

23川監公第11号

平成23年12月12日

監査の結果の報告に基づく措置について（公表）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成23年4月11日付け23川監報第4号で報告した行政監査「ふれあいネット（公共施設利用予約システム）の運用、管理等に関する事務執行について」の結果に基づき、川崎市長から、平成23年10月31日付け23川総行革第252号、川崎市教育委員会委員長から、平成23年10月31日付け23川教庶第733号により措置を講じた旨通知がありましたので、次のとおり公表します。

川崎市監査委員	松川欣起
同	奥宮京子
同	東正則
同	石川建二

23川総行革第252号
平成23年10月31日

川崎市監査委員 松川 欣起 様
同 奥宮 京子 様
同 東 正則 様
同 石川 建二 様

川崎市長 阿部 孝夫

監査の結果の報告に基づく措置について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成23年4月11日付け23川監報第4号で提出のありました行政監査の結果に基づき、次のとおり措置を講じましたので通知します。

平成22年度行政監査（ふれあいネット（公共施設利用予約システム）の運用、管理等に関する事務執行について）の結果に対する措置状況

1 登録関係

（1）二重登録について

[指摘の要旨]

ふれあいネットの登録については、重複は認めておらず、登録申請を受けた際に、登録の有無を確認することになっている。しかし、データの確認ができた範囲でも、個人登録では、二重登録と思われる「氏名及び住所が同一」である登録

が、167人分（登録件数で334件）見受けられた。さらに、三重登録も1件見受けられた。なお、団体登録においても、「団体名称及び代表者の氏名が同一」である登録が12団体分見受けられた。

二重登録は不公平で、不適正な利用にもつながりかねないので、今後、複数登録の実態を確認し、その解消を図るとともに、登録時における確認等を厳重に行うよう徹底されたい。

[措置内容]

現存している重複登録については、実態を確認した上で、平成24年度に導入を予定しているカードの有期限化の際に、カードの更新手続を不可とすることとし、同年度中の重複登録の解消に向けて努めていきます。

(2) 団体登録及び利用状況の検証について

[指摘の要旨]

ふれあいネット利用に当たっての団体登録については、野球場専用団体登録を除き、団体としての人数要件の定めがなく、構成員名簿の提出も必要とされていない。また、同一団体が団体名等を変更することで複数の登録をすることも容易な状況である。現に、代表者が同一である団体や口座番号が同一の団体の登録は相当数存在する。

このように現状では、団体の登録及び予約申込みに関しては公平性の確保の観点で不十分な面があり、不適正な行為が行われている可能性もある。

公の施設の利用に当たっては、利用者自身のマナーの向上がとりわけ重要であることに鑑み、まずは、各施設内やふれあいネットの画面上において、団体登録や予約申込みに関する適正な利用についての登録者への注意喚起を行われたい。加えて、団体登録の状況についての検証を行い、それを踏まえて対応策についての検討を実施されたい。

[措置内容]

平成24年度に導入を予定しているカードの有期限化に合わせ、団体の人数要件の設定及び登録時の名簿提出の義務付けを行うことにより、登録要件の厳格化を図り、不正登録をなくす仕組みとしていきます。

また、この登録要件の厳格化により収集する名簿についてはデータ化し、団体構成員の重複チェックや、不適切な申込みへの対応等の活用に向けて努めていきます。

利用者に対しては、有期限化の周知に併せ、適正な利用についての注意喚起も行うよう努めていきます。

(3) 団体登録の振替口座について

[指摘の要旨]

野球場専用団体登録では、375団体分の振替口座が同一口座となっている。現在は団体登録について使用料等の支払義務者は代表者になるとされているが、振替口座の名義は代表者に限定されていないため、代表者以外の名義人の口座を振替口座とすることは可能であり、上記のような極端な状況も発生し得る。

しかしながら、団体代表者を支払義務者としているのであれば、受益者負担の観点からも、基本的には、振替口座は代表者名義の口座とし、それ以外に特別に認める場合でも構成員に限るべきであろう。振替口座の現状を検証し、団体登録における振替口座のあり方について検討する必要があると考える。

[措置内容]

団体登録に関する責任の所在を明確にする観点から、納入義務者となる団体の代表者が振替口座の名義人となる等、口座名義人の要件を限定することについて、口座振替の依頼先である金融機関との調整を含め、平成24年度以降、川崎市公共施設利用予約システム検討委員会において、慎重に検討していきます。

