

地方自治体・民間企業等の
電子化事例調査報告資料

【事例番号 1】

インターネット施設予約システムの導入事例
(浜松市)

アビームコンサルティング株式会社

目 次

第 1 本資料の目的及び調査の概要	1
1 本資料の目的	1
2 調査の概要	1
(1) 調査対象手続の概要	1
(2) 手続利用者の概要	2
(3) 手続利用に必要な条件・環境	2
第 2 民事訴訟手続の I T 化に向けた本事例からの示唆	2
第 3 調査結果詳細	3
1 e 提出に関する事項	3
(1) 訴え提起のオンライン提出への一本化	3
(2) 手数料の電子納付・電子決済への対応	4
2 e 事件管理に係る事項	4
(1) 主張・証拠への随時オンラインアクセス	4
(2) 本人・代理人が期日の進捗・進行計画を確認	4
(3) 期日の自動指定	4
3 構築費用・技術基盤に関する事項	5
(1) 初期構築・運用等の費用	5
(2) 技術基盤（導入ソフトウェア等）の確認	5
4 電子化の効果に関する事項	5
(1) 電子化の効果を測定する指標と効果	5
5 民事訴訟手続との類似性・親和性及び利用者サポートの体制・手当てに関する事項	6
(1) 利用者サポートに関する具体的な体制や手当（対応窓口の有無など）	6

第1 本資料の目的及び調査の概要

1 本資料の目的

本資料は、民事訴訟手続のIT化の検討に際して、幅広いIT化の可能性を検討するため、民事訴訟手続のIT化において活用可能と考えられる国の行政手続に関する電子化事例を収集・整理するものである。

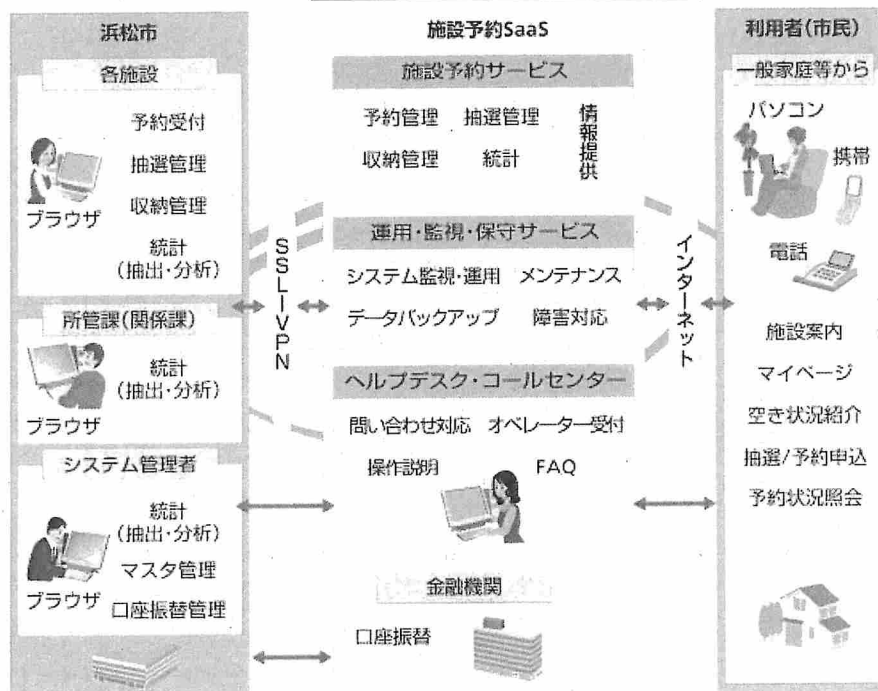
2 調査の概要

(1) 調査対象手続の概要

本事例では、静岡県浜松市のインターネット施設予約システムを調査対象としている。

静岡県浜松市は、平成17年7月に周辺12市町村が合併し、面積で全国第2位、人口では県内トップの82万人を擁する市となった。合併の結果、これまで各市町村で管理していたスポーツ施設や公民館・文化施設などの公共施設をインターネットサイト「まっぼっくり」から一括して空き状況の検索や予約が行える仕組みを導入した。従来の予約システムは自己導入であったため、導入以降の機能強化に多額の追加投資が発生していた。また、増加した公共施設への対応も困難であった。そこで、インターネットを通じてソフトウェアの機能をサービスとして提供するシステム（SaaS型）の導入したことにより、公共施設数は2倍管理となったにも関わらず年間コストは50%に大幅削減を実現し、低コスト、高サービスの提供を行えるようになった。¹

