

令和 8 年 9 月 3 日
 総合支所
 生活文化政策部
 地域行政部
 スポーツ推進部
 経済産業部
 みどり 33 推進担当部
 教育委員会事務局

公共施設の利用ルールの改正及びけやきネットの再構築の検討の方向性について

1 主旨

世田谷区公共施設利用案内システム（以下、「けやきネット」）は、平成9年度に電話・FAXによる予約受付システムとして運用を開始し、平成30年度にはインターネット予約を前提としたシステムへ再構築し、令和7年度末時点では、約2万4千団体が区内公共施設201箇所を年間約37万件利用されている。

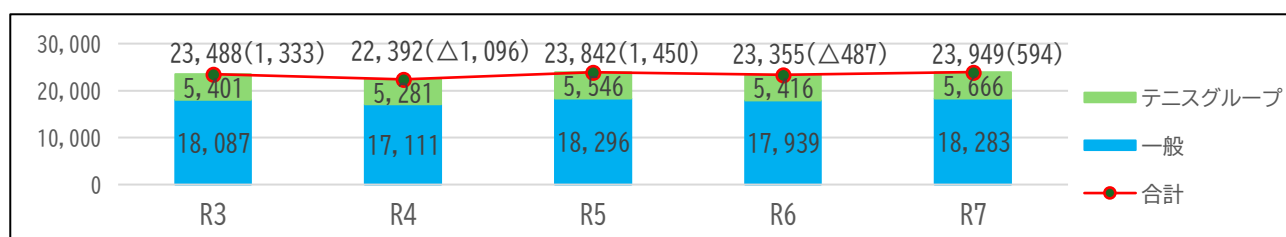
施設利用に関しては、多くの利用者から概ね良好な評価を得ている一方で、少人数利用（登録メンバー5人以上の緩和）、サービスアプリやSNS等を通じて募った個人の集まりによる利用、民間クラブ活動での利用など、複数の要望が寄せられているが、現行ルールでは対応できず、利用ニーズとの乖離が生じている。

については、利用者からの要望に応えるため、令和10年8月末に到来するけやきネットの保守期限に合わせて、「公共施設等総合管理計画」、「新たな行政運営への移行実行プラン」等の関連計画との整合性を確保しながら、「区民目線の施設利用サービスの改善」を基本方針とした公共施設利用ルールの改正を行う。併せて、新利用ルールに適合するシステムを選定し、けやきネットの再構築を進める。

2 現状と課題の整理

(1) 利用登録数

利用登録数は、緩やかに増加しており、今後も微増傾向が続くと思われる。



(2) 施設利用状況

① 施設数

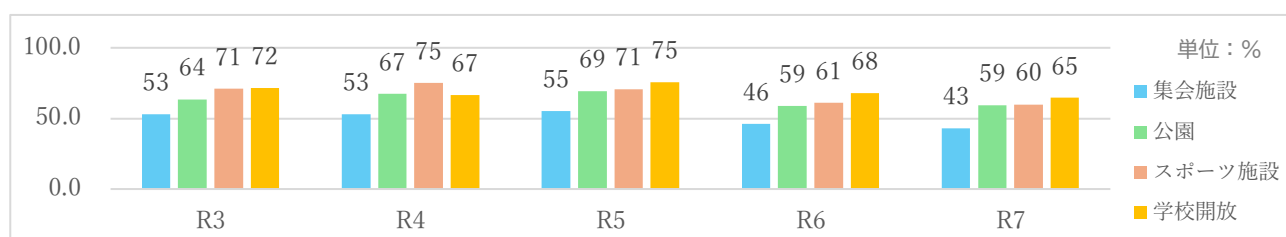
年度末における施設数

施設種類	R3	R4	R5	R6	R7
集会施設	99	98	98	98	97
公園施設	3	3	3	3	3
スポーツ施設	8	10	10	10	11
学校開放施設	90	90	90	90	90
施設合計	200	201	201	201	201

② 施設利用率（利用数÷利用枠数/年間）

利用率については、集会施設 18～85%、テニスコート及び体育館 80%、野球場 40%、小中学校（体育館など）65%である。

全体として施設利用率は近年低下傾向にあるが、「公共施設等総合管理計画」における「施設運営方法の改善」の方針に基づき、利用率向上に向けた改善策を検討・実施していく。



