

## 台東区公共施設予約システム基本機能(現行)

### 1. 施設・付帯設備予約(住民向け機能)

#### (1) 概要

住民が利用者用システムから、施設の空き情報の参照、登録利用者が施設・付帯設備の予約を行うことができる。また、予約を行った登録利用者が予約の取消、付帯設備の追加・削除、予約内容の確認をすることができる。

#### (2) 機能説明

##### ① 施設案内／空き状況参照(利用者用システム)

- 施設の案内情報、空き情報(空きの有無)、休館情報を、予約単位(施設においては面・室など、日時においては予約時間帯)毎に照会することができる。

##### ◆区課題

現行システムでは、施設を選択した後に利用希望日を選択する検索手順であるが、区民アンケートでは、日付から利用可能な施設を検索する機能を求める意見が多くあった。

##### ② 登録利用者認証(ログイン)

- 登録利用者が、ID・パスワードにより認証を受け、システムにログインすることができる。
- 登録利用者の認証時には、施設区分(集会室利用者／スポーツ団体など 施設利用権限)、居住区分(区内／区外)、による施設利用資格チェックを行い、抽選・先着予約の申込画面に申込可否を反映させることができる。

##### ③ 新規予約／取消し

- 登録利用者はログインした後、施設、室場・面、時間帯等を選択して予約することができる。室場・面の予約入力時に、付帯設備も数量や時間帯を指定して予約することができる。このとき、使用料が発生する予約については、使用料支払前の予約状態「仮予約」としてシステムに登録される。
- 室場・面の予約入力時に、利用目的、利用人数(室場定員を超えない数)、その他申請項目を入力させることができ、設定により入力必須とすることができます。
- 予約単位(面・室など)毎に、申込可能な使用内容(目的)を制限する事ができる。
- 夜間延長コマ(21 時～22 時)の枠を、直前のコマ(17 時～21 時 等)とあわせて予約することができる。また、夜間延長コマは単独で予約できない。
- 予約申込内容の確認画面にて、施設使用料及び付帯設備使用料を表示できる。
- 登録利用者が行った自身の仮予約について、指定された期間内であれば取り消すことができる。

### ◆区課題

- ・ 登録利用者が、自身の仮予約を指定された期間内に取消し、すぐに同じ条件で仮予約を入力することで、支払期限にかかるらず仮予約を保持し続ける、という不適切な利用を複数件確認している。これにより、保持されているコマに他の利用者が仮予約を入力することができず、利用者間の不公平が発生している。
- ・ 夜間延長コマのある施設において、延長コマのみ空き有りかつ他コマが空き無しのときに、実際は予約可能なコマがないにもかかわらず、利用者用システムの予約状況表示では「一部空きあり」と表示されている。利用者に誤解を生じさせるほか、施設への問合せ増の原因にもなっており、解消したいと考えている。

#### ④ 予約内容参照

- ・ 登録利用者が行った自身の予約について、予約の内容〔施設、使用日時、支払期限、予約の状況(仮予約・本予約)〕を確認することができる。

#### ⑤ 付帯設備の変更

- ・ 登録利用者が行った自身の予約について、指定された期間内であれば、付帯設備の追加・削除・使用時間帯の変更を行うことができる。

#### ⑥ 予約制限機能

- ・ 利用者の施設区分ごとに仮予約できる施設を、利用者の居住区分ごとに仮予約できる期間を制限し、空き状況照会画面の表示に反映させることができる。
- ・ 利用者の人数区分(個人／団体)ごとに、設定した施設内で仮予約が保持できるコマ(時間帯)数を制限することができる。

#### ⑦ メールアドレス登録機能

- ・ 利用者がメールアドレスを登録することにより、インターネットからの予約、及び後述の抽選申込、取消、抽選結果、クレジット決済等に関する確認メールを受信することができる。

