

22 監査公表第9号

地方自治法第199条第2項の規定により行政監査を実施したので、同条第9項の規定によりその結果を公表する。

平成22年5月6日

福岡市監査委員	石川浩二郎
同	中山郁美
同	石井幸充
同	大松健

行政監査の結果に関する報告及び意見の提出について

地方自治法第199条第2項の規定により行政監査を実施したので、同条第9項の規定によりその結果に関する報告を提出するとともに、同条第10項の規定により意見を提出する。

目 次

第1	監査のテーマ	1
第2	テーマの選定理由	1
第3	監査対象（所管局等）	1
第4	監査の期間	1
第5	監査の主な着眼点	1
第6	監査の方法	2
第7	福岡市公共施設案内・予約システムの概要	3
1	福岡市公共施設案内・予約システムの概略	3
2	コミネット利用の流れ	3
3	公共施設の案内・予約関連システムの経緯	4
4	システム利用施設	4
5	登録者数，利用件数の推移	6
第8	監査結果	7
1	コミネットを利用した公共施設の利用について	7
2	その他各局の事務処理において見受けられた事項	10
	監査委員の意見	15

第1 監査のテーマ

福岡市公共施設案内・予約システムを利用した公共施設の利用について

第2 テーマの選定理由

本市においては、多くのスポーツ施設や文化施設等について、福岡市公共施設案内・予約システム（略称：コミネット）を用いた利用が、可能となっている。

- ・ コミネットでは、利用者登録を行った者が、インターネットや街頭端末、携帯電話等により利用申請を行い、利用後に、登録した金融機関の預金口座から使用料が引き落とされる、という手続きになっている。
- ・ コミネットは、複数の局が所管する施設について、一体的に管理・運用されている。一方、公共施設の、具体的な利用条件や手続き、料金の徴収・還付手続き等は、それぞれの施設の所管部門によって定められ、その運用は、利用受付業務担当部門等により行われている。
- ・ こうした状況もあり、過去、施設の所管部門が、使用料納入の状況把握を十分行っておらず、還付がもれている事例が見受けられた。
- ・ そこで、コミネットを利用した各種公共施設の利用手続きや、使用料の徴収事務等が適切に、かつ費用対効果を考慮して行われているか、また、コミネットは利用者等にとって利用しやすいシステムとなっているか、等について抽出して監査するもの。

第3 監査対象（所管局等）

コミネット利用が可能なスポーツ施設や文化施設等の所管局及び利用受付業務担当局等（抽出）

コミネットのシステム担当局（総務企画局）

第4 監査の期間

平成21年9月から同22年3月まで

第5 監査の主な着眼点

監査に当たっては、次の着眼点に基づいて監査を行った。

- 1 コミネットは、利用者にとって利用しやすいシステムとなっているか。
- 2 施設の利用条件や申請手続き等は明確に定められ、利用者への周知が図られているか。
- 3 コミネットは、施設の所管部門等にとって使いやすいシステムとなっているか。
- 4 施設の利用受付業務や使用料徴収事務手続き等は、具体的に定められているか。また、効率的なものとなっているか。
- 5 管理運営体制は、明確か。また、利用受付業務や使用料徴収等の事務処理

を行う体制や役割は、明確なものとなっているか。

6 定めに従って、各種の事務手続き等が行われているか。

7 利用受付業務や使用料徴収等の事務手続きは、公平性や費用対効果を考慮したものとなっているか。

第6 監査の方法

コミネットを利用している施設は143あるが、施設によって利用の範囲が異なっており、内訳は、施設の案内から予約・使用料徴収等を行っている施設が120、施設の案内・空き情報のみ提供している施設が3、施設名の案内のみを行っている施設が20となっている。

今回、コミネットを利用した予約等が可能なスポーツ施設や文化施設等120のうち26の施設を抽出し、上記内容等について調査、把握し、事業実施状況等を担当職員から聴取するとともに、関係書類の調査及び現地調査を行った。またコミネットのシステムとしての利用状況についても同様に、担当職員からの聴取、関係書類の調査及び現地調査を行った。

