

令和4年 網走市議会
文教民生委員会 会議録
令和4年12月9日(金曜日)

○日時 令和4年12月9日 午前11時08分開会

○場所 議場

○議件

1. 公共施設予約システムの導入遅れについて

○出席委員(6名)

委員長	松浦敏司
副委員長	近藤憲治
委員	石垣直樹
	金兵智則
	工藤英治
	澤谷淳子

○欠席委員(0名)

○議長 井戸達也

○委員外議員(0名)

○傍聴議員(3名) 永本浩子
平賀貴幸
村椿敏章

○説明者

副市長	後藤利博
市民環境部長	武田浩一
市民環境部次長	田邊雄三
市民活動推進課長	渡辺昭

.....
教育長 岩永雅浩
社会教育部長 吉村学
社会教育課長 湯浅崇

○事務局職員

事務局長	林幸一
次長	石井公晶
総務議事係	早渕由樹

午前11時08分開会

○松浦敏司委員長 ただいまから、文教民生委員会
を開会いたします。

初めに、工藤委員より欠席の届出がありますので
御報告いたします。

本日の委員会ですが、所管事務調査についてであ
ります。

それでは、議件1、公共施設予約システムの導入
遅れについて説明を求めます。

○湯浅崇社会教育課長 私より、オンライン予約シ
ステムの運用開始までの経過につきまして御説明さ
せていただきます。

本年度導入を行いました、網走市公共施設予約シ
ステムは、スマートフォンやパソコンを活用しまし
て、インターネット上で施設の空き状況を確認した
り、実際に施設の予約が行えるシステムであり、本
年度、エコセンター、市内コミュニティーセンタ
ー、住民センター、ソレイユの実施施設に導入す
ることとし、整備を進めてまいりました。

システム導入までの経過につきましては、6月と
10月に施設担当者向けの研修会を実施し、11月より
システムの運用を開始する予定として進めてまい
りました。6月の研修会におきまして、参加者より施
設ごとの研修会も実施してほしいとの声もありま
したが、システムのカスタマイズに時間を要し、シ
ステムの構築が9月末となったことから、10月初旬に
3日間での、全体での操作研修を行ったところで
あります。この10月の操作研修の参加者より、運用開
始までもう少し期間を取ってほしいとの声もあり
、結果としまして、エコセンターとソレイユの
2施設につきましては、12月1日よりシステムの運
用を開始し、コミュニティーセンター及び住民セン
ターの8施設につきましては、令和5年1月4日よ
りシステムの運用を開始することとし、市ホームペ
ージ、お知らせメール@あばしり、LINEなどを
活用して市民周知を図ったところでございます。

12月1日よりエコセンターとソレイユでは、既
にシステムの運用が開始されておりますが、今のと
ころ大きなトラブルや問い合わせなどはない状況に
あり、エコセンターでは昨日までの1週間で約60
件のアカウント登録を頂いている状況にございま
す。

以上です。

○松浦敏司委員長 ただいまの説明で質疑ございま

せんか。

ありませんか。

○金兵智則委員 予約システムの導入の遅れ、さっき9月末でカスタマイズが終わったという御説明だったかと思うのですけれども、ここが遅れたのが原因なのですか。

○湯浅崇社会教育課長 当初計画では9月末までにシステムを導入するという予定としており、10月は運用期間ということで考えておりましたが、最終的には、10月に開催した操作研修会におきまして、もう少し、管理者よりですね、時間を取ってほしいという意見がございましたので、その意見に基づいてですね、最終的には遅らせたということが実態でございます。

○金兵智則委員 であれば、9月末までは予定どおり進んでいたけれども、10月に実際研修会をやってみると、なかなかこれは一筋縄ではいかないぞという管理の方々がおっしゃられたので、もう少しちょっと期間を置いてということなのだというふうに思うのですけれども、これ、エコセン、ソレイユがひと月遅れたのも同様の理由なのですか。

○湯浅崇社会教育課長 エコセンター、ソレイユにつきましても、当初ですね、全施設、同時に開催したいという考えがございまして、それに基づいてですね、運用をコミセンと同様に1月からというふうに考えたところがございますが、準備が整ったということもあまして、12月からエコセンとソレイユについては運用を開始させていただいております。