## 2. 抽選申込(住民向け機能)

### (1) 概要

施設の空室予約申込に先立ち機械抽選により利用者の決定を行う施設について、利用者用システムから、抽選の申込・取消し・内容参照・当落選確認等を行うことができる。

### (2) 機能説明

#### ① 抽選申込／取消し

- ・ 登録利用者は、抽選申込期間中に、ID・パスワードによりログインし、利用権限のある施設の抽選申込可能な日の抽選申込を行うことができる。
- ・ 抽選を行うかどうか、予約単位(面・室など)毎に設定できる。
- ・ 予約単位(面・室など)毎に、申込可能な使用内容(目的)を制限する事ができる。

- ・ 登録利用者は、抽選申込期間中に、ID・パスワードによりログインし、抽選申込の取消しを行うことができる。

② 抽選申込内容参照

- ・ 登録利用者は、抽選申込期間中に、ID・パスワードによりログインし、抽選申込の確認を行うことができる。

③ 抽選当落選確認／確定

- ・ 登録利用者は、当選確認期間中に、ID・パスワードによりログインし、抽選結果の確認を行うことができる。
- ・ 登録利用者は、抽選結果の確認を行った後、当選した抽選申込について、当選確定（予約申込）を行う。
- ・ 当選確認期間中に当選確定（予約申込）が行われなかった抽選申込については、確認期間終了後、自動削除することができる。
- ・ 登録利用者が当選した抽選申込について、当選確定（予約申込）を行う際には、申込内容の確認画面にて、施設使用料を表示できる。

### 3. キャッシュレス決済(住民向け機能)

#### (1) 概要

利用者用システムから、オンラインクレジットカード決済により、施設使用料や付帯設備使用料の支払い、及び予約取消・変更に伴う還付・追徴を行うことができる。

#### (2) 機能説明

##### ① オンラインクレジット決済

- ・ 利用者の予約申込（仮予約）完了画面及び予約内容の確認画面から、クレジットカード決済画面に遷移できる。
- ・ クレジットカード決済画面への遷移前に、注意・禁止事項等に対する同意確認の画面を表示し、同意の可否を確認できる。
- ・ 同意ボタンの押下後に、クレジットカード等の情報を入力するための決済システムの画面に遷移できる。
- ・ クレジットカード決済処理完了画面には、施設予約システムと決済システムとを紐づける番号（決済番号）、決済受付日時、施設名及び室場名、利用日及び時間帯、使用料を表示する。

##### ② 予約取消に伴うオンラインクレジット還付

- ・ 指定した期間内であれば、オンラインキャッシュレス決済により支払済みの本予約については、施設予約システム上から利用の取消申請を行うことができる。
- ・ 上記にて利用者が取消申請したもののうち、使用料の還付が発生するものについては、システムにて指定する割合で還付額を計算できる。
- ・ 室場、付帯設備の予約取消について、決済代行事業者において還付可能な期間内で

あれば、オンラインで還付処理ができる。

◆区課題

- ・ オンラインキャッシュレス決済により支払済みの予約の取消を、利用者自身で行った場合、予約の取消処理とは別に、オンライン還付処理を行ってもらう必要がある。現行システムでは、取消完了画面から直接クレジットカード決済画面に遷移できないことから、還付処理を忘れやすく、未還付の決済が残るなど、利用者の不利益になっている。
- ・ オンライン決済済みの本予約のみ利用者システムから取消可能としたため、全額免除や室場料金が無料の場合など、使用料が0円の本予約が利用者システムから取消できない。施設職員による取消が必要なため、利用者の不便・職員の手間になっている。

③ 予約変更に伴う追加オンラインクレジット決済・還付

- ・ 室場の予約における料金に変更が発生する処理(時間帯の変更、延長・短縮、室場の変更、利用日の変更 等)について、オンライン決済により追加支払い又はオンラインによる還付ができる。
- ・ 付帯設備の予約における料金に変更が発生する処理(追加、削除、数量の変更、使用時間の変更)について、追加分のオンライン決済またはオンライン還付ができる。(追加の場合は、室場の支払い期限内に限りオンライン決済が可能)。