(3) 利用者アンケート

現状の課題及び利用ニーズを把握するため、以下のとおり利用者アンケートを実施した。

件名 世田谷区公共施設利用案内システム（けやきネット）に係るアンケート調査

実施期間 令和8年4月27日から5月22日まで

周知方法 区HP、けやきネット、施設への掲示、区・総合支所X、区 Facebook

対象者 制限なし（施設利用の有無や区民に限らず全ての方を対象）

回答方法 Web 回答、書面回答（受付窓口は施設（一部を除く）及び地域行政課）

回答数 614 件（Web 回答 573 件、書面回答 41 件）

質問内容 別紙1「利用者アンケート調査項目一覧」のとお

集計結果 別紙2「世田谷区公共施設利用案内システム（けやきネット）に係るアンケート調査」集計結果のとお

(4) 課題の整理

① 区民等からの意見・要望のまとめ

今回実施した利用者アンケートに加え、利用料金改定時に実施したアンケート（令和6年度実施）、区民の声などから寄せられた要望及び施設所管職員へのヒアリングを踏まえ、施設利用ルール及びけやきネットに関する要望を集約した（別紙3「区民等からの要望一覧」参照）。

② 不適正利用対策

不適正利用対策については、「テニスコートなどの当選確率を上げるための同一団体の複数登録」、「インターネットなどで参加料を徴収しての不特定多数の参加募集」等、他の利用者の利用機会を阻害する事例が複数あり、苦情の原因となっていることから、先行自治体の対応などを参考に対策を強化する（別紙4「不適正利用に係る調査結果（令和8年6月時点）」参照）。

3 施設利用ルールの改正方針

今回のルール改正にあたっては、「区民目線の施設利用サービスの改善」を主軸に据え、「施設のさらなる有効活用・利用促進」及び「DX推進」の観点を加え、3つの目標を設定する。

- ・「利用者の施設利用満足度の向上」
- ・「利用者のシステム利用満足度の向上」
- ・「DX推進による利用者の利便性向上及び施設管理の負担軽減」

これらの目標を踏まえ、「公共施設等総合管理計画」、「新たな行政運営への移行実行プラン」等の関連計画との整合性を確保しながら、施設利用ルールを改正し、けやきネットの改善に向けたシステム再構築を進めていく。

(1) 区民の施設利用満足度の向上

1 地域活動の支援の強化	
① 区民が安心して継続的に利用できる区分の新設	・「世田谷区公共施設を予約する場合の優先的な使用申請の取扱指針」をけやきネットの施設利用ルールへ統合するとともに、同様の活動を行う団体などへ範囲を拡大する。
2 利用ニーズへの対応	
① 個人・少人数利用の許可 (団体登録要件の緩和)	・少人数家族の利用、利用ニーズの変化により少人数での利用希望も多いことから、団体登録要件を緩和する。 ・個人利用についても、一定の条件の下に利用を許可する。 ・「子どもの学習場所確保」等、区の事業による個人利用について、けやきネット上からの利用することを検討する。
② 営利目的利用の許可	・地域の健康増進、スポーツ推進、生涯学習に資する利用 ・地域の活性化につながる事業者支援
③ 不特定多数利用の許可	・子ども食堂、認知症カフェなど不特定多数利用を前提とするボランティア活動、展覧会や講習などのサークル活動における不特定多数の利用についての要望があることから、一定の条件の下で利用を許可する。
④ 区外利用の許可	・区外利用者からなる団体、個人であっても一定の条件の下で利用を許可する。
⑤ ゲスト利用の許可	・施設利用の向上の観点から区外利用者など未登録者の単発利用を想定し、ゲスト利用を許可する。
⑥ 本人確認の見直し	・団体代表者の外、運営管理に関わる者全員の登録を求め、その他構成員の登録を不要とする。 ・団体代表者外、運営管理に関わる者全員の本人確認資料の提出を求める。 ・施設利用の際、運営管理に関わる者のうち一人以上の参加を必須とし、本人確認を行う。
⑦ 施設利用枠の見直し	・利用ニーズに合った利用時間の見直しを図る。 ・現行の継続を求める意見もあることから、今後、詳細を検討する。
⑧ 不適正利用対策	・重複団体の制限を見直し、重複抽選予約の制限をかけることで不正予約の抑制を図る。 ・その他の不正利用に対して、法令の範囲内での適正な対応を検討する。

