

平成２４年 第３回定例会 戸田議員 質問と回答

＜予約システムの改善と行政事例集収録について＞

Ｑ１：６月議会で質した「予約システム」の改善はどの程度進んだのか？
改善出来ていない所はどのような所か？
改善出来ていない理由と、解決の処方や見込みはどうか？

【 回 答 】

現時点で、システムを構築した NEC との打ち合わせを第２回定例会以降、７回実施し、システムの改善に向けた協議等を実施中です。

また、「改善できていない点」に関かかるカスタマイズの費用を見積もり中です。

【指摘事項】

両システムでは、「利用希望者は全て、まず教委か施設窓口で足を運んで利用者登録をして、個別のＩＤとパスワードを得ないと予約申し込みが出来ない」事が土台となっている。

そうであるならば、全く初めての人が自宅パソコンでアクセスしてきてもその事がすぐに分かるようにしておかないといけないのに、パソコン画面にはこんな最も大事な事が何ら説明されていない。

【改善した点】

門真市文化施設予約システム外部リンクへのボタンをわかりやすくしました。また、注意事項を次のとおり加えました。

- ①システムを利用するためには、あらかじめ利用者登録（無料）を行い、登録番号と暗証番号を備える必要があります
- ②利用者登録は利用を希望する施設の窓口で行うことができます。ただし、青少年活動センターについては、教育委員会事務局地域教育文化課の窓口で行っています。（スポーツ施設予約システムのページでは、「市立テニスコートについては、青少年運動広場管理棟の窓口で行っています。」と記載。）
- ③利用者登録は登録申請書を提出した日に行うことができます
- ④詳しくは「文化施設予約システム利用案内」をご覧ください

【指摘事項】

問題点１：おいおい、これでは「市民の自由な思いつきによる会合企画」が

出来ないのではないか？

それは2)の「文化施設の使用に関する法令等に該当すること」で救済されるのか？

◆もしも「市民の自由な思いつきによる会合企画」をするグループや個人の利用者登録を拒否するものであれば、それは公共施設として絶対に許されない！この文面では「継続的に存在する団体以外はダメ！」と言われている感じだ。「誰もが自由に使えます」という事を明らかにすべきだ。

●問題点2：この頃久しくやっていないが、以前は戸田が代表者になってルミエールで映画会をやったり市政告会をやったりしたが、3)の規定では、全然違う性質の催しをやるのに、それぞれの実行委員会で別々の代表を立てないといけなくなる。ひとつの団体名義で部屋を借りるとすれば、「門真市市民の会」的などうとでも取れる名前の団体にしないとイケないが、団体名が企画の性質とミスマッチという事も起こり得る。

【改善した点】

個人の自由な登録を妨げることをないようにするとともに、利用者登録の際に負担となる添付書類の提出を求めないこととしました。

また、一人の代表者が複数団体の代表者として登録できるようにしました。

一方、公民館・文化会館・生涯学習センター・青少年活動センターの要件として、新たに社会教育法第二十三条に規定される公民館の運営方針に準拠した利用制限を加え、社会教育施設ではいけないことを明確に示しました。

利用者登録の種類①（4館共通登録）には、次の要件があります。

- ・本市に在住、在勤、在学する者が半数以上を占めていること。
- ・次の行為を行わないものであること。
 - ア 営利を目的とした事業
 - イ 特定の政党の利害に関する事業
 - ウ 公私の選挙に関し、特定の候補者を支持すること
 - エ 特定の宗教を支持し、又は特定の教派、宗派若しくは教団を支援しないこと

【指摘事項】

●問題点3：おいおい、「登録カードの交付に概ね1週間かかる」ってどういうこと？！

【改善した点】

従来は登録カードの交付にはおおむね1週間程度必要としていたものを、事務

的な調整を図ることにより、希望される方には申請日に交付することができるようにしました。

【指摘事項】

問題点4：おいおい、随時申込期間の申し込み（何ヶ月も先の抽選で残った空き部屋への申し込みなのに、「申し込み即確定・支払い」が出来ないのか？！3日「以内」だから、窓口に向いて予約した場合は、即確定・支払い、という従来と同じ形で、外部パソコンからの予約の時のみ「3日以内に窓口来場して確定・支払い」という意味か？もしも窓口予約であっても即日確定出来ないとすれば、大変な不利益変更だが、どうなのか？

もっと分かりやすくハッキリ書いてくれ。

【改善した点】

この利用案内は文化施設予約システムを利用される方を対象としているため、「随時申込後、3日以内に施設の窓口にて申し確定」という表記はそのままとしました。施設の窓口にて直接申し込まれる方は、お支払いいただければ当日確定となることを、必要に応じてご説明するよう指定管理者に依頼します。