◆区課題

付帯設備の変更に伴う料金の追加徴収に際して、付帯設備に支払期限が設定できることから、現行システムでは室場の支払期限内にしかオンラインによる追加決済ができない。オンラインで付帯設備の追加ができるにもかかわらず、時期によっては決済のみ窓口で行う必要があり、利用者の不便になっている。

#### 4. 利用者管理(職員向け機能)

(1) 概要

職員用システムから、住民の利用者情報の登録・照会・変更・有効期限更新等を行う。

(2) 機能説明

① 利用者情報登録・変更・更新

- ・ 登録利用者情報を新規に登録、あるいは変更を行うことができる。
- ・ 登録利用者の有効期限を更新することができる。
- ・ 有効期限は、システムにより自動で入力され(新規登録・有効期限切れ後の更新:操作日の2年後の同月の末日、更新:有効期限の2年後の同月の末日)、手動で変更することもできる。

◆区課題

利用者新規登録に際しては、施設窓口で必要書類を記載してもらい、それを職員がシステムに打ち直す作業が必要である。窓口での説明事項や確認書類があるため、利用者が窓口に来ることは必須であるが、利用者情報を事前に入力でき、それを利用者登録時に流用できる機能があれば、利用者・職員双方の負担が軽減できると考えている。

② 利用者情報照会

- ・ 職員用システムから、登録利用者情報を照会することができる。
- ・ ID、氏名、団体名、メールアドレス、電話番号、その他の登録利用者情報の一部を指定することにより登録利用者情報を検索し、特定することができる。

③ 利用者登録廃止

- ・ 利用者管理資格のある職員が、職員用システムから、登録利用者を登録廃止状態にすることができます。
- ・ 登録廃止状態にする際、当該登録利用者に未納・未還付の処理がある場合、警告を表示する。

④ 施設利用資格の登録

- ・ 職員用システムから、登録利用者に対し施設の利用資格を登録することができる。
- ・ 施設の利用資格はあらかじめ設定した複数施設のグループごとに付与できる。
- ・ 操作職員の操作権限に応じて、利用者に付与可能なグループが限定できる。

5. 施設・付帯設備予約管理(職員向け機能)

(1) 概要

職員用システムから、登録利用者を指定して、予約申込・予約の取消し等を行うことができる。また、登録利用者を指定せず、公用予約(メンテナンス等)の入力・取消等を行うことができる。

(2) 機能説明

① 空き状況参照

- ・ 空き情報、休館情報を照会することができる。

② 新規予約／変更／取消し

- ・ 登録利用者に代わって、施設、室場・面、時間帯等を選択して予約することができる。
- ・ 室場・面の予約入力時に、付帯設備も同様に数量や時間帯を指定して予約することができる。
- ・ 室場・面の予約入力時に、利用目的、利用人数(室場定員を超えない数)、その他申請項目を入力することができる。

- ・ 室場・面の予約入力時に、申請減免区分を適用することができる。申請減免区分を適用した予約は、減額または免除を反映した使用料金を表示することができる。
- ・ 登録利用者に代わって、予約の変更(付帯設備の変更を含む)や取消しができる。
- ・ 利用者区分等による処理可能期間外であっても、警告メッセージを表示した上で処理を継続し、予約、変更、取消ができる。
- ・ 夜間延長コマ(21 時～22 時)の枠を、直前のコマ(17 時～21 時 等)とあわせて予約することができる。また、利用者から単独で予約できないが、職員システムにおいては、警告を表示した上で、処理を継続し、予約することができる。
- ・ 支払期限を過ぎて施設使用料の全額が未納の予約は、支払期限経過後に自動で取消される。(施設によっては、自動取消機能を有効にしていない)

