

【件名】施設予約システムの再構築及び稼働に向けた取組状況等について

【要旨】（目的・内容・対象・時期・今後の方向等）

再構築を進めている施設予約システム（以下、「システム」という。）の稼働に向けた取組状況等について、以下のとおり報告する。

## 1. システム再構築の概要

「別紙1」のとおり

## 2. システム稼働に向けた取組等

### （1）利用者への案内

#### ① 周知方法

区報、ホームページ（区公式及び各施設）掲載や各施設への掲示のほか、毎月の抽選会時に、利用者説明会の開催案内や、利用者登録、抽選申込みの手続内容・時期等について、適宜周知を図る。

#### ② 利用者説明会の実施

施設種別ごとに、利用者を対象とした説明会を実施する。

##### ○ 日程（予定）

「別紙2」のとおり

##### ○ 内容

- ・ システム再構築の概要
- ・ イメージ画面による利用の流れ
- ・ システム導入に伴う主な利用ルール・手続の変更点
- ・ 今後のスケジュール 等

### （2）利用者のデジタルデバйд対策

デジタル機器に不慣れな、またはデジタル機器を所有していない利用者に対しては、以下の取組で対応する。

##### ○ 操作マニュアルの作成（窓口設置、施設ホームページ掲載）

○ 各施設の窓口には操作機器（タブレット）を設置するとともに、窓口事業者や区職員による操作支援を行う。

○ システム稼働から一定期間（6か月程度を想定）、コールセンターを設置して利用者からの問合せ対応を行う。また、コールセンター廃止後は、AIチャットボットによる問合せ対応を行う。

### 3. 今後のスケジュール(予定)

|      |         |                              |
|------|---------|------------------------------|
| 令和7年 | 9月      | 各施設の窓口事業者、区職員向け操作研修（1～5日）    |
|      |         | 利用者説明会（9月下旬～11月上旬）           |
|      | 11月18日～ | 新しいシステムによる利用者登録開始            |
| 令和8年 | 2月 1日～  | 新しいシステムによる利用予約申請開始（R8年5月分以降） |
|      |         | ※5月分の申請に係る具体的なスケジュールは「別紙1」参照 |

## (別紙1) 施設予約システム再構築の概要

### 1. システム再構築の目的

#### ○ 利便性の向上

施設や地域ごとで異なる手続や利用ルールを標準化したうえで、全ての手続をデジタル化し、利用者が時間や場所を選ばず、いつでもどこでも手続ができるようにする。

#### ○ 稼働率の向上

施設の設置目的や区民利用優先といった観点を考慮しながら、多くの方が利用できる仕組みとし、施設の有効活用を図る。

### 2. システム再構築に伴う主な変更点

#### (1) システムの機能

##### ○ 対象施設の拡大

現システムでの対象施設（文化施設、スポーツ施設、多目的運動場、学校開放施設等）に加え、区民活動センター、高齢者会館、ふれあいの家、すこやか福祉センター（中部のみ）、産業振興センター、区役所（ナカノバ、1階ミーティングルームのみ）を対象施設とする。なお、システム稼働後、必要に応じて対象施設を拡大する予定。