(2) 利用者のシステム利用満足度の向上

1 オンライン化の拡充	
① キャッシュレス決済の導入	・口座振替やコンビニ収納に加えて、クレジット決済を導入する。また、PayPay などのキャッシュレス決済についても検討する。
② 本人確認資料等のオンライン連携	・申請における手続きを簡単かつ確実に行っていただくため、申請と連携できるようにする。
2 操作性の向上	
① 分かり易い画面構成や操作性の実現	・画面・操作性に関する苦情が多いことから、分かり易い画面・操作性に重点を置いたシステムとする。 ・スマホの利用が、アンケートでは68%、国の調査でも8割あることから、スマホに最適化したシステムとする。
② AIチャットBOTによる検索機能の拡張	・シンプルな操作性を求められている一方、複数の条件から予約可能な施設を検索するなど、複雑な検索についての要望も多いことから、AIチャットBOT導入により複雑な検索や問い合わせに対応する。
③ 利用者端末機の廃止	・スマホやパソコンの普及に伴い、利用者端末機からの予約は1.6%(令和7年度実績)となっており年々減少傾向にあることから、利用者端末機を廃止する。
④ セキュリティ対策	・「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(総務省)」、「個人情報取扱事業者等に係るガイドライン(個人情報保護委員会)」に遵守する。
⑤ デジタルデバйд対策	・スマホ等、端末を利用できない方のために、サービスセンターによる電話受付を引き続き運営する。 ・現行の運用状況を分析し、受付時間の見直しを図る。

(3) DX推進による利用者の利便性向上及び施設管理の負担軽減

1 利用者の利便性向上及び施設管理の負担軽減	
① 予約と連携するスマートロック	・無人施設等での管理負担を軽減するため、公共施設予約システムと連動するスマートロックを導入する。
② 施設利用時のデジタルID認証	・施設を利用する際の本人確認をスマホアプリなどによるデジタルID認証を導入し、確実な本人確認を実現する。
③ 当日予約、キャンセルのシステム対応	・当日予約・キャンセルについてシステムから申請できるようにすることで、施設の事務負担を軽減させる。
④ 区民会館予約システムとの統合	・区民会館ごとに導入している区民会館予約システムについて、けやきネットへ統合する。

(4) 「新たな利用登録区分の考え方」

利用登録区分		内容
1	地域支えあい活動	支えあいミニデイ、子育てサロン、子ども食堂、ふれあい・いきいきサロンなど
	地域コミュニティ活動	町会、自治会及び地域において区と協働して公益的活動を行う団体
	介護予防	高齢者健康づくり事業の参加者が結成する団体
	高齢者のいきがい推進に寄与する団体	ボランティア、健康づくりに係る活動
2	高齢者等の自主的な健康づくり	介護予防、いきがい推進に準じて自主的に活動する団体
3	営利目的利用(地域クラブ活動)	区民を対象とした地域の民間クラブ活動など
4	一般(区民、在勤、在学)	・構成員数の緩和(現行は5人以上)
		・区外利用者との構成比(現行は在住・在勤・在学が半数以上)の見直し ・テニスコートの利用は、テニスグループへ統合
5	テニスグループ	・テニスコートの利用のみに限定 ・構成員数の緩和(現行は2～4人) ・重複抽選申込の無効化
6	個人(区民・在勤、在学)	学習室利用など
7	営利目的利用(創業支援等)	「創業支援等事業」、「区内中小事業者」の会議室や研修会場利用など
8	一般(区外)	空き施設の利用
9	個人(区外)	空き施設の利用
10	ゲスト	利用者登録せずに当日のみ利用
11	少年団体	現行どおり

4 予算

施設予約システム事業者への情報提供依頼の実施により、必要経費を算出する。

5 条例等の一部改正

施設利用ルールの見直しに基づき、条例等(条例13、条例施行規則12、施行規則1、要綱2)の一部を改正する(別紙5「対象条例等一覧」参照)。

6 スケジュール

令和8年	4月～5月	利用者アンケート、他自治体事例ヒアリングの実施
	7月～9月	情報提供依頼の実施
	11月	常任委員会(区民生活、都市整備、文教)、DX・地域行政・公共施設整備等推進特別委員会(改正方針)
	12月	区民意見募集(区のおしらせ)
令和9年	2月	常任委員会(区民生活、都市整備、文教)、

