令和８年１１月１１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について（改正方針）

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」）から利用できる、区民センターをはじめとする施設の利用ルールについて、「区民目線の施設利用サービスの改善」を基本方針として、「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利用ルールの改正方針をまとめたので報告する。

２　見直しの内容

今回の施設利用ルールの改正にあっては、町会や自治会などの地域コミュニティ活動の更なる活性化はもとより、区民のご意見や利用アンケートの結果等も踏まえた利用ニーズへの対応、家族や少人数グループの方々が最寄りの施設を気軽に利用できるようにするなどのコミュニティ活動の更なる活性化を図るため、登録要件、利用区分の見直しを行う。

・家族構成やグループ活動の少人数化に対応する登録要件の見直し
・介護予防などの福祉活動や地域コミュニティ活動を支える施設利用
・区内中小事業者への会議室や研修会場の提供

今回の施設利用ルールの見直しについては、区民の利便性や満足度の向上につながる一方、新たな不適正利用のリスクになる可能性

もあることから、効果的かつ実現可能な不適正利用の見直しについても検討する。

また、システムの調達に向けて、利便性の向上、職員負荷の軽減、維持管理経費の抑制が達成できるシステムの仕様を検討していく。

（１）登録要件

団体登録要件について、利用ニーズに合わせて登録人数や構成員登録の基準を緩和する。ただし、緩和に伴う不適正利用の増加を抑制するため、在住要件の変更及び登録者全員の本人確認資料の提出を求める運用とする。

1/2	登録要件		改正前	改正後	備考
1	登録人数	一般	５名以上	２名以上	家族構成やグループ活動の少人数化に対応する。
2				個人	・学習スペース利用時のオンライン予約に対応し、利便性の向上と事務負担の軽減を図る。 ・学習スペース以外の利用拡大は今後の検討課題とする。
3		テニスグループ	２から４名	２名以上	テニスグループからテニスコートを利用にあっては、人数や施設の制限があったが、これを廃止し、テニスグループからのみテニスコートの利用ができるよう整理する。
4	在住要件	一般・テニスグループ（区内）	区内在住（在勤・在学含む。以下同じ）が半数以上	現行どおり	
5		一般・テニスグループ（区外）	対象なし	上記以外	区外の団体は、空き予約での利用のみとする。

2/2	登録要件		改正前	改正後	備考
6	構成員登録	一般	メンバー全員を登録	代表者、連絡者等、団体を運営する者２名以上	・区内在住団体の場合、代表者は区内在住者に限る。 ・施設を利用する場合の本人確認は、登録者のみとする。
7		テニスグループ	メンバー全員を登録	メンバー全員を登録	・区内在住団体の場合、代表者は区内在住に限る。 ・抽選予約の重複申込みなどの不適正利用が多く報告されていることから引き続きメンバー全員を登録する。
8	本人確認	共通	代表者のみ	登録した者全員	・認証アプリ、マイナンバーカードなどによるデジタル認証を原則とし、なりすましの防止など、適切に登録できるようにする。 ・マイナンバーカードを持たない方などでも、適切に登録できる手続きを用意する。
9	登録手数料	共通	登録手数料　1,500円 更新手数料　1,000円	団体登録：これまでと同額 優先利用団体：無料 個人（区内）：無料	・地域支え合い活動や介護予防などの区の福祉施策などに資する利用においては無料とする。 ・現在、学習スペースの利用にあっては無料としていることから、登録（更新）手数料についても無料とする。

（２）利用者区分

けやきネットのルールとは別に施設の優先利用を行っている地域支えあい活動などをけやきネットの中で管理できるようにするとともに、各計画に基づき利用区分の新設や変更を行う。

1/2		区分	内容	予約	登録 手数料	使用料	備考
1	新規	・地域支えあい ・介護予防 ・いきがい推進 ・地域コミュニティ	・子ども食堂、認知症カフェ、支えあいミニデイ、町会・自治会などの地域を支える活動などが優先的に利用できるようにする。 ・曜日及び時間帯の利用率などの施設の状況、一般利用を妨げない範囲での利用とする。 ・期間を定めて申請期間を設ける。	優先	無料	通常	・区民の福祉の増進や地域住民のコミュニティ形成に資する活動の支援を目的とする。 ・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 ・第９期世田谷区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画 ・世田谷区地域行政推進計画（令和６年度～令和９年度）
2	変更	一般（区内）	登録要件の変更	通常	通常	通常	テニスコートを除く
3	変更	テニスグループ（区内）					テニスコートのみ
4	新規	地域サークル	・地域サークル案内に登録されている団体を対象とする。 ・期間を定めて申請期間を設ける。	通常	通常	通常	地域コミュニティの活性化を目的として、サークル検索・案内、活動紹介などの支援を目的として、新たな区分を設ける。
5	新規	地域経済振興	・区内の中小事業者などが、会議や研修等の内部利用を認める。 ・販売（契約）や勧誘等は認めない。 ・期間を定めて申請期間を設ける。	通常	通常	通常	区内の中小事業者などが、地域での事業継続性に資する活動の支援を目的とする。

