FAQ

1. 利用者登録に関すること

O. 申請書はどこに置いていますか?

A. あじさいネットホームページからダウンロードして頂くか、 あじさいネット事務局から取り寄せください。

Q. あじさいネットに加入するにはどうすればよいのですか?

A. 【オンライン登録】

1. オンラインで登録後、すぐにご利用いただけます。 ※但し、施設使用料のお支払いがクレジットカード、 三井住友銀行を選択される方に限ります。

【紙申請の場合】

- 1. 利用者登録申請書・口座振替依頼書を入手し必要事項を 記入する。
- 2. 書類を事務局に送付する。
- 3. 事務局が金融機関登録の手続きをする。
- 4. 登録が完了したら、利用者に利用者番号、初期パスワードの通知書を送付する。
- 5. あじさいネットにログインし、利用ができます。
- ※事務手続き期間は1ヵ月程度かかります。
- ※指定の金融機関などがありますので、各種書類ダウンロードの利用者登録申請要領をよくお読み頂きご記入ください。

Q. <u>あじさいネットに登録しないと施設は使えないので</u>すか?

A. 【スポーツ施設について】

- ・非会員の方は抽選参加が出来ません。
- ・非会員の方は抽選後、空き施設の利用申請を、直接施設 の窓口で受付しております。詳細については各施設まで お問い合わせください。
- ・申込時に施設使用料を納めていただき、利用許可証を発行いたします。当日ご持参ください。(注意)一部のテニスコートについては電話受付が可能となっております。 受付期間等については施設までお問い合わせください。

【文化スポーツ施設】

・非会員の方の受付については、各施設によって異なります。 ご利用施設に問い合わせください。

Q. <u>団体登録して利用することはできますか?</u>

A. 【団体 A について】

屋外スポーツを利用される団体の方は団体 A 登録ができます。代表者様 1 名とメンバー 1 名以上で団体登録いただきますと、団体代表者、メンバー全員それぞれ利用者番号が発行されます。登録メンバー全員の施設利用料が代表者管理の口座から振替となります。(オンラインの登録は不可)

【団体 B について】

公民館体育室 / 生涯学習支援センター (コミスタこうべ) 体育館・体育室をご利用の方は団体B登録が必須となります。 代表者の登録のみ利用者番号が発行されます。参加メンバー の登録は不要です。施設利用料は代表者が登録した支払い 方法で振替となります。

2. 操作方法に関すること

Q. 取消操作ができない。

A. 【屋外スポーツ施設】【登山研修所】

利用日の7日前を過ぎていませんか? あじさいネットの利用取消は利用日の7日前までです。 7日を切った場合、あじさいネットからの利用取消はできませんが、利用施設には利用しない旨の連絡をお願いいたします。なお、7日前を過ぎた取消は、いかなる場合も取消料金(施設使用料全額)が発生いたします。

(例:4月10日(水曜日)利用分→4月3日(水曜日) 24時までに取消操作完了)

【文化センター(大ホール)】

あじさいネットでの利用取り消しは利用日の6か月前までです。利用日に施設をご利用されない場合は、利用施設に利用しない旨のご連絡をお願いします。なお、6ヵ月前を過ぎた取消は、取消料金(6ヵ月前~1か月前は施設利用料半額、1ヵ月前を過ぎた場合は施設利用料全額)が発生いたします。

(例:2024年4月10日(水曜日)利用分→ 2023年10月10日(火曜日)24時までに操作完了)

【文化センター (大ホール以外)】

あじさいネットでの利用取消は利用日の7日前までです。利用日に施設をご利用されない場合は、利用施設に利用しない旨のご連絡をお願いします。なお、7日前を過ぎた取消は、いかなる場合も取消料金(施設使用料全額)が発生いたします。(例:4月10日(水曜日)利用分→4月3日(水曜日)24時までに操作完了)7日前の日が休館日に当たる場合は、その翌日までに窓口にお申し出ください。

【公民館】【コミスタこうべ】

あじさいネットでの利用取消は利用日の7日前までです。 利用日に施設をご利用されない場合は、利用施設に利用しない旨のご連絡をお願いします。なお、7日前を過ぎた取消は、取消料金(施設使用料全額)が発生いたします。 (例:4月10日(水曜日)利用分→

