

## 平成 30 年 施設予約システム更新に係る利用者意見交換会

【開催日時】平成 30 年 10 月 7 日（日）午後 7 時～午後 9 時 10 分

【参加者】60 団体（61 人）

【出席職員】安江公民館長、刈田副主幹、内田主事、  
加藤課長（前公民館長）

【会場】中央公民館 ホール

【内容】

### 1. 公民館からのお知らせ

10 月 1 日付けの人事異動により、館長の加藤が企画財政部市史編さん室長兼社会教育課長に、同部署から異動した安江が公民館長を拝命した。本日の意見交換会には、前任の加藤も同席させていただくことをご了承いただきたい。

### 2. 資料説明

「平成 30 年度利用者懇談会アンケート結果集計表」と「意見の一覧表」、「中央公民館部屋別平均利用時間表」の 3 種類を配布している。

まずは、「平成 30 年度利用者懇談会アンケート結果集計表」だが、上段はアンケート回答の総数での集計表で、下段は、現状を解決する意見が付されていないものを除いた集計である。これは、利用者懇談会でアンケートをお願いした際に、各団体の現状をお書きいただくとともに、広く市民に使っていただくためにはどうしたら良いか意見をいただきたいとお話しした経緯があったため、意見が付されている割合を示した。次に、「意見の一覧表」で、左側に皆様からのご意見、右側に公民館の見解を付している。多くのご意見をいただいたので、事前に目を通していただけるように、各団体の代表者様宛に資料をお送りしている。最後に「中央公民館部屋別平均利用時間表」は、利用者懇談会で各部屋の利用状況に関するデータはないのかとのご要望があったので、過去 3 年間の各部屋の平均利用時間をまとめた。

### 【意見交換】

利用者）抽選方法のアンケート結果について、一団体一票で集計しているが、団体により会員の数が違うため、そこも考慮すべきではないか。また、アンケート結果が拮抗した場合にはどのように決定するのか。

事務局）団体の人数による優位性については、事務局では判断しかねる。抽選方法について、どのように判断するかは今後決めていく。

利用者）今まで調整会で重なる確率の高い部屋を教えてほしい。その結果により抽選方法を控えることができると思う。

事務局）データを集計していないが、ホール、講座室、第 4 会議室等広い部屋が多いと感じている。季節によっても異なる。

利用者）調整方法によってメリット・デメリットがあると思う。調整会を行い、顔を合わせることで本来使用しない部屋の申し込みが減るのではないか。アンケート資料が機械抽選に誘導するように見える。現在のシステムでも機械抽選できると以前の公運審で説明を受けている。とい

うことは、いつでも機械抽選にできるのではないか。

事務局) 調整方法のメリット・デメリットは事務局も承知している。現状のシステムでは機械抽選を行っていない。調整会のため、職員が手作業により調整会資料を作りこんでいる。また、途中でシステム変更すると修正の予算が必要になるため、事務局としては不要な支出は抑えたい。

利用者) 調整会資料を職員が作っていることについて、システムから直接打ち出すことが可能ならば。

利用者) 調整会のメリット・デメリットについていろいろ挙げたが、調整会の方法を変えることができるのではないか。例えば皆が来れる、土日や夜間の開催などが考えられると思う。

事務局) 土日や夜間の開催はその分職員を配置しなければならないため、人件費が増加してしまう。

利用者) 今回の会は意見交換で終わるのか。

事務局) そうである。

利用者) 似たような意見はあるが、団体の意見がアンケートに掲載されていない気がする。

事務局) 類似意見は、まとめて掲載している。

利用者) 調整会に参加することは難しいので機械抽選賛成でアンケートを出した。抽選の時点で使用方法によって使える部屋が分かれるようになればよいと思う。また、WEB上で部屋の交渉ができる場があればよいと思う。

事務局) 発表会等でどうしても予約をとりたい場合は、西河原公民館のホールの特別申請のようなやり方を考えている。

利用者) ダンスグループは広い講座室とホールでなければできないが、現状マージャンのグループと調整を行うことが多い。マージャンはどの部屋でもできると思うので、ダンスのグループが優先的に講座室、ホールを使用できるようにならないか。また、機械抽選にして使用できない会議室に割り当てられることはあるのか。

事務局) 団体により事情があるため、事務局で判断しかねる。機械抽選にした場合、抽選に申し込んだ時間及び部屋以外に割り当てられることはない。

利用者) 抽選で申し込んだ場合、全部当選、または全部落選の可能性はあるか。

事務局) その可能性はある。

利用者) 調整会のあり方を検討すればよいと思う。また、部屋ごとに機械抽選、調整会を分ける方法もあると思う。実際に調整会の方法を変えてやってみることもいいと思う。例えば曜日ごとに調整会を分けるなどがある。