<監査実施施設>

所管局	施設の種類	監査対象施設数(注)	監査実施施設数
市民局	地域交流センター	2	1
	音楽・演劇練習場	2	1
	男女共同参画推進センター	1	0
	市民体育館	1	1
	地区体育館	7	4
	学校校庭夜間開放施設	66	0
	運動広場等	2	0
保健福祉局	桧原ソフトボール場	1	0
環境局	クリーンパーク運動広場	2	2
農林水産局	田園スポーツ広場	3	3
	水産加工センター運動広場	1	1
住宅都市局	公園(体育館受付分) ※ 野球場, テニスコート等	15	9
	公園(指定管理者受付分) ※ 野球場, テニスコート等	9	2
各区	市民センター	7	2
教育委員会	婦人会館	1	0
(計)		120	26

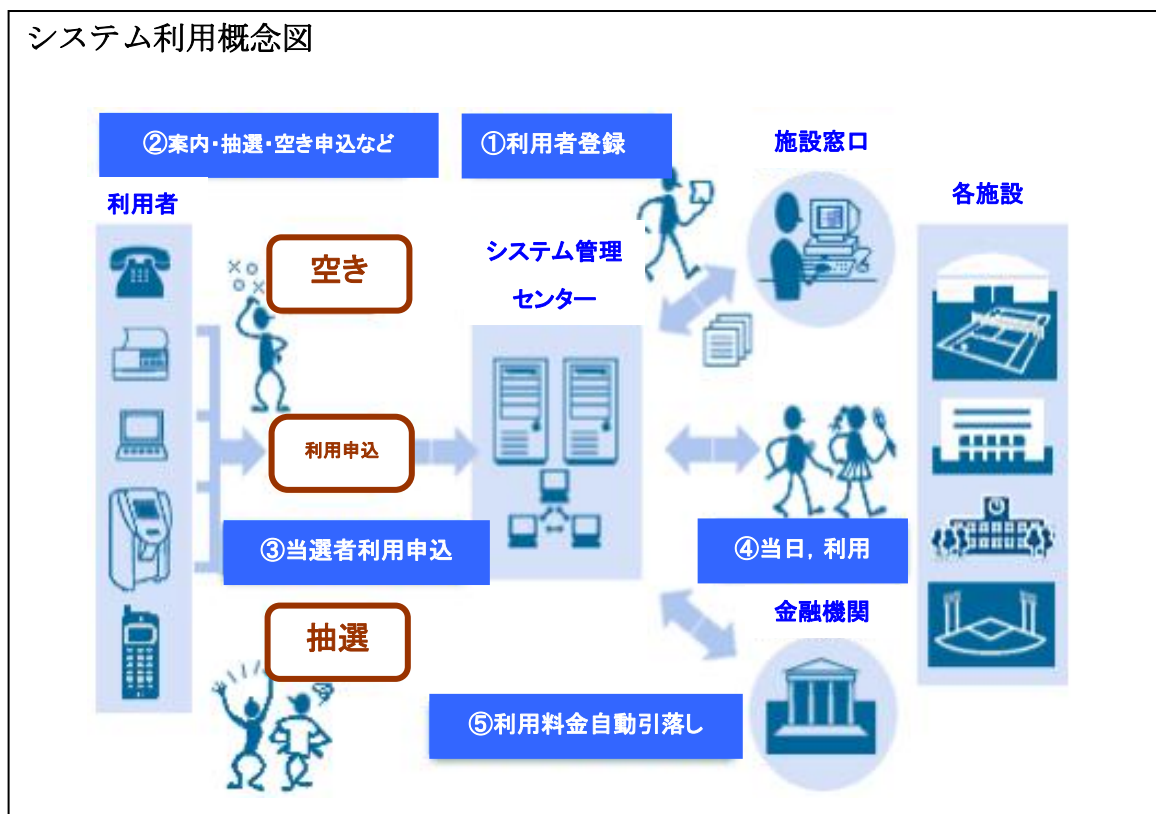
(注) 監査対象施設は、コミネットを利用した予約等が可能な施設

第7 福岡市公共施設案内・予約システムの概要

1 福岡市公共施設案内・予約システムの概略

- 福岡市公共施設案内・予約システム（以下「コミネット」という。）は、IT化の推進事業の一つである申請・届出等手続きの電子化の推進並びに市民サービスの向上と業務の効率化を図ることを目的として導入され、運用されている。
- コミネットは、福岡市の公共施設に関する施設案内、空き状況提供、抽選申込み、抽選、利用申込み、利用料の口座振替を行うシステムであり、登録者だけでなく、非登録者の申請に係る利用や使用料収納等の情報も一体的に管理されている。
- コミネットの対象施設数は、運用を開始した平成9年12月の時点では137であったが、平成22年3月時点で143と、6施設増加している。
- システムは、24時間、365日（保守にかかる時間を除く。）稼働させており、インターネット、携帯電話、電話、FAX、専用街頭端末と各種メディアからの利用を可能としている。
- また、公共施設案内・予約システムサービスセンターを設置し、システムに関する利用者からの各種問い合わせに対応している。

2 コミネット利用の流れ



(1) 利用者登録

利用者は、体育館や市民センターなどの施設管理者に利用者登録を申請

する。

(2) 案内・抽選・空き施設の申込み等

利用者はインターネット，携帯電話，電話，FAX，街頭端末により施設案内の閲覧，抽選申込み，空き施設の利用申込みをする。

(3) 当選者利用申込み

抽選により当選した場合は，インターネット，携帯電話，電話，FAX，街頭端末により利用の申込みをする。

(4) 当日，利用

利用受付番号と利用者登録カードを施設窓口に提示し利用する。

(5) 利用料金自動引き落とし

利用日の翌月の 15 日に指定した預金口座から 1 ヶ月分の利用料全額が引き落とされる。

