを行うと、Aセンターのみシステムから予約可能になります。）本登録手続きを行った施設以外の施設を予約したい場合は、別途、予約したい施設窓口で「施設の追加手続き」を行う必要があります。

質問 2-3	本登録手続きは、どうして施設に行かなければならないのですか。
回答 2-3	<ul style="list-style-type: none"> ・虚偽情報の登録やなりすましを防止するために行っております。（1人が複数の抽選申込みを行うことを防いだり、なりすましを防止するために、施設窓口での本人確認を原則としています。） ※利用者ID・パスワードの第三者への譲渡・貸与は禁止しています。万が一、不正使用と判断される行為をなされた場合は、本サービスのご利用を停止させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。

質問 2-4	施設窓口での本登録手続き時に必要なものはありますか。
回答 2-4	・本人確認をお願いしておりますので、運転免許証や学生証、パスポート、健康保険証など

	の本人確認（氏名、住所）できるものが必要となります。詳しくは、 施設窓口にお問い合わせください 。
質問 2-5	利用者IDやパスワードは数字や英字を自由に登録できますか。
回答 2-5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者IDは利用者が任意に登録することはできません。利用者登録（本登録）時に8桁の利用者IDが自動的に発行されます。 ・ パスワードは、利用登録時及び登録後を問わず任意に設定・変更することができます。ただし、文字数は4桁から8桁とし、半角数字と半角英字の組み合わせとしてください。 ※英字は大文字、小文字どちらも利用できますが、登録したとおりに大文字・小文字を認識しますのでご注意ください。
質問 2-6	利用者登録をしようとしたのですが、既に登録がある旨のエラーメッセージが表示され、登録できません。
回答 2-6	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者ID・パスワードは、1団体または1個人に対し、1つのみ交付しています。重複登録を防止するため、既に、利用者情報がシステムに登録されている場合はエラーメッセージが表示され、登録することができません。 <p>【ご注意ください】</p> <p>千葉県では、平成28年4月1日から順次、本システムに切り替わりました。一部の施設では、切り替えに伴い、旧システムから新システムへの利用者情報の引き継ぎを行っており、対象となる方に本登録を行っていただくようお知らせしています。本登録がお済みでないまま仮登録を行おうとすると、既に登録がある旨のエラーメッセージが表示されます。</p> <p>該当する方におかれましては、施設窓口に必要な手続きをお問い合わせください。</p>
質問 2-7	メールアドレスは登録したほうがいいですか。また、携帯電話のメールでもいいですか。
回答 2-7	<ul style="list-style-type: none"> ・ メールアドレスを登録しておく、予約申込や抽選申込の際に、システムから内容確認メールが送付されます。また、ログインパスワードを忘れてしまった場合に、再設定の手続メールが送付されますので、登録をおすすめします。 ・ 携帯電話のメールアドレスも登録可能です。 <p>※メールの受信制限をしている方は、@eprs.jp から届くメールを受信できるようにしてください。（受信制限の設定・解除方法等は、携帯電話会社にお問い合わせください。）</p>
質問 2-8	住所地（市内・市外）によって、なにか違いはありますか。
回答 2-8	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設によって、市外在住の方は利用料金が市内在住の方に比べて高くなったり、抽選申込が行えなかったりするなど、一定の利用条件を設けているところがあります。施設によって異なりますので、詳細はご利用になりたい施設窓口にお問い合わせください。

利用者IDやパスワードを忘れてしまった場合

質問 3-1	利用者IDを忘れた場合はどうしたらいいのですか。
回答 3-1	<ul style="list-style-type: none">・システムにメールアドレスを登録されている方は、千葉市施設予約システムのログイン画面内にある「利用者IDを忘れた場合」をクリックしてください。利用者IDが通知されます。・メールアドレスを登録されていない、もしくは登録したメールアドレス等を忘れてしまった方は、利用者登録をされた施設窓口にお問い合わせください。 ※メールアドレスの登録方法は、 こちら を参照してください。

質問 3-2	パスワードを忘れた場合はどうしたらいいのですか。
回答 3-2	<ul style="list-style-type: none">・システムにメールアドレスを登録している方は、千葉市施設予約システムのログイン画面内にある「パスワードを忘れた場合」をクリックしてください。パスワードの再登録をすることができます。・メールアドレスを登録していない、もしくは登録したメールアドレスを忘れてしまった方は、施設でパスワードの再登録を行いますので、利用者登録をされた施設窓口にお問い合わせいただき、手続方法をご確認ください。 ※メールアドレスの登録方法は、 こちら を参照してください。

