

23川監公第5号

平成23年4月11日

監査の結果について（公表）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定により監査を行いましたので、同条第9項の規定によりその結果に関する報告を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	後藤晶一
同	宮原春夫

第1 監査の概要

1 監査の種別

行政監査

2 監査のテーマ

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

3 監査の目的

ふれあいネットは、複数の局が所管するスポーツ施設、市民館等の公共施設をネットワークで結んだシステムであり、市民が電話、パソコン、区役所等に設置されている端末機等で、施設の利用申込み等を行うことができるもので、市民生活にも関わりが深い。

このふれあいネットは、平成11年度に運用開始されたもので、平成19年度から現行(第2次)システムで運用されており、平成24年度にはシステム更新が予定されている。

そこで、ふれあいネットの運用の現状及び課題の把握を主たる目的として監査を実施するものである。

4 監査の対象及び範囲

(1) 対象（所管局等）

市民・こども局並びに関係局及び区役所

(2) 範囲

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

5 監査の期間

平成22年8月2日～平成23年3月24日

6 監査の主な着眼点

次の項目を主な着眼点として監査を実施した。

- (1) 利用者にとって、登録、予約等の手続の利便性が高いものとなっているか。
- (2) 公平・公正な運営となっているか。
- (3) システムトラブルは発生していないか、個人情報保護の対策は行われているか。
- (4) システム総括部署と各施設所管部署との役割分担が明確か。連携が図られているか。
- (5) 徴収事務は適正か、また、未収金の徴収等が適正に行われているか。
- (6) 追加（変更）契約は適正に行われているか。
- (7) 次期システム開発に向けて、課題の改善についてどのような取組を行うのか。

7 監査の方法

関係書類の審査、関連資料の調査、関係職員からの聴取及び直営施設等の現地調査を行った。

第2 ふれあいネットの現況

1 ふれあいネットの概要

ふれあいネットとは、平成 11 年度から運用が開始されたネットワークを活用した公共施設利用予約システムのこと（※愛称）である。ふれあいネットは、複数の局区が所管するスポーツ施設、市民館等の公共施設をネットワークで結んでおり、利用者が家庭等から電話やインターネットを活用し、又は区役所等に設置された端末機から、会議室やスポーツ施設の利用のための予約、抽選申込み、空き状況の確認、取消しの届出等を行うことができるものである。また、直営施設の使用料の一元的な債権管理の一部も行うものである。なお、平成 19 年度から、第2次である現行システムが運用されている。

また、ふれあいネットにおいては、こうした施設の予約等の機能の他に、各種の生涯学習情報提供機能を有している。

（注） 宿泊施設の市民保養施設も、平成 17 年 3 月末に廃止されるまではふれあいネットの対象であった。

2 ふれあいネットの対象施設

平成 22 年 4 月 1 日現在、ふれあいネットの対象施設は、表 1 のとおりである。対象施設の中には、指定管理者制度により管理運営されているものも含まれている。新設施設等については、（基本的には年 1 回、6 月頃に行われる）追加施設等の要望調査等を経て、対象施設に追加されている。

なお、ふれあいネットの対象に追加することについて、市民の意見（パブリックコメント）を求めている事例(平成 22 年 6 月：港湾振興会館ビーチバレー場)もある。

（注）「川崎市公共施設利用予約システムの事務取扱に関する要綱」において、対象施設を規定している。

表 1 対象施設一覧（概要）

施設グループ	屋外スポーツ施設 バーベキュー場	屋内スポーツ施設	教文・市民館施設	会館施設	
	野球場	※体育館	教育文化会館	※国際交流センター	※港湾振興会館 (川崎マリエン)
	サッカー場、テニスコート等	※とどろきアリーナ	市民館 (幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生)	※総合福祉センター (エポック中原)	※ミュージア川崎シンフォニーホール
施設・場所名	※テニスコート (港湾振興会館分)	※スポーツセンター (幸・高津・宮前・麻生)	プラザ大師・田島・橋、日吉分館	※労働会館(サンピアノかわさき)	※高津老人福祉・地域交流センター

	※東扇島中公園 バーベキュー 場・東扇島東公園 バーベキュー広 場	※石川記念武道館	菅生・岡上分館	平和館	※男女共同参画セ ンター(すくらむ 21)
				※生活文化会館 (てくのかわさき)	※大山街道ふるさ と館
				※産業振興会館	※有馬・野川生涯 学習支援施設(ア リーノ)
				※王禅寺余熱利用 市民施設(ヨネッ ティー王禅寺)	

(注1) 施設グループ区分でのグループ名の記載は、利用の手引での記載による。

(注2) 施設名・場所名に※が付されているのは、指定管理者制度導入施設である。

3 利用登録

(1) 登録受付場所

ふれあいネットを利用するためには、利用者登録が必要であり、各施設窓口、区役所地域振興課、大師・田島支所区民センター等で、登録を受け付けている。

(2) 登録の種類及び区分

① 登録の種類

登録の種類は、個人登録、団体登録及び野球場専用団体登録の3種類である。

なお、年齢要件はないが、未成年者の場合は保護者の同意が必要である。ただし、利用申込みは、屋内スポーツ施設、市民館等の施設は15歳以上、屋外スポーツ施設及びバーベキュー場は18歳以上との制約があり、実質的な年齢要件があるといえる。

ア 個人登録

個人登録には、市内在住、在勤及び在学といった要件は必要とされていない。登録に当たっては、氏名、住所等を確認できる書類(運転免許書等)の提示が必要である。

イ 団体登録

団体登録は、使用料等の支払義務者となる者が代表者となる団体が登録できる。登録に当たって、代表者の市内在住、在勤及び在学や構成人数等の要件は、定められていない。また、団体の構成員名簿は必要書類とされていない。

したがって、実質1人であっても、団体登録ができる状況である。

なお、登録者に配布している利用の手引において、「同一団体が複数の団体名称を使用して複数のカードを取得した場合には、登録を取り消すことがあります。」との注意書きがある。ただし、この理由での登録取消の実績はほとんどないとのことである。

ウ 野球場専用団体登録

野球場の抽選申込みには、専用の団体登録が必要である。

この専用登録には、一般の団体登録と異なり一定の要件が付されている。その要件は、代表者を含むメンバー9人以上が在住、在勤及び在学の18歳以上の者で構成されるチームであることであり、また、メンバー表及びメンバー全員の在住等の証明書が登録の際の必要書類となっている。なお、登録場所は、各区役所道路公園センターに限定されている。