事務局) 部屋によって抽選方法を分けるという意見は以前もあった。調整会の分散も一つの方法だが、利用者に混乱が起こると思うので慎重に考えていきたい。

利用者) 団内には仕事をしている人が多いため、調整会への参加は難しい。アンケート結果によると、区分については現行のままということか。利用する区分が、すべて同じ時間でなくてもよいと思う。

事務局) 区分について、現行のままと、それ以外の意見を比較すると拮抗しているため、まだ判断しかねる。

利用者) 利用時間の平均はどのようにして算出したのか。

事務局) 1日の利用時間を算出し、その平均値を掲載している。

利用者) WEB上で調整会を行う方法も考えられると思うが、現状、利用者のインターネットの利用状況(普及状況)はどうなっているか。

事務局) 事務局では把握していない。

利用者) 現在、前日までに支払うことになっているが、例えば1ヶ月前までに支払うようにすれば利用しないのに部屋を押えるという団体が減るのではないのか。その後2回目の抽選を行うことはできるのか。

事務局) やり方としては可能だ。現在のやり方で、不必要な申し込みは抑えられていると思う。機械抽選にした場合、そのような申し込みが出てきた場合、ペナルティをつけることも考慮している。

利用者) 調整会、機械抽選両方にメリットがある。機械抽選の場合、職員の負担が減ると思う。合理的な使用状況を目指すべきだと思うが、それには時間がかかると思う。やり方を変えるまでは時間をかけてやるべきだと思う。まずは、調整会のデメリットを解消する事を考慮すべきだ。

事務局) 事務局の意見を押し付けることはなく、意見交換会を踏まえて判断していく予定だ。

利用者) 今後どういう過程を経て決まっていくのか。新しく会を結成して判断を委ねるのか、利用者の会と職員が連携するのかなど考えられるがいかがか。

事務局) 業者とは狛江独自のカスタマイズを話し合っている状況である。そこに利用者をいれて、責任を負わせることは考えていない。しかし、一方的に意見を押し付ける気もない。こうして意見交換会で議論を交わしていこうと考えている。

利用者) 次回では、事務局側で決めた意見を踏まえた議論になるのか。

事務局) 機械抽選にするとした場合にそうなると考えている。

利用者) 機械抽選、調整会の併用も考慮しているということか。また、その決定は事務局に委ねられているということか

事務局) 考慮している。事務局と利用者で議論のうえで決めていきたい。今後の方針としては今回の意見を整理させてもらう。

利用者) 次回いつ、何をやるのかということ聞かせていただかないと利用者は不安になると思う。この場で今後のスケジュールを聞かせてほしい。この話し合いの決定をいつにするのか知りたい。今回の会議では事務局の方向性を聞かせてもらえと思っていた。

事務局) アンケート内容を団体で持ち帰ってもらい、議論してほしい。その後、早い段階で機械抽選のイメージを示したい。今年中にはアクションを起こしたい。

利用者) コマ数を増やすことも同時に検討していくのか。

事務局) そうである。利用率が上がるよう考えていきたい。

利用者) 議論が深まらないうちに決定すると危ないと思う。新しいシステムになっても機械抽選、調整会は両方使えると思う。議論が深まるまでは調整会を継続し、機械抽選を検討することはできないのか。結論が出るまでは現状維持でもよいのではないか。今後の方針を知りたい。

事務局) どこまで議論すればよいかの意見もお聞きしたい。事務局内部だけで決定するつもりはない。ただ、決定までの期限はある。

利用者) システムの仕様は決まっているのか。また、運用方法を工夫することで対処することはできないか。

事務局) 基本設定の仕様は決まっている。そこから、狛江市独自のカスタマイズを調整している段階だ。運用を工夫することも考えている。

利用者) 区分を増やす場合、2コマ予約することで利用料金が倍になる問題があると思う。予約団体名が見えるようになれば、不正も減るのではないか。また、特別申請のようなものも導入したらよいと思う。調整会は団体のコミュニケーションの場になっていると思う。

事務局) 予約団体名が見えるようにすると、団体同士のトラブルが考えられる。トラブルがなければ可能だと思う。事務局としても調整会は団体のコミュニケーションの場になっていると捉えている。

利用者) 調整会がなくなることで、使いたいと思っている若い人が増えるのであれば機械抽選もありだと思う。若い人が増えるのであればよいのではないか。

事務局) 参考にさせていただく。

利用者) 若い人がどれだけ使っているかの実態を知りたい。また、機械抽選の3ヶ月間の試用期間のようなものは設定できないのか。

事務局) 市民アンケートにて若い人は、公民館の存在を知らないという意見が多かった。試用期間については、システム改修の修正料金が必要になる。

利用者) 調整会がなくなることで若い人が来ることは、理論的に根拠がない。開館時間を10時まで延ばせば現役世代が公民館に来ることができると思う。

事務局) 参考にさせていただく。

利用者) 調整が必要な部屋はどれほどあるのか。

事務局) データをまとめていない。

利用者) 調整会のやり方次第では、参加者も増えるのではないか

事務局) 今後、検討していく。