登録内容の変更

質問 4-1	パスワードを変更したいのですがどうしたらいいのですか。
回答 4-1	<ul style="list-style-type: none">・システムからパスワードを変更することができます。※ログインが必要です。 <ul style="list-style-type: none">○多機能画面をご利用の場合：マイページのパスワード変更から変更できます。○簡易版をご利用の場合：登録者専用メニューの利用者個別設定から変更できます。○スマートフォン版をご利用の場合：パスワード変更から変更できます。○携帯電話版をご利用の場合：登録者専用メニューから変更できます。

質問 4-2	登録情報を変更したいのですがどうしたらいいのですか。
回答 4-2	<ul style="list-style-type: none">・変更したい情報によって手続方法が異なります。 <ul style="list-style-type: none">○システムから変更できる情報：メールアドレス・パスワード・電話番号○施設窓口で変更できる情報：その他の情報 ※施設窓口で変更できる情報を変更したい場合は、 利用者登録をされた施設窓口 にお問い合わせいただき、手続方法をご確認ください。

質問 4-3	団体の代表者（もしくは担当者）が変わったのですが、どうしたらいいのですか。
回答 4-3	<ul style="list-style-type: none">・施設窓口で登録情報を変更できます。詳細は、利用者登録をされた施設窓口にお問い合わせください。

利用を停止したい場合

質問 5-1	システムの利用をやめたいのですが、どうしたらいいのですか。
回答 5-1	<ul style="list-style-type: none">・施設窓口で「利用停止」が可能です。利用者登録をされた施設窓口にお問い合わせいただき、手順方法をご確認ください。※利用停止を行うと、システムへのログインはできなくなります。再びご利用になりたい場合は、利用者登録を行った施設窓口で再開を行うことが可能です。

有効期限について

質問 6-1	利用登録の有効期間はありますか。
回答 6-1	<ul style="list-style-type: none">・有効期間は利用許可を受けた施設ごとに設定されます。・有効期限の有無等については、利用者登録を行う際に施設窓口を確認してください。

質問 6-2	「有効期限切れが近づいています」と警告が表示されましたが、どうしたらいいのですか。
回答 6-2	<ul style="list-style-type: none">・有効期限までに施設窓口で更新手続きを行ってください。（更新手続きを行わなかった場合、有効期限の翌日からシステムをご利用になれません。）

利用予約に関する質問

予約全般について

質問 7-1	システムから予約できる施設はどこですか。
回答 7-1	・ 千葉市公式ホームページ内の 施設予約システムのページ に掲載しています。
質問 7-2	システムで利用者登録をしましたが、予約可能な施設が一つも表示されません。
回答 7-2	・ システムで施設を予約するためには、ご利用になりたい施設窓口での「 利用者登録（本登録） 」が必要になります。 ・ システムからの利用者登録は「仮登録」になります ので、仮登録後に、発行された利用者ID及び本人確認ができるものをご持参の上、 施設窓口 に直接お越しください。 ※施設窓口での本登録後であっても、予約可能な施設が一つも表示されていない場合は、 本登録を行った施設にお問い合わせください 。
質問 7-3	本登録を行いました、予約できる施設が少ないです。
回答 7-3	・ システムから予約可能な施設を追加するためには、 追加したい施設窓口での手続きが必要 になります。予約可能施設を追加したい場合は、 追加したい施設に直接お問い合わせください 。 ※1回の手続きで複数の施設が予約可能になる施設もあります。（例：公民館は市内のいずれかの公民館で手続きをすると、市内のすべての公民館を予約できるようになります。また、スポーツ施設も、いずれかの施設で手続きをすると、多くのスポーツ施設が予約可能になります。（一部の施設を除く。））
質問 7-4	予約をしようとしたのですが、受付期間外と表示され予約できません。
回答 7-4	・ 随時予約は、施設ごとに受付期間が決まっており、その期間以外は システムでの予約ができません 。 ・ 特に、抽選予約を行っている施設については、先行して行われる 抽選予約の受付終了後に空きとして残った期間について、随時予約が可能になります ので、随時予約の受付期間を確認したい場合は、 ご利用になりたい施設窓口 にお問い合わせいただくか、 施設のホームページ をご確認ください。
質問 7-5	本サービスを利用しないで施設を予約することはできますか。
回答 7-5	・ 施設窓口から直接予約できる施設もありますので、 ご利用になりたい施設窓口 にお問い合わせください。