3 公共施設の案内・予約関連システムの経緯

時 点	システム構築・改修内容
平成元年 4 月	「スポーツ施設抽選・予約システム（キャプテンシステム）」運用開始
平成 9 年 12 月	「公共施設案内・予約システム（コミネット）」運用開始 開発期間：平成 6 年度～平成 9 年度
平成 14 年 4 月	インターネットによる申込み・予約受付開始
平成 16 年 10 月	24 時間運用 携帯電話による申込み・予約受付開始
平成 21 年度	「公共施設案内・予約システム」機器更新

4 システム利用施設

(1) システム利用施設

システム利用施設 143 の内訳は，案内から予約・利用料の収納まで行っている施設が 120，案内・空き情報のみ提供の施設が 3，案内のみの施設が 20 となっている。

また，施設を所管する局は 15 局にまたがっており，市民局が 91 施設，住宅都市局 24 施設と 2 局分が大半を占めている。局毎の所管施設数については，下表のとおりとなっている。

(平成 22 年 3 月現在)

所 管 局	施設数	システム利用範囲別内訳		
		案内から利用料 収入まで全て	案内・空き 情報のみ	案内のみ
市民局	91	81	2	8
こども未来局	4	—	—	4
保健福祉局	2	1	—	1
環境局	2	2	—	—
農林水産局	7	4	—	3
住宅都市局	24	24	—	—
東区	1	1	—	—
博多区	1	1	—	—
中央区	1	1	—	—
南区	1	1	—	—
城南区	1	1	—	—
早良区	1	1	—	—
西区	1	1	—	—
消防局	1	—	—	1
教育委員会	5	1	1	3
計	143	120	3	20

(2) 利用施設数の推移

利用施設数の推移は下表のとおりとなっている。

時 点	施設数	種 別 内 訳		
		公 園 スポーツ施設	文 化 施 設	複 合 施 設
平成元年 4 月	33	33	—	—
平成 9 年 12 月	137	115	22	—
平成 14 年 4 月	142	115	26	1
平成 15 年 4 月	141	114	26	1
平成 16 年 4 月	142	114	26	2
平成 17 年 4 月	143	113	28	2
平成 18 年 4 月	144	114	28	2
平成 19 年 4 月	144	114	28	2
平成 20 年 4 月	143	113	28	2
平成 21 年 4 月	144	114	28	2
(平成 22 年 3 月)	143	114	27	2

5 登録者数，利用件数の推移

平成 16 年度の現行システム運用開始から 5 年間で，登録者数は 30.7%，
年間利用件数は 38.2%伸びている。

(単位：人，件)

