

浪速区民センターホール利用にかかる二重予約の発生について（お詫びとご報告）

（一財）大阪市コミュニティ協会

当会が指定管理者として大