○金兵智則委員 もともとは11月に一斉に始める予定だったのですよね。11月の一斉が間に合わないというか、これ一斉ではいけないなというふうになったので11月の運用開始を見送ったと。ただ、エコセン、ソレイユについては12月からスタートできるようになったのでスタートしたと。これ、そうしたら一斉ではなくてという判断をされたということなのですか。

○湯浅崇社会教育課長 そのとおりでございます。

○金兵智則委員 コミセン関係、残りの施設が1月4日からということを用意されているのですけれども、これが延びるといふ状況、1月4日からさらに延びるような状況にはならないというふうに考えていいですか。

○湯浅崇社会教育課長 1月4日から運用開始したいと考えております。

○金兵智則委員 その状況は整いつつあるということなのですか。

○渡辺昭市民活動推進課長 10月の合同研修会の後ですね、コミセン、一般の方がされているということもありますので、各コミセンは中心となる指導役というのですかね、その方を中心に施設ごとに説明をしていただく体制を取りながら、12月6日からですね、今の本番入力の稼働をしているところでありまして、1月の年明けからは運用開始ができるというふうに判断しております。

○金兵智則委員 1月4日ですよ、1月4日から開始というのは、もう再延期期というのではないよという答弁だったというふうに思いたいなというふうに思いますけれども、ちなみになのですかけれども、エコセンが1週間で60件ほどの登録があったということですが、問い合わせみたいなのはあまりなかった、ないというような最初御説明もありましたけれども、1件もないような状況なのですか。

○湯浅崇社会教育課長 今のところ問い合わせはございません。

○金兵智則委員 わかりました。

私もちょっと実は試しにやらせていただいたのですけれども、意外とちょっと難しいところがあるなというふうに思いました。私ちょっと団体として登録をさせてもらったのですけれども、代表者と副担当者みたいな名前になっているのですよね。これって、副責任者だったかなという名前になっていて、登録をしたのですけれども、これ代表者と担当者とかだったらわかるのですけれども、副責任者って何だろうと。それで、連絡がどっちに行きますかみたいなあれだったのですよね。ちょっと問い合わせしようかなと思ったのですけれども、取りあえずやってみたら予約までできたのでそのままにしてありますけれども、ちょっともう1回その辺精査させてもらいたいと思うのですけれども、それ多分担当者の意味合いでいいのですかね。これ中身聞いていいのかわからないのですけれども。

○湯浅崇社会教育課長 副責任者という表記になっておりますが、担当の方と連絡が取れないときのための、サブの形の連絡が取れる方という意味合いでして、そこについては表記のほうちょっと検討したいと思います。

○金兵智則委員 前に別の事業でもあったのですけれども、連絡先というか担当者の連絡先をどうしますかみたいなのがあるのですけれども、例えば、今

回でいえば副責任者にしてあっても、代表者に行ってしまったらどうか、そういうのが今後はないのかもしれないですけれども、以前ちょっと違う事業のときに、社会教育課さんでは、連絡は担当者にしてくださいというようなことがあっても、その代表者のほうに行ってしまうみたいなことがあったので、そこはきちっとしたルール決めをきちんとしていただきたいというふうに思いますか、いかがでしょうか。

○湯浅崇社会教育課長 基本的には登録いただいた方に連絡するという形になっておりますので、連絡がつかない場合は、副責任者という形の中で問い合わせをする形で統一しておりますが、もしそういったことが理解できないようであれば、事前に代表者を変更していただくとか、そういうふうにしていただければと思います。

○金兵智則委員 あれ、連絡先をどちらにしますかみたいな項目、今回、代表者と副責任者でどちらにしますかみたいなボタンがあったと思うのですが、そのボタンを押したほうに連絡をくれるんじゃないのですかね。

○湯浅崇社会教育課長 そのとおりでございます。

○金兵智則委員 であるならば、第一優先は副責任者にしていただいて、それで連絡がつかなければ代表者にしてもらおうと、そこは順番を逆にしてもらいたいと思いますし、代表者を変えるというのはですね、団体の代表者名を入れているので、そう簡単にはできないのではないのかな。その登録だけならいいのかもしれないですけれども、こっちはそういうことを求められているのだと思って登録していますので、そこをちゃんと精査してもらってもいいですか。