年 度	登録者数	利 用 件 数		
		利用申込件数	抽選申込件数	計
平成 16 年度	19,308	259,337	938,782	1,198,119
平成 17 年度	20,810	228,396	991,308	1,219,704
	7.8 %	▲11.9 %	5.6 %	1.8 %
平成 18 年度	22,221	229,203	1,151,558	1,380,761
	6.8 %	0.4 %	16.2 %	13.2 %
平成 19 年度	23,688	235,649	1,219,326	1,454,975
	6.6 %	2.8 %	5.9 %	5.4 %
平成 20 年度	25,230	244,417	1,411,825	1,656,242
	6.5 %	3.7 %	15.8 %	13.8 %
平成 21 年度	26,644	227,819	1,429,120	1,656,939

(注 1) 平成 21 年度は平成 22 年 2 月末現在の件数

(注 2) 上表下段は前年度からの増減率

(参考 1) 平成 20 年度 メディア別申込件数

(単位：件)

種別	管理端末 (非登録)	管理端末 (登録者)	電話	街頭 端末	インターネット	携帯	合 計
抽選	18,431	1,843	6,817	57,946	1,272,492	54,296	1,411,825
	1.3%	0.1%	0.5%	4.1%	90.1%	3.8%	
予約	84,439	14,067	4,799	17,959	117,528	5,625	244,417
	34.6%	5.8%	2.0%	7.3%	48.1%	2.3%	
計	102,870	15,910	11,616	75,905	1,390,020	59,921	1,656,242

(注) 上表下段は種別毎の構成比 (調整せず)

(参考 2) 平成 20 年度末 登録者内訳

(単位：人)

区分	登録者数
個人	11,053
団体	14,177
計	25,230

第8 監査結果

コミネットを利用したスポーツ施設や文化施設等の公共施設の利用全般について監査を実施した。

今回、上記の監査目的及び着眼点を基にコミネットを利用した公共施設の利用について監査を実施した結果、おおむね良好に行われていたが、一部、次のような検討を要する事項が認められた。

1 コミネットを利用した公共施設の利用について

各局の監査実施状況及び指摘事項は、次のような状況であった。

(1) 市民局

コミネットを利用した、博多南地域交流センター、千代音楽・演劇練習場、市民体育館、東体育館、南体育館、早良体育館及び西体育館の利用について監査を実施した。

(指摘事項)

ア 東体育館、南体育館、早良体育館、西体育館及び市民体育館の利用

(スポーツ振興課)

(ア) 基本協定書等に定める公園の受付業務等

施設の管理運営を指定管理者に委任する場合、指定管理者としての当該施設に係る管理運営業務の範囲や内容、方法等を明確に定めて基本協定書等契約関係書類に記載し、指定しなければならない。また指定管理者に、当該施設の管理運営に関する業務以外の業務をあわせて委任する場合も同様に、業務の範囲や内容、方法等を明確かつ具体的に記載しなければならない。

しかしながら、東体育館、南体育館、早良体育館、西体育館及び市民体育館の指定管理者に、コミネット非登録者に係る他部局の所管する有料公園施設等の利用受付業務や、コミネットの管理用端末機入力等の業務を、それぞれの指定管理に係る基本協定書に定める業務として行わせていたが、委任対象とした公園等の施設所管課との事前協議も十分には行われておらず、業務の範囲や内容、方法等を契約関係書類に明確かつ具体的に記載し、指示していなかったため、以下のような事例が見受けられた。

a 一部の体育館において、コミネット非登録者の有料公園施設等の利用申請を受け付けた後、個別の申請に係る調定関係書類を他部局所管課に送付するまでに、数ヵ月を要していた事例があった。

b 各体育館がコミネット非登録者の有料公園施設等の申請受付の際に行うコミネットへの入力業務が統一的な事務処理となっておらず、体育館によって入力処理の段階が異なっていた。そのため、一部の体育館が処理した申請が、コミネットで施設所管課が未収債権等を把握す

