

令和4年5月30日	11時30分受理	受付順位	13
		発言順位	15

発 言 通 告 書

藤枝市議会議長 山根 一 様

藤枝市議会議員 2番 八木 勝

次のとおり通知します。

発言の種類	代表質問	一般質問	緊急質問
1. 標 題	市民にとって使いやすい公共施設なのか 答弁を求める者 (市長)		

(要旨・内容)

デジタル化の波は、今までにない速度で、私たちの仕事や日常生活に入り込んできている今日この頃です。一方で、これを利活用し便利な生活に満足している人々とは対照的に、不便さを感じている人々も見受けられるようになってきているのも現実では無いでしょうか。「だれひとり取り残さない」といった優しい掛け声で始まったはずの市役所のデジタル化事業ですが、早くも市民の中から不平不満の声が聞こえて来ております。果たしてスマホを持ちたくないという人やパソコン操作が苦手な市民の側に立って、藤枝市は仕事を展開できているのでしょうか。事務の効率化を重視する余り、市民を「誰ひとり取り残さない」というサービスの根幹を忘れてはいないでしょうか。

令和4年度から、「藤枝市公共施設予約システム」によるWEB予約が始まりました。このための予約手続きは、実際今年の2月から行われたのですが、地区交流センターなどの施設を予約申請するためには、まず事前に利用者のID登録が必要となりました。そしてその上で利用者はパソコンやスマートフォンを使って、希望日時の予約を、決められた期間に予約しなければなりません。

さらに抽選に外れた場合には、再度決められた日時に、今度は早い者勝ちで一斉に機器を操作し競争しなければなりません。どう考えてもパソコンやスマートフォンの操作が苦手な市民の皆さまには不利な申し込み方法になってしまいます。これまでと違って不便をおかけしてしまった方が多く発生したことをご存じでしょうか。

私は市の公共施設を、市民の皆さま全員に、喜んで、しかも便利に使っていただきたいと思っています。今回の予約システムの変更に合わせ、この制度が更に改善され、市民の皆さま全員が恩恵を受けられますように、また、併せてこれまでの公共施設利用者の立場に立って以下4点について伺います。

- (1) 今回の公共施設の予約申請には、事前に利用者のID登録が必要です。実際に各施設に於いては、要領を得ない市民の皆さまから、かなりの問い合わせや不満の声があったと思われませんが、どんな状況であったか伺います。

(※ 内容は詳細に記入してください。)

(2) パソコンやスマートフォンをお持ちでない方の予約は、どのようにして行ったのでしょうか。また今後はどうなりますか。

(3) 予約申し込みが確定した後の、利用料金の支払い期限について地区交流センターや文化センター、生涯学習センターは予約確定後2週間以内に利用料金を納めなければなりません(この期間を過ぎると無効になってしまう)。納期の期間が2週間と短いため、利用者にとっては負担となっていると思われませんが、延長等、考えていただけないか伺います。

(4) 『貸館利用について』の説明資料の3. その他の(2)に「利用者が自己都合によりキャンセルした場合、支払われた使用料は、原則として返金できません。」とあります。

利用者が台風接近による暴風大雨警報等の発生を心配して、安全確保のため急遽利用を中止した場合、また、参加予定者の中にコロナ感染者や濃厚接触者が発生したことが事前に分かり、利用者が使用を中止した場合、キャンセル料は発生しますか伺います。