

# 総合福祉会館予約抽選システムに関するQ & A

## ～利用団体説明会における質問事項～

### ☆ 抽選申込について

1	Q	抽選はどのように行うのか。
	A	Webで申込された分と窓口、電話で申込された分も職員がWebに登録して、システム上で抽選を行います。
2	Q	第1～3希望までとれるようにしてほしい。
	A	現行でも希望順位はお聞きしておりません。本システムについては、現行の予約方法に則した形で構築されております。また、7日間の抽選申込期間に他団体の申し込み状況を確認して部屋や時間の変更も可能です。抽選日当日に窓口に並ぶことのできない高齢・障がいの団体なども、抽選に参加することができるという点で平等な抽選方法となっております。
3	Q	抽選は、何時ごろに行うのか。
	A	抽選は、10月1日より毎日正午頃に行います。 当選結果は、12時30分頃までには当選団体にメールでお知らせします。 また、web上でも確認ができます。
4	Q	抽選に外れた場合、同日9時頃に他施設に申しむため、抽選時間を早めてほしい。
	A	一日の受付業務の中で朝の時間帯は最も混雑する時間であること、また年末年始等の特例日は複数日の抽選を行うこと等を考慮し、抽選時間は正午としております。
5	Q	落選結果もメールを送ってほしい。
	A	抽選結果につきましてはWeb画面上で当選団体を確認することができますので、そちらをご活用ください。
6	Q	1団体が複数の部屋を予約できるようにしてほしい。
	A	1団体が複数の部屋を予約できるようにすると、キャンセルが増える可能性が高いため、現行の抽選方法と同様にいたしました。
7	Q	抽選申込期間中（抽選日前日から7日前までの期間）、別団体の申込状況を知ることができるか。また、同期間中にキャンセルはできるのか。
	A	抽選申込状況は、web上で確認ができますので、申込状況を確認しながら申込をしてください。
8	Q	電話だけの団体は不利にならないか。
	A	抽選は、抽選申込期間中（抽選日前日から7日前までの期間）にweb又は来館・電話でお申込のあった団体で、時間帯が重なっている場合に行いますので、平等です。
9	質問	高齢者はパソコンやスマホなど苦手な人が多い。既存団体は来館抽選にして新しく登録する団体はシステム抽選という2通りにしたらどうか。
	回答	これまでどおり、来館や電話での抽選申込もできます。パソコンサポートボランティアを活用したりしながら、徐々に慣れていってもらえたらと思います。
10	質問	抽選申込期間が長くなると、申込団体が多くなって当選確率が悪くなるのではないか。
	回答	利用団体は、これまで福祉会館に登録している団体なので、急に今よりも競争率が上がることはないと思われます。

## ☆ 利用予約（先着順予約）について

1	Q	抽選日当日から予約できるようにしてほしい。
	A	本システムの導入の趣旨は「来館せずに予約がとれるようにすること（＝利用者の負担減）」にあります。抽選日当日に予約ができてしまうと、これまでと変わらず来館して予約する可能性が高いため、翌日からの予約としております。
2	Q	Webと窓口と電話の申込優先度を平等にしてほしい。
	A	本システムの導入目的のひとつとして、「来館せずに予約がとれるようにすること（＝利用者の負担軽減）」があります。そのため、予約開始時間帯として、webが翌日0：00～、窓口が翌日9：00～、電話が翌日10：00～と設定しており、Web予約を優先としております。

## ☆ システムの内容について

1	Q	2カ月以上先の予約状況を確認できるようにしてほしい。 年間計画を立てる団体もあるので、1年先まで見られるとありがたい。
	A	予約状況については、2ヵ月先の予約状況を確認できます。 現行同様、来館・電話での問い合わせには、お答えしますのでお声がけください。
2	Q	駐車場や備品の使用申込もWebでできるようにしてほしい。
	A	今後の検討課題といたします。
3	Q	予約状況の確認画面で、掲載される団体名の略称部分をクリックすると正式名称が出るようにしてほしい。
	A	今後の検討課題といたします。
4	Q	24時間受付ということだが、アクセスが集中しないか。
	A	問題なくアクセスできます。
5	Q	登録や更新についても電子データでやり取りできるようにしてほしい。
	A	今後の検討課題といたします。
6	Q	パスワードは4桁ではダメなのか。
	A	情報保護の為、より安全に予約できるよう、8桁で設定しております。

## ☆ その他

1	質問	操作方法がわからない方を対象に説明会を開いてほしい。
	回答	受講者のレベルによるところが大きい為、大人数による説明会の予定はありません。職員やサポートボランティアが対応しますが、要望が多いようなら検討いたします。
2	質問	神難聴もボラルーム・視聴覚室を利用できるようにしてほしい。
	回答	区分に関することは規定によるものですので、今後の検討課題といたします。
3	質問	海老名の他の施設の予約システムと同じでない理由はなぜか。
	回答	同じシステムにしたかったのですが、登録施設数の枠に入れず、横浜など他市の公共施設などの予約システムを担当している業者に依頼しております。
4	質問	メールアドレスや代表者などを変更できるか。
	回答	変更される場合は、お申し出いただければ、変更可能です。
5	質問	Web予約は、登録者しかできないのか。
	回答	団体IDとパスワードで会員は予約や確認ができます。ログインしなくても、予約状況はどなたでも確認ができます。