図表第1-1 システム概要図



¹ SaaS型インターネット施設予約システムを採用した浜松市が低コスト・高サービスを実現
(<http://www.fujitsu.com/jp/solutions/industry/public-sector/local-government/case-studies/hamamatsu.html>)

(2) 手続利用者の概要

手続利用者は、各市町村が管理するスポーツ施設や公民館・文化施設などの公共施設を利用したい住民である。

(3) 手続利用に必要な条件・環境

施設予約システムの利用に際して、利用者は以下の環境を用意する必要がある。

ア パソコン等の機器

システムを閲覧可能なブラウザを搭載したパソコン、スマートフォン及び携帯電話。また、一部の画面に JavaScript（ジャバスクリプト）を使用しているため、利用の際は「JavaScript を有効」に設定する必要がある。

イ インターネット環境

インターネット回線（ADSL、光ファイバー等）によりブラウザからインターネット施設予約システムに接続できること。

ウ 利用者カード

インターネット施設予約システムを利用するには、事前に利用者登録を行う必要がある。登録後に利用者番号を記入した利用者カードが発行され、利用者番号とパスワードによりシステムにログインが可能となる。なお、利用者登録は施設窓口で手続することができる。（施設の空き状況及び施設詳細情報の照会の場合、利用者登録は不要。）

第2 民事訴訟手続のIT化に向けた本事例からの示唆

1 サービス提供形態について

既存システムは自己導入であったため、導入以降の機能強化に多額な追加投資が発生していた。新システムではASPサービス利用により、ASP使用料、サポートセンターの費用を支払うことで事業会社がサポートすることとなったため、システム管理面の大幅なコスト低減やコールセンター利用による施設職員の利用者対応の負担軽減などの効果がでている。その反面、セキュリティ面は提供会社のポリシーに依存してしまうことから民事訴訟手続のIT化においては、コストだけでなくセキュリティレベルが十分に満たしているかを調達時の観点として含めることが必須となることが推察される。

第3 調査結果詳細

1 e 提出に関する事項

e 提出は、民事訴訟手続において、裁判所への訴状、答弁書、準備書面、証拠書類等の書面提出を電子的に行うことをいう。ここでは、民事訴訟に関わる一連のプロセスにおける書面の提出に関連する事項について、地方自治体・民間企業等の電子化事例ではどのような取扱としているかを確認する。

(1) 訴え提起のオンライン提出への一本化

訴えの提起のオンライン提出への一本化について検討するためには、利用者の利便性の向上が必要である。このため、システムの利用時間、進捗状況の確認方法及び電子的な方法以外の提出によるデジタル弱者対策について、他の事例における取扱を確認することが有効であると考えられる。本事例における取扱の現状は以下のとおりであった。

ア 申請等の提出方法

本事例ではインターネット予約、オペレータによる電話受付（まつぼっくりサポートセンター）及び各施設の受付窓口にて予約を行う3つの方法がある。また、毎月決められた日に抽選により、当選した利用者が施設を利用することが可能となる。

イ オンライン提出の場合、電子手続を利用できない人はどのような方法で申請しているか。

オペレータによる電話受付と、各施設の受付窓口にて予約を行う2つの方法がある。

ウ オンライン提出の場合の本人認証手段・申請受理の旨の申請者への通知手法

利用者カードの利用者番号と登録時に指定したパスワードにより、ログイン時に認証を行う。また、システムから施設予約を行った場合、利用者カード登録時に設定した所定のメールアドレスに予約確認のメールが送付される。

エ どの時点をもって提出時としているか(送信時・受信時・その他)

オンラインシステムにより行われた施設予約手続は、浜松市の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた際に、予約が完了したものとみなされる。

オ オンラインによる受付時間

24時間365日である。ただし、電話受付「まつぼっくりサポートセンター」は、午前8時半から午後21時半までとなっている。

(2) 手数料の電子納付・電子決済への対応

施設使用料の支払いは、施設窓口での現金払い又は口座振替の2種類となる。口座振替は利用者登録を行う必要がある。また、クレジット、電子マネー等によるインターネット決済での施設の使用料の支払いは取扱われていない。

2 e 事件管理に係る事項

e 事件管理は、民事訴訟手続において、事件管理（経過・期日の管理）、提出書面・証拠の一覧内容管理、判決・決定内容の管理等の事件に関わる情報の管理を電子的に行うことをいう。ここでは、民事訴訟に関わる事件管理に関連する事項について、国の電子化事例ではどのような取扱としているかを確認する。

