

文化センターの申込方法変更に関するよくある質問(R5.9.28更新)

No	分類	質問	回答
1	抽選方法全般	システム化した後の抽せんは毎日実施するのですか。	1か月分をまとめて抽せんを実施します。団体ごとに指定された期間に抽せんに申込みいただき、システム上で抽せんを実施します。
2	抽選方法全般	少年育成団体はこれまでとどのように変わりますか。	システム上で抽選申込ができるようになるため、抽せんのために文化センターへ来所する必要がなくなります。また、予約方法も利用希望日の4か月前(16日～末日※1)と3か月前(16日～末日※1)に抽せん申込みを受け付ける期間を設けます。 抽せん処理後システム上で結果確認(2日～7日)を行っていただき、所定の期間内(確定後～15日まで)で使用申請を窓口で行っていただくことで予約が確定します。 ※1 12月は28日まで
3	抽選方法全般	社会教育関係団体はこれまでとどのように変わりますか。	システム上で抽選申込ができるようになるため、抽せんのために文化センターへ来所する必要がなくなります。抽せんは一か月分まとめた抽せんとなり、3か月前(16日～末日※1)に抽せん申込みを受け付ける期間を設けます。 抽せん処理後システム上で結果確認(2～7日)を行っていただき、所定の期間内(確定後～15日まで)で施設利用料金を窓口でお支払いいただくことで予約が確定します。 ※1 12月は28日まで
4	抽選方法全般	今までは会場で抽せんを行い、当選したら同時に料金を支払っていましたがどうなりますか。	システムで抽せんを行うため、抽せんと同時に支払いはできません。抽せん結果確認作業はインターネット又は窓口において、毎月2日～7日の間にお願います。また抽選の結果の当選した予約の支払いについては、2日～15日までに、窓口においてお支払いをお願いします。
5	抽選申込	うぐいすネットで抽せんに申し込もうとしたら利用者番号の他にパスワードの入力を求められました。パスワードとは何ですか、電話すれば教えてもらえますか。	パスワードは利用者登録の時点でお客様自身で設定されたものです。システム上で抽せん申込みや予約をする場合は、利用者番号の他、パスワードが必要になります。失念した場合は、うぐいすネット窓口にご本人(団体登録であれば代表者)が利用者登録カードと身分証明書(登録者本人のもの)をお持ちください。お電話ではお答えできません。
6	抽選申込	抽選申込みはいつからいつまでですか。	少年育成団体は2段階で抽せん申込みを受け付けます。①利用希望日の4か月前の16日～末日 ②利用希望日の3か月前の16日～末日 社会教育関係団体は1段階で抽せん申込みを受け付けます。①利用希望日の3か月前の16日～末日

No	分類	質問	回答
7	抽選申込	申込可能コマ数と当選可能コマ数はこれまでと変更ありますか。	<p>申込み可能コマ数、当選可能コマ数はいずれも変更となります。</p> <p>(1)少年育成団体</p> <p>①第一段階抽せん 申込み可能コマ数 4コマ 当選可能コマ数 2コマ</p> <p>②第二段階抽せん 申込み可能コマ数 5コマ 当選可能コマ数 (①と②の合計で)5コマ</p> <p>(2)社会教育関係団体 申込み可能コマ数 5コマ 当選可能コマ数 5コマ</p>
8	抽選申込	これまで抽選で落選した場合に、他の時間帯で空いていた場合は空いている時間で予約をすることができていましたが、システム対応となった場合も同様の対応が可能ですか。	<p>(少年育成団体の場合) 少年育成団体については、1回目の抽選で外れた場合に2回目の抽選に申し込んでいただくことは可能です。</p> <p>(社会教育関係団体の場合) 社会教育関係団体については、抽選に外れて、その他の枠を希望する場合には、利用月の2か月前の9日から行う先着予約により予約をしていただく形になります。</p>
9	抽選申込	社会教育関係団体の中の団体種別(少年、一般)によって予約方法や当選しやすさに違いはありますか。	社会教育関係団体の中の団体種別(少年、一般)による差異はありません。
10	抽選申込	個人登録の方は抽せん対象となりますか。	個人登録の方については抽せん対象となりません。利用を希望する場合、利用希望日の2か月前の9日から先着でシステム上で受付を行います。先着申込開始時間は8時30分ですが、窓口で予約をする場合は、9時から予約受付開始です。
11	抽選申込	自身が申し込んだ抽せん、予約が分からなくなった場合には、どうすれば良いですか。	システム上で確認ができます。システムにログインできない場合は窓口にお問い合わせください。
12	結果確認	抽選結果確認期間は何か行うことがあるのですか。電話で施設に問合せで当選かどうか聞くことはできますか。	<p>抽せんの結果、当選していた場合には、当選確定作業を行っていただかないと予約されません。確定作業はインターネットからシステム上で実施していただけます。</p> <p>システムでの操作が難しい場合は窓口でも確定作業の受付が可能です。確定期間は、毎月2日から7日までの6日間ありますので、その間の窓口が空いている時間にお越しください。</p>
13	結果確認	間違えて抽せん結果確定するところを辞退してしまった。もとに戻したい。	一度辞退したものは元には戻せません。