(4) 野球場専用団体登録の名簿一覧表のメンテナンスについて

[指摘の要旨]

野球場専用団体登録については、登録窓口を区役所道路公園センター（平成21年度までは、公園事務所）に限定した上で、名簿を提出させている。そして、登録メンバーについては、複数の団体への登録はできないものとしている。

受付の際に、提出された名簿を基に職員が作成している名簿一覧表で、複数団体への登録の有無を確認することになっているが、この名簿一覧表への新規登録者の追加等が、平成21年度から平成23年2月まで行われていないとのことであった。登録制度の導入目的を達成するために、名簿一覧のメンテナンスを滞りなく行う必要がある。

[措置内容]

指摘事項については、各区役所道路公園センターから提出された名簿を基に、一覧表を作成しました。

また、作成した最新の名簿を各区役所道路公園センターへ配布し、登録申請時における重複登録の確認に活用するよう依頼をしました。

今後、この名簿の更新を毎月行っていきます。

(5) 年齢要件について

[指摘の要旨]

現行上、個人の登録（団体の代表者を含む。）については年齢要件がないが、抽選・利用申込段階では15歳以上（中学生を除く。）又は18歳以上との年齢要件がある。このため、一定年齢以下の者は、ふれあいネットの登録はできるが、施設の利用ができない状況である。

このように現状は、年齢要件については、登録と利用の定めにそごが生じてお

り、また、利用における定めは施設間で差異があり統一性に欠けている。

したがって、各施設の管理運営上の観点で利用の年齢要件が必要であるならば、登録においても年齢要件を設定すべきである。また、利用における施設間での年齢要件の差異についても、不統一の解消を検討すべきである。

[措置内容]

平成24年度から、利用者カード登録時における年齢要件を新たに設定し、申請日に本人（団体の場合は代表者）が15歳以上である場合に登録できるように努めていきます。

また、各施設の利用における統一的な年齢要件の設定について、平成24年度以降、川崎市公共施設利用予約システム検討委員会において検討していきます。

(6) 登録の更新制度について

[指摘の要旨]

現行制度では、一度登録すると、原則として登録は永久に有効であるため、登録件数は増加の一途を辿り、全く利用がない登録が多く発生する原因となっている。こうした状況は、システムへの負荷や運用コストの観点からも好ましくないことから、ふれあいネットの登録については、有効期間の設定が望ましいと考える。

現在、市においても更新制度を導入し、新カードを発行する方向で検討を行っているが、更新に当たっては、市にとっては周知、カード発行などの経費や登録業務増といった負担が生じ、また、利用者にとっても申請等の負担が生じることになる。

したがって、導入に際しては、時期、方法など慎重に検討するとともに、利用者への周知も十分に行うよう努められたい。

[措置内容]

平成24年度から、利用者カードの有期限化を行い、有効期間を3年とし、3年ごとに更新を行う方法とするように努めていきます。

実施に当たり、カードの交換手続き時に窓口にて新たな業務が発生することが想定されるため、対応マニュアルを作成し、担当者を対象に研修を実施するなど、円滑に交換業務を行えるよう努めていきます。

また、利用者に対しては、今後、市政だより、ふれあいネットホームページ、各施設への掲示等により周知します。

(7) 利用者カードについて

[指摘の要旨]

利用者カードは磁気カードであるが、データとして格納されているのは登録番号のみであり、これは窓口担当者が登録時の入力の際に誤入力を防ぐためにカードの番号の読取りを行っている以外に活用されていない。また、抽選申込みを端末機で行う場合でもカードのデータを読み取る方式でなく、登録番号等を利用者が入力する方式である。このように磁気カードである必要性は低い上に、発行単価はPETカード（ポリエステルカード）の約2倍近くある。

今後、登録更新制度の導入に伴い、新しく発行するカードの枚数は相当数になると予測されるが、カードの形態により費用も大きく異なる。また、新しいカードには有効期間の表示も必要となるなど機能面での見直しも必要である。

現在、市においても、利用者カードの形態等を見直す方向で検討を行っているが、これらの点も踏まえて十分に精査し、決定するよう要望する。

[措置内容]