2/2		区分	内容	予約	登録手数料	使用料	備考
6	新規	個人（区内）	・学習スペースの提供 ・学習スペース以外の利用拡大は、今後の検討課題とする。	利用内容ごとに定める	無料	利用内容ごとに定める	個人利用については、区内在住（在勤・在学含む）のみを対象とする。
7	新規	一般（区外）	区民の利用を妨げない範囲での利用を認める。	空き利用	通常	割増	・施設利用率の向上を目的とする。 ・テニスコートを除く
8	新規	テニスグループ（区外）					・施設利用率の向上を目的とする。 ・テニスコートのみ

（３）施設利用

登録要件の緩和及び利用区分の新設等に伴い、次表のとおり施設利用のルールを変更する。

1/2	適用	内容
1	施設利用時の本人確認	施設を利用する際、けやきネット登録者がデジタル認証等を用いて本人確認を行うことを原則とする。
2	テニスコートの利用	不適正利用対策の強化のため、一般団体からの利用を廃止し、テニスグループからの利用に統合する。

2/2	適用	内容
3	不特定多数の利用	・施設の設備及び安全管理などにおいて問題ないことを条件として、構成員以外の不特定多数の利用を認める（テニスコート利用を除く）。 ・子ども食堂、認知症カフェ、講演・学習会など
4	個人利用	・学習スペースなど、施設（室場）を共有しての利用 ・その他の利用（実施内容は今後調整する）。
5	参加費等の徴収	・地域サークルに登録した団体が、参加費等を徴収する場合、適切な参加料となるよう区がガイドラインを定める。 ※ 実費相当額（＋講師報償費一人あたりの金額）を基準額に設定するなど
6	飲食の解禁	集会施設において、一定の条件の下で飲食を伴う施設利用を許可する（令和８年度に試行開始）
7	利用時間枠の見直し	利用時間枠については様々な意見があることから、引き続き検討する。
8	利用料金の支払い	従前どおり利用２か月ごとの請求とし、口座振替、コンビニ決済に加え、クレジット、バーコード決済等のキャッシュレス決済に対応する。
9	大広間の限定予約	夕方・夜間に加えて、日中の特定の曜日などに限定して予約利用できるようにする。

（４）不適正利用対策

① 当選確率を上げるために同一団体を複数に分けて登録することを抑止するため、構成員の重複登録を確認する運用を行っていたが、利用目的の異なる団体に登録しているなど、問題ないケースも多く、職員負荷が高い割に大きな効果が得られなかったことから、民間のチケット販売と同様、予約時に重複申込みを無効化する運用に変更し、より効果的に不適正な予約に対応する運用に変更する。

② 団体ごとの予約数の公平性を確保するため、同一の団体が利用区分別の登録を含む複数の登録がある場合において、団体ごとの予約数を合算して、予約数の上限の範囲内での利用とする。

③ 利用停止措置については、施設の利用制限に関する判例※において、身体または財産が侵害されるという事態を生ずることが、具体的に明らかに予見されることを理由とするものと認める以外、地方自治法第２４４条により利用を妨げることが出来ないと

され、不利益処分については慎重な対応が求められていることから、引き続き、関係部署と調整しながら実現可能かつ効果的な対策について検討を進めていく。

④　利用料金に係る督促納期限後も未納の場合、利用停止措置を行う。

	制限対象	改正前	改正後	備考
1	抽選確率を上げるための重複予約	同一団体の複数登録を制限	構成員が重複する団体の同一施設（室場）及び日時の複数予約を制限	団体登録時に構成員の重複を制限せず、予約申込時に確認する。
2	予約利用数の制限	同一団体の予約数を制限 ・抽選予約月５件 ・空き予約月１０件	同一団体の予約数を制限 ・抽選予約月５件 ・空き予約月１０件	同一団体が利用区分ごとに複数登録している場合は、予約数を合算して制限を行い、他の利用者との公平性を確保する。
3	不適正な施設予約・利用	現場でのヒアリング及び警告	利用停止など	地方自治法及び行政手続条例等の範囲において、実現可能かつ効果的な対策を検討する。
4	利用料金の未納	利用停止措置	利用停止措置	・督促納期限を経過した時点から利用停止とする。 ・利用停止期間は、納付完了までとする。