##### ○ 24時間365日の手続が可能

利用者（団体）登録、利用予約・申込み、使用料支払等の手続を、いつでもどこでも可能とする。

##### ○ 現金以外での支払が可能

オンライン決済、施設窓口でのキャッシュレス決済を可能とする。

##### ○ 各種手続書類の廃止

手続にかかる書類を原則廃止し、利用者の手書き負担を軽減するとともに、ペーパーレス化を進める。

##### ○ ひとつの利用者登録で、同一種別の施設の申込み・利用が可能

例えば、ある地域の区民活動センターの利用者登録をすれば、全ての区民活動センターの利用・申込みが可能となる。

#### (2) 利用の手続・ルール

##### ○ 利用手続・ルールの標準化

➤ 各施設を規模や性質によってグループ化し、同一グループ内での申込時期や支払期間等を一定程度統一する。

※別添資料「対象施設別の申込時期及び支払期限一覧」参照

➤ 同一種別の施設にもかかわらず、地域間で異なる利用手続・ルール等が存在する場合の、一定程度の標準化を図る。

##### ○ 稼働率を高めるための新たな制度の導入

➤ 「全開放制度」の導入

利用日の属する月の1か月前の5日（区外団体等は15日）からを「全開放期間」と定め、当該期間中はいずれかの施設に利用登録をしている団体等であれば、施設

ごとに定められたひと月の利用件数の上限を超えて申込みが可能となる。

また、いずれの施設にも利用登録をしていない団体等についても、緩和された登録要件による「全開放登録」をすることで、当該期間中に各施設の申込みが可能となる。

➤ 「ペナルティ制度」の導入

使用料等を未払いのまま、利用日直前（施設ごとに設定する期日以降）に自己都合でキャンセルした申込者に対して、ペナルティポイント（1または2点）を付加する。

直近5か月間で累積5点に達した場合、その翌月から1か月間、利用に係る申込みを制限する。

（ペナルティポイント付加による申込停止の例）

|     | 5月 | 6月   | 7月   | 8月   | 9月   | 10月  | 11月 | 12月  | 1月 |
|-----|----|------|------|------|------|------|-----|------|----|
| A団体 | 1点 | 1点   | 1点   | 1点   | 1点   | 申込不可 |     |      |    |
| B団体 | 1点 | 1点   | 1点   | 1点   |      | 1点   | 2点  | 申込不可 |    |
| C団体 | 5点 | 申込不可 | 申込不可 | 申込不可 | 申込不可 | 申込不可 |     |      |    |

※ペナルティポイントは、付加された月の6か月後に消滅する（ペナルティ発動では消滅しない）。

### 3. 予約・申込手続きに係る具体的ステップ・スケジュール

※R8年5月利用分に係る利用申請スケジュール（区民活動センター等の場合）

R8年2月

|          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11  | 12         | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 優先団体申込期間 |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 抽選① | 抽選①結果の確定期間 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |

R8年3月

|          |   |   |   |   |   |   |   |   |     |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |        |    |    |    |    |    |    |    |  |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|----|----|--|
| 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10  | 11         | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24     | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |  |
| 一般団体申込期間 |   |   |   |   |   |   |   |   | 抽選② | 抽選②結果の確定期間 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | 先着申込期間 |    |    |    |    |    |    |    |  |

R8年4月

|        |   |   |   |                    |   |   |   |   |    |    |    |    |    |                     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------|---|---|---|--------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1      | 2 | 3 | 4 | 5                  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15                  | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 先着申込期間 |   |   |   | 全開放期間<br>（区内団体等のみ） |   |   |   |   |    |    |    |    |    | 全開放期間<br>（区外団体等を含む） |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |

（用語の意味）

- 一般団体・・・施設ごとに定められた要件を満たし、登録が認められた団体
- 優先団体・・・施設ごとに定められた優先団体としての要件を満たし、登録が認められた団体で、一般団体に先立って優先的に申込みが可能。
- 確定期間・・・抽選により当選した申込みについて、利用者が確定処理をする期間。なお、この期間に確定処理をしないと当選が無効となる。
- 先着申込期間・・・優先団体、一般団体の別を問わず、先着順で申込みが可能となる期間

(別紙2) 利用者説明会一覧

|   | 施設             |  | 開催日   | 会場  |
|---|----------------|--|---|---|
| 1 | 文化施設           | もみじ山文化センター（なかのZERO）<br>野方区民ホール<br>なかの芸能小劇場 | 【1回目】11月 1日（土）<br>【2回目】11月 4日（火）  | なかのZERO<br>区役所                                  |
|   | 区役所            | （ナカノバ、1階ミーティングルーム）                         |   |   |
| 2 | 総合体育館          |  | 【1回目】11月 8日（土）<br>【2回目】11月12日（水）  | 総合体育館<br>区役所                                    |
|   | スポーツ・コミュニティプラザ | 中部<br>南部<br>鷺宮                             |   |   |
|   | 運動施設・運動広場      | 哲学堂<br>上高田<br>妙正寺川公園                       |   |   |
|   | 多目的運動場・多目的運動広場 | 白鷺せせらぎ公園<br>本五ふれあい公園<br>南台いちょう公園<br>平和の森公園 |   |   |
|   | 学校開放           | 小学校（校庭）<br>中学校（校庭・体育館）                     |   |   |
| 3 | 区民活動センター       | 15か所、分室4か所                                 | 【第1回】 9月20日（土）<br>【第2回】 9月24日（水）<br>【第3回】 9月26日（金）<br>【第4回】10月 2日（木）<br><br>※「ふれあいの家」は、第1回及び第3回のみ | 区役所<br>南中野区民活動センター<br>江古田区民活動センター<br>鷺宮区民活動センター |
|   | 高齢者会館          | 16か所                                       |   |   |
|   | ふれあいの家         | みずの塔<br>城山                                 |   |   |
| 4 | すこやか福祉センター     | 中部   | 11月8日（土）  | 中部すこやか福祉センター                                    |
| 5 | 産業振興センター       |  | 【第1回】11月1日（土）<br>【第2回】11月5日（水）  | 産業振興センター  |