○湯浅崇社会教育課長 基本的に問い合わせ先に必ず連絡するようにいたします。

○金兵智則委員 多分登録がちょっと大変で、これから先やるときは多分、1回登録してしまえば、簡単になるのだというふうに思っていますので、いろいろ今後ちょっとトラブルも出てくるのかなと思いますので、その都度対応していただけたらというふうに思います。

○松浦敏司委員長 ほかに。

○近藤憲治委員 私からも何点か伺いたいのですけれども、そもそも予算審査のタイミングでは11月から一斉に始めますという説明をされていて、わかりましたということで予算を通っているわけですから

ども、それが結果的にはエコーセンターとソレイユが12月、それ以外の住民センターとコミュニティーセンターは1月と、ずれた、遅れたということなのですが、その理由として、先ほどカスタマイズに時間を要したことと、操作説明会というか、研修やってみたらすぐにはやれないよという反応が出たという二つの理由を挙げられてましたけれども、どちらが要因として大きいのでしょうか。

○湯浅崇社会教育課長 基本的には、操作担当者からの声を重視したということで、後者のほうが大きい要因と考えております。

○近藤憲治委員 操作担当者というのは、つまり住民センターやコミュニティーセンターの運営委員会の方々で、実際予約を受けてくれる方々ということと思うけれども、その方たちが研修をやってみたら非常に操作が難しいという、多分、反応だと思うのですが、実際そういう反応だった、どういう反応だったのかちょっと明らかにしていただきます。

○渡辺昭市民活動推進課長 10月4日から6日の合同研修会、私も1日参加させていただきましたが、参加されたコミセン、管理人さんとか役員の方含めてですね、やっぱりおもしろいシステムなのだけれども、ちょっと今日の説明だけではできないという、ちょっとできないよねという話と、もともと個別研修、施設ごとに訪問させていただいて、個別研修を行うということで進めていた分もありましたので、全員がやっぱり参加できなかったということもありましたので、そこら辺で、どうしてもその指導役みたいな方をつくって、今後に役立てるという形を取ったものですから、2か月ほど想定よりずれたというふうに考えています。

○近藤憲治委員 いわゆるそのユーザーインターフェイスというか、操作性ですよね、管理する側があまりよろしくないから、研修をしてもなかなかすぐには理解してもらえなかったという要因もあるのではないかと思っていまして、業者の選定は、当然その担当課でされたと思うのですが、やはりそこです、より操作性がシンプルで、いわゆる運営側にいらっしゃるお年寄りのスタッフの方でも理解しやすい仕組みになっているかなという目利きとか見極めをした上で選定されましたか。

何かちょっと決算っぽくなってしまって恐縮なのですが

○湯浅崇社会教育課長 今回の予約システムの導入

におきましては、株式会社HARPさんの公共施設の予約システムを市として選定させていただいております。選定の理由としましては、道内で既に12の市町村が導入、運用していることと、他社のシステム導入を図るよりも低価格で導入が図れること、またさらにサーバー設置、アプリケーションの購入が不要、また、ヘルプデスクが常時設置されているなどサポート体制も整っていましたことから、HARPさんの予約システムを総合的に導入したものでございます。ただ、高齢者に配慮したというところでは、選考、いろいろな自治体に導入の際に確認したところ、それほど問題はないですよというような話を伺っておりましたので、そこら辺です、市としては計画どおりに導入できるのではないかとということで判断していたところでございます。

○近藤憲治委員 そういった経過でその企業を選んだ、ほかの自治体での先行事例もあるからということなのですが、その自治体が導入している仕組みって、やっぱりどうしてもユーザーインターフェイス、自治体仕様っぽいですよね。幸いなことにと申しますか、網走市には外部人材のデジタル化参与等がいるわけですよね。導入に当たっては相談されていますか。

○湯浅崇社会教育課長 今回のシステム導入に当たってはですね、デジタル参与が配置されていないときに、既にHARPさんのものを選考したということもありましたので、直接、参与には相談していないところでございます。