※ 最高裁１９９５年（平成７年）３月７日第三小法廷判決、民集 49 巻 3 号 687 頁

（５）施設予約システム

①　施設予約システムの動向を確認するため、事業者に対して以下のとおり、情報提供依頼（ＲＦＩ）を実施した。

目的　　実現性調査：要求仕様に対する各社製品の適用度の確認
　　経済性調査：予算要求額算出の根拠となる見積額の確認
内容　　パッケージ製品の要求仕様への適用・改修の可否、ソリューションの提案、サービスセンター業務に関する提案
　　システム導入・改修経費及び運用保守経費（５年間）、サービスセンター導入・運用経費（５年間）
期間　　令和８年８月１２日から９月１１日まで
依頼先　施設予約システムを保有する事業者５社
結果　　次表のとおり

項目	現行システム	A社	B社	C社	D社	E社
① パッケージ適合率（%）		63.9	51.4	53.6	56.6	43.1
② 改修対応（%）		30.3	48.6	46.4	41.5	56.1
③ 対応不可（%）		5.8	0.0	0.0	1.9	0.8
④ 適合率（①+②）（%）		94.2	100	100	98.1	99.2
⑤ デジタル認証	×	○	○	○	○	○
⑥ キャッシュレス決済	×	○	○	○	○	○
⑦ スマートロック	×	○	○	○	○	×
⑧ ＡＩチャットボット	×	×	○	○	○	○
⑨ 5年総額（参考）	8億4千万	10億1千万	17億8千万	8億4千万	14億4千万	7億4千万

② 情報提供依頼の結果から、「利用者のシステム利用満足度の向上」及び「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」が見込めるシステムの存在を確認できた。

経費については、現行システムと同程度になる見込みであるが、運用の見直しによる改修経費の削減を引き続き検討する。デジタルＩＤ認証、キャッシュレス決済、スマートロック及びＡＩチャットボットなどの新機能の導入経費は、導入に伴う運用改善により委託経費を削減することで、経費の相殺を図る予定である。

③ セキュリティ対策

次期システムは、インターネットサービスの利用を前提としていることから、「情報セキュリティ対策基準」における「外部サービスの利用」に示す対策に基づき対応する。特に、サービスへの接続においては、以下により外部からの不正操作を防御する。

・利用サービスの通信制御、データ通信の暗号化の徹底

・利用者においては、公的個人認証等を用いたデジタル認証によるアクセス許可（デジタルデバイド対策を別途行う）

・職員等の管理者においては、デジタル認証及び通信経路を限定してのアクセス許可

④　区民会館システムの統合

令和６年度から指定管理者により区民会館の予約管理をシステム化してきたが、けやきネット再構築の機会にシステムを統合し、区が施設予約システムを一元管理する運用に変更する。

ただし、区民会館の施設利用ルールはこれまでと同様とし、システムの統合のみとする。

３　スケジュール

令和８年１１月　区民生活常任委員会、都市整備常任委員会、文教常任委員会、
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　改正方針に係る意見募集（区のおしらせ）

令和９年　２月　区民生活常任委員会、都市整備常任委員会、文教常任委員会、
DX・地域行政・公共施設整備等推進特別委員会（意見募集の結果報告、改正方針の現状報告）

意見募集の結果（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～ 新システム構築開始

９月　令和９年第３回定例会、企画総務常任委員会、区民生活常任委員会、都市整備常任委員会、文教常任委員会、
DX・地域行政・公共施設整備等推進特別委員会（改正案）

１２月　令和９年第４回定例会、企画総務常任委員会、区民生活常任委員会、都市整備常任委員会、文教常任委員会、
DX・地域行政・公共施設整備等推進特別委員会（条例の一部改正）

施行規則、要綱等の一部改正

令和１０年１月　ルール改正及び新システムの区民周知（区のおしらせ）

令和１０年度中　新システム稼働（現行システムとの並行稼働を経て本稼働、ＡＩチャットボット等の機能の一部は段階的に導入）