【指摘事項】

問題点5：おいおい、窓口での現金支払いを拒否するのか？！

金融機関に手数料稼がせる義理はないぞ！

【改善した点】

(1)として、「料金は現金でお支払いいただけます」という趣旨の文言を挿入し、現状の「(1)」を「(2)」とします。

【指摘事項】

2：（これは門真市HPへの批判）

今の門真市HP <http://www.city.kadoma.osaka.jp/> では、

ルミエールホール <http://kadoma.npotoybox.jp/lumi.html>

を出すまでに5回もクリックしないとイケない！

ルミエールホールの部屋施設の具体が載っていない「門真市HP内ルミエールホール」

http://www.city.kadoma.osaka.jp/kyoiku/shisetsushokai/bunka_shisetsu/lumi.html

は不要である。

ここを経過しないとルミエール独自HPに行けない仕組みは余計な手間を強いられる。

また、施設紹介

<http://www.city.kadoma.osaka.jp/kyoiku/shisetsushokai/index.html>

のページ1面に「文化・社会教育施設」も「スポーツ・レクリエーション施

設」も全施設名を書いて、リンクを張れば一目瞭然になる。

「学校教育施設」については「府立高校」・「市立小中学校」・「市立・私立幼稚園」と書いてリンクを張ればスペース的に大丈夫。

【改善した点】

施設紹介のページに全施設名を掲載しました。また、ルミエールホールおよび中塚荘は市のページを削除し、直接外部リンクにアクセスできるようにしました。

【指摘事項】

施設の予約に際しては、その施設内の詳しい情報が載っている施設独自HPの予約システム案内から行なう事が、利用者にとって最も自然で便利だと考えるべし。

従って、ルミエール独自HP内「門真市文化施設予約システムへ」

↓↓↓

◎システム使用前に必ずお読みください

文化施設予約システム利用案内(24年4月1日)(PDF:277KB)

◎申請書(ルミエールホール・中塚荘)(PDF:52KB)

◎システム操作マニュアル

◎門真市文化施設予約(外部リンク:別ウインドウで開きます)

(さあここから予約手続きをして下さい!)

の4項目を記載したページに行くべき。

なお、ここには別途、「利用希望者は全て、まず教委か施設窓口に身分証明文書持参で行って利用者登録をして、個別のIDとパスワードを得ないと予約申し込みが出来ません。詳しくはこちら→」と大書しておく必要がある。

【改善した点】

門真市文化施設予約システム外部リンクへのボタンをわかりやすくしました。また、注意事項を次のとおり加えました。

- ①システムを利用するためには、あらかじめ利用者登録(無料)を行い、登録番号と暗証番号を備える必要があります
- ②利用者登録は利用を希望する施設の窓口で行うことができます。ただし、青少年活動センターについては、教育委員会事務局地域教育文化課の窓口で行っています。(スポーツ施設予約システムのページでは、「市立テニスコートについては、青少年運動広場管理棟の窓口で行っています。」と記載。)
- ③利用者登録は登録申請書を提出した日に行うことができます
- ④詳しくは「文化施設予約システム利用案内」をご覧ください

<p>【指摘事項】</p> <p>今のような、「7回クリックしないと当該施設が出ない」などは許されない。</p> <p>また、利用者に負担と不快を与えないために、パソコンの入力作業は全て職員がやるようにすべきだ。(ID やパスワードも職員入力で不都合あるだろうか?)</p> <p>【改善した点】</p> <p>個人のID やパスワードも含まれますため、基本的にはご本人に入力をお願いしておりますが、ご希望の場合は必要に応じてサポートいたします。</p>
<p>【指摘事項】</p> <p><1>はじめに、の部分で、「文化施設予約システムでは」と書いているのに、ボタン画面内の説明書きでは全て「スポーツ施設予約システム」となっている。(アホか!)</p> <p>【改善した点】</p> <p>記載を「文化施設予約システム」と改めました</p>
<p>【指摘事項】</p> <p>「4. 施設を選択します」の画面にルミエールホールと中塚荘が抜けているぞ! 手抜きをするな、NECよ!</p> <p>【改善した点】</p> <p>マニュアル中のご指摘の部分には、「ルミエールホール、中塚荘の方は⑤にお進みください」という趣旨の文面を記載いたしわかりやすくいたします。</p>

<p>【改善できていない点】</p> <p>各施設窓口パソコンにおいては、パソコンの初期画面に当該施設の部屋案内をまず出しておくこと</p> <p>【理由】</p> <p>システムのカスタマイズに当たるため、至急に対応することが困難</p> <p>【解決の処方】</p> <p>カスタマイズの実施</p> <p>【見込み】</p> <p>かかる費用を見積もり中であり、改善時期は未定</p>
<p>【改善できていない点】</p> <p>「利用希望者は全て、まず教委か施設窓口で身分証明文書持参で行って利用者登録をして、個別のIDとパスワードを得ないと予約申し込みが出来ません。</p>