るために作成される施設未精算一覧表という帳票に計上されていなかった事例があった。

指定管理者に業務を委任する場合、他部局の所管する業務を委任する場合は事前に十分協議を行ったうえで、委任する業務の範囲や内容、方法等について明確かつ具体的に、基本協定書等の契約関係書類に記載し、指示されたい。

(2) 住宅都市局

コミネットを利用した、体育館が受け付ける9つの公園、並びに公園の指定管理者が受け付ける東平尾公園及び雁の巣レクリエーションセンターに係る公園施設の利用について監査を実施した。

(指摘事項)

ア 体育館が受け付ける公園施設の利用

(公園管理課)

(ア) 野球場や球技場等の予約取消に伴う附属施設等使用料徴収と還付

野球場や球技場等の有料公園施設の利用において、利用者が利用日前7日を切って利用取り止め届を提出した場合、又はコミネットにより利用の取り止めに申し出た場合は、福岡市公園条例施行規則で使用料を徴収し、還付しないことを定めており、野球場や球技場等の公園施設使用料とそれぞれの附属施設等使用料の取扱いを区別していない。そのため、野球場等の公園施設利用に合わせて附属施設等が予約されたが、利用日前7日を切って取り止め届が提出された場合等で公園施設使用料を徴収し還付しない場合は、既に予約されている附属施設等使用料も同様に取り扱わなければならない。

しかしながら、体育館が受け付ける公園施設の規則運用上の取扱いとして、7日を切って取り止め届が提出された場合等の野球場等の公園施設使用料と附属施設等使用料の取扱いを区別し、公園施設使用料はキャンセル料として全額を徴収し還付しないが、附属施設等使用料については事前申込みがあっても、実際の利用がないので徴収しない、また徴収済の場合は還付するという取扱いを従前から行っており、規則と実態が乖離していた。

使用料という利用者である市民の利害に密接に関わることについて、ルールと実態が一致していないことは好ましくなく、利用者の利便性、納得性、事務の合理化、さらに公平性等を総合的に勘案の上、整理されたい。

(イ) コミネット非登録者に係る公園使用料の債権管理

施設使用料については、コミネットの登録者、非登録者にかかわらず、個別の施設予約状況及び利用状況を把握し、市の歳入として収入すべき額を調定しなければならない。また、未納の使用料がある場合は督促等を行い、適切な債権の管理を行わなければならない。

しかしながら、コミネット非登録者に係る公園施設の使用料において、各体育館が各申請の受付時に作成し、送付された調定収入簿を、確認後体育館に返送し保管しておらず、収入すべき額を把握していなかったため、未納額も把握していなかった。またそのために、非登録者の使用料については収納された額のみを平成20年度決算に計上しており、決算に計上すべき収入未済額の一部を計上していなかった。

収納すべき使用料を適切に把握するために、使用料の調査は確実にを行い、正確な調定額を決定する必要がある。また、適切に使用料を納付している他の利用者に対する公平性の観点からも、滞納者や滞納状況等の把握を行い、滞納者に対しては記録を取りながら督促等を行って、未納の使用料徴収に努められたい。

(3) 博多区（市民局・教育委員会関連）

コミネットを利用した、博多市民センターの利用について監査を実施した。

(指摘事項)

ア 博多市民センターの利用

（博多市民センター、市民局公民館支援課・教育委員会生涯学習課関連）

(ア) ホール予約取消に伴う附属設備使用料徴収と還付

市民センターホールの利用において、利用者が利用日前1ヵ月を切って利用取り止め届を提出した場合、又はコミネットにより利用の取り止めを申し出た場合は、福岡市立市民センター条例施行規則で使用料を徴収し、還付しないことを定めており、ホール使用料とホール附属設備使用料の徴収や還付についての取扱いを区別していない。そのため、ホール使用に合わせて附属設備が予約されたが、利用日前1ヵ月を切って取り止め届が提出された場合等でホール使用料を徴収し還付しない場合は、既に予約されているホール附属設備使用料も同様に取り扱いなければならない。

しかしながら、博多市民センターにおいて、運用上の取扱いとして、1ヵ月を切って取り止め届が提出された場合等のホール使用料とホール附属設備使用料の取扱いを区別し、ホール使用料はキャンセル料として全額を徴収し還付しないが、ホール附属設備使用料については事前申込みがあっても、実際の利用がないので徴収しない、また徴収済の場合は還付するという取扱いを従前から行っており、規則と実態が乖離して

