

予約システムならびに施設ご利用のお客様へ

ご質問の Q&A

KENSO をいつもご利用いただきありがとうございます。

令和4年4月より施設予約がスマホ・パソコンから24時間予約ができ、支払いもカードでできるようになりました。

キャンプ場はすでに8割以上の方がカード払いとなり、受付がスムーズになりました。

体育施設は個人利用の料金が安い為、カード払いは今のところ団体利用の3割程度、今後は個人向けには電子マネーが使えるようにしたいと考えております。

予約システム運用からご意見をいただき、問題点を改善しておりますが、県条例の規制もあり運用での対応となっている為、分かりにくいこともあります。県条例の変更には時間がかかるためご理解のほどよろしく願いいたします。

令和5年1月より総合案内センターを使用再開する予定となっております。予約システムのサポートも今後充実してまいります。

また、システム導入前から都市公園条例では以下のようになっておりましたが、皆様が利用しやすいように運用で対応しておりました。

昨年、施設運営棟利用に対し担当課と調整して一般利用でも利用できるように料金を設定し、準備しておりましたが、一部団体・県議の方から条例の規定にない事への運用の中止を求められました。

その為に予約システム構築の際、利用料金を伴う条例に沿った運用に変えており、料金の前納や利用料金の返還はしないという条例に沿った見直しを行いました。

そのため今後、条例改定の際には変更になります。

以下に現在お問い合わせの多い事項を Q&A でまとめました。

KENSO 予約システム Q&A

Q： 利用料金の前納はなぜ2週間前までに納めなければならないのか？

A： 条例では以下のようにお客様からの予約後、施設より承認された日に利用料金をお支払いいただき利用許可が出せることとなっております。この条例に対し、猶予期間を取り運用で2週間前までとさせていただきます。また、予約システムにすることでカード決済、振り込み等での支払いも可能となり、わざわざ遠くから利用日前に支払いに来ていただくなくてもよくなりました。

以前は無断キャンセルや自己都合キャンセルにより、予約したいお客様へのご案内ができませんでした。キャンセルが速やかに予約に反映されるようになりシステムでの予約により多くの方が利用できるようになりました。

当日予約の場合はキャンプ場での現金支払いも可能です。

資料1) 沖縄県都市公園条例

(利用料金) 第25条 第4条第1項の許可を受けて同項第1号から第4号までに掲げる行為(同項第1号の募金及び宣伝活動を除く。)を行う者又は前条の許可を受けて有料公園施設等を利用する者は、指定管理者に対し、行為又は有料公園施設等の利用に係る料金(以下「利用料金」という。)を、許可を受けた際に納めなければならない。

Q： 天候が悪くてキャンセルしたのに、キャンセル料を取られるのは納得がいかない？

A： 条例では、基本既に納付された利用料金は返還しないとなっております。必要があると認められる場合(緊急事態宣言、災害時避難、台風避難指示等、施設閉鎖の場合等)に限られております。

しかしながら、今回屋外施設に限り、返還基準として当日沖縄気象台が発令する注意報(波浪を除く)が出ており、当日利用前に限り(キャンプ場なら区画に入る前、テニスならばコートに入る前)に申し出ていただければ100パーセントの返金もしくは空いている日への日程変更にて対応したいと考えております。

(この対応は雨でも利用している方もいるため、基準として設定するもので、注意報での利用禁止措置は取れないためです。また、注意報で返金する必要であるとは認められない、したがって返金の必要はないとのご意見もあることは承知しております。ただし、3日前に週間天気予報を見てキャンセルしてキャンセル料を取られるのに、当日なら取られないということに納得がいかないというご意見もあります。以前に比べ天気予報もスマホ週間天気予報で計画でき、時代にそぐわないというご意見です。県条例を見直していただかないと本来返金はできません時代の変化に沿ったキャンセル料の設定は必要だと感じています。条例の見直しがあればすぐに変更いたします。)

資料2) 沖縄県都市公園条例

(利用料金の返還) 第27条 既に納付された利用料金は、返還しない。

ただし、必要があると認められる場合は、指定管理者は、その全部又は一部を返還することができる。

Q：施設の予約が月4回までしか取れない、空いていればもっと利用したいが？改善済

A：運用前は多くの方が利用できるように制限をかけていましたが、運用をはじめてから施設によりばらつきがあり、蹴球場（ラグビーサッカー場）を除き予約も落ち着いてきましたので、施設ごとにすでに緩和しております。