平成24年度から導入を予定しているカードの有期限化に合わせ、利用者カードを現行の磁気情報を格納したプラスチックカードからPETカードへの変更に向けて努めていきます。

これにより、カード単価を現行の約半分とし、経費を削減するほか、利用者が自身のカードに関する情報を確認できるよう、カード番号、有効期限日、カード種別等を印字する形式とし、利便性の向上を図ります。

2 抽選・利用申込関係

(1) 市民優先制度のあり方の検討について

[指摘の要旨]

市民館会議室など抽選倍率が高い施設があり、平成21年度市民アンケートでも「予約が取りにくい」との回答が多かった。現在の団体登録の状況は、代表者が市外の者である団体は約3割を占めていて、市内の団体が取りにくい要因の一つになっているともいえる。

現在、屋外スポーツ施設（建設緑政局関係に限る。）では抽選段階での市民優先の取扱いがあるが、教育文化会館・市民館及び体育館等の屋内施設並びに国際交流センター等の会館施設では、一部の市民館の大ホールを除き、市民優先の取扱いがない。ふれあいネットという枠組みでみると、現状の取扱いは統一性に欠けており、効果も限定的で、市民の理解も得にくいと思われる。

こうしたことから、市では、公共施設利用予約システム検討委員会において、抽選段階での市民優先の対象拡大について実施の方向で検討している。

市民が予約を取りづらい抽選状況等を踏まえると、市民優先の範囲拡大に向けての取組は押し進めてよいものと考えられる。ただし、導入の際には、混乱等が生じないように登録者等への周知を十分に行うように努められたい。

[措置内容]

市民優先制度のあり方に関して、川崎市公共施設利用予約システム検討委員会での検討を行い、その結果を踏まえ、平成24年度中に、屋内スポーツ施設、教育文化会館・市民館及び会館施設への抽選時における市民優先の導入に向けて努

めていきます。

導入に当たっては、混乱等が生じないように、事前に市政だより、ふれあいネットホームページ、施設への掲示等、様々な媒体を通じて登録者等へ周知します。

3 使用料の徴収関係

(1) 未収の使用料の徴収体制の充実について

[指摘の要旨]

ふれあいネット関係の施設使用料については、平成21年度決算で、約821万円の収入未済額及び約60万円の不納欠損額が生じている。

現在は、使用料が納入されなかった場合の督促状及び催告状の送付並びに電話での催告業務について仕様書に記載がないままシステム運用業務の受託者に任せていて、延滞金の徴収及び不納欠損処理の起案に限って各施設の使用料の所管部署が所掌している。

こうした現状では、各所管部署の歳入徴収者としての責任の所在が不明確で、かつ、未収対策の体制として不十分であり、これが収入未済額の増加の一因になっていると思われる。今後、市民協働推進課及び各所管部署においては、未収の使用料の徴収率の向上に向けた体制を確立し、責任ある対応を行うように改善を図られたい。

また、今後も契約の受託者に督促状等の送付及び電話催告を行わせるのであれば、仕様書に明確に規定するよう改善されたい。

[措置内容]

現在、受託者である運用センターと施設所管部署との間における使用料の徴収に関する役割分担を含めた体制の見直しについて、川崎市公共施設利用予約システム管理運営協議会にて協議を進めています。

今後、使用料の未収金徴収体制を一層強化するとともに、施設所管部署と連

携・協力をしながら、使用料の徴収の取組を進めていきます。また、平成24年度からのシステム移行に伴い、料金徴収運用業務に関する委託仕様書についても改めます。

(2) 延滞金の確認について

[指摘の要旨]

使用料が納期限後に納入された場合の延滞金の発生状況について、各施設の業務用端末で確認（延滞金チェックリストの出力）を毎月することになっている。

しかしながら、こうした確認を実施していない施設もあったため、延滞金の徴収漏れの可能性がある。

過去の状況の確認を行うとともに、今後は、延滞金発生の確認を、毎月、必ず実施することを周知徹底し、また、延滞金が発生した場合には、その徴収を適正に行われたい。

[措置内容]

延滞金については、施設所管部署と連携・協力をしながら、条例等に基づく適正な徴収の取組を進めていきます。また、延滞金チェックリスト等を活用し、施設管理者の責務として債権管理を徹底します。

(3) 使用料の前納制度の検討について

[指摘の要旨]