いた。

使用料という利用者である市民の利害に密接に関わることについて、ルールと実態が一致していないことは好ましくなく、福岡市立市民センター条例等を所管する教育委員会生涯学習課を含む関係部局間で協議を行い、利用者の利便性、納得性、事務の合理化、さらに公平性等を総合的に勘案の上、整理されたい。

(4) その他の局

その他以下の局においては、今回の監査で特に指摘する事項はなかった。

ア 総務企画局

コミネットのシステムとしての運営について監査を実施した。

イ 環境局

コミネットを利用した、クリーンパーク運動広場の利用について監査を実施した。

ウ 農林水産局

コミネットを利用した、田園スポーツ広場及び水産加工センター運動広場の利用について監査を実施した。

エ 南区

コミネットを利用した、南市民センターの利用について監査を実施した。

2 その他各局の事務処理において見受けられた事項

定められたとおりに事務処理を行っていなかったということではなかったが、複数の所属や施設において見受けられ、今後の検討が望まれる、以下のようない事例があった。

(1) 利用者登録関係

ア 複数名称での登録に対する対応

コミネットへの二重登録は禁止されているが、登録されている18才未満の団体のなかに、登録されている団体名は若干異なるものの、10を越える団体の代表者住所と連絡先電話番号、使用料振替のための銀行口座名義人が同じという、同一団体の複数名称での登録の可能性が考えられる事例が見受けられた。同様に、連絡先電話番号等は異なるものの、同一の団体名で複数の利用者番号を有しているという事例も見受けられた。

また利用者から施設の窓口職員に対して、「抽選を申し込んでもなかなか当選しない。」、「なぜ特定の団体だけがコミネットの抽選で当選する

のか？」といった声が寄せられていた。

複数名称での登録は抽選機会の均等に関わる問題である。適切に登録して施設を利用している多くの団体との均衡を図るためにも、同一分野での複数団体における同一名義人での銀行口座数の取扱い等の重複登録防止のための措置、新規登録の際に必要な基準や要件等について、公平性の観点から、検討されたい。

(2) 予約関係

ア 使用料を滞納している登録者の予約の取扱い

前月の使用料が未納の場合は、コミネットを利用した新たな予約等ができないようにシステム利用停止の措置をとっていたが、既に予約が成立している施設についての予約継続や実際の利用に関しては全く影響を与えない制度となっている。そのため、コミネット登録者で、複数月の利用にわたる使用料を滞納したまま施設を使用している事例が見受けられ、中には、使用料が未納のまま4ヵ月にわたって公園の施設が使用され、使用料が徴収できていない事例も見受けられた。

使用料前納の特例措置として、コミネットによる予約の場合は使用料の後納を認めているが、例えば複数月利用分の使用料が納入されていない登録者にそのまま施設を利用させるのは、使用料が前納されなければ施設利用を認めない非登録者と比較して均衡を欠いている。

使用料が滞納されている場合の、既に行われている予約の有効性について見直しを行い、一定の場合には予約を取り消すことも検討されたい。

イ 多数の予約取消を繰り返す団体の取扱い

多数の予約を入れ、その多くを取消料がかかる直前に取り消す団体があった。利用直前での取消を前提とした極端な件数の予約であれば、当該予約は他の利用者の利用機会を侵害し、施設の有効利用を妨げるものであることから、多数の予約取消を繰り返す団体については利用制限を行うなど、改善策を検討されたい。

(3) 利用関係

ア 体育館利用時のシルバー手帳等による確認

市民体育館については福岡市民体育館条例施行規則で、また各区の地区体育館については福岡市立地区体育施設条例施行規則で、それぞれ、個人利用であると団体利用であるとを問わず、割引等の料金で利用しようとする利用者は、施設職員にシルバー手帳等を提示する必要があることを定めている。個人利用の場合は施設職員がシルバー手帳等を確認していたが、登録団体が利用する場合は確認していなかった。

