

[平成24年9月18日建設文教常任委員会—09月18日]

【一問一答形式のため、施設予約システム関係のみを抜粋しています。】

◆戸田 委員

次、予約システムの改善問題について聞きます。

Qの1。6月議会でたまたま予約システムの改善は、どの程度進んだのか。改善できていないところはどこか。改善できていない理由と、解決の処方や見込みはどうか。まとめてお答えください。

◎脊戸 地域教育文化課長 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などを実施中でございます。また、改善できていない点にかかわるカスタマイズの費用を見積もり中でございます。

これまでに改善した点につきましては、10点ございます。答弁が長くなりますが、御容赦ください。

1点目、外部リンクの明確化。利用者登録の方法では、外部リンクのボタンを明確にし、注意事項として利用者登録方法を記載し、2点目、個人の自由な利用では妨げない趣旨を明らかに、また登録に係る書類を省略、1人の代表者が他団体の代表者としての登録を可能とし、3点目、利用者登録カードの交付日数では、事務的な調整を図り、希望される方には申請日に交付し、4点目、ルミエールホールの予約確定では、窓口で直接お支払いいただければ確定されることを必要に応じ御説明するよう、指定管理者に依頼しております。

5点目、料金の支払い方法では、利用者案内の表記に現金支払いが可能であることを明確にしております。6点目、施設紹介のホームページでは、当該ページに全施設名を掲載し、またルミエールホール及び中塚荘は、直接当該ページにアクセス可能としております。7点目、ルミエールホールのホームページからの予約システムへのアクセスでは可能としております。

8点目、パソコン入力作業では、御希望の方は必要に応じサポートいたしております。9点目、システムの操作マニュアルの誤記では、記載を文化施設予約システムと改めております。10点目、利用者マニュアルのうち、施設を選択する表現において、ルミエールホールと中塚荘につきましては、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しております。

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な点につきましては9点ございます。

1点目、各施設窓口でのパソコンの初期画面に当該施設の部屋案内を設定すること。2点目、システムの画面に利用希望者が必要である旨を記載すること。3点目、予約分類選択の画面で文化施設名を選択できること。4点目、利用目的を問う画面の削除をすること。5点目、部屋の選択から利用人数の各選択画面において、部屋の空き状況、料金表へのリンクをつけること。

6点目、各画面でトップページや一つ前に戻るボタンを備えること。7点目、各画面で施設・部屋の選択状況の明確化をすること。8点目、画面デザインの色合いなどを見直すこと。9点目、ルミエールの基本料金と備品使用料金を明示すること、につきましては、かかる費用を見積もり中でありまして、まだ改善時期は未定でございます。

以上でございます。

◆戸田 委員 次、Qの2。6月議会質問で、教育委員会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月末以降になってやいやい言うまで全く実行されなかった。それはなぜか。不誠実ではないか。今後どうするのか、答えてください。

◎脊戸 地域教育文化課長 市役所事務改善事例集への本件事例の掲載につきましては、委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を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、改善に至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おそ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日付で掲載をしております

◆戸田 委員 今のことは、非常に著しい筋違いか、もしくは詭弁、ごまかしであると思えますね。まず、認識が間違っています、根本的なところで。事例集では、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いうタイトルです

けれども、こういう言い方というのは、現象結果を書いただけで、こうなった根本問題を欠落させ、ある意味隠蔽しております。

6月議会の私の本会議一般質問では、第5項目めとして、IT施策における浪費と無責任体質として、スポーツ・文化施設の予約システムでは、パソコン画面設定の必須条件を自分で何ら考えないでNECお任せにして、4000万円も費やして、非常に使い勝手の悪く愚劣な画面設定をパッケージで押しつけられ、変更できないとか、変更するならオプション料金を出せとか言われていると指摘して、Q1、企業の言いなり、仕様設定を自分で考えない、費用対効果の真面目な検討をしない等々を点検し防止するためには、どのような措置や仕組みが必要かと問うた。

それに対して市は――この場合は総合政策部ですね。IT施策において、欠陥を防止し、点検して改善できるようにするためには、どのような措置や仕組みが必要かについてであります。市内体制につきましては、昨年4月に企画課IT推進グループを設置して以降、仕様書の作成段階からかわることとし、内容を精査する仕組みに変更いたしております。

加えて、今年度から改修内容を適正に判断して維持改修費を抑制するとともに、円滑なシステムの開発、維持に努めるためのICTアドバイザー委託を予算額380万円を導入予定しており、外部の視点を取り入れる措置を講じ、欠陥の防止、点検、改善を図ってまいりたいと考えております。中略して、今後の事業展開、予算編成に当たりましては、一定期間の実績等も踏まえながら、PDCAサイクルによる事業検証に基づき、必要な見直し、改善を図ることが責務であると考えておりますと答弁しております。

これは、市長部局での答弁とはいえ、教育委員会も当然含まれる話であると考えます。したがって、事例集のタイトルは、本来であれば、文化施設予約システムの構築の際に、パソコン画面設定の必要条件をみずから考えないで業者任せにしたため、多額の費用を費やして、使い勝手の悪いものをパッケージとして押しつけられ、変更するには別途オプション料金がかかってしまう例とでもすべきだと思いますが、違うのでしょうか。多少長くて、言い方を短くする必要はあるかもしれませんが、本質問題はここにある。

それを反省しておかなければ、また似たようなことを、何のろくなことも考えんと業者任せにして、パッケージだから安いですよと言われて、やってみたらとんでもないものだった。この二の舞になってし

まいります、教育委員会についてはそういう反省は持ってないんですか。聞かせてください。

◎脊戸 地域教育文化課長 市役所事務改善事例集のタイトルにつきましては、本システムに係るこれまでの経過などを踏まえ、市民の皆さんや職員が事例の概要をイメージしやすいよう、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おりますので、よろしくお願いたします。

◆戸田 委員 その事例集のもの自体は、それはそれで結構です。しかし、もう一つ、市の職員に対して、これは人が何ぼ変わっても、何年たっても、人の入れかわりがあっても、まさかこんなことしないだろうと思うことが時々あるわけですから、それをちゃんと知らせるためには、絶対にこういうことが必要だという、みずからの設定、考えを何もしないで業者に頼んで、そしてとんでもない失敗をこいたということなんですから、このことを別途項目を立てて事例集に盛り込むべきだ、そのことを強く要求しますが、見解はいかがですか。

◎脊戸 地域教育文化課長 委員の御指摘を踏まえまして、別立てで行政事例集を作成できますよう検討させていただきたいと存じます。以上でございます。

◆戸田 委員 了承しました。