No	分類	質問	回答
14	申請・支払い	申請・支払期間に申請・支払いを行わなかったらペナルティなどが発生しますか。	期間内に支払いがない場合は、予約が取り消されます。もとは戻せませんので、ご注意ください。ペナルティは発生しませんが、支払漏れのないようにお願いします。
15	申請・支払い	少年育成団体は使用料が無料ですが、申請期間内に、窓口に来所する必要があるですか。	使用料の支払いが無い場合でも、窓口で使用申請を期間内に行っていただく必要が有ります。期間内に申請が無かった場合、予約が取り消されますのでご注意ください。
16	申請・支払い	申請・支払は利用する文化センター以外でも可能ですか。	支払はうぐいすネット対応の施設であれば文化センター以外でも可能です。
17	先着	先着予約もシステムで申込が可能ですか。	文化センターの予約はシステムで対応可能となります。(一部例外があります。)
18	先着	先着予約が始まって以降は、少年育成団体、社会教育関係団体ともに予約数の上限はありますか。	先着予約が開始以降は、予約数の上限はありません。必要数に応じてお部屋を予約いただけます。
19	先着	先着予約の場合、インターネットは毎月9日の8時30分からで、窓口での予約開始は9時からなのはなぜですか。	先着予約の時間帯を窓口開始時刻と合わせた場合、先着で予約を行いたい方が、早朝から施設の窓口に並び施設近隣の方にご迷惑がかかる場合が考えられます。また先着予約の開始日に、窓口が混雑し長時間お待たせすることが考えられるため、開始時刻を同時にしておりません。可能な限りインターネットからのお申し込みをご検討ください。
20	その他	キャンセルもシステムからできますか。	<p>(1) 抽せん申込期間中の申込変更、キャンセル 申込内容のキャンセルはシステムで可能です。変更を行う場合は、一度抽選申込をキャンセルの上で、再度抽せん申込みを行う必要があります。</p> <p>(2) 当選していたが確定処理前のキャンセル 当選したが確定処理前は、システム上で「辞退」の操作をしていただくことでキャンセルできます。「辞退」は抽せん結果確認画面から行います。</p> <p>(3) 当選確認後のキャンセル(支払前) システム上でご自身の予約画面から可能です。</p> <p>(4) 支払後のキャンセル システムでは対応できません。ご利用される文化センターにお問い合わせください。ご利用される文化センター以外では処理ができません。</p>

No	分類	質問	回答
21	利用者支援	システム操作に不安がありますが、どうすれば良いですか。	利用者向けのコールセンターを設ける予定です。操作方法に関しての不明点はコールセンターや窓口にお問合せください。
22	その他	スマートフォンではない携帯(フィーチャーフォン)からうぐいすネットは使用できますか。	携帯サイトへの対応はありません。PCやスマートフォンでの操作をお願いします。
23	その他	音声応答電話をどうして廃止されたのですか。	音声応答電話の利用実績は減少傾向にあり、音声応答のみを利用している方は、非常に少ない状況です。 新たなうぐいすネットでは、利用者画面はアクセシビリティに配慮した画面に変更される予定であることも踏まえ、総合的に検討し廃止を決定しました。 システムでの操作に不安な方に対しては、窓口での予約に加えて利用者向けのコールセンターを設ける予定です。
24	その他	キャンセル待ちとは何ですか。文化センター利用についても適用されるのですか。	キャンセル待ち機能は、文化センターにも適用されます。既に他の方に予約されているコマに対して、キャンセル待ちができる機能になります。予約していた方が当該コマの利用をキャンセルした場合に、その時点でキャンセル待ちをしている方の中から、1名がシステム内で自動的に選ばれその方が当該コマを予約可能となる機能です。
25	その他	抽選、予約は24時間可能ですか。	午前2時から午前5時以外の時間帯は申し込み可能です。(午前2時～午前5時は、システムメンテナンスのため、お申込みいただけません。) その他、年末年始はシステム稼働を停止します。
26	その他	同じ施設への複数回の抽選は、文化センターのみに適用される優先予約のルールですか。	文化センターの予約のみに適用されます。
27	その他	利用者登録もシステムから行えますか。	利用者登録は本人確認を行う必要があるため、窓口に来ていただく必要がございます。登録内容の変更も同様ですが、登録されているメールアドレスの変更はシステム上で可能です。
28	その他	わからないことを窓口で確認したいのですが、文化センター以外の窓口でもよいですか。	文化センター以外の窓口でも申込方法に関するお問い合わせには、対応可能ですが、文化センターの予約は他の集会施設とは異なるルールのため、対応にお時間を頂く場合がございます。お電話でお問い合わせされる場合には利用を希望される文化センターまでお願いします。また特定の文化センターの設備や使用に関しては、該当の文化センターへお問い合わせをお願いします。
29	その他	窓口で抽せん申込みを行いたいのですが、文化センターのみでの受付になりますか。	文化センター以外の窓口でも抽選申込の受付は可能ですが、文化センターの予約は他の集会施設とは異なるルールのため、対応にお時間を頂く場合がございます。お電話でお問い合わせされる場合には利用を希望される文化センターまでお願いします。

No	分類	質問	回答
30	その他	窓口で新規で先着予約をしたいのですが、文化センター以外でも可能ですか。	文化センター以外の窓口でも予約は可能ですが、文化センターの予約は他の集会施設とは異なるルールのため、対応にお時間を頂く場合がございます。お電話でお問い合わせされる場合には利用を希望される文化センターまでお願いします。
31	その他	文化センターの設備を借りたい場合は、うぐいすネットから予約できますか。	利用される文化センターに直接お問い合わせください。
32	その他	インターネットを利用することができない場合、抽選申込や抽選結果の確認は、窓口で受付可能ですか。	窓口でも受付可能です。ただし、窓口受付は時間がかかりお客様をお待たせしてしまう場合がありますので、なるべくインターネットからお申し込みをお願いします。