「使用料無料の団体として利用しているが要件を満たしていないのではないか？」という利用者の声があり、また適正な団体利用を確保して

いくためにも、必要に応じて登録団体等の体育館利用時に、シルバー手帳等の確認を行われたい。

(4) 債権管理関係

ア 利用団体に対する督促等

コミネット登録団体は団体として施設を利用するが、コミネットに登録する際は、団体の代表者から申請書が提出されていた。使用料の口座振替を行う金融機関の口座名義人が、団体代表者と異なる場合もあった。登録申請書には、団体代表者と口座名義人の氏名、住所等が記載されており、当該情報がコミネットに登録されていた。

コミネット登録者の使用料が利用の翌月に金融機関での口座振替できなかった場合は、コミネットのシステム運営業者から、施設所管課を経由せずに、直接口座名義人宛に納付のお知らせ文書が発送されていた。一方、入金不足等で利用の翌々月に2回目となる口座振替ができなかった場合は、コミネットから一覧表と共に代表者の住所氏名が記載された納付書が出力され、施設所管課に送付されていた。このため、多くの施設所管課では代表者だけに対して督促等を行っており、使用料徴収が進まない事例もあった。

口座振替ができなかった場合の督促等の連絡先が1回目と2回目で異なっており、1回目の口座振替ができなかった場合に発送する納付のお知らせを、代表者宛にすることを検討されたい。また代表者に対して督促等を行っても支払いがなされない場合は、当該団体のメンバーにも督促等を行うことについても検討が望まれる。

イ 債権管理用データの統一的な運用

コミネットから、施設所管課が債権管理を行うために活用できる資料として、施設未精算一覧表という帳票が出力されていた。しかし施設所管課等から施設窓口部門に対して、コミネット管理端末への標準的な入力業務の範囲や内容、方法等について具体的に示していなかった。そのため、入力方法の統一が行われておらず、非登録者の受付時にコミネット上で使用料の請求を行っているという入力が行われず、施設未精算一覧表に収入がない分としての計上がなされなかったものや、還付手続き後にコミネット上で還付を行ったことを入力していないために還付を行うべき分として計上されたままになっていたものがあった。そのためにコミネットの債権管理の情報が必ずしも実態を反映したものになっておらず、施設未精算一覧表が、ほとんどの所管課で使用されていなかった。

施設未精算一覧表は、電算での一括処理を行った結果の帳票であるという性格上、時間的なずれはあるものの、管理者端末も設置されておらず、日々の利用の状況も確認できない多くの施設所管課が、登録者の情報の

みならず非登録者の情報も同時に確認できる資料として作られている。
コミネット入力方法の基準を設けるなど、改善されたい。

ウ 債権管理関係事務の標準化

登録者に係る使用料の口座振替はコミネットシステムで行い、非登録者に係る使用料徴収関係業務は施設窓口部門が行っており、滞納整理等の債権管理関係事務は主として施設所管課において行われていた。コミネットを利用した施設の利用に係る債権管理関係業務を行う場合、施設の管理運営に関する内容に加えて、コミネットや債権管理に関する知識も求められる。しかし多くの施設所管課においては督促等の債権管理の手順等を定めておらず、マニュアル等の形での文書化も行っていなかった。また督促や還付の相手方の氏名等や債権の内容等の把握や、督促等の事務処理状況の記録も十分ではなく、債権の状況が整理されていない施設所管課も見受けられた。

債権管理の対象となる件数が少なく、業務に習熟する機会の少ない所属も散見されることから、事務の標準化を検討されたい。

(5) 契約関係

ア 業務範囲や内容、方法等の明確、具体的な記載

非登録者の受付業務やコミネットに係る管理端末操作を指定管理者や業務の受託業者が行っていたが、多くの指定管理者に係る基本協定書や業務の委託契約書等の契約関係書類に業務の項目を記載するのみで、具体的な事務処理の範囲や内容、方法等について記載したものがなかった。またコミネットに係る管理用の端末機入力等についても、標準的な事務処理として行う具体的な入力業務の範囲や内容、方法等について記載したものがなかった。そのため、施設窓口部門で行う受付に係る業務やコミネットへの入力業務が統一的な事務処理となっておらず、施設窓口部門の行う業務や施設所管課の業務が一部混乱していた。