Q：一般予約が開始された時点で、すでにレクドームは土日がほぼ埋まっている。県民ならだれでも平等に使える施設のはずだが大会が多すぎるのではないか。また、中体連、高体連、小学生大会などは教育として行っているのであれば平日に開催するべきだ。私たちも利用したいし、休みは土日に限られている。

A：毎年、次年度の年間調整会議が2月に行われ、沖縄県スポーツ協会加盟各競技団体・教育団体・福祉団体等が全国大会・九州大会・県大会・その予選などの優先順位により皆様方の予約前に施設が抑えられます。すでに年間調整会議の前に、各団体へのご案内には土日の独占的な予約は入れないように申し入れしておりますが、来年よりドームに関しては土日の予約回数制限をかけ、一般予約に回していただくようにいたします。また、中体連・高体連などの大会に関しては既に予選は平日に行われております。県大会準決勝、決勝に関しては地域からの応援もあり土日の開催となると理解しております。

地区予選に関しては平日開催でお願いしていきたいと思います。皆様方のイベント、大会も条件は同じとは理解しておりますが、関係所管課とも協議し予約の公平性を見直いたします。

Q：各施設で営利目的の児童生徒を対象としたスクール等が予約を独占し、一般利用者が利用できない。スクールによっては県総での開催をHP等にまで明記している。公共施設を営利目的で使わせるのはいかがなものか。しかも児童生徒料金であり、幼児は無料で利用している。やめさせてほしい。

A：営利・非営利の考え方は、現在非営利団体 NPO や法人で運営している団体もあり収益事業も認められています。また、スポーツ協会加盟団体でも法人格を持たない任意団体もあります。実際には団体の約款の確認、事業収支簿予算決算等で、収入が出た場合に寄付行為を行っているか、収入を分配していないか、理事・役員に同族者がいないかなどの規定により判断されるものです。ご意見は児童生徒対象のスクールになっておりますが、高齢者向けのサークルなども月謝会費で行われている為に児童生徒の分だけをやめさせるなどはできません。以下が現在の担当課からの回答です。

資料3) 団体利用者からの問い合わせに対する都市公園課の回答

児童・生徒等の施設利用において、月謝・会費などを徴収している場合、実施主体は個人事業主、企業、団体の収益事業となる為、一般利用料金となります。ビジネスの場として使うのであれば一般料金を支払うのが妥当との考え方を示した。

ビジネスの基準とは何か。金銭的な基準はない。指導者と生徒側に契約が発生し1円でも金銭のやり取りがあればビジネスと考えられる。

保護者の個人名で予約してもらえれば生徒児童料金を適用できるのか？

できません。児童生徒を指導する立場の方がこのような逃げ道、不正をするとは思いません。

Q：予約キャンセルが出た場合ライン等で一般開放しましたという案内はありがたい。しかし、当日早く終了したから一般開放することや、土日早朝解放（7時から9時）をやってくれているのに、土日の大会で早朝から予約が押さえられていて、使われていないことが多く、もっと早くキャンセルしてくれるように減免でもキャンセル料はとるなどにしたらどうか。また、実際には5、6面しか使っていないのに専用利用になっている大会など減免だからこのような運営になっているのではないか。中体連、高体連や主催団体の運営マナーが悪すぎる。減免だからいい加減になると思うし、キャンセル料も取られないのでこのようないい加減な運営をするのではないか。土日でも7時～9時は一般開放をするなど、一般利用者をもっと大切にしてほしい。

A：現在、県の担当課ならびにスポーツ振興課と協議し、減免規定の見直しも含め協議しております。令和5年2月2日行われた年間調整会議にて、皆様のご意見を各団体に申し入れし、令和5年4月1日より減免規定の見直しもおこないます。

