

No.	質問事項	回答
1	現行システムの利用者IDが判らない	利用者カードのカード番号が利用者IDです。
2	利用者カードを失くしてしまい利用者IDが判らない	免許証等の身分証明書を持って施設窓口にお越しください。施設職員が利用者IDを検索します。
3	現行システムのパスワードを忘れてしまった	2/23までは、施設窓口にお越しください。 2/27以降は、新システムに移行するのでパスワードを新規登録します。新システムでのパスワード発行方法は、「e-kanagawa施設予約サービス 初回ログイン時のパスワード設定方法」のドキュメントをご参照ください。
4	現行システムでメールアドレスを設定したが、設定したメールアドレス宛に通知が届かない	設定したメールアドレスが間違っている可能性があります。もう一度、「利用者情報の設定・変更」ボタンから、メールアドレスを登録しなおしてください。現行システムでのメールアドレス設定方法は、「e-kanagawa施設予約システム メールアドレスの設定方法」のドキュメントをご参照ください。
5	現行システムで登録した利用者ID、氏名、住所、連絡先等の情報は、新システムに引き継がれるのか、それとも再登録が必要か。	現行システムに登録された利用者情報（利用者ID、氏名、住所、連絡先等）は新システムに引き継がれます。ただし、パスワードファイルは、データ移行できないので、新システムのパスワードを再設定して頂きます。新システム 初回ログイン時のパスワード設定方法は、「e-kanagawa施設予約サービス 初回ログイン時のパスワード設定方法」のドキュメントをご参照ください。
6	新システムのURLが判らない	新システムのURLは、「 https://s-yoyaku.e-kanagawa.lg.jp/oiso/ 」です。
7	新システムの抽選申込方法が判らない	「e-kanagawa施設予約システム 抽選申込方法」のドキュメントをご参照ください。
8	新システムの予約方法が判らない	「e-kanagawa施設予約システム 予約申込方法」のドキュメントをご参照ください。
9	現行システムで予約した利用日を変更したい	令和6年1月1日以降の現行システムの予約データは新システムにデータ移行されます。2月27日以降は、新サービスで利用日を変更してください。
10	現行システムで予約した利用日をキャンセルしたい	令和6年1月1日以降の現行システムの予約データは新システムにデータ移行されます。2月27日以降は、新サービスでキャンセルをしてください。