収入未済額及び不納欠損額が発生するのは、使用料を後納（使用月の翌月に、口座振替又は納入通知書により納入）としていることが主な原因である。

現在、指定の期日までに使用料の支払がなかった場合にはシステムの利用停止となる対策を講じているが、利用停止となるまでには一定期間を要するため、短期間において集中的に利用され、使用料が納入されないまま不納欠損となる事例

が発生し、こうしたことについては、現行制度では対応できない。

本市の指定管理者制度を導入した施設における利用料金は、原則、前納（使用当日に収納等）をすることになっており、また、システム的には、いつでも前納に対応できるようになっている。

したがって、収入未済額及び不納欠損額の発生を防止し、利用者間の公平性を確保するためには、雨天で利用中止となる屋外施設や窓口での徴収の発生といった課題等も踏まえながら、条例で原則とされている使用料の前納制度の採用について、改めて、検討する必要があると考える。

[措置内容]

前納制度については、還付という新たな業務が発生することから、導入を慎重に検討する必要があります。ただし、体育館等の施設では、既に指定管理による利用料金制度が採用されていることから、平成24年度以降、川崎市公共施設利用予約システム検討委員会等でも、前納制度を前提とした検討を行っていきます。

4 利用者の利便性関係

(1) 利用の手引の内容の充実について

[指摘の要旨]

ふれあいネットの利用者向けに、利用の手引が作成されている。しかしながら、ふれあいネットの対象の施設は多数あるので、登録区分、抽選申込み等のルールも多様であり、利用の仕組みは非常に複雑になっている。そのため、施設ごとに異なる使用料、抽選・利用の回数制限、予約受付期間、空きがある場合の利用日当日の受付などについては、利用の手引では記載されていない。

システム更新に併せて、利用の手引の記載内容について、より一層利用者に分かりやすいものとなるように検討されたい。

なお、利用の手引では、電話（音声）による利用方法については詳細に説明さ

れている一方、それよりも多く使われているインターネットによる利用方法の説明が僅かしかない。利用の手引の記載内容の検討に当たっては、こうした状況も踏まえることを要望する。

[措置内容]

利用の手引の内容の充実については、平成24年4月のシステム移行に合わせ、記載の方法や内容がより利用者にとってわかりやすいものに改訂します。

(2) 各施設ホームページ等の情報提供について

[指摘の要旨]

利用の手引だけでは、各施設の利用に関する詳細な情報は掲載できない状況である。それを補足するために、運用センターでの電話照会体制を整備しているが、各施設が作成しているホームページ等の情報提供も重要である。

しかし、施設のホームページにおいて、予約申込みや利用の回数制限、複数の市民館で設定されている大ホールの抽選申込みの市民優先制度などが掲載されていないものが見受けられた。また、市民館・分館の会議室が空いている場合には3日前以降でも申込みができる旨の記載は、各市民館等のホームページでは明確にされていなかった。

利用者の利便性の向上のために、利用の手引での記載に限界があることを踏まえ、各施設のホームページ等での情報提供については記載内容の工夫や充実が望まれる。

[措置内容]

平成24年度に予定されている市ホームページの再構築に併せて、ふれあいネットに関する情報提供についても、市民サービス向上のために一層充実していきます。

(3) 利用者の要望等の把握について

[指摘の要旨]

ふれあいネットの円滑な運営やシステムの改善のためには、利用者の要望、苦情等の把握も重要であり、市では、その取組の一つとして、平成21年度に市民アンケートを実施している。

ただし、それにとどまらず、日常的に運用センターや各施設等の窓口利用者から寄せられる各種の要望、苦情等についても、集約、分析し、また、関係部署全体で共有化する必要があると考える。しかし、それらの仕組みが確立されているとはいえない状況であったので、今後、改善されたい。

[措置内容]

ふれあいネットに関する要望等については、施設ごとに情報の収集・把握に努め、情報の分析を行い、施設間相互で情報を共有化し、有効な対策を講じるなど、市民サービスの質及び利便性の向上等に役立てていきます。

5 次期システム関係

(1) 一括契約の見直しについて

[指摘の要旨]

現在の契約は、開発年度の平成18年度及び運用期間の平成19年度から平成23年度までの6年間の契約であり、その内容は、システムの開発から、機器の導入及び運用の全部を含んだ一括契約である。