③ 予約内容参照・印刷

- ・ 特定の予約を指定して、日時・施設・利用者等その内容を表示・印刷することができる。

④ 予約一覧参照・印刷

- ・ 施設又は室場内の予約(取消されたものも含む)の一覧を、期間を指定して、Excel ファイルで出力することができる。

⑤ 使用申請書発行

- ・ 入力済みの予約について、予約内容を記載した使用申請書を印刷することができる。
- ・ 変更された予約について、変更内容を記載した変更申請書を印刷することができる。
- ・ 取消された予約について、予約内容を記載した取消申請書を印刷することができる。

⑥ 公用予約入力

- ・ 利用者を指定せず、公用等予約を入力することができる。
- ・ 「休館日」「工事」「メンテナンス」「選挙」「一般開放」等から事由を選択でき、入力した事由を利用者システムの空き状況に表示することができる。

## 6. 施設抽選管理(職員向け機能)

### (1) 概要

施設の空室予約申込に先立ち機械抽選により利用者の決定を行う施設について、職員用システムから、利用者に代わって、抽選の申込・取消し・内容参照・当落選確認等を行うことができる。

### (2) 機能説明

#### ① 抽選申込可能日等の照会

- ・ 抽選申込期間中に、予約単位(面・室など)毎の抽選申込可能日を照会することができる。
- ・ 抽選申込期間中に、指定した抽選申込可能日の、時間帯別抽選申込の件数を照会できる。
- ・ 施設・室場によっては、機械抽選を行わないことができる。

- ② 抽選申込／取消し(職員用システム)
  - ・ 抽選申込期間中に、抽選申込者(登録利用者)に代わって、抽選可能日の施設、室場・面、時間帯等を選択して、抽選申込を行うことができる。
  - ・ 抽選申込期間中に、抽選申込者(登録利用者)に代わって、抽選申込の取消しを行うことができる。
- ③ 抽選状況参照(職員用システム)
  - ・ 抽選申込・抽選処理・当選確定期間中に、抽選申込者(登録利用者)を指定して、抽選申込の一覧や内容を照会できる。
  - ・ 当選確定期間中に、抽選申込者(登録利用者)を指定して、抽選結果の一覧を照会できる。
- ④ 抽選処理
  - ・ 機械抽選により、抽選を実施する。
- ⑤ 当選者予約確定(職員用システム)
  - ・ 抽選申込者(登録利用者)に代わって、当選確認期間に当選した予約を照会後、当選確定(予約申込)を行うことができる。

## 7. 収納管理(職員向け機能)

### (1) 概要

職員用システムから、施設使用料等の収納、還付を行う。

### (2) 機能説明

- ① 収納・領収書印刷
  - ・ 窓口での現金又はキャッシュレス収納の際、収納管理資格のある職員が職員用システムから該当の利用者の予約情報を特定し、収納料金を登録し、未納状態から収納済状態に変えることができる。
  - ・ 収納済み状態への変更時、収納方法を「現金」「クレジットカード」「電子マネー」「QRコード」から選択し、記録することができる。
  - ・ 施設使用料の全額が収納済みになった場合、該当の予約状態を自動的に「本予約」に変更する。
  - ・ 新規予約の場合、料金収納後、使用承認書・領収書を印刷することができる。
  - ・ 予約の変更による追徴の場合は、収納後、変更承認書・領収書を印刷することができる。
- ② 還付・還付受領書印刷
  - ・ 予約の変更による還付の場合は、収納後、変更承認書・還付受領書を印刷することができる。
  - ・ 予約の取消による還付の場合は、収納後、取消承認書・還付受領書を印刷することができる。

③ 未納・未還付情報照会

- 施設、使用日等を指定して、未納者の一覧及び未納の詳細情報を表示・印刷することができる。
- 施設、使用日等を指定して未還付(還付の未受領)者の一覧及び未還付の詳細情報を照会することができる。