② 抽選・利用のための登録区分

施設によって、利用予約できる登録の区分が異なっている。登録区分の概要は、表2のとおりである。なお、登録の区分は、各施設の所管部署の判断に基づいている。そのため、同様な施設でも登録区分が異なるものがあり、この点は利用者の理解を得にくいと思われる。

表2 抽選・利用のための登録区分の概要 (平成22年4月1日現在)

区 分	施設名・場所	抽選・利用できる区分	
		個人	団体
屋外スポーツ施設	野球場	○	○ (野球場専用団体)
	サッカー場・テニスコート等	○	×
バーベキュー場	川崎マリエンテニスコート	○	○
	東扇島中・東公園バーベキュー場	○	○
屋内スポーツ施設	スポーツセンター等	×	○
屋内施設 (ホール、会議室等)	教育文化会館・市民館施設	×	○
	大山街道ふるさと館 有馬・野川生涯学習支援施設	×	○
	国際交流センター等 (計 11 施設)	○	○

③ 利用者カード

登録した場合は、利用者カードが発行される。カードは磁気カードであるが、登録番号のみが磁気データとして格納されている。なお、カードには登録番号は印字されているが、氏名は印字されておらず、自署する欄もない。

各施設を利用するときは、カードの持参が必要とされている。ただし、口頭による確認で済ませるなど、必ずしも利用当日にカードを確認するという取組は、行われていないとのことである。

なお、利用や予約を端末機で行う場合でも、カードの磁気データを読み取る方式ではなく、画面等により登録番号等を入力する方式である。

(3) 登録手数料及び有効期間

① 登録手数料

登録及びカード発行については、手数料は徴収していない。なお、紛失等によるカードの再発行の場合も同様である。

② 登録の有効期間

登録の有効期間は特に定められていないので、1度登録すれば、更新の手続きは不要である。

なお、登録申請書の注意書きには、長期間利用しない場合は効力を失うことがあるとされているが、実際には失効の取扱いは行われていないとのことである。

また、廃止申請をすることでカードは廃止となるが、廃止申請の件数は、平成21年度で706件となっている。

4 登録者の状況

(1) 登録者数

- ① 登録者数は、運用を開始した年度である平成11年度末で約2万件であった。登録の更新制度がないこともあり、その後は増加の一途で、最近の状況は表3のとおりである。

表3 登録者数の推移

単位(件)

区分	平成19年度末	平成20年度末	平成21年度末	平成22年8月末
個人	67,604	73,616	80,179	82,958
団体	27,795	30,843	34,058	35,237
野球場専用団体	1,514	1,754	1,967	2,015
(合計)	96,913	106,213	116,204	120,210

(2) 個人登録の状況(平成22年8月末現在)

提供されたデータで確認できた範囲(以下、(3)(4)も同様)でも、登録された個人名と住所が同一であるもの(二重登録)が、167人分(登録件数で334件)あった。さらに、三重登録も1件あった。

(3) 団体登録の状況(平成22年8月末現在)

① 複数の団体の代表者となっている者の状況

5団体以上の団体の代表者となっている者は27人いて、最高34団体の代表者となっている者がいた。

② 複数の団体の振替口座となっている口座の状況

5団体以上の団体の振替口座となっている口座は34口座あり、最高30団体分の振替口座となっている口座があった。

③ 団体名称と代表者が同一の団体の状況

団体名称と代表者が同一であるもの(二重登録)が、12団体分あった。

(4) 野球団体登録の状況(平成22年8月末現在)

野球団体登録の口座のうち、375団体分の振替口座となっているものがあり、全登録口座(1,549口座)の24.2%を占めていた。

5 利用状況等

(1) 利用予約の概要

① 利用・抽選受付時間

利用・抽選受付時間は、毎日(年末年始を除く)7時から24時までとなっている。ただ

し、各施設等に設置されている利用者端末のサービス時間は、各施設の開館時間となっている。なお、空き情報、施設情報及び生涯学習情報の照会は、24時間可能である。

② 予約の流れ

ア 基本（利用者端末機、電話又はインターネットでの申込み）

抽選予約期間（施設の種類によって異なる。）に抽選申込みを行い、抽選の後、当選者は、確定処理期間中に抽選確定の処理を行う。確定期間終了後は、空きがあった場合は、おおむね利用日の3日前まで、随時予約（先着順で確定するもの。）ができるようになる。なお、概要は、表4のとおりである。

表4 抽選予約の流れの概要

（区 分）		屋外スポーツ施設 バーベキュー場	屋内スポーツ施設 教育文化会館及び市民館 会館施設
1	抽選申込み	利用月の1か月前の1～7日	利用月の4か月前の17～23日
2	抽選	利用月の1か月前の8日	利用月の4か月前の24日
3	確定処理（利用者が行う）	利用月の1か月前の9～12日	利用月の4か月前の25～28日
4	随時申込み	利用月の1か月前の13日～利用日の3日前等（施設により異なる）	利用月の4か月前の29日～利用日の3日前等（施設により異なる）

イ 例外的な取扱い（施設等窓口での予約申込み）

教育文化会館及び市民館の大ホール等は、施設等の窓口で、直接、予約を申し込むことになっている。なお、これらは、申込期間も上記アの施設とは異なる。

また、教育委員会等が陸上競技場、野球場、庭球場等で開催する一定の大会については、ふれあいネットによる一般利用申込みに先立ち、事前確保ができるようになっている。

③ 予約の取消し

予約（確定）した分については、一定期限までは取消しができる。その期限を過ぎると、施設を使用しない場合でも、使用料等の支払義務が生じる。なお、取消し期限は、施設等により異なっている。

(2) 抽選状況等

① 平成21年度の抽選実績の概要は、表5のとおりである。

全体平均では、当選確率（年間の総当選件数/年間の総申込件数）は16.1%、施設区分別では、13.9%から23.3%である。

表5 抽選実績(平成21年度)

区 分	申込件数	当選件数	当選確率(%)	(当選倍率)
屋外スポーツ施設	366,047	50,995	13.9	7.2
屋内スポーツ施設	50,167	10,392	20.7	4.8
教育文化会館・市民館	230,507	39,154	17.0	5.9