	DX・地域行政・公共施設整備等推進特別委員会（改正案）
	区民意見募集結果の公表（区のおしらせ）
2月～3月	プロポーザルの実施、新システム選定
4月～	新システム構築
12月	令和9年第4回定例会（条例の一部改正）
	規則・要綱の一部改正
令和10年1月	区民周知（区のおしらせ）※ルール改正、新システム稼働
令和10年度中	新システム稼働、新ルール適用開始

別紙1 「利用者アンケート調査項目一覧」

調査項目			
1	あなたの年齢を教えてください。	11	予約した施設を主に利用する日時を教えてください。(複数選択可) (※平日:土日祝日以外の月～金、昼間:9時～17時、夜間:17時以降)
2	あなたのお住まいの場所等を教えてください。	12	「世田谷区公共施設利用予約システム(けやきネット)」を利用した際の満足度について教えてください。
3	けやきネット利用も含め、日常生活において最もよく使う端末等を教えてください。	13	設問 12 で選択した満足度の理由を教えてください。
4	施設の利用目的を教えてください。(複数選択可)	14	「世田谷区公共施設利用予約システム(けやきネット)」の予約や抽選に関して追加してほしい機能や、改善した方がよい点がありますか？(複数選択可)
5	あなたの団体の活動人数を教えてください。	15	デジタル化したい点や、改善した方がよい点について、より具体的なお要望やご意見をご記入ください。(記入例:領収書を電子化してほしい)
6	けやきネットの構成員(代表者、連絡者、送付先含む)に登録していますか。	16	今後、「世田谷区公共施設利用予約システム(けやきネット)」でデジタル化が進んだ場合、不安なこと・不便になることはありますか？(複数選択可)
7	世田谷区の施設をどの程度の頻度で利用していますか。	17	施設の不適正利用が行われていると感じたことはありますか？ 例:構成員以外の利用が見受けられる。
8	設問 7 にて「利用していない」と回答した方について、施設を利用していない理由または理由を妨げている要因を教えてください。	18	具体的に確認している施設の不適正利用があれば記入してください。
9	主に利用する施設(すべて)を教えてください。 (記入例:二子玉川緑地運動場)	19	現在の「団体登録を前提とした利用ルール」について、どう感じていますか？ (複数選択可)
10	その施設をどこでお知りになりましたか？(複数選択可)	20	そのほか、施設の予約全般について、ご意見やご要望(一番改善してほしい点など)がございましたらご記入ください。

別紙２「世田谷区公共施設利用案内システム（けやきネット）に係るアンケート調査」集計結果

質問項目(1/2)		回答内容	特記事項
1	年齢階層	10代(5)、20代(26)、30代(54)、40代(104)、50代(164)、60代(151)、70代(82)、80代以上(28)	50～60代が全体の5割を占めていた。
2	住まい	世田谷区内在住(87%)、区外(8%)、在勤・在学(5%)	
3	主に利用する端末	スマートフォン(以下、「スマホ」という)(68%)、パソコン(27%)、タブレット(2%)、携帯・固定電話(2%)、なし(0.3%)、FAX(0%)	スマホなどインターネット利用が全体の97%だった。
4	施設利用目的	趣味・娯楽(48%)、健康増進(45%)、コミュニティ活動(42%)、文化活動(20%)、スポーツ大会(11%)、家族利用(11%)、地域活動・ボランティア(9%) ※複数回答可	区の平均世帯人数は1.8人である（登録要件は5人以上）。
5	団体活動人数	4人以下(19%)、5-9人(41%)、10-19人(25%)、20-29人(8%)、30-49人(3%)、50人以上(4%)	
6	構成員登録	登録している(96%)、していない(4%) ※利用者以外からの回答可	
7	施設の利用頻度	毎週(39%)、月2回(27%)、毎月(18%)、年数回(13%)、利用していない(3%)	月1回以上の利用が8割だった。
8	施設を利用しない理由	抽選に当たらない、利用頻度に対して更新料が高い、5人集めることができない など	
9	主に使用する施設	集会施設(39%)、公園(15%)、スポーツ施設(40%)、学校開放(12%) ※複数回答可	
10	施設を知った方法	区・施設HP(69%)、その他HP・SNS(2%)、広報誌など(3%)、知人の紹介(21%)、自宅近くにある(34%) ※複数回答可	
11	良く利用する曜日・時間帯	平日・昼(47%)、平日・夜間(28%)、土日・昼(36%)、土日・夜間(15%)、日祝・昼(39%)、日祝・夜間(15%) ※複数回答可	昼の利用に対して夜間の利用は半分程度であった。
12	けやきネット・施設の満足度	とても満足(12%)、やや満足(40%)、どちらでもない(20%)、やや不満(18%)、とても不満(10%)	満足が全体の半数だった。
13	けやきネット・施設の満足理由	・公平性が高い、ネット予約できる、抽選結果のメール通知 ・施設の対応が良い、清掃されていてきれい、管理がしっかりされている、 ・施設が充実している など	施設管理に関する満足理由が多かった。