4月3日(水曜日)24時までに操作完了) 7日前の日が休館日に当たる場合は、その翌日までに窓口に お申し出ください。

※その他の操作方法はホームページでご案内しております。

FAQ

3. 施設利用に関すること

Q. 施設を電話で予約したい。

A. 事務局では施設予約を受付けておりません。詳しくは施設 に直接お問合せください。

Q. <u>あじさいネット非会員ですが、予約は可能でしょうか?</u>

A. 【屋外スポーツ施設】【登山研修所】

あじさいネット非会員様の場合は、施設の窓口や電話でご 予約をとっていただくことが可能です。

※施設によって異なります。ご予約される際は、一度施設 に電話でご確認いただきますようお願いいたします。

※一部の施設においてはあじさいネット非会員様は受付不可。

空き状況についてはあじさいネットホームページから確認いただくことが可能ですが、あじさいネット会員様がインターネットから 24 時間お申込みが可能なため、窓口に到着した際には、ご予約が埋まっている場合がございますのでご注意ください。

※施設利用の詳細やキャンセル等ついては施設に直接お問い合わせください。

【文化センター】

あじさいネット非会員様はあじさいネットを通しての施設 予約はできませんが、施設の窓口や電話でご予約をとって いただくことは可能です。

空き状況についてはあじさいネットホームページから確認いただくことが可能ですが、あじさいネット会員様がインターネットから 24 時間お申込みが可能なため、窓口に到着した際には、ご予約が埋まっている場合がございますのでご注意ください。

※施設利用の詳細やキャンセル等ついては施設に直接お問い合わせください。

【公民館】

あじさいネット非会員様の場合は、抽選後の空いている時間については、施設の窓口でご予約をとっていただくことが可能です。窓口での予約申込みの際には使用料を現金でお支払いいただく必要があります。空き状況についてはあじさいネットホームページから確認いただくことが可能ですが、あじさいネット会員様がインターネットから24時間お申込みが可能なため、窓口に到着した際には、ご予約が埋まっている場合がございますのでご注意ください。

Q. <u>利用当日、施設の利用方法は?</u>

A. 【屋外スポーツ施設】

管理事務所がありますので、利用者登録カードを提示(受付) 後、施設をご利用ください。

※利用許可書等は特にありません。(あじさいネット未登録の方は予約時にお渡しした利用許可書兼領収書をお持ちください。)但し、G7スタジアム神戸をご利用になられる際は、ほっともっとフィールド神戸事務所で利用許可書を受け取ってからご利用ください。利用許可書がないと、ご利用になれませんのでご注意ください。

・ほっともっとフィールド神戸事務所 078-795-5589 港島南球技場、王子南公園庭球場におかれましては、予 約メールや利用者画面等を施設の受付窓口にご提示くだ さい。

【文化センター】

事務所受付がありますので、そちらへお立ち寄りください。

A. 【公民館】

窓口にてご予約状況を確認させていただき、ご利用いただきます。

【コミスタこうべ】

ご予約状況を確認させていただき、鍵をお渡ししますので、 施設窓口にお越しください。

【登山研修所】

窓口にてご予約状況を確認させていただき、ご利用いただきます。

Q. 【屋外スポーツ施設】雨が降った場合はどうなりますか?

A. 市内でも地域により天候が違う場合があります。利用時間の1時間前をめどに直接施設へお問い合わせください。施設が雨天利用不可の決定を行った場合、施設利用料の請求はありません。(あじさいネット未登録の方は当該施設等で14日以内に還付の手続きを行ってください。)

【港島南球技場】

市内でも地域により天候が違う場合があります。利用時間の2時間前をめどに直接施設へお問い合わせください。施設が雨天利用不可の決定を行った場合、施設利用料の請求はありません。(あじさいネット未登録の方は当該施設等で14日以内に還付の手続きを行ってください。)

※港島南球技場は、遠方からの利用者も多く 2 時間前に判断を行っています。

【王子南公園庭球場】

市内でも地域により天候が違う場合があります。また冬場は、天候にかかわらず凍結により使用できない場合もあります。

当日のレンタルコートの状況については、施設 HP でご確認いただくか(レンタル予約時間の1時間前を目途に最終更新)利用時間の1時間前をめどに直接施設へお問い合わせください。施設が雨天または、凍結により利用不可の決定を行った場合、施設利用料の請求はありません。(あじさいネット未登録の方は当該施設等で14日以内に還付の手続きを行ってください。)

Q. <u>振替金額の内容を確認したい</u>

A. 振替金額の内容については、マイページの「利用実績の確認」で確認できます。振替金額には、施設使用料のほかに、付帯設備使用料、照明料等が含まれていいるため、施設使用料より金額が多くなる場合があります。詳細については、各施設にて問い合わせください。

