

## 施設予約システムの再構築に向けた検討状況について

現在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)について、施設の予約や利用ルールの見直しの内容を含む、システム再構築の考え方を広く区民へ周知することを目的に、令和6年12月に「新しい施設予約システムに関する説明会」を行った。

説明会の概要と、今後のスケジュールについて、以下のとおり報告する。

### 1. 説明会について

#### (1) 開催概要

参加者数：106人

	日時	会場	参加者数
第1回	令和6年12月12日(木) 午後7時から午後8時まで	南中野区民活動センター	23人
第2回	令和6年12月15日(日) 午後2時から午後3時まで	中野区役所本庁舎	50人
第3回	令和6年12月18日(水) 午後7時から午後8時まで	鷺宮区民活動センター	33人

#### (2) 主な意見と区の考え方

別紙のとおり

### 2. 今後のスケジュール(予定)

令和7年 9月 各施設における管理者等への説明・研修

各施設における利用者への説明・周知

11月 新システムによる団体登録開始

令和8年 2月 新システムによる抽選開始

※5月利用分にかかる抽選(区民活動センター等)

3月 新システム構築完了

## 「新しい施設予約システムに関する説明会」の主な意見と区の考え方

## 1. 利用施設について

No.	意見	区の考え方
1	広町みらい公園の体験学習室は、新しい施設予約システムの対象施設か。	現状、対象施設とする予定はないが、新しい施設予約システムの稼働後、区民からの要望や利用状況を見ながら、必要に応じて対象施設を拡大していくことを考えている。
2	鷺宮運動広場や谷戸運動公園は、新しい施設予約システムの対象施設か。	対象施設とする予定である。
3	現在、新区役所 1 階の庁舎貸出しスペースの予約は LINE を活用しているが、新しい施設予約システム導入後は廃止するのか。	現在の LINE を活用した予約方法は、新しい施設予約システムへ移行する予定である。なお、移行する時期については、現在の利用者に混乱を生じさせないよう配慮し、適切な周知を図っていく。

## 2. 利用者登録（団体登録）について

No.	意見	区の考え方
4	現在、団体登録の更新期間が施設ごとに異なるが、新しい施設予約システム導入後はどうなるか。	一部施設を除き、全施設 3 年ごとの更新に統一する予定である。
5	現在の団体登録の有効期間が残り数か月となっている。更新後、あらためて新しい施設予約システムで再登録をするような手間は排除してほしい。	現在の有効期間を、新しい施設予約システムでの団体登録までにするなど、手続きなしで延長させる予定である。
6	現在すでに団体の ID を有しているが、新しい施設予約システムで再度、団体登録をする必要があるのか。	新しい施設予約システムで、あらためて団体登録の申請をし、新たな ID を取得していただくことになる。
7	優先団体の定義が不明確である。	抽選の優先予約にかかる事項であり、利用者の公平感・納得感を高めるためにも、施設ごと、適切かつ明確な周知を図っていきたい。
8	性質の異なる施設では、団体登録の要件も当然異なると思う。全施設で登録の要件を統一するのか。	団体登録の要件については、可能な限り、全施設で標準化ができないかを検討したが、施設の設置目的や利用実態等を鑑み、現時点では、標準化及び各施設における登録要件の大きな変更は難しいと考えている。

No.	意見	区の考え方
9	登録した一つの団体の ID で、複数施設の予約・利用が可能とあるが、施設ごとに登録要件が異なるのだから、結局施設ごとに団体登録をし、ID を取得する必要があるのではないか。	登録要件が異なる施設では、それぞれについて団体登録をし、ID を取得する必要がある。一方、登録要件が同じであれば、一つの団体 ID で、予約・利用を可能とする考えである。例えば、区民活動センターや高齢者会館は団体登録要件が同一であり、一つの団体 ID で、どの地域の施設でも予約・利用が可能となる。
10	団体登録の申請にあたって、構成員名簿や構成員の本人確認書類の提出は、紙の書類ではなく、オンラインで提出するのか。	構成員名簿や本人確認書類の提出については、本人認証システムを導入し、安全性を確保したうえで、オンラインで申請できるようにする。なお、各施設窓口での登録申請も可能とする予定である。
11	構成員の本人確認書類提出について、構成員各人にオンライン手続きをさせるのは現実的ではない。現在の取扱いと同様、代表者が、窓口で、全構成員の身分証明書のコピー等を取りまとめて提出する方法を踏襲してほしい。	現在想定している本人確認書類の提出方法は、構成員各人に、本人認証システムを使って証明書類を送付させることが基本となるが、現在と同様、代表者が構成員の本人確認書類を取りまとめて提出する方法も可能とすることも考えている。
12	構成員の本人確認手続きについて、全員の証明書類を代表者が取りまとめて提出させるという現在の手続き方法は、個人情報の扱いの観点からリスクがあり、問題と捉えている。	個人情報の取扱いに最大限留意したうえで、実務的な手続きも考慮しながら検討していきたい。
13	本人確認をしていない自治体もあるなか、構成員全員に証明書類を求める必要はないと考える。	不正登録防止の観点から、本人確認書類の提出を全て無くすことは難しいと考えている。そうしたなかで、全ての構成員に証明書類を求めるか否か、その際の適正な人数等について、これまでの利用実態や区民の要望等を鑑みながら、適切なルールを検討していく予定である。
14	特定の施設については、なりすまし等による不適切な登録や利用があるという声を聞く。こうしたことを放置して、区民の利用機会を減らすことがないよう、本人確認は適切に行うべきと考える。	また、利用の際のなりすまし等、構成員以外の者の利用に対する窓口における適切な防止策についても検討していきたい。
15	団体名を微修正して複数の団体登録をすることで、必要以上に利用予約を行う団体が存在すると聞いている。多くの利用団体が公平に利用できるよう、団体の登録は厳格に審査してほしい。	