④ 収納・還付情報印刷

- 施設、支払日・還付日を指定し、収納・無料・還付の一覧を Excel ファイルで出力印刷することができる。

## 8. キャッシュレス決済(職員向け機能)

### (1) 概要

職員用システムから、現金の他、窓口におけるキャッシュレス決済(クレジットカード・電子マネー・QR コード決済)及びシステムからのオンラインクレジットカード決済により、施設使用料や付帯設備使用料の支払いの受付、及び予約取消・変更に伴う還付を行うことができる。

### (2) 機能説明

① 窓口キャッシュレス決済の受付

- 窓口での収納受付時に、収納方法を現金及び窓口キャッシュレス決済の種別にあわせて登録し、記録することができる。(7. (2)①参照)

② オンラインキャッシュレス決済の照会

- 利用者が施設予約システムからクレジットカード決済により本予約を行ったものについて、予約ごとに支払額、施設予約システムと決済システムとを紐づける番号(決済番号)、支払受付日時を確認することができる。
- 決済番号または利用施設・決済日期間・処理状態(決済済・決済取消済)を指定し、該当する決済を一覧で表示することができる。一覧には、決済番号・金額・決済(取消)日時・決済した予約の詳細(施設、室場・面、利用日時)が表示される。

③ オンラインキャッシュレス決済の窓口還付(職員用システム)

- 利用者が施設予約システムからクレジットカード決済により本予約を行ったものについて、決済サイト上のデータ保存期間終了後などオンライン還付が不可の場合に、システムにおいて還付処理を行うことができる。

④ オンラインキャッシュレス決済の通知(職員用システム)

- 利用者が登録しているメールアドレス宛に、決済・還付の完了のタイミングでメールを送信することができる。

## 9. 減免管理

### (1) 概要

職員用システムから、施設利用料及び付帯設備利用料について、あらかじめ設定した減免区分を予約に設定することで、料金を減額または免除することができる。また、減免の対象や割合等について、事前にシステム上で設定を行うことにより、利用者用・職員用システムで予約した際に自動的に減免後の料金を適用することができる。

### (2) 機能説明

#### ① 予約ごとの減免

- ・ 予約入力時または予約内容変更時、予約に対し職員が適用する、申請減免区分を登録することができ、区分ごとに、名称と、施設利用料と付帯設備利用料の減免率をそれぞれ設定することができる。

#### ② 自動適用減免(詳しくは「自動減免早見表」(様式4添付シート)を参照)

- ・ 利用者に対し登録する、自動適用減免区分を登録することができ、区分ごとに、名称、減免が適用される利用目的、施設利用料と付帯設備利用料の減免率をそれぞれ設定することができる。
- ・ 登録した自動適用減免区分について、室場ごとに、それぞれ適用する・適用しないを設定することができる。
- ・ 自動適用減免区分が登録された利用者が予約申込を行った際、区分と、室場情報と、申込時の利用目的に応じて、減免の対象となるかを自動的に判断し、減免料金の計算を行うことができる。
- ・ 自動減免区分が適用された利用者が、減免対象となる室場と利用目的を申請した場合、減免が適用された料金がシステムに表示される。
- ・ 自動減免区分が適用された利用者が、全額免除となる施設と利用目的を申請して予約の入力を完了した場合、仮予約は自動的に本予約に変更される。

## 10. 統計管理(職員向け機能)

### (1) 概要

職員用システムから、施設の使用状況、利用者登録の状況、システムの使用状況等の統計帳票を出力する。また、各施設の予約、取消し等の操作について、どの職員によりどのような操作が行われたかを操作ログとして管理する。

### (2) 機能説明

出力する統計情報は以下の通りである。

- ・ 各施設・室場における使用状況(年別、月別、使用人数、基本使用料・減免使用、付帯設備使用料 等)
- ・ 各施設窓口における使用料の入金実績(日次／月次、施設使用料、備品使用料、キャンセル料、合計納付額、還付額、収納方法ごとの内訳 等)