(1) 主張・証拠への随時オンラインアクセス

本事例では、登録情報の確認、メールアドレスの確認・変更、パスワードの変更、予約状況の確認・申込みなど、オンラインで行うことが可能である。

ア 画面上から確認を行うことが可能か。アクセスする際の本人認証はどのように行うのか。

利用者カード発行時に発行される、利用者番号と登録したパスワードによりログイン認証を行う。

イ 提出済み書面の加除訂正が可能な期間の有無

予約した内容に誤りや変更がある場合、予約を取消して再度予約する必要がある。また、施設ごとに定めたキャンセル限界日を過ぎた予約、またはキャンセル限界日前であっても料金を支払った予約はシステムからは取消ができない。その際は支払・還付の手続が必要となり、施設窓口で取消を申請する必要がある。

(2) 本人・代理人が期日の進捗・進行計画を確認

まつぼっくりシステムから予約状況の確認や変更を行うことが可能である。

(3) 期日の自動指定

本事例では、キャンセル限界日を過ぎた施設についてはウェブ画面からの変更ができないため、施設窓口で取消を申請する必要がある。

3 構築費用・技術基盤に関する事項

本事例の民事訴訟手続のIT化への活用を検討するに当たり、どの程度のコストを要しているかは、一つの重要な判断基準となりうる。このため、本事例において必要なシステム構築費等のコストを調査した結果を以下に整理する。併せて、本事例で利用している技術基盤についても整理する。

(1) 初期構築・運用等の費用

構築又は運用に係る予算はどの程度か確認した。

- ・電子市役所推進事業（新スポーツ・文化施設予約システムの開発，運用）

初期構築：174,525（千円）（平成20年度）²

ランニングコスト：131,835（千円）（平成21年度～平成22年度）

(2) 技術基盤（導入ソフトウェア等）の確認

本事例では、SaaS型によるシステム構築を行っている。事業者提供の施設予約パッケージをベースにして、基本機能である施設情報，予約管理，抽選管理に，コールセンターやオペレータ受付などを付加して実現している。³

4 電子化の効果に関する事項

本事例における電子化の手法等を民事訴訟手続のIT化に適用するか否か検討する一つの方法としては、実績として効果があったといえるか否かは重要な要素であることから、本事例における電子化の効果を確認した。

(1) 電子化の効果を測定する指標と効果

本事例において、電子化の効果を測定する指標と実際の効果を確認した。確認できた事項は以下のとおり。

- ・システム利用状況

利用者向けポータルサイトにおいて、利用者の多様性を考慮した「詳細版」「簡易版」を用意したことや、検索機能を充実させた結果、Webへのアクセス数，予約件数が増加した。

その他，施設窓口での予約件数が多くなっているが，新システム導入により利用者カードの切替えが必要であったためである。また，抽選件数が減少しているのは，旧システムでは同一利用者が自身の当選確率を上げるために，同一抽選に対して複数申し込むことができたが，新システムにおいてはそれが不可となり，公平性がより高められる結果となった。以下に1か月の利用状況の比較を示す。

² 平成20年度 政策・事業評価

(<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/houmu/21jigyohyouka/documents/h20gaibukeka2.pdf>)

³

図表第 3 - 1 1 か月利用状況比較⁴

項目	メディア	旧システム推定値 (単位:件)	新システム推定値 (単位:件)	対、旧システム比率
予約件数	窓口	6,270	13,665	2.2
	Web	6,475	10,872	1.7
	その他(*1)	23	150	6.6
	携帯	1,368	1,737	1.3
	計	14,136	26,424	1.9
抽選件数	窓口	1,140	728	0.6
	Web	42,750	18,355	0.4
	その他(*1)	342	264	0.8
	携帯	4,788	1,108	0.2
	計	49,020	20,455	0.4
トップページ アクセス件数	Web	15,048	21,500	1.4
	携帯	4,560	2,891	0.6
	計	19,608	24,391	1.2

5 民事訴訟手続との類似性・親和性及び利用者サポートの体制・手当てに関する事項

本事例において民事訴訟手続のIT化の構成や利用者サポートを検討する一つの材料として、本事例における類似性・親和性や利用者サポートの体制・手当てについて確認をした。

(1) 利用者サポートに関する具体的な体制や手当（対応窓口の有無など）

当該事例における利用者サポートの対応窓口、受付時間及び連絡方法についてどのような方法で対応されているのか以下、体制や手当を確認した。

・まっぼっくりサポートセンター

【連絡手段】電話のみ

【受付時間】8:30～21:30（12月29日から1月3日を除く毎日）

・Web 問い合わせフォーム（システムに関する意見の問合せ先）

【連絡手段】メール

【受付時間】24時間365日

以上

⁴ 「浜松市スポーツ・文化施設予約システム開発」開発報告書
(https://hojo.keirin-autorace.or.jp/seikabutu/seika/20nx_/bhu_/it_/20-028koho-17.pdf)