### 3. 利用予約（抽選・先着）について

No.	意見	区の考え方
16	新しい抽選時期の考え方では、優先団体が、第1回抽選で落選した場合、一般団体対象の第2回抽選で再度抽選に参加することになる。現在区民活動センターの抽選では、抽選結果が悪く希望する枠が取れない場合、一般団体の抽選の前に、空いている枠を見ながら申込みをすることができている。優先団体の制度の意味やメリットが薄れるので改善してほしい。	現在の仕組みと比して、優先団体にとって大きな不利益となることから、ルールの改悪としない適切な仕組みを検討しているところである。
17	抽選・先着申込のグループ③（区民活動センター等）の施設群は、優先団体の場合、3か月前となっているが、3か月前の予定などわからない。今まで通り2か月前か、もっと早く1か月前にしてほしい。	申込時期等を含めた利用ルールについては、新しい施設予約システム稼働後、利用者の声や実態を見定めながら、必要に応じて見直しも検討していきたい。
18	予定を早い時期に確定させたいので、今よりもっと前に抽選日を設定できないか。	
19	全開放区分ができると、予約が取りにくくなったり、区外からの利用者が増えたりすることが懸念される。	施設の有効活用、稼働率向上の観点から設けた項目ではあるが、区有施設であること等を踏まえ、施設ごとにその影響を考慮しながら、全開放区分の適切な制度やルールのあり方を検討していきたい。

### 4. 施設使用料の支払について

No.	意見	区の考え方
20	使用料支払期限について、予約申請と同時に、あるいは一定期間内に支払をしなければならぬルールにすれば、無断キャンセルなどの問題を改善できるのではないか。	利用者の利便性を重視し、支払期限を施設利用直前まで猶予できるように見直しを検討している。 なお、無断キャンセル等が増えるリスクに対しては、次回以降の予約を一定期間不可とするなどの新たなペナルティ制度を設けることで、予約キャンセルにかかる悪質な行為を減少させることができると考えている。

## 5. 施設利用について

No.	意見	区の考え方
21	現在の紙の利用証はなくなるのか。窓口での提示や確認はなくなるのか。	利用者が所有するスマートフォン等で予約証や団体登録証等の画像データを窓口に提示して利用することになる。なお、スマートフォン等の機器を所持しない利用者向けに、紙の利用証等も発行できるようにする予定である。

## 6. その他

No.	意見	区の考え方
22	アクセスが集中した際に、サーバーダウンしない性能・機能の設計にしてほしい。	先行してシステムを導入している他自治体の事例を参考にしながら、施設予約システムベンダーと詳細な協議を進め、利便性が高く、安心・安全で、安定したシステムを構築していく。
23	子供を含めた個人情報扱うことになるので、セキュリティ対策はしっかりやってほしい。	
24	現在の施設予約システムは、抽選や先着申込の手続きにあたり、利用時間に制約があるのが不便である。	新しい施設予約システムでは、24時間申請が可能となる。
25	オンラインでの手続きが不安である。施設予約システムが導入された後も、窓口に向いて施設の予約や支払手続きはできるか。	これまで通り、窓口での受付も継続する予定であり、利用者用タブレットを設置して、窓口職員が操作のサポートをしながら、手続きを行うことを考えている。
26	今回のような質疑応答の機会は今後もあるのか。	利用者向けの説明会や具体的な内容の周知を、施設ごとに、夏以降実施する予定である。