- ・ 各施設の月別抽選期間申込件数(各利用媒体別の申込件数)
- ・ 各施設の月別予約申込件数(各利用媒体別の申込件数)
- ・ 月別利用者登録件数(団体、個人)
- ・ トップページ、空室状況照会ページ等のアクセス状況

## 11. 職員管理(職員向け機能)

### (1) 概要

職員用システムから、職員毎に ID とパスワードを設定し、管理する。

### (2) 機能説明

#### ① 職員 ID 管理

- ・ 管理者権限を持つ職員が、職員 ID、パスワード、氏名、施設を登録・変更・削除することができる。
- ・ 職員 ID 毎に、操作可能な対象施設及び利用者の施設利用資格付与権限を限定する。

#### ◆区課題

操作可能施設を限定しているため操作可能施設の予約状況しか閲覧できないが、利用者からの問合せに応じる際など、特定利用者の他施設における予約状況が確認できず、回答に時間を要するなど利用者の不便・職員の業務負担が発生している。

## 12. マスタ管理(職員向け機能)

### (1) 概要

職員用システムより、各種マスタを設定・管理する。

### (2) 機能説明

#### ① 施設マスタ

- ・ 休館、予約申込回数、抽選申込受付期間パターン、予約取消し可能期間、施設案内情報、利用者への公開レベル等を管理する。

#### ② 室場マスタ

- ・ 利用者への公開レベル、利用可能な利用者資格、予約スケジュール、予約時間割、申請可能な利用目的、適用される自動適用減免等を管理する。
- ・ 2つの室場をあわせて1つの室場として貸し出す場合など、組み合わせで予約可能な室場が登録できる。

#### ③ 付帯設備マスタ

- ・ 施設ごとに利用する付帯設備を管理する。
- ・ 付帯設備は予約可能残数管理を行うことができる。残数管理は、施設全体に加え、室場単位でも設けることができる。
- ・ 夜間照明等、指定した時間帯の予約に自動で予約される付帯設備を登録することができる。自動予約対象の時間帯は、日照時間にあわせ、月日によりいくつかの時期に

わけて変えることができる。

④ 料金マスタ

- ・ 室場ごとの料金表を持ち、時間帯・曜日(平日または土日祝日)ごとの、施設使用料、付帯設備料、延長料、照明料等を管理する。

⑤ 自動適用減免マスタ

- ・ 利用者情報に登録する自動減免適用区分と、その区分に関連付ける利用目的を管理する。(9.(2)②参照)

⑥ 申請減免マスタ

- ・ 申請時に適用できる減免区分と、その区分ごとに施設利用料と付帯設備利用料の減免率を管理する。(9.(2)①参照)

⑦ 利用者へのお知らせマスタ

- ・ 施設ごとに、利用者へのお知らせを登録できる。お知らせは、施設選択画面等に表示する。
- ・ システム全体で、利用者へのお知らせを登録できる。お知らせは、システムのトップページに表示する。

⑧ その他

- ・ 多数の予約を保持されることを防止するため、抽選申込数・当選数、仮予約申込数の上限を、個人・団体の別で設定する。
- ・ 申込完了・抽選結果等、システム内お知らせ及びメールのメッセージを管理する。
- ・ 利用者サイトの閉塞及び閉塞解除を行う。

### 13. 作業確認画面表示(職員向け機能)

#### (1) 概要

職員用システムで、職員の処理によらない、利用者用システムからの予約状況及び自動処理状況を確認できる。

#### (2) 機能説明

① 担当施設の表示

- ・ ログインした職員の担当施設を表示する。

② 住民サイトからの予約申込・取消件数の表示

- ・ 過去3日分の、担当施設への予約申込・取消件数を表示する。
- ・ 予約申込は、選択した予約の内容詳細画面に遷移することができる。

③ 仮予約のある室場の表示

- ・ 仮予約状態の申請がある室場を表示する。

④ 自動実行処理の結果

- ・ 使用料未納予約の自動取消等、自動実行処理の結果を、過去10日程度表示する。