しかしながら、このような一括契約であると、対応できる事業者が限定されるおそれがあり、その妥当性は慎重に検討されるべきものである。

次期開発に向けては、所管部署においても一括契約を見直す方向で検討しているとのことであるので、その方向性での実現に向けて取り組まれない。

[措置内容]

平成24年4月からのシステム移行に当たっては、指摘事項を踏まえ、事業者等の参入機会の拡大、費用低減等の観点から、現行の一括契約による委託を見直し、①ソフトウェアの移行、②ハードウェアの調達、③システム運用に分割して契約していきます。

(2) 現行業務の再分析の必要性について

[指摘の要旨]

平成21年度に、平成24年度からの次期ふれあいネット運用準備に向けた基礎調査を業務委託により行っていた。この調査結果の中では、特に運用管理業務について、作業内訳が明確化されていないため積算されている所要工数の妥当性が判断できないこと、ブラックボックス化している部分が多くて各課題の相関関係や因果関係を明確にするだけの情報が得られないことなどから、費用対効果算出の実施を見送った旨の報告がされていた。そして、次期システムに向けて現行業務の再分析の実施が提案されていた。

したがって、この調査結果を踏まえて、運用業務に関しては再分析を十分に行い、作業内訳が明確化されていないブラックボックス化している状況の解消等を図り、次期システムの運用設計に反映させるよう努められたい。

[措置内容]

平成24年度のシステム移行の際には、一括契約を見直して分割契約とすることで、仕様書や業務範囲の明確化を図り、入札及び契約の透明性を高めていきます。また、今後、システム開発、システム運用、保守点検、追加業務等が発生した場合でも、一括契約と個別契約の請負単価・積算金額等の比較が容易となるよう留意し、可能な限り競争入札とするよう努めていきます。

(1) 連携機能の強化について

[指摘の要旨]

ふれあいネットの運営に関しては、多数の部署が関わっている。更に、平成22年度にはふれあいネット関連業務の区役所等への業務移管があり、それにより条例所管部署と施設や窓口部署との所属局区が異なる状況も発生し、部署間の関係がより複雑化した面がある。

こうしたことから、ふれあいネットの適正な運営に関しては、関係部署の協力及び連携が不可欠である。従来からの川崎市公共施設利用予約システム管理運営協議会に加え、平成22年2月には川崎市公共施設利用予約システム検討委員会も設置され、庁内横断的な連携体制は強化されたといえる。

ただし、横断的組織を設置することで、直ちに、十分な連携が実現するものではない。そうした会議を活性化させるとともに、日常的にも情報交換、協議等を行うなど、ふれあいネット関係部署においては、有機的な連携の確保に努めるよう要望する。

なお、川崎市公共施設利用予約システム管理運営協議会と川崎市公共施設利用予約システム検討委員会幹事会については、重複している構成員も多く、平成22年度では、両方の会議は併せて開催されており、それぞれ単独の開催はない。類似した二つの横断的組織を存続させることは機能的でないため、今後、両者の組織のあり方等について検討されることも要望する。

[措置内容]

ふれあいネットの執行体制については、平成24年度以降、川崎市公共施設利用予約システム検討委員会等において、連携機能の具体的な強化策を検討していきます。これとは逆に、ふれあいネットは予約抽選機能に特化し、生涯学習情報などの提供機能や債権管理機能はシステムから切り離すなど、連携メリットについて再検証し、事業の効率化・スリム化についても検討していきます。

(2) 総括機能について

[指摘の要旨]

ふれあいネットの適正な運営のためには、多数の部署が関わることから、運営全般にわたって課題把握及び対応並びに機能的な調整が必要である。そのためには、運営の中心を担う総括部署の役割は重要である。

現在、市民協働推進課では、ふれあいネット関連業務を担当する職員は、複数いるものの専任ではなく、市民活動支援等の業務とともに従事している。こうした状況で市民協働推進課が行っている職務は、システムの維持及び改善が中心で、ふれあいネット全体の運営の総括機能について不十分な面がある。

したがって、ふれあいネットの運営に関しては、当面は連携体制の強化に期待するところではあるが、将来的には、総括機能の強化のために執行体制の充実の検討も望まれる。

[措置内容]

ふれあいネットについては、平成24年度からの次期システムの運用に向けて、平成21年度から検討を進め、利用者カードの有期限化や市民優先の抽選、登録条件の厳格化などの改善を図ることとしました。