会館施設（国際交流センター他）	50,693	11,802	23.3	4.3
合計	697,414	112,343	16.1	6.2

(注1)「教育文化会館・市民館」には、有馬・野川生涯学習支援施設を含む。

(注2) 確率及び倍率は、小数点第2位を四捨五入。表6も同じ。

また、施設区分別での、当選確率の最小及び最大は、表6のとおりである。

表6 施設区分別の最小・最大抽選当選確率（平成21年度）

施設区分	最小確率（当選倍率）	最大確率（当選倍率）
屋外スポーツ施設	等々力運動広場 2.6% (38.6倍)	東扇島中公園バーベキュー場 79.4% (1.3倍)
屋内スポーツ施設	高津スポーツセンター 10.4% (9.6倍)	石川記念武道館 76.0% (1.3倍)
教育文化会館・市民館	高津市民館 10.5% (9.6倍)	菅生分館 67.9% (1.5倍)
会館施設	国際交流センター 9.3% (10.8倍)	ヨネッティ王禅寺 97.6% (1.0倍)

(3) 抽選状況改善に向けた対策

① 市民優先の取扱い

市内在住、在勤又は在学者については、登録及び抽選予約手続の一部に、優先的な取扱いがある。

ア 登録段階

野球場については、利用を団体に限定し、その登録については、18歳以上で市内在住、在勤及び在学者が9名以上であることを要件としている。これは、野球場の抽選が高倍率であったことへの対策として、平成18年2月から導入されたものである。

イ 抽選段階

サッカー場、テニスコート等の屋外スポーツ施設（建設緑政局関係に限る。）については、抽選申込みは、市内在住、在勤又は在学者に限定している。また、野球場は、抽選申込みについては、野球場専用団体に限定している。

また、幸・宮前・多摩・麻生市民館の市民館の大ホール（注：窓口で申し込むことになっている。）についても、市内団体優先の取扱いをしている。なお、このことは、宮前市民館のホームページでは記載されているが、他の市民館のホームページでは記載がない。また、これは利用の手引にも記載されておらず、利用者にとっては分かりづらい状況である。

② 抽選申込みの件数制限

利用施設によっては、1か月における抽選申込みの件数制限がある。

なお、利用の手引では、件数制限がある旨の記載はあるが具体的な件数の記載はなく、詳細は各施設に問い合わせしてほしい旨の記載がされている。この理由は、施設や場所により内

容が多様で膨大となるため、利用の手引には記載していないとのことである。

③ 同一代表の団体による抽選申込みに関する制限

団体登録は、上記のとおり登録に際しての要件が緩やかであり、同一団体が、名称を変えて複数の団体登録を行った場合、それぞれの団体名で抽選予約をすることにより、当選確率を高めることが可能であった。これを防止するために、平成 17 年度の途中から、代表者が同一人物である複数の団体が同一施設の同一時間帯に抽選を申し込むことが不可能となるようにシステムが改修された。

ただし、これは代表者名が同一である場合に限られるので、同一団体が意図的に代表者名の異なる登録をした場合までは、防ぐことはできない。

なお、使用料の支払義務者が代表となるのが基本であるが、口座振替の口座名義が代表者でない場合でも登録は可能である。代表者が異なっても口座名義人が同一である場合にも実質的な同一団体である可能性もあるが、この観点での制限は、現状行われていない。

(4) 予約実績

① 平成 21 年度での予約(随時分を含む。)実績は、ふれあいネット全体では、29 万 4,362 件である。

その概要は、表 7 のとおりである。施設の区別では、教育文化会館・市民館関係が一番多く、個別施設別でも、高津市民館が 18,981 件と一番多い。

表 7 ふれあいネット予約実績 (平成 21 年度)

区 分	件 数
屋外スポーツ施設	83,547
屋内スポーツ施設	33,512
教育文化会館・市民館	112,409
会館施設 (国際交流センター他)	64,894
合 計	294,362

(注)「教育文化会館・市民館」には、有馬・野川生涯学習支援施設を含む。

6 使用料・利用料の徴収

(1) 債権管理機能

ふれあいネットは、予約・抽選機能だけでなく、債権管理機能も有している。ただし、対象は、直営施設の使用料のみである。ふれあいネットにおいて1件ごとの使用料の債権管理を行っており、使用料が納期限まで納入されなかった場合のシステムの利用停止、督促状、催告状の出力等の処理が行われる。

なお、市の歳入管理は総合財務システムで行っていることから、ふれあいネットの情報をもとに、各施設使用料についての歳入調定や決算処理等は総合財務システム上で処理されている。

(2) 使用料・利用料の収納方法

各施設の設置条例等では、直営施設も指定管理者制度により管理運営している施設も、使用料又は利用料は、前納であると規定している。ただし、市長又は指定管理者が特に必要と認めた場合は、この限りでないとの特例が規定されている。

① 直営施設の使用料

ア 設置条例等で、各施設の使用料は前納が原則となっている。ただし、ふれあいネットの利用に伴う使用料については特例規定を根拠とした形で、後納となっている。具体的には、「川崎市公共施設利用予約システムの事務取扱に関する要綱」の第 16 条において、使用料の納入期日は、使用月の翌月 24 日と規定している。

イ 利用の手引によれば、使用料の納入方法は、原則として口座振替となっている。ただし、登録者が望まない場合は、納入通知書による支払も認めている。なお、納入方法等の状況は、表 8 のとおりである。

表 8 納入方法等の状況（平成 22 年 8 月 31 日現在） 単位（件）

区 分	口座振替	納入通知書	合 計
個人	60,350	22,608	82,958
団体	18,818	16,419	35,237
野球場専用団体	1,549	466	2,015
小 計	80,717	39,493	120,210

ウ 口座振替の場合は、基本的に利用月の翌月 24 日が引落日である。納入通知書による支払の場合は、利用月の翌月 24 日を納期限とする通知書を川崎市金銭会計規則第 50 条第 2 項に基づき納期限の 10 日前である翌月 14 日までに発送している。

エ なお、窓口で予約を申し込む必要がある教育文化会館及び市民館の大ホールについても、使用料の支払方法は、ふれあいネットで予約できるものと同様の取扱い（後納）である。

② 指定管理者制度導入施設の利用料

ふれあいネットの対象施設で指定管理者制度を導入している施設は、全て利用料金制となっている。各指定管理者が個別に利用料金の収納について対応しているが、基本的には当日収納等の前納となっている。

(3) 使用料が納入されなかった場合の対応

① 納期限（基本的には、利用月の翌月 24 日）までに使用料が納入されなかった場合は、川崎市税外収入金の督促及び滞納処分に関する条例第 1 条に基づき督促状が、納期限後 20 日以内である利用月の翌月 29 日に発送される。