詳しくはこちら→」と大書しておく必要がある

【理由】

システムのカスタマイズに当たるため、至急に対応することが困難

【解決の処方】

カスタマイズの実施

【見込み】

かかる費用を見積もり中であり、改善時期は未定

【改善できていない点】

<3>予約申込、の「2. 予約分類選択1を選択します」の画面で、現状では「文化施設」としか出ないが、ここは各文化施設全ての名前を出してすぐに選択できるようにすべき。

【理由】

システムのカスタマイズに当たるため、至急に対応することが困難

【解決の処方】

カスタマイズの実施

【見込み】

かかる費用を見積もり中であり、改善時期は未定

【改善できていない点】

<3>予約申込、の「3.利用目的を選択します」ってアホか！？
こんな目的を選ばせるためにワンクリック余計にする理由がどこにある？！
いきなり思想調査されるみたいな不快さを感じるぞ。
「2.」を「2. 施設を選択します」ですぐに施設選択させよ！
「利用目的」は「9.利用人数設定」のあたりで問え。施設に行く前に聞かれるのは非常に煩わしく腹立たしい。

【理由】

システムのカスタマイズに当たるため、至急に対応することが困難

【解決の処方】

カスタマイズの実施

【見込み】

かかる費用を見積もり中であり、改善時期は未定

【改善できていない点】

「5. 部屋を選択します」、「6. 日付を選択します」、「7. 利用開始時間を選択します」、「8. 終了時間を選択します」、「9. 利用人数を設定します」の各の画面において、当該施設の各部屋の空き具合表・料金表へのリンクを張れ。
利用者は、似た規模の部屋が複数ある施設では、空き具合・部屋の大きさ・料金を複数比べながらよりマシ選択をするのが普通だからだ。

(クリックしたら必ず別画面で出て縮小拡大出来るようにすること！)
現状の画面ではひと部屋ずつ個別に調べねばならず、不便で仕方がない。

【理由】

システムのカスタマイズに当たるため、至急に対応することが困難

【解決の処方】

カスタマイズの実施

【見込み】

かかる費用を見積もり中であり、改善時期は未定

【改善できていない点】

全ての画面ページにおいて「トップに戻る」・「一つ前に戻る」のボタンを付けるのが常識だ！それが無い手抜き不親切画面はやめるべし。

【理由】

システムのカスタマイズに当たるため、至急に対応することが困難

【解決の処方】

カスタマイズの実施

【見込み】

かかる費用を見積もり中であり、改善時期は未定

【改善できていない点】

各画面において、「今どの施設のどの部屋の事を選択しているのか」を必ず記載せよ。あれこれ迷っていろいろの部屋を調べていると、今どこの部屋の事を考えているのか分からなくなってしまう事が多々ある。それが普通の心理だ。

【理由】

システムのカスタマイズに当たるため、至急に対応することが困難

【解決の処方】

カスタマイズの実施

【見込み】

かかる費用を見積もり中であり、改善時期は未定

【改善できていない点】

どの画面も非常に殺風景で殺伐とした「デザイン」とは言えな「デザイン」いだ。これがプロが作った画面かと疑問に思える。文字の見やすさは大切にしつつ、もう少し心休まる色使いなどすべきだろう。

【理由】

システムのカスタマイズに当たるため、至急に対応することが困難

【解決の処方】

カスタマイズの実施

【見込み】

かかる費用を見積もり中であり、改善時期は未定

【改善できていない点】

戸田が5/18にルミエール窓口のパソコンで見せてもらった時には、「料金」が「未定」としか出なかった。基本料金と備品使用料金がなぜ出ないのか？

【理由】

現行システムにおいて、ルミエールホールの平日・休日の別、市内・外の別、営利・非営利の別の3段階の計算に対応できていないため、表示させておりません。

システムのカスタマイズに当たるため、至急に対応することが困難

【解決の処方】

カスタマイズの実施

【見込み】

かかる費用を見積もり中であり、改善時期は未定

Q2：6月議会質問で、教委側のそもそものミスが明らかになり、行政事例集への収録も約束されていたのに、それが私が8月末以降になってヤイヤイ言うまで全然実行されなかった。

それはなぜか？

不誠実ではないか？

今後どうするのか？

【 回 答 】

市役所事務改善事例集への本件事例の掲載については、議員とのお約束の有無にかかわらず、当然掲載すべき事例であると認識しています。

しかしながら、本件に関しましては実際に利用いただいております方からの声に端を発した案件であり、改善すべきところは早期に改善しましたが、改善にいたらない部分もございますので、早期に事例集に掲載することによって「何らかの解決が行政側で一方的になされた」との印象を与えてしまう恐れがあるためとの判断により掲載を見合わせておりました。なお、市ホームページには9月14日付けで掲載しております