質問 7-6	施設の利用料金を教えてください。
回答 7-6	<ul style="list-style-type: none"> ・システムから予約手続きを行うと、「利用料金の目安」は表示されますが、加算料金（例：入場料加算料等）は含まれておりませんので、正確な料金表示ではありません。 ・正確な利用料金を確認したい場合は、ご利用になりたい施設窓口にお問い合わせいただくか、施設のホームページをご確認ください。

質問 7-7	他自治体の施設予約はできますか。
回答 7-7	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉県施設予約システムでは、同一の利用者番号、パスワードを使用して、我孫子市・佐倉市・芝山町・白井市・袖ヶ浦市・千葉県・習志野市・成田市・八千代市の施設を予約することができます。（予約できる施設は各自治体の施設予約システムのホームページをご参照ください。） ※システムから予約するためには、ご利用になりたい施設窓口での手続きが必要になります。その際、本人確認のための身分証及び施設予約システムの利用者番号・利用者名（団体名）・登録されている電話番号の提示をお願いします。

随時予約について

質問 8-1	随時予約とはなんですか。
回答 8-1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 抽選手続を経ずに、空いている利用枠について、随時予約受付を行うものです。 ・ 随時予約についても受付期間が決まっており、その期間以外はシステムでの予約ができません。 ・ 特に、抽選予約を行っている施設については、先行して行われる抽選予約の受付終了後に空きとして残った期間について、随時予約が可能になりますので、随時予約の受付期間を確認したい場合は、ご利用になりたい施設窓口にお問い合わせいただくか、施設のホームページをご確認ください。
質問 8-2	予約したいのですが、操作方法がわかりません。
回答 8-2	<ul style="list-style-type: none"> ・ パソコンの多機能版・簡易版の予約方法については、千葉県ホームページ内の施設予約システムページに掲載している「ご利用ガイド」をご覧ください。 ・ 携帯電話版の予約方法については、システム内に掲載しているマニュアルをご覧ください。
質問 8-3	施設ごとに予約制限はありますか。
回答 8-3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設ごとに予約制限があります。（例：「1か月に3枠まで」・「同一部屋の連続した利用は2コマまで」等。）何枠かは予約できたのに、途中から予約できなくなってしまった場合は、その施設の予約制限を超えている可能性がありますので、ご利用になりたい施設窓口にお問い合わせください。
質問 8-4	予約をキャンセルしたいのですが、どうしたらいいのですか。
回答 8-4	<ul style="list-style-type: none"> ・ システムから予約をキャンセルすることができます。 ○ パソコン（多機能版）：マイページからキャンセルできます。 ○ パソコン（簡易版）：登録者専用メニューからキャンセルできます。 ○ スマートフォン版：登録者専用メニューからキャンセルできます。 ○ 携帯電話版：登録者専用メニューからキャンセルできます。 <p>【ご注意ください】</p> <p>利用許可を受けた場合や、料金を支払った場合は、パソコン、携帯電話からはキャンセルできません。その場合は施設窓口にお問い合わせいただき、キャンセルする旨をお伝えください。</p>

