

行政事例No.(2)-43

【失敗事例入力用】

事例項目	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
事例発生日等	平成23（2011）年5月
担当課	生涯学習部地域教育文化課
事例概要	<p>発生までの経過</p> <p>①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、従前は窓口での申し込みであった文化施設の利用予約に関し、インターネットを利用した利用申し込み方式に変更することとした。</p> <p>③平成23年文化施設予約システム業務委託の発注に際し、独自で新たに発注するよりも、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（サーバーの共有化により）及び構築期間が短縮されることが見込まれるため、新たに文化施設予約システムを構築することがなかった。</p> <p>※スポーツ施設予約システムは平成23（2011）年度より稼働</p> <p>④③の業務委託に際しては、パッケージ（既製品）を基本とし、利用者がより使いやすいような配慮に関しシステムのカスタマイズ（機能追加）の仕様を組むことが無かった。</p> <p>⑤平成24（2012）年4月、システムの稼働当初であり、操作方法や予約状況の確認等の利用者からの問い合わせに関して、迅速・丁寧な対応を徹底したため大きな混乱はなかった。また、一部利用者からは「インターネットからの申し込みになって（パソコンの操作方法など）子どもと会話が増えた」や「施設が公平に利用できるようになった」との謝意もいただく。</p> <p>⑥平成24（2012）年5月上旬、「市民文化会館の予約システムについて話がある」と市民より電話があり、しばらく係員が対応するものの「上の者を出せ」とのこと。当該係員が上司に代わろうとするが、先方が電話を切ったため、内容の詳細は不明。</p> <p>⑦平成24（2012）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【<a href="http://www.hige-toda.com/x/c-board/c-board.cgi?cmd=one:no=7172:id=#7172">http://www.hige-toda.com/x/c-board/c-board.cgi?cmd=one:no=7172:id=#7172</a>】</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。【資料(2)-43-1】</p>

事例概要	<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。【資料(2)-43-1】</p> <p>②平成24（2012）年6月14日、システム導入業者と協議を行った。</p> <p>③平成24（2012）年7月2日、業務の取り扱いについて、各館・センター長宛に通知【資料(2)-43-2】</p> <p>④市ホームページ等に対応時点で出来る改善を行った。 平成24（2012）年7月1日、8月14日、利用案内の修正【資料(2)-43-3】 平成24（2012）年7月18日、ホームページ上の表記を修正【資料(2)-43-4】</p> <p>④議員から指摘があったシステムのカスタマイズ（機能追加）に該当する改善は検討中である。</p>
発生原因	<p>システムのカスタマイズ（機能追加）による「システムエラー」「構築費用の増加」「保守費用負担の増加」「更新時に他業者への転換が困難」などのマイナス面を考慮したため、カスタマイズをすることに関する検討を行わなかった。</p>
再発防止対策	<p>次期予約システムの更新に当たっては、利用者がより使いやすい仕様を利用者や施設管理者等の声も聞きながら十分に検討し、システムのカスタマイズ（機能追加）に係る費用なども勘案しながら、「利用者の視点」「費用対効果」の両面からの検討を行う。</p>
その他	
添付資料	<p>【資料(2)-43-1】 平成24（2012）年第2回定例会（6月）議事録抜粋</p> <p>【資料(2)-43-2】 文化・スポーツ予約システムに係る業務の取り扱いについて（通知）</p> <p>【資料(2)-43-3】 門真市文化施設予約システム利用案内の改善について</p> <p>【資料(2)-43-4】 市ホームページの改善について</p>