FAQ

4. 利用申請について

Q. 抽選の申込をしようとしましたが、予約できないのですが。

- A. 施設によっては抽選参加者・空き申込参加者の限定をしている場合があります。
 - (例)「市内在住・在勤・在学」のみ、としている施設は 「市外」の方は抽選に参加ができない場合があります。
 - (例) 登録区分が「個人」「団体 A」「団体 B」も区分別で 利用できない場合があります。

Q. 明日の利用申込をしたい。

A. 【屋外スポーツ施設】

あじさいネットはシステム上、ご利用の2日前までの申込受付となっており、あじさいネットから前日・当日の利用申込はできません。テニスコートについては利用当日、電話予約を行っておりますので施設に直接ご連絡いただきますようお願いいたします。

【文化スポーツ施設】

あじさいネットでの申込受付

- ■文化センター 利用日2日前~電話・窓口予約可能
- ■公民館 ご利用の4開館日前までの申込受付となっており、 あじさいネットから前日・当日等の利用申込はできません。
- ■コミスタこうべ 2日前まであじさいネットでの申込受付可。それ以降は施設に直接お問い合わせください。
- ■港島南球技場・王子南公園庭球場・登山研修所 あじさいネットはシステム上、ご利用の2日前までの申 込受付となっており、あじさいネットから前日・当日の 利用申込はできません。
 - 前日・当日の利用申込については施設に直接ご連絡いただきますようお願いいたします。

Q. <u>あじさいネット事務局(0783602222)</u>に電話をして、 <u>予約やキャンセルができますか?</u>

A. あじさいネット事務局では、『あじさいネット』で利用できる施設の情報提供や利用申請方法の説明等を行っておりますが、施設予約やキャンセルは承っておりませんのでご了承ください。

Q. キャンセル料は何日前からかかるのでしょうか?

A. 施設によって期間が異なります。詳しくは施設にお問合せいただくか、施設案内の「施設詳細」ページでご確認ください。

5. 抽選について

Q. <u>抽選の申込時に休館日以外に選択ができない日があるのはな</u> ぜですか?

A. 整備や工事、施設による行事等が行われる場合は、抽選対象外になり、選択ができません。

Q. 抽選はどのように行われるのですか?

- A. 抽選は完全機械抽選で、公平に行われます。但し、文化スポーツの施設では窓口抽選を行う施設もありますので、詳しくは施設にお問合せください。
- Q. <u>抽選結果を確認したら、当選していたはずなのに、利用取</u>消になっている。
- A. 抽選結果の確認と当選の利用申請を期日中に行わなければ、 当選の権利が消失します。利用される場合は、必ず利用申 請を行ってください。抽選照会確定画面から行えます。

6. 事務手続きに関すること

Q. 金融機関(引落口座)を変更したい。

A. 「利用者登録申請書」【申請区分:2変更(口座)を選択】、および「口座振替依頼書」に変更する所要事項を記入・押印のうえ、あじさいネット事務局へ送付してください。上記用紙は、あじさいネットのトップページ⇒「各種書類ダウンロード」からダウンロード可能です。もしくは、あじさいネット事務局から取り寄せください。

なお、金融機関での事務処理等に期間を要するため、書類を提出いただいてから変更手続き完了までに約1ヶ月かかります。それまでは、変更前の口座からの引き落としとなりますのでご了承ください。

【ご利用いただける金融機関】

三井住友銀行、みなと銀行、神戸信用金庫、姫路信用金庫 兵庫信用金庫、日新信用金庫、JA 兵庫六甲(兵庫六甲農協) 近畿労働金庫

で利用いただける口座名義は、登録者で本人の預金口座となります。

【クレジットカードの変更の場合】 マイページより変更が可能です。

Q. <u>あじさいネットの登録を廃止したい。</u>

A. 廃止申請が必要です。マイページから登録廃止の申請を行う ことができます。

Q. <u>利用者登録カードを失ったので再発行して欲しい。</u>

A. カードは令和5年4月よりマイページに表示されるデジタル 会員カードに切り替わりましたので、そちらをご利用くだ さい。

Q. パスワードを忘れてしまった。

ができます。

A. 利用者登録番号・パスワードに間違いがない場合は、パスワードが半角英数文字で入力されているかご確認ください。英字は大文字 / 小文字を区別します。ホームページから「パスワードを忘れた方」から、再発行