抽選予約について

質問 9-1	抽選予約とはなんですか。
回答 9-1	・施設窓口での予約や、インターネット予約の受付開始前に、利用希望者を対象にシステムによる抽選を行い、随時予約の受付開始前に優先的に予約を行うものです。
質問 9-2	抽選はどのように行なわれているのですか。
回答 9-2	・毎月決まった抽選申込期間にパソコン等から抽選受けを行います。その後、システムにて自動抽選を行います。
質問 9-3	抽選対象施設及び受付期間はいつですか。
回答 9-3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 千葉市施設予約システム のトップページに表示されている「抽選情報一覧」から、抽選対象施設及び直近の抽選受付期間等を確認することができます。 ・ 抽選受付期間や抽選日などの抽選ルールは、施設ごとに決められておりますので、詳細は お申込みになりたい施設窓口 にお問い合わせいただくか、 施設のホームページ をご確認ください。
質問 9-4	抽選の結果はいつわかりますか。また、どのようにすればわかりますか。
回答 9-4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 抽選結果は、 システム から次の方法で確認することができます。 ○パソコン（多機能版）：ログイン後のマイページ画面内、抽選一覧表示画面から ○パソコン（簡易版）：ログイン後の登録者専用メニュー内「当選確認」から ○スマートフォン版：ログイン後の登録者専用メニュー内「確認処理が必要な当選結果の確認」もしくは「当選結果確認（予約振替完了）」から ○携帯電話版：ログイン後の登録者専用メニューから <p>【ご注意ください】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ システムにメールアドレスを登録している方は、抽選結果がメールアドレスに配信されますので、システムにログインすることなく、抽選結果を知ることができます。 ・ システムに登録している場合で、メールが届かない方は、「迷惑メール設定」を行っていないか確認してください。（設定内容によっては、迷惑メールフォルダにも振り分けられていない場合もあります。）システムからのメールは、すべて「@eprs.jp」から送信されます。迷惑メール設定等を行っている方は、「@eprs.jp」から送信されるメールを受信できるように設定変更をお願いします。
質問 9-5	抽選で当選しましたが、その後の手続きがわかりません。
回答 9-5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「当選と同時に予約確定」となる施設と、「一定の期間内に当選確認を行うことで予約確定」となる施設があります。前者の場合は当選後の手続きはありませんが、後者の場合は、当選確認を行わないと当選は無効になりますのでご注意ください。 ・ 当選確認の有無、確認期間は各自治体、施設ごとに異なります。詳しくは、 当選された施設窓口 にお問い合わせください。

質問 9-6	抽選申込の取消はできますか。
回答 9-6	・抽選受付終了前であれば、 システム から取消しができます。
質問 9-7	抽選申込の制限はありますか。
回答 9-7	・施設によって、申込数等に制限がある場合があります。制限等の詳細については、 お申込みになりたい施設窓口 にお問い合わせください。

その他の質問

質問 10-1	利用者ID・パスワードを入力しましたが、ログインできません。
回答 10-1	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ID・パスワードともに、「半角」で入力されているか、確認してください。 また、パスワードは「大文字・小文字」を区別しますので、半角英字を入力する際は、設定したパスワード通りに大文字・小文字を入力してください。 ・パスワードは連続して10回入力を間違えると、「ロック状態」となり、以降はログインできなくなります。ロック状態になっている可能性がある場合は、ご利用になりたい施設にお問い合わせください。 <p>【ご注意ください】</p> <p>システムにメールアドレスを登録されている方は、ログイン画面から、「利用者IDの確認」や「パスワードの再設定」を行うことができます。</p>
質問 10-2	システムにメールアドレスを登録しましたが、メールが届きません。
回答 10-2	<ul style="list-style-type: none"> ・登録しているメールアドレスに誤りがないか、システムから確認してください。 ○パソコン（多機能版）：ログイン後、マイページのメールアドレスの確認・変更から ○パソコン（簡易版）：ログイン後、利用者個別設定から ○スマートフォン版：ログイン後、メールアドレス登録・変更・削除から ○携帯電話版：ログイン後、認証後メニューのメールアドレス登録・変更・削除から <p>※「半角で入力されているか」、「大文字・小文字に誤りがないか」を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メールアドレスに誤りがなければ、「迷惑メール設定」を行っていないか確認してください。（設定内容によっては、迷惑メールフォルダにも振り分けられていない場合もあります。）システムからのメールは、すべて「@eprs.jp」から送信されます。迷惑メール設定等を行っている方は、「@eprs.jp」から送信されるメールを受信できるように設定変更をお願いします。
質問 10-3	携帯電話版を利用したいのですが、指定されたURLを入力しても利用できません。
回答 10-3	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な動作環境を満たしていない可能性があります。本システムの動作環境は次のとおりとなります。 ○TLS1.0 暗号化通信に対応していること ○SSL サーバ証明書「SHA-2」に対応していること ○JavaScript を有効にしていること <p>※必要な要件を満たしているかどうか不明な場合は、直接、携帯電話会社にご確認ください。</p>