督促状による納期限（利用月の翌々月の 8 日）を過ぎても納入されない場合は、ふれあいネットの利用が停止される。

併せて、催告状が発送され、また、電話催告用のリストが作成され、運用管理業務を行っている運用センター（契約受託者）が電話催告を行っている。

② また、それでも納入されない場合には、それ以後、年 4 回、催告状が送付される。

③ こうした督促状及び催告状の送付は、運用センターから一括して行われている。問い合わせ先も、市民・子ども局市民協働推進課及び運用センターとなっている。なお、催告状等が戻ってきた場合等でも、転居先の住所調査は実施されていない。

④ このように現行の仕組みでは、未収の使用料に対する督促状の発送や催告などの未収金対策について、各施設使用料の所管部署（歳入徴収者）は全く関わっていない。

なお、督促状による納期限後5年を経過すれば時効が基本的に成立し、不納欠損処理が行われる。この欠損処分伺書の起案に限り、使用料の所管部署が処理することになっている。また、納期限以後に納められた場合には、延滞金が発生することもある。その場合は、使用料の所管部署が利用者に延滞金の納入を求めていくことになる。

(4) 使用料の収入未済額及び不納欠損額

① 概要(推移)

使用料の収入未済額及び不納欠損額の過去3年度の決算額の状況は、表9のとおりである。収入未済額は、増加傾向にあり、未収対策を充実する必要性がある。

表9 収入未済額及び不納欠損額の推移 単位(円)

区分	年度	教育文化会館使用料	市民館使用料	公園使用料	平和館使用料	合計
収入未済額	19年度	2,194,700	2,724,770	2,240,400	10,340	7,170,210
	20年度	2,582,410	2,864,680	2,206,000	9,620	7,662,710
	21年度	2,679,670	3,322,834	2,176,100	9,060	8,187,664
不納欠損額	19年度	21,620	374,400	93,300	8,640	497,960
	20年度	7,180	202,040	179,800	6,420	395,440
	21年度	8,400	347,980	250,850	0	607,230

(注) 平成22度において直営である施設の使用料に限定して記載している。

② 高額な収入未済の事例

教育文化会館大ホール使用料(平成19年8月24日～26日使用分:同一納入義務者)
961,720円

③ 不納欠損の状況

平成21年度不納欠損処理分の納入義務者の状況を確認すると、複数件数の使用料を納めなかった者が個人、団体とも見受けられた。なお、個人分では最高9件(合計14,250円)、団体分では最高14件(48,240円)である。これらは、1～2か月という短期間に集中的にテニスコートや市民館会議室を利用したものである。現行では、上記(3)①のとおり使用料を期限までに納入しない場合でも、その後一定期間まではふれあいネットの利用が停止されない。そのために、こうした状況が発生したと考えられる。

7 業務委託契約

(1) 当初契約

上記のとおり、現行システムは第2次システムである。この第2次システムの開発・運用にかかる委託契約については、一般競争入札(4社応札)により、受託者を決定している。契約は、債務負担行為を設定し、開発及び運用まで含めた平成18年度から23年度末までの6年度(開発1年度、運用5年度)にわたるもので、委託料は表10のとおり総額4億8,999万9,999円(税込み)である。

表 10 契約内訳 単位 (円)

年度別内訳	金額
平成 18 年度(開発)	36,147,999
平成 19 年度(運用)	90,770,400
平成 20 年度(運用)	90,770,400
平成 21 年度(運用)	90,770,400
平成 22 年度(運用)	90,770,400
平成 23 年度(運用)	90,770,400
合計金額	489,999,999

(2) 追加契約

施設の追加や組織再編が行われると、システムの設定変更や端末新設・移設が必要となる。それに伴い追加契約が表 11 のとおり締結されている。なお、現行システムは、契約先のパッケージソフトウェアを導入しているため、追加契約については、随意契約となっている。

表 11 追加契約 単位 (円)

年度	件名等	契約金額
平成 20 年度	施設追加 (バーベキュー場、有馬・野川生涯学習拠点)、 研修・検証用サーバ設置	11,818,903 (平成 20~23 年度の 4 年度分)
	機能追加、中原市民館施設移設・設定変更	7,079,100
	個人情報流出防止及びセキュリティ強化	2,920,260
平成 21 年度	公園事務所再編にかかる設定変更	24,824,687 (平成 21~23 年度の 3 年度分)
平成 22 年度	場所追加・設定変更(ビーチバレー他 2 施設)	2,535,750
	施設追加・管理者端末設置、ヘルプデスク業務時間延長	4,677,404 (平成 22~23 年度の 2 年度分)

(注) 上記契約金額は、複数年契約の場合は、その総額である。

8 運用管理の状況

(1) 運用システム

現行のふれあいネットシステムは、業務委託契約先のパッケージソフトウェアをベースとするものである。このソフトウェアは、神奈川県、横浜市、練馬区、港区、文京区、世田谷区などの公共施設予約システムでも導入されている。

なお、パッケージソフトウェア活用のため、画面構成等の変更には制約があるとのことである。

(2) 運営体制

① 登録受付業務

登録受付は、各施設窓口、区役所地域振興課、大師・田島支所区民センター等で行っている。なお、直営施設のうち、教育文化会館及び各市民館においては、館の管理業務を外部委

託しており、ふれあいネットの登録に関する業務も委託されている。また、指定管理者により管理運営されている施設は、指定管理者によって行われている。

② システムの運営業務

システムの運営については、上記7のとおり、業務委託している。その内容は、契約の仕様書において、「ふれあいネット運用センター運営業務」として、次のとおり規定されている。

ア ヘルプデスク業務

問合せ対応業務、システム運用庶務業務

イ 業務システム運用

システム障害一時切り分け、債権管理業務、統計資料データ作成、ハードウェア・ソフトウェアの保守・障害対応、本市職員及び関連業者等との運用調整業務、付帯業務（パンフレット、手続資料準備、消耗品準備）、調査対応

(3) 利用者への対応

① 説明資料

登録者には、登録時に、利用の手引及び「音声応答・ファクシミリ用コード表」の2冊の冊子を配布している。なお、利用の手引等については、ふれあいネットのホームページにも掲載している。

ふれあいネットについては、施設により手続等が異なるなど仕組みが複雑であり、また、利用の手引には詳細な記載がないため、個別に施設に問い合わせないと分からない事項がある。このため、現行の利用の手引の記載だけでは、利用者が十分に理解することは困難な面がある。次に記載のように、電話の問い合わせが多いは、こうしたことが原因の一つといえる。

利用の手引には、質疑応答は記載されていないが、手引に質疑応答も記載している他の自治体の事例もある。

② 利用者からの問い合わせ対応等

ア 運用センター(ヘルプデスク)