今回のシステム改修により、これまでの課題については対応できるものと考えていますが、今後とも次期システムの運用を図る中で新たに発生した課題については的確に対応するとともに、ふれあいネットの総括機能の強化については、平成24年度以降も引き続き、川崎市公共施設利用予約システム検討委員会等において、ふれあいネットシステム全体の執行体制を検証し、総括機能の強化又は連携機能の見直しと効率的で効果的な執行体制に向けた検討を進めていきます。

7 そのほかの事項

(1) 対象施設について

[指摘の要旨]

ふれあいネットの対象施設を増加させるためには施設所管局の予算負担が必要なこともあり、現在は、加入希望を各局に照会し、希望があった施設について対象に追加している。ただし、そのような方式であると、本来、ふれあいネットの対象となるのがふさわしい施設が漏れる可能性もある。市の公の施設でふれあいネットの対象でないものについて、その当否を検討する仕組みも必要であると考ええる。

[措置内容]

利用の申込みに抽選を要する公の施設については、指定管理者制度の導入状況や各施設の設置目的等を勘案しながら、ふれあいネットシステムへの加入の促進に向けた取組を今後も続けていきます。

(2) 研修体制の充実について

[指摘の要旨]

利用者登録等の業務用端末の操作については、年度当初に研修会が実施されているが、年1回の開催であるため参加できない担当者もおり、また、操作マニュアルについても理解しづらいものとなっている。実際、業務用端末による帳票出力の操作ができない担当者や帳票の存在を知らない担当者もいた。

ふれあいネットの適正な運営のためには、担当者の端末操作についての習熟が重要であるため、研修機会の増加や研修内容の見直しも検討する必要があると考ええる。

[措置内容]

平成24年度以降、契約の際に、仕様を明記した上で、効率的・効果的な研修を実施するよう委託業者に対して指導を行っていきます。

(3) 施設利用に関する規定の整備について

[指摘の要旨]

ふれあいネットの運営において、抽選予約できる登録区分（個人・団体）、野球場専用団体登録制度、抽選申込み及び利用の回数制限、一部の市民館大ホールで実施している市民優先の取扱い、抽選申込みの年齢要件など、施設ごとの利用上のルールがいくつかある。これらは、施設ごとに、所管部署において定めているものである。こうした個別ルールに関する根拠、理由、経過等を確認したところ、根拠等が不明確なものが見受けられた。

これらの個別ルールは、施設の利用に関わるものであるから、その根拠等を整備し、説明できるようにしておくことが利用者のためにも望ましい。また、ルールの変更をする場合に、根拠が不明確であれば、意思決定及び事務処理に不都合が生じる可能性がある。

今後、各所管部署においては、ふれあいネットの利用上のルールについて、内容に応じて、条例、規則、要綱等で、根拠規定を明確にするように努められたい。

[措置内容]

平成24年度から、各所管部署において条例、規則、要綱等を見直し、市民優先導入の機会を捉え、施設ごとのルールについて一層の明確化に努めていきます。

(4) 指定管理者との協定書等における記載について

[指摘の要旨]

ふれあいネット対象施設のうち、指定管理者制度により管理している施設については、募集要項及び仕様書並びに協定書において、ふれあいネットを使用すること及びそれに伴う業務を行うことなどを記載するように、具体的な記載内容を例示して、システム総括部署が各局に通知していた。

しかしながら、一部の施設（高津老人福祉・地域交流センター及び総合福祉センター）に関する協定書等には、その通知にあるようなふれあいネットの具体的な業務に関する記載がなかった。

指定管理者制度の施設の窓口でも登録受付を行うものであり、適切な対応が確保される必要があるので、協定書等へのふれあいネット関係の必要事項の記載について徹底されたい。

[措置内容]

指定管理者に対しては、文書又は口頭により、協定書等における記載に関する指摘事項を通知し、次年度の協定において記載をしていくことを指定管理者と確認しました。今後は適正な管理に努めていきます。

23川教庶第733号
平成23年10月31日

川崎市監査委員 松川 欣起 様
同 奥宮 京子 様
同 東 正則 様
同 石川 建二 様

川崎市教育委員会
委員長 佐々木 武志

監査の結果の報告に基づく措置について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成23年4月11日付け23川監報第4号で提出のありました行政監査の結果に基づき、次のとおり措置を講じましたので通知します。

