

| | |
|---------------|--|
| <p>事例項目</p> | <p>文化施設予約システムの構築の際に、仕様等の検討が不十分であった事例</p> |
| <p>事例発生日等</p> | <p>平成23（2011）年5月</p> |
| <p>担当課</p> | <p>生涯学習部 地域教育文化課</p> |
| <p>事例概要</p> | <p>発生までの経過</p> <p>①従前より、公民館、文化会館、青少年活動センター、生涯学習センター、市民文化会館、市民交流会館（以下、「文化施設」という。）の施設利用予約は、各窓口での申し込みであった。</p> <p>②平成23（2011）年4月より運動広場、テニスコート等社会体育施設において、施設利用抽選機会の公平性の確保、予約・貸出事務の効率化、利用者の負担軽減を目的とし、従前の窓口での申し込みに加え、インターネットを利用した申し込みを開始した。</p> <p>③平成23（2011）年9月、文化施設予約システム業務委託の発注に際し、前年度に行ったスポーツ施設予約システム業務委託の発注に倣い、従来の利用者へのサービスを低下させることのないように配慮した諸条件を作成しなかった。そのため、既存のスポーツ施設予約システムに追加することによって、経費の縮減及び構築期間の短縮が見込まれると安易に判断し、新たに文化施設予約システムを構築することを検討しなかった。</p> <p>④業務委託に際して、それまでにスポーツ施設予約システムに関する多くの苦情がなかったため、利用者の利便性において問題があることを認識していなかった。そのため、スポーツ施設予約システム業務の受託者に同じパッケージ（既製品）を発注した。</p> <p>⑤平成24（2012）年4月、文化施設予約システムの稼動を開始した。</p> <p>⑥平成24（2012）年5月上旬、市民より「市民文化会館の予約システムについて話がある」と電話があった。</p> <p>⑦平成24（2012）年5月上旬、議員より「市民から市民文化会館の予約システムについて苦情があった」と連絡があった。</p> <p>⑧当該議員は、予約システムの不便さを自身のホームページや動画サイト等に投稿【http://www.hige-toda.com/x/c-board/c-board.cgi?cmd=one;no=7172;id=#7172】</p> <p>⑨平成24（2012）年6月12日、平成24年第2回定例会建設文教常任委員会において、議員から本件に関する質問がなされた。</p> <p>⑩平成24（2012）年9月18日、平成24年第3回定例会建設文教常任委員会において、議員から本件に関する質問がなされた。【資料(2)-45-1 委員会議事録】</p> |

| | |
|---------------|---|
| <p>当時の対応</p> | <p>①平成24（2012）年6月12日、平成24年第2回定例会建設文教常任委員会において答弁を行った。 ②平成24（2012）年9月14日、「文化施設予約システムの構築の際に、利用者が使いやすいシステムの仕様を組まなかった事例」として、市役所事務改善事例集に掲載した。【資料(2)－45－2 市役所事務改善事例集No.43】 ③平成24（2012）年9月18日、平成24年第3回定例会建設文教常任委員会において答弁を行った。</p> |
| <p>発生原因</p> | <p>①インターネットを活用した予約システムを導入する際に、利用者サービスの現状や課題を調査し、それらを踏まえた上で導入の際の留意点を把握するほか、諸条件を作成し委託業務仕様書に明記すべきであったにも関わらず、それらの調査、検討を怠った。 ②本来であれば、パッケージの内容を他の事業者のものと比較するほか、ITに関する専門知識を有する者に内容を確認してもらうべきだったにも関わらず、それらの検討を怠った。 ③上記の検討不足の背景には、職員の費用対効果に対する意識の低さや事業の企画立案における責任感、緊張感の欠如があった。</p> |
| <p>再発防止対策</p> | <p>①次期予約システムの更新に当たっては、「利用者の視点」「費用対効果」の両面から、十分な検討を行う。 ②検討を行う際は、企画課IT推進グループに仕様書の作成段階から相談する。 ③このことについて市役所事務改善事例集に改めて掲載することにより、事業の企画立案に際しては、市民の利便性を第一に考えるとともに、他部署等へ相談するなど、常に十分な検討を行うべきであるという意識を職員が強く持つよう周知する。 ④所属職員に対しては、費用対効果に対する意識、事業に対する責任感、緊張感を高めるべく、日頃から指導、監督を行う。 ⑤今後、文化施設において利用者からの声を基に行った利用者サービス向上の取組みについて調査を行い、新たな改善を行う際の参考資料とする。</p> |
| <p>その他</p> | <p>本事例は、行政事例No.43「文化施設予約システムの構築の際に、利用者が使いやすいシステムの仕様を組まなかった事例」が、その発生原因を職員の意識にまで言及しない不十分な内容であったため、同事例に対して再度検証を行ったものです。今後は、職員の意識の向上及び組織体質の改善に努めます。</p> |
| <p>添付資料</p> | <p>【資料(2)－45－1】平成24（2012）年第3回定例会（9月）議事録抜粋 【資料(2)－45－2】行政事例No.43「文化施設予約システムの構築の際に、利用者が使いやすいシステムの仕様を組まなかった事例」 【資料(2)－45－3】平成24年第3回定例会戸田議員質問と回答</p> |