○近藤憲治委員 デジタル業界でよくやるのはアジャイル方式って言って、システムを導入した後もどんどんアップデートを繰り返しながら、より便利な仕組みにしていくというのがトレンドなのですが、デジタル化の参与なり、専門的知見を持った方が網走市にはいるわけですよね。HARPで導入をした、もうやるって決まった後だったとしても、操作説明会なんかをやりながら様々な課題が顕在化したときに、このユーザーインターフェイスをどういうふう改善したら、もっとお年寄りが使いやすくなりますかねというような相談はしましたか。

○湯浅崇社会教育課長 しておりません。

○近藤憲治委員 では何のために、これちょっとデジタル全体の話になるのですけれども、何のための外部人材なのでしょう。

○湯浅崇社会教育課長 デジタル参与につきまして

は、システム導入を行いましたので、今後ですね、十分に相談をしながらですね、システムのカスタマイズ等に努めていきたいと考えております。

○近藤憲治委員 担当課の答弁としては納得と申しますか、承るのですけれども、さっきのマイナンバーカードと連動したコンビニ交付の話にしても、手数料を同じまま設定してみたりとか、デジタル化をやるとファースト宣言している割にはですね、きちんとインセンティブをつけて、より市民の皆さんに使っていただきやすいほうに誘導するという意識があまり見えないのですよね。そのためにも外部人材がいて、アドバイスを頂ける環境をつくりましょねと国もやっていて、網走市にも来ているわけなのですが、活用されていない雰囲気もあるし、政策のつくり込みの部分では、ちょっとそれでは不足ですねって感じる部分があるのです。これはもう全庁的にやっていただきたいのですよ。副市長いかがですか。

○後藤利博副市長 デジタル化ということで、専門の人材を登用して、庁内でもいろいろデジタル化に向けた施策を進めているわけでございます。当然技術的な関係ではそういう専門の方の御意見、アドバイスも参考とさせていただいておりますし、このような、実際に市民が実際に使うという部分での使いやすさといいますか、そういう目線での何と言いますか、使いやすさと言いますか、そういうところのアドバイスなども必要だと思います。今後そういう部分にも目を向けながらデジタル化の推進に努めてまいりたいと思います。

○近藤憲治委員 今、御答弁いただいたのですけれども、市民の利便性を向上するだけではなくて、デジタル化の恩恵というのは、結果的に現場での、今まで紙でやっていた業務量が減って、対面でやっていた業務量が減って、より別のサービスにマンパワーを割けるようになってくるというのが、本来理想として語られているところなのですが、当面は、これ多分、この予約システムも住民センターやコミセンで稼働したとしてもですね、デジタルの予約もあり、紙の予約、電話の予約も並行しているわけですから、業務量としては減らないわけですよ。なので、稼働し始めた後も、なるべく手数の少ない予約システムを使ってくださいねという方向に、どういうふう誘導していく、引っ張っていくかという考え方を持って政策を組み立てていかなければならないと思うのですけれども、そこは、この間の導

入のプロセスの中でどうやって、やっていったらいいのかなというのは、見えてきていますでしょうか。

○湯浅崇社会教育課長 今回の予約システム導入に当たりましては、担当課のほうですね、施設担当者と十分協議して進めているところですが、案内につきましても登録団体等にですね、事前にアカウントを配付して、丁寧な説明を行いたいと考えておりますし、またタブレット等もですね、活用しながらですね、窓口で親切丁寧に登録方法を市民の方に教えていきたいというふうに考えております。

○近藤憲治委員 そこをやっていかないと、担当課それぞれの部門が、今までの業務もやりながらデジタルの業務をやるという、ただ仕事が増えただけになってしまいますので、そこは担当課もそうですけれども、先ほど言ったように、全庁的にデジタルを入れる以上はどこの手数が減らせるのかな、やる以上はそっちのサービスになるべく市民の皆さんを引っ張っていこうという意思を持っていただきたいと思いますが、最後にお伺いします。

○湯浅崇社会教育課長 委員の御指摘のとおり、そのような形ですね、今後、進めていきたいと考えております。

○松浦敏司委員長 ほかにありませんか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

それでは、この件につきましては、これでよろしいでしょうか。

〔「はい」と呼ぶ者あり〕

それでは、これもちまして文教民生委員会を終了いたします。

御苦労さまでした。

午前11時29分閉会