上記(2)②のとおり、利用者からの電話等による利用方法や操作方法に関する問い合わせ対応のヘルプデスク業務も委託している。利用の手引等では「ふれあいネット運用センター」という名称を付して、問い合わせ窓口として明示している。

あ 電話での問い合わせの対応時間

平日の8時半から午後5時（年末・年始を除く。）

なお、メールによる問い合わせにも対応することとなっている。

い 問い合わせ件数 7,508件（平成21年度）

一般電話からの問い合わせは年間6,521件であり、内訳は施設利用関係（1,575件）が最も多く、次いで申請書関係（1,298件）、支払方法（1,093件）、パソコンの操作（1,022件）の順である。

また、区役所等に設置されている操作端末の電話からの問い合わせは1,025件であり、端末操作に関するもの（389件）、その他（365件）、施設利用関係（197件）の順である。

(注) 問い合わせ件数は内容に重複があるため、一般電話からの問い合わせ件数と端末からの問い合わせ件数の合計に一致しない。

イ 市のホームページの「よくある質問 (FAQ)」での広報

市のホームページの「よくある質問 (FAQ)」では、市 (区) 役所によく寄せられる質問とその回答が検索できる。パソコン等から当該画面を開いて「施設予約」、「施設利用」、「抽選」等の語句を入力して検索すると、ふれあいネットに関する項目が表示される。また、「ふれあいネット」と入力し検索すると 40 件を超える質問とその回答に関する情報を知ることができる。

(4) 業務従事者への研修等

① 操作マニュアル

共通編の他、直営施設用及び指定管理者用の操作マニュアルを整備し、各施設等に配布している。

② 研修等

毎年度、年度当初に、1 回 (1 日コース及び 2 日コース)、運用センターにおいて、各施設等の窓口担当者に対して、業務用端末の操作方法等の研修を実施している。

③ ヘルプデスク

運用センターでは、上記のとおり、各施設等の担当者からの各種の問い合わせに対しても電話で対応するようになっている。

問い合わせ件数 3,729 件 (平成 21 年度)

(5) 登録申請書の管理

登録に際して、利用者から区役所地域振興課、各施設窓口等に提出された登録申請書については、区役所等で保管するのではなく、運用センターで集約し、保管している。

(6) 情報保護

平成 20 年度 (平成 21 年 2 月から 3 月) に、ふれあいネットシステムに情報漏えい対策ソフトウェアを導入している。これにより、各施設等の業務用端末から、原則的には、各種ドライブ (DVD/CD、FD) や PC カード、USB 等の媒体による登録情報の持出しが行えないようになっている。

(7) システムトラブル

平成 19 年度の第 2 次システムの導入後においては、システムの停止といった大きなシステムトラブルは、発生していないとのことである。

9 ふれあいネットの利用に関わる関連規定

(1) 条例・規則

各施設の設置及び管理に関しては、それぞれ条例及び規則が制定されている。ふれあいネットとの関係については、条例に規定されている事例はなく、各規則において、おおむね、ふれあいネットで使用申請をする場合は、別に定めるところによる旨が規定されている。

(2) 要綱

各規則で別に定めるとしているものの具体的な規程として、「川崎市公共施設利用予約シス

テムの事務取扱に関する要綱」が定められている。この要綱において、対象施設、ふれあいネットの業務、運用時間、抽選申込み等の期間、使用料の納入等について規定している。各施設の使用料が、各条例等の規定で前納を基本としているにもかかわらず後納となっているのは、この要綱が根拠となっている。

ただし、この要綱は、共通的な事項に関する規定内容であり、例えば、一部施設の抽選申込みにおける在住、在勤及び在学要件限定などは、この要綱では規定していない。

そのほかに、登録に関して定めた「川崎市公共施設利用予約システムの利用者の登録等に関する要綱」が定められている。なお、この要綱は、市のホームページの要綱掲載箇所には、公開されていない。

さらに、施設ごとに、細部について定めた要綱を定めている事例もある（「川崎市港湾振興会館の施設等の利用許可等に関する要綱」）。

10 所管部署等

(1) 概要

ふれあいネットの管理及び運営に関し基本となる事項を定めている「川崎市公共施設利用予約システム管理運営要領」において、管理運営のための組織が規定されている。

総括システム管理者は市民・こども局市民生活部長であり、システムの管理及び運営の全般を総括し、システム管理者は同部市民協働推進課長となっている。

ただし、ふれあいネット運営には、市民協働推進課以外にも多数の部署が関わっている。この要領に基づき設置された協議会（(2) 参照）の委員は、8局で16人（16部署）に及んでいる。そのほかにも、各区役所ごとに複数の所管部署が関わっている。

このように、ふれあいネットの運営に関しては、多数の部署が条例、予算、歳入管理などの面も含めて複雑に関わっている。したがって、課題の改善等を行うためには、システム総括である市民協働推進課だけの取組では限界があり、関連部署との連携や調整が必要不可欠であるといえる。

(2) 連携体制

管理運営体制等に関する協議を行うため、関係課長を委員とした「川崎市公共施設利用予約システム管理運営協議会」が平成11年11月設置され、現在まで運営されてきた。

さらに、平成22年2月には、ふれあいネットのサービス向上にかかる改善に関して総合的な対策を検討するために、副市長を委員長とした「川崎市公共施設利用予約システム検討委員会」を新たに設置した。なお、検討委員会には、課長級の幹事会（メンバー7人）が設置されており、うち5人の幹事が運営協議会の委員でもある。ただし、平成23年2月に検討委員会幹事会メンバーとして各区役所の関係課長を追加している。

(3) 指定管理者との関係

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、仕様書及び協定書において、ふれあいネットを使用することやそれに伴う業務を行うことなどを記載するように、市民協働推進課が所管課長宛依頼している。

11 生涯学習情報サービス

- (1) ふれあいネットには施設の予約等の機能とは別に、生涯学習情報サービス機能がある。
平成 11 年のふれあいネット開始以前には、生涯学習の情報をデータベースとして蓄積し、市内の市民館等に設置された端末で情報提供していた「ステージラインかわさき」という生涯学習情報システムが教育委員会によって整備されていた。ふれあいネットの開始に当たり、この「ステージラインかわさき」を廃止し、その内容をふれあいネットの中に取り込み、現在に至っている。
- (2) 現在、当該情報サービスについては、教育委員会生涯学習部生涯学習推進課が所管しているが、情報の更新等については業務委託（随意契約）により実施している。平成 22 年度の委託料は、548 万 1,000 円である。委託の業務内容は、情報の収集・整理・入力、システムの維持・管理及び情報の提供となっている。
- (3) 情報提供及び利用状況（平成 21 年度）
- | | |
|----------|----------|
| ① 情報入力件数 | 5,869 件 |
| ② 利用件数 | 64,127 件 |
- (4) 入力する情報は、各市民館等から提供された情報とのことである。情報内容は主に市内の施設情報、講座・催し物情報、団体グループ情報等である。