質問項目(2/2)		回答内容	特記事項
14	けやきネット、運用の改善	抽選(33%)、決済方法(24%)、ログイン(22%)、操作性・画面の分かり易さ(20%)、情報公開(20%)、優先予約(15%)、通知(11%)、現状のままで良い(26%) ※複数回答可	
15	けやきネットの改善点	・キャンセル待ちの予約方法、キャンセル待ち通知 ・当日キャンセル連絡のシステム対応、荒天時の無料キャンセルのルール統一化 ・クレジット決済や PayPay などへの対応、領収書のオンライン出力 ・検索機能の拡充、詳細な施設情報の提供、LINE 通知 ・画面の分かり易さ、直感的な操作性、スマホ画面对応 ・施設利用時のデジタルチェックイン	
16	デジタル化への不安	セキュリティへの不安(20%)、スマホやパソコンの操作が不安(8%)、操作方法を相談できる相手がいない(7%)、特になし(63%) ※複数回答可	操作やセキュリティなどの不安を感じているが 35%であった。
17	不適正利用について	ある(20%)、ない(54%)、分からない(26%)	
18	不適正利用の内容	・有料個人レッスンをインターネットで募集している ・多数のカードを利用して抽選予約している、一部の団体が占有している ・区外の人だけで利用している ・やむを得ずメンバーを交代した場合でも不適正利用とされるのは困る など	区民の声などからの不適正利用に係る苦情は、テニスコート利用が最も多い。
19	現在の登録ルールについて	不特定多数利用の許可(36%)、ゲスト・少人数の許可(26%)、手続きが分かりづらい(14%)、現状で問題ない(44%) ※複数回答可	
20	その他要望等	・不適正利用に対するペナルティの強化 ・区民(在住者)への利用優先度を上げてほしい ・ホームページでの登録団体の紹介(公開)、ガイドブック等の施設掲載方法の改善 ・子育て利用に対して優先利用させてほしい	区民が安心して利用できる方策や、情報公開に関する要望があった。

別紙3「区民等からの要望一覧」

要望	要旨
1. 施設利用ルールの改善	
① 構成員以外の利用	・ 講演会や展覧会等、不特定多数の参加を認めてほしい。
② 個人/少人数利用	・ 団体登録の要件である5人以上の構成員を集めることができない。少人数利用を認めてほしい。 ・ 個人で自由に参加できるようにしてほしい。
③ 営利目的利用の許可	・ サッカーやダンスなど、区民が参加するものは認めてほしい。 ・ 会議や研修など、直接の営業行為にならない利用は認めてほしい。
④ 当日予約/キャンセルへの対応	・ 当日のキャンセルについて、電話だけでなくシステムから連絡できるようにしてほしい。 ・ 台風など災害時のキャンセル連絡を不要にしてほしい。 ・ キャンセル料の発生は3日前からなど、条件を緩和してほしい。
⑤ キャンセル枠の再抽選	・ キャンセルの再予約受付(翌日12時からの先着申込)は、一部の利用者が有利になっていることから抽選制にしてほしい。
⑥ 利用枠(コマ割り)の見直し	・ 12:30 開始は、昼食中なので利用できない。 ・ 17:30 開始は、会社勤務の場合に利用開始に間に合わない。
2. システムの改善	
① 案内方法の改善(メール対応等)	・ 通知をメールやメッセージアプリ等で通知してほしい。郵送による通知や請求書は不要である。
② 施設利用時の本人確認方法の改善	・ 施設利用のために本人確認資料を持参するのは面倒である。
③ キャッシュレス対応	・ クレジット決済、PayPay などに対応してほしい。
④ 施設空き状況の見やすさ(予約機能の拡充)	・ 利用人数、空き状況、付帯設備、地理、最寄り駅などの曖昧な条件で施設を選びたい。
⑤ 登録手続きの簡素化	・ 登録申請と本人確認資料の提出を同時に処理できるようにしてほしい。
⑥ 画面・操作性の改善	・ 画面が見つらく、操作も分かりづらい。
⑦ 利用者カードのデジタル化	・ 利用者カードをスマートフォン対応してほしい。
⑧ 区民会館施設予約システムとの統合	・ 区の施設予約をまとめてほしい。