Q：レクドームの予約を1/4 ABCDの貸し出しではなく1/8の貸し出しにしてほしい。そうすればテニスコートが1面毎にすると、無駄が出ない。

A：レクリエーションドームは名前の通りテニス専用の施設ではありません。もし8分割にして1番から8番コートとしてしまうと、テニスの方は端から予約される為、1番4番5番8番が先に埋まるようになります。そうすると2番3番が開いてそこにボールスポーツのフットサルやゲートボールなどほかの種目を入れたり出来なくなります。その為に4分割で予約していただいております。またテニスは専用の屋外テニスコート施設があります。そちらは1面毎に予約可能です。

Q：今回ソフトテニスの大会で送迎応援のため利用したがテニスコートもドームも使う大きな大会の場合は、東口駐車場、レストラン前駐車場、レクプール前駐車場も午後迎えに行くと満車になっていた。どちらも不法駐車がいっぱいだった。大会用に駐車場も指定して貸し切りにするなど対策してほしい。

A：現在、大会主催団体には、テニスコートの場合は東口駐車場、ドームの場合は南口駐車場と誘導員を配置していただき対応しております。今回レクプール前に迎えに行かれたとのことですが、今後はドーム利用の際にレクプール前の誘導員配置もお願いすることになります。また、東口も誘導員がいたにもかかわらず不法駐車があ

ったことはほかのお客様からも連絡がありこちらも確認しております。また今回のご意見のように駐車場の貸し切りの対応となると、一般の公園利用者の方への3か月以上前からの事前告知、利用時の警備員の配置、駐車場貸し切りによるほかの有料施設の保障、駐車場貸し切り利用の平米単価での料金の支払い等が発生いたします。

Q： 陸上競技場、体育館に大会が入っている場合、ジムは使っていないので、公共施設有効利用の為、トレーニングジムは使えるようにしてほしい。プロの大会やイベントでの利用制限は理解できるが、中体連や高体連の大会など使っていないのだから一般開放してほしい。

A： すでに体育館ジムに関しては入り口変更を含め、主催団体と協議して開放するようにはしておりますが、陸上競技場の場合は入り口が大会側と共通となり難しいのが現状です。少数大会、専有時間を明確にいただき主催者側と協議して開放時間を公開したいと思います。

Q： キャンプ場の予約について

ネットでしか予約できないものはいかなるものか。

ネットが使用できないまたは環境がないことも含めて15時前からも電話で予約を行いたい。 でないと先着順で先にネットで予約した方が有利となる。

沖縄県（行政）の施設なら電話枠を設けるなどもっと県民が利用しやすいように考えるべきでは？

キャンプ場の利用料金の前払い制について、当日払いも可能になればもっと使いやすくなると感じる。

A： 予約については、キャンプ場だけではなく施設の予約をすべて合わせるとキャンプ場1区画単位を含め68区画、他の施設予約単位を含め1日約160パターンで時間の区切りを考えると1か月単位での予約パターンは26800を超えます。それを以前は電話4回線でも時間も9時から17時で行っていたため、電話がつながらず予約も取れない状況となっておりました。県民の皆様からはネット予約にして登録の承認をお取りいただければキャンプ場は1か月前から24時間予約ができる、ゴールデンウィークなどは抽選申し込みもできるようにいたしました。 また以前のクレームは電話を優先にすると電話対応時間内基本的にお勤めの皆さんが仕事時間になるため電話が掛けられないとのご意見も多くいただいております。

また、前述しているように料金の前払いは県条例で決まっております。したがって

電話で予約の場合料金を納めに来ていただかなければなりません。これでは近隣の方はよくても遠方の方は郵送銀行振り込みでもお手数がかかり大変です。

予約システムもなく、カード決済もなく、県条例通りの運用ではわざわざ利用料金を支払いに来ていただかなければならなかったために私たち独自の運用で当日支払いを可としておりました。しかしながら予約のキャンセル、無断キャンセルも多くその為、予約ができない方々も多くいらっしゃいました。キャンセル後の県施設の有効活用もできず、県民のマナー、モラルの低下を生み、県条例での運用前払いにするようご指摘もありました。

当日電話枠も現在の予約状況では15時からの受付としたほうがキャンセル確定を行った後での予約も確率的に取りやすいためです。

既にほかの市町村公共施設も一般施設も、以前からネットでの予約ができたため、県の施設が遅れているとのご意見が多く、遅ればせながらようやく導入したものです。

ご理解のほどよろしく願いいたします。