業務の委託等を行う場合は、業務の範囲や内容、方法等について明確、具体的に委託契約書等の契約関係書類に記載し、指示等を行われたい。

(6) コミネット操作等関係

ア 操作等の研修実施

コミネットから債権管理用に出力されている電算帳票の意味や使用法がよくわからないこともあって、利用していなかった施設所管課が見受けられた。「コミネットの仕組みが複雑でよくわからない。」ということも、実査の際、複数の施設所管課職員から聞いた。また、「コミネットの研修をしてほしい。」という要望は、複数の施設所管課や施設窓口部門の職員から聞いた。

施設所管課の職員は定期的に、また施設窓口部門の職員においても、人

事異動が行われており，毎年度，新たにコミネットに関わることになった職員がいる。コミネットを利用して行っている事務処理の内容等を確認し，事務処理を行う職員のレベルを一定に保つために，定期的な，コミネット操作や債権管理用電算帳票の利用方法等の研修実施を検討されたい。

監査委員の意見

地方自治法第199条第10項の規定に基づき、監査の結果に関する報告に添えて、意見を提出する。

より利用される施設、より活用されるコミネットとなるために

福岡市公共施設案内・予約システム（コミネット）は、様々な目的をもって設置された、市民が異なる目的でサークル的な利用を行うホール等の文化施設や屋内、屋外のスポーツ施設等の公共施設利用に関して、施設案内や空き状況提供、抽選申込み、抽選、利用申込み、利用料の口座振替を一体的に行うシステムである。

コミネットは、一旦利用者として登録すれば、インターネット等で自ら、それぞれの施設利用に係る手続きを行えるので、抽選申込みや利用申請等のために事前に施設窓口を訪れる必要がなく、施設使用料も1ヵ月利用分がまとめて翌月に金融機関の口座から引き落とされるので、利用する市民にとって便利なシステムとなっており、市民にも定着している。また施設の管理運営を行う指定管理者等の職員や施設所管課の職員にとっても、申請受付関係の業務が軽減され、コミネットの登録者と非登録者の施設利用に係る情報を一体的に管理できるため、効率的な業務を行う上で欠かせないシステムとなっている。

今回の行政監査において、前記「第8 監査結果」に記載したとおり、様々な検討を要する事項が見受けられたが、平成9年12月のコミネット利用開始から12年が経過して、市民の施設利用やコミネット利用の形態、利用者としての意識が変化してきたことや、平成16年度以降本市の施設においても指定管理者制度が順次導入されたことに伴って、施設の管理運営形態の変更等が行われ、事務処理方法等の変更があったことも、背景にあると考えられる。

今回、検討を要するとして提示した事項の中には、施設の管理運営を行う複数の指定管理者や施設所管課の職員によって課題だと意識されていた事例もあったが、両者の情報共有が十分ではなかったり、意識の差があった状況も見受けられた。各施設の管理運営を行う指定管理者等の職員は、主体的に業務に取り組んでいたが、具体的な業務について、施設所管課の職員と十分な意思疎通が行われていない事例も見受けられた。また、コミネットには市役所の多くの所管部門が関わっていたが、システム運用を担当する部門とシステムを利用している様々な施設所管部門の連携が十分に行われていない状況もあった。

一般的に、コンピューターシステムが介在し、関係課が多数ある業務の見直しを行うためには、大きなエネルギーを要する。多くの施設所管課において、その管理する施設の数は多く、管理運営業務の内容も、それぞれの施設の維持管理や運営全般となっているため、日々の業務に忙殺されている状況で、見直

しに着手されていないという状況もうかがえた。

しかしながら現状においては、施設利用者にとっても施設を管理運営する職員にとっても、コミネットを利用した公共施設の利用に関して、解決が求められる様々な課題がある。課題解決には一時的にエネルギーを要するが、日常業務の軽減に資するものもある。課題解決のための関係所属による推進体制を明確に定め、前記「第8 監査結果」に記載した事項等について、集中的な見直しを行われたい。

それぞれの施設がより多くの市民にとって利用しやすい施設となるように、またコミネットがより多くの市民に活用されるシステムとなるように、見直しに取り組まれたい。