12 そのほかの取組等

- (1) 市民アンケートの結果
平成 21 年度第 1 回の市民アンケート（基数 1,471 人）では、ふれあいネットについてもアンケートが実施されている。
意見と要望に対する回答としては、「ふれあいネットを利用したことがない」が 86.9%と多く、利用度という点では低いものであった。なお、今後の利用予定についても、72.4%は利用予定がないとのことであった。
意見と要望として、多かったものは、「予約が取りにくい」が 5.8%、「前日まで利用者自身で、予約、変更、取消しができるようにしてほしい」が 3.0%、「画面表示がわかりにくい」が 2.3%あった。
- (2) 次期システムに向けての取組
現行システム（第 2 次システム）の運用にかかる契約期間は、平成 23 年度末までであり、平成 24 年度からの新たな契約締結が必要である。新たな契約に向けて、川崎市公共施設利用予約システム検討委員会で、平成 22 年 4 月からシステムの改善点の検討を行っている。この検討結果を踏まえて、平成 23 年度中に開発を行い、平成 24 年度から次期システムでの運用を開始する予定である。
なお、施設担当者（指定管理者制度導入施設を含む。）に対して、課題改善策などに関するアンケートを平成 22 年 12 月に実施している。
- (3) 他カードとの統合等
市議会（平成 19 年第 1 回定例会予算審査特別委員会及び第 3 回定例会本会議）で、かわさき市民カードと、図書館貸出カードやふれあいネットの利用者カードとの統合について検討す

る旨の答弁が行われた。

このうち、図書館資料貸出については、平成 21 年 4 月から、図書館で手続をすることにより、かわさき市民カードに図書館貸出カードの機能が付与できるようになった。

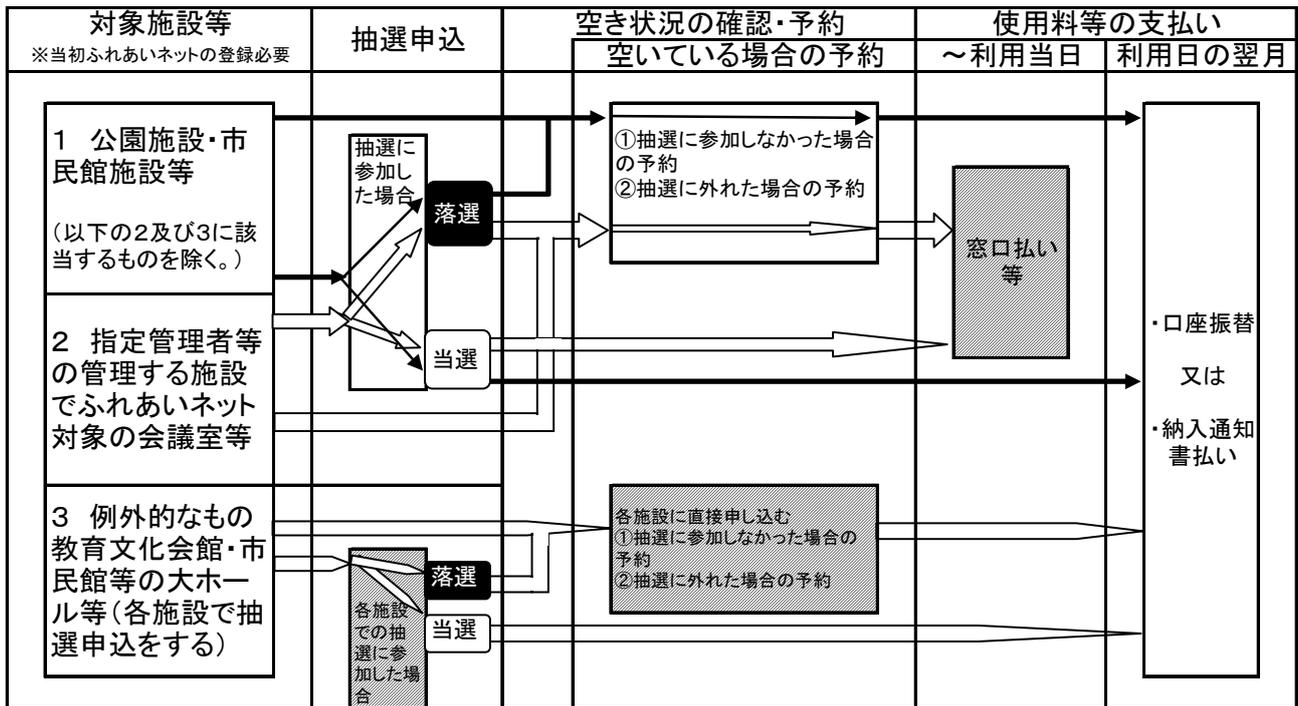
ただし、ふれあいネットの利用機能のかわさき市民カードへの付与や統合については、課題が多いことから実現は困難とのことである。

13 近隣自治体の状況

ふれあいネットと同様の公共施設利用予約システムは、近隣自治体（横浜市、大田区、世田谷区、町田市、狛江市）でも導入されている。各自治体により、対象、手続等に関してそれぞれ特徴があるが、本市と異なっている主な事項は、次のとおりである。

- ・登録の有効期間を定めている……………横浜市・大田区・世田谷区・町田市・狛江市
 - ・登録は、基本的に個人に限定している……………大田区
 - ・登録は、団体に限定している……………世田谷区
 - ・個人登録や団体登録に年齢要件がある……………横浜市・大田区・世田谷区・町田市・狛江市
 - ・個人登録を在住、在勤、在学に限定している…横浜市・町田市（テニス利用のみの取扱い）
 - ・団体登録で、名簿を提出させている……………横浜市・世田谷区・町田市
 - ・登録、更新及び再発行時に手数料を
徴収している……………横浜市
 - ・使用料を前納としている（口座振替ではない）…横浜市・大田区・町田市・狛江市
 - ・抽選申込み等において市民優先制度がある…大田区・世田谷区・町田市・狛江市
- （注）横浜市は登録自体を市民（在住・在勤・在学）に限定している。