平成22年度行政監査（ふれあいネット（公共施設利用予約システム）の運用、管理等に関する事務執行について）の結果に対する措置状況

4 生涯学習情報サービス機能関係

（1）委託契約について

[指摘の要旨]

ふれあいネットには、施設の予約等の機能のほかに、生涯学習情報サービス機能があり、情報内容は市内の施設情報、講座・催し物情報、団体グループ情報などである。この情報提供については教育委員会が所管しており、情報内容の収集

及び更新入力については、毎年度、ふれあいネットの運用委託とは別の契約で業務委託を実施している。

この契約の仕様書には、収集すべき情報の範囲、収集方法、更新の頻度などの具体的な事項が記載されていなかった。このことは、その他の業務内容の記載についても同様であった。

また、提供情報の内容を確認したところ、所在地の欄に施設名が記載されているもの、施設の画像が準備中のままになっているもの、既に廃止された施設が情報として残っている古い情報のままのものなど、不十分な点が見受けられた。

したがって、業務委託契約の適正な成果を確保するために、仕様書の内容を見直し、業務内容を明確にするとともに、履行確認を適正に行われたい。

なお、この契約は従前から特命随意契約となっているが、業務内容及び履行状況も踏まえて、改めてその妥当性を検討する必要があると考える。

[措置内容]

仕様書について、収集する情報の種類、情報の入力と更新について、入力後の情報の管理方法、教育委員会への定期的な報告を詳細に明記するよう見直しを行い、平成23年度契約より新たな仕様書による契約を行いました。今後は、生涯学習情報サービスのあり方検討の結果を受けて、業務形態や執行方法を決定していきます。

掲載情報の更新については、古い情報が掲載されたままになっていないか点検・削除を実施し、既に作業完了しました。今後も随時、適正な情報更新がされているか確認をしていきます。

(2) 生涯学習情報サービスについて

[指摘の要旨]

生涯学習情報サービスは市のホームページ上のふれあいネットの画面の中で

しか見ることができないため、その所在が分かりづらい。情報発信という面でも、よりアクセスが容易な状況が望ましいので、施設予約機能と一体で管理する必然性は低い。

市民アンケートでも、「市の事業（生涯学習など）に関する情報」の入手手段として「ふれあいネットの生涯学習等」を利用している旨の回答が著しく少ない。

ふれあいネットの開発及び運用経費は、パッケージソフトウェアにない生涯学習情報提供機能を組み込むことが原因で、増加をきたしている。

したがって、コスト面も見極めながら、目的や効果の観点から、ふれあいネットからの切離しも含めて生涯学習情報サービスのあり方を検討する必要があると考える。

[措置内容]

今後の生涯学習情報サービスのあり方については、検討ワーキンググループを立上げ、検討を進めています。ここにおいて、ふれあいネットから切り離す場合、新たなシステムを構築する場合、システムを廃止する場合、既存のホームページ等を活用する場合など、様々な選択肢について市民の利便性向上と費用対効果の観点から検討し、平成23年度中に方向性を決定していきます。

5 利用者の利便性関係

(1) 教育文化会館及び市民館の利用について

[指摘の要旨]

教育文化会館及び市民館の施設については、大ホールを除き、両施設の使用規則上は、使用日前3日まで申請が可能とされているが、実際は、空きがあれば、施設窓口において利用日当日まで申込みが可能とされている。

使用規則の規定に基づき運営することが基本であるが、利用者の利便性の観点からは、空きがあれば利用日当日まで申し込めることは望ましい対応であると考

える。しかし、特例的な取扱いであるため、利用者の権利という観点では不安定な状況であり、積極的な広報も行われていない。

したがって、教育文化会館及び市民館の施設の利用申込みの期日については、使用規則の改正の当否を含めて検討をする必要があると考える。

[措置内容]

適正な運用に向けて、申込み可能日の適切な期間設定について、平成23年4月から教育文化会館・市民館の館長会議等でふれあいネットの運用状況等を検証しながら、使用規則の改正も含め、検討を進めているところです。

平成23年度中には、今後のふれあいネット全体の方向性や期間変更に伴う課題等を調整した上で、受付期間の変更の実施等について決定していきます。