別紙4「不適正利用に係る調査結果（令和8年6月時点）」

不適正利用の内容(1/2)		件数	特記事項
1	重複登録	1,980 件	抽選予約を有利にするための複数登録（重複登録）。ただし、全てが不適正利用では無く、現場での確認等により個別判断する必要があった。
2	営利目的利用	528 件	サッカー、野球、ダンス、体操など地域の児童生徒を対象とした会員制クラブが多い。 その他、マルチ勧誘と思われる利用への苦情があった。
3	不特定多数利用	130 件	サービスアプリやSNSを通じて不特定多数の参加者を募り、参加料を徴収して利用する事例が確認されており、特にテニスやバレーボールでの利用が多い。 現地でのヒアリングでは、「団体登録に必要な構成員を確保できないため、団体としての登録ができない。ついては、このような利用形態も認めてほしい」との意見が寄せられた。
4	予約代行	65 件	他人のカードを複数取得して、予約代行手数料や予約を転貸する事例が確認された。
5	構成員の不適正な登録	不明	一部の構成員登録について、本人の同意が得られていないケースや虚偽の内容が含まれている事例が確認された。しかしながら、構成員数は14万人を超えており、全件を対象とした調査を実施することは困難である。
6	その他	12 件	使用料を納付せず督促・催告にも応じないまま、新規に団体登録して施設を利用しようとする事例が確認された。
累計		2,715 件	※ 複数の事案に該当する団体は重複して計上した。

別紙5「対象条例等一覧」

	例規名	所管課
1	世田谷区公共施設の共通使用手続に関する条例、世田谷区公共施設の共通使用手続に関する条例施行規則	地域行政課
2	世田谷区立区民センター条例、世田谷区立区民センター条例施行規則	地域行政課
3	世田谷区立地区会館条例、世田谷区立地区会館条例施行規則	支＊地域振興課
4	世田谷区ふれあいの家の夜間の利用に関する要綱	市民活動推進課
5	世田谷区立敬老会館条例、世田谷区立敬老会館条例施行規則	市民活動推進課
6	世田谷区立健康増進・交流施設条例、世田谷区立健康増進・交流施設条例施行規則	市民活動推進課
7	世田谷区立世田谷文化生活情報センター条例、世田谷区立世田谷文化生活情報センター条例施行規則	文化・国際課
8	世田谷区立公園条例、世田谷区立公園条例施行規則	公園緑地課
9	世田谷区立総合運動場条例、世田谷区立総合運動場条例施行規則	スポーツ推進課
10	世田谷区立大蔵第二運動場条例、世田谷区立大蔵第二運動場条例施行規則	スポーツ推進課
11	世田谷区立地域体育館・地区体育室条例、世田谷区立地域体育館・地区体育室条例施行規則	スポーツ推進課
12	世田谷区立千歳温水プール条例、世田谷区立千歳温水プール条例施行規則	スポーツ推進課
13	民間スポーツ施設の利用に関する要綱	スポーツ推進課
14	池尻2丁目体育館の世田谷区公共施設利用案内システムによる利用手続に関する規則	経済課
15	世田谷区立上用賀公園運動条例	スポーツ推進課
16	世田谷区立学校施設使用条例、世田谷区立学校施設使用条例施行規則	地域学校連携課

※「世田谷区教育委員会公共施設の共通使用手続に関する条例施行規則」は、本件対象外