(参考1：ふれあいネット利用の概要図)



- 注1  はふれあいネット例外部分
 注2 個人登録と団体登録で利用方法が異なる場合があります。
 注3 ふれあいネットでは一部の施設等を除いて予約の中止、変更ができます。
 注4 上記以外にふれあいネットで予約状況のみ確認できる施設等があります。
 注5 その他にふれあいネット対象外の施設等があります。

(参考2 ふれあいネットのシステム構成 (パソコン アクセシビリティ対応画面による))



第3 監査の結果

ふれあいネットについては、システム運用開始後 10 年以上経過し、運営は安定的に行われている状況であった。ただし、次に掲げる事項については、改善、見直しの検討等を行うことを要望する。

1 登録関係

(1) 二重登録について

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。

(2) 団体登録及び利用状況の検証について

ふれあいネット利用に当たっては、個人又は団体の利用登録が必要である。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。そのため、極端に言えば 1 人でも団体登録ができる状況である。また、同一団体が団体名等を変更することで複数の登録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、第 2 現況「4 (3) 団体登録の状況」のとおり相当数存在する。

利用の手引では「同一団体が複数の団体名を使用して複数のカードを取得した場合には、登録を取り消すことがあります。」とあるが、名簿がなければ、こうした確認等を行うことは不可能である。実際、こうした理由による団体登録の取消実績はほとんどない。

現在、同一団体の複数団体名による抽選申込対策として、代表者が同一人物である複数の団体は同一施設の同一時間帯に抽選申込みができないようにシステムが改修されている。ただし、同一団体が代表者名を使い分けて、複数の登録をしている場合には効果がない。また、回数制限（抽選及び利用申込み）も設定されているが、同一団体が複数の登録を行い、それを使い分けるのであれば、この制限の効果も薄れる。

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。

なお、以下、参考までに対応策として考えられるものを記載する。

- ① 業務用端末における団体登録の状況の検索及びチェック機能を充実する。
- ② 同一者が複数の代表者となっている団体の利用等の実態調査を行う。

- ③ 同一時間帯の抽選申込みの制限を、現在の同一代表者の場合だけでなく、同一口座の場合についても適用する。
- ④ 野球場専用団体登録と同様に、人数要件を定め、名簿の提出を求める。なお、これは、横浜市、世田谷区及び町田市でも実施している。
- ⑤ 野球場専用団体登録と同様に、施設の種類に応じた登録要件を設定した施設別の団体登録の範囲を拡大する。
- ⑥ 同一者が複数団体の代表者になることについて、数的な制限を設ける。

なお、このうち、④から⑥までについては、現在、市において導入検討している登録の有効期間制度における更新の際に実施するなど、市民意見の聴取、実施時期、広報等の慎重な対応が必要と考える。

(3) 団体登録の振替口座について

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。つまり、一人の者が 375 団体分の使用料の支払当事者となっていることになる。そして、野球場専用団体登録は複数団体の構成員となることを認めていないので、当該者は、1 団体分以外は構成員ではないことになる。なお、現在は団体登録について使用料等の支払義務者が代表者と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。したがって、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。

(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

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。

(5) 年齢要件について

現行、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。しかしながら、抽選・利用申込段階では、全ての施設において、利用年度の 4 月 1 日現在で、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（なお、利用における年齢の設定理由や根拠については明確な考え方は確認できなかった。）。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、効力のない

登録を発生させないために、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。

(6) 登録の更新制度について

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である。しかしながら、住所、氏名、電話番号、勤務先又は学校は変更になることが多く、団体は活動休止になることもある。実態と異なる登録が放置されると、要件を満たさなくなった者でも市民優先の抽選申込みが可能となること、住所等が確認できないことによる未収の使用料の徴収困難が発生することなど運営上の問題が生じる。また、平成 21 年度にシステムを利用した登録者数は登録件数の約 3 割にとどまっている。全く利用がない登録が多いことは、システムへの負荷や運用コストの観点からも好ましいことでない。なお、近隣自治体では、登録の有効期間を設定し、その期間満了時等には登録を更新しており、本市でも図書館の貸出カードには有効期間が設定されている。こうしたことから、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。

ただし、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。

(7) 利用者カードについて

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、登録番号のみである。そして、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としての機能は、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は、活用されていない。したがって、現行の利用状況を勘案する限りでは、磁気カードである必要性は低い。ちなみに、市によれば、現行の磁気カードの単価は約 130 円であるが、プラスチックカードであれば約 80 円、PET カード(ポリエステルカード)であれば約 60 円である。

今後、上記(6)のように登録更新制度を導入し、新しくカードを発行するのであれば、その発行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。

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

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意見、要望事項として「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、市内の団体を取りにくい要因の一つになっているともいえる。なお、現地調査で聴取したところ、複数の市民館の職員から、市民のための施設と

いう設置目的を達成するためには、利用状況を踏まえると市民優先制度の導入が必要であるとの意見があった。

現在は、屋外スポーツ施設（建設緑政局関係に限る。）については、市内在住、在勤及び在学者に限り抽選に申込みできるという抽選段階での市民優先の取扱いがある。しかしながら、それ以外の教育文化会館・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。施設の設置目的、対象者等が異なるので差異があるのはやむを得ない面もあるが、ふれあいネットという枠組みで見ると、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。なお、近隣自治体でも、登録を市民に限定するなどの何らかの市民優先の制度は導入されている。

こうしたことから、市では、市民優先制度の見直しを課題と認識し、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。

公の施設の利用に関しては、当該普通地方公共団体の住民をして他の地方公共団体の住民に比してある程度優先的に公の施設を利用させることは許されるものである（「逐条地方自治法第5次改訂版（学陽書房）」参照）。市の検討の方向性は、市民以外の者の利用を原則的に制限するものではなく、抽選段階での市民優先の対象拡大であるので問題はない。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する。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。

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

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は、市民協働推進課が所管する形となっているが、その実務は仕様書に記載がないにもかかわらずシステム運用業務の受託者が実施している。このように、未収の使用料対応には、各施設の使用料の所管部署は全く関わっていない。ただし、延滞金の徴収及び不納欠損処理の起案に限り、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。

(2) 延滞金の確認について

使用料が納期限後に納入された場合には、延滞金が発生する。その発生状況の有無につい

ては、各施設の業務用端末で、毎月、確認（延滞金チェックリストの出力）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。使用料の金額が高額ではないので、徴収すべき延滞金（1,000 円以上）が発生する事例は少ないと思われるが、現状では、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。

(3) 使用料の前納制度の検討について

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。前納であれば、教育文化会館大ホール使用料の 961,720 円（平成 19 年度分）という高額な未収金が発生することもなかったであろう。

また、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未収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。平成 21 年度不納欠損の中には、短期間において集中的に利用し、使用料を納入していないという事例も見受けられた。こうした意図的とも思われる利用については、現行では対応できない。

現在でも、本市の指定管理者制度を導入した施設においては、利用料金は、原則、前納（使用当日に収納等）である。また、近隣の横浜市、大田区、町田市、狛江市や相模原市においても、納入の方式は本市と同一ではないものの、前納となっている。

なお、本市においても、使用料の前納については、現行システムの開発段階で検討され、システムの的には、いつでも前納制度に対応できるようになっており、1 施設単位ごとに、前納と後納の適用を切り分けることも可能となっている。

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。

4 生涯学習情報サービス機能関係

(1) 委託契約について

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る。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（契約先は、財団法人川崎市生涯学習財団）を締結し、業務委託で実施している。なお、平成 22 年度の委託料は、548 万 1,000 円である。

この契約の仕様書には、業務内容として「情報の収集・整理・入力」の項目があるが、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、そのほかの業務内容の記載についても同様であった。

また、提供情報を確認したところ、施設情報においては、所在地の欄には全て所在地では

なく施設名が記載され、施設の画像が準備中のままになっているのも多数見受けられた。そのほかにも、既に廃止された施設が情報として残っているもの、7区にある施設（保健所）であるにもかかわらず2区（宮前・麻生）分に限り情報提供されていたものがあった。講座情報の中には、平成19年の講座情報という古い情報の掲載も散見された。このように現行の情報提供内容には、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。

(2) 生涯学習情報サービスについて

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に限り見ることが可能であり、その所在は分かりづらい。なお、本市のホームページにおいて、このふれあいネットの生涯学習情報以外には、生涯学習情報を体系的に提供しているものはない。

しかし、この生涯学習情報サービスで提供されている内容は、講座、イベント等の開催情報などが多く含まれていて、これらはふれあいネット利用登録者のみを対象とした情報ではない。したがって、施設予約機能と一体で管理する必然性は低く、また、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。平成21年度の市民アンケートでは、「市の事業（生涯学習など）に関する情報」の入手手段としては、「ふれあいネットの生涯学習等」からとの回答は3.4%にとどまっており、「市政だよりや市のホームページ」からとの回答が64.3%と最も多かった。

なお、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で、ふれあいネットの開発及び運用経費の増加をきたしているとのことである（ただし、別途、生涯学習情報提供システムを構築すれば、それ自体での費用が発生する。）

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。

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

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、両施設の使用規則では使用日前3日まで申請を行うことができると規定されているため、ふれあいネットで随時予約ができるのは使用日前3日前までとなっている。しかしながら、各施設の状況を確認したところ、分館も含めて全ての館で、空きがあれば、施設窓口では利用日当日まで申込み可能としているとのことであった。

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、使用規則改正

の当否を含めて検討をする必要があると考える。

(2) 利用の手引の内容の充実について

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。利用者から電話の問い合わせが、年間約 6,500 件あるのも、こうしたことが原因にあると思われる。

システム更新に併せて、例えば、問い合わせの多い事項などを「Q&A」という形式で記載をするなど、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 34 ページにわたって詳細に記載されているが、インターネットによる利用の説明は、パソコンや携帯電話とも僅か 1 ページの記載となっていた。平成 22 年 3 月の抽選申込状況では、電話が 692 件（1.1%）で、パソコンが 51,779 件（80.5%）となっている。利用の手引の記載内容の検討に当たっては、こうした利用状況も踏まえることを要望する。

(3) 各施設ホームページ等の情報提供について

上記のとおり、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、予約申込みや利用の回数制限が掲載されていない施設のホームページが見受けられた。そのほかにも、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についても、ホームページ上で公開されているのは 1 施設（宮前市民館）にとどまっていた。また、上記の（1）の市民館・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。

(4) 利用者の要望等の把握について

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る。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。

6 次期システム関係

(1) 一括契約の見直しについて

現在の契約は、開発年度の平成 18 年度及び運用期間の 19 年度から 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てを含んだ一括の契約である。

しかしながら、このような一括した契約であると、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。

(2) 現行業務の再分析の必要性について

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。調査の目的は、現行のふれあいネットシステム及び運用業務を対象に課題を調査し、現行のふれあいネットを継続使用するべきか、又は再構築して新ふれあいネットに切り替えるべきかについて、今後の方向性を明らかにすることであった。

その調査結果の中では、特に運用業務に関しては、「運用管理業務の作業内訳が明確化されておらず、積算されている所要工数の妥当性が判断できません。」「運用管理業務面においてブラックボックス化している部分が多く、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という大きな問題がありました。」とのことから、「現時点での費用対効果算出は根拠性を欠く結果となる可能性が高いと判断し、実施を見送りました。」と報告されていた。そして、「次期システムに向けて現行業務の再分析を実施されること」を提案されていた。

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。

7 執行体制

(1) 連携機能の強化について

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。さらに、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 月には副市長を委員長とする「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、管理運営協議会と検討委員会幹事会については、重複している構成員も多い。平成 22 年度では、管理運営協議会と検討委員会幹事会は併せて開催されており、管理運営協議会及び検討委員会幹事会は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。

(2) 総括機能について

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。なお、ふれあいネットの総括部署については、平成 11 年度のシステム運用開始後、組織改正等により二度変更され、平成 20 年度からは市民協働推進課である。

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的業務までは担っているとはいえ、総括機能が不十分な面がある。今回の監査で要望している事項についても、総括部署において検証等を行っていただければ把握できたと考えられるものもある。

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、総括機能強化のために執行体制の充実の検討も望まれる。

8 そのほかの事項

(1) 対象施設について

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。

(2) 研修体制の充実について

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（1日又は2日コース）が実施されている。しかしながら、各施設で確認したところ、年1回の開催であるため対象者の中には、日程調整ができず参加できなかった担当者もいたとのことであった。また、操作マニュアルがあるものの、なかなか理解しづらいとのことであった。実際、業務用端末で出力可能な帳票について出力を求めたところ、操作ができない、あるいは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。操作マニュアルを理解するといった従事する者の自らの努力が第一ではあるが、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。

(3) 施設利用に関する規定の整備について

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、ルール変更する場合に、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。

(4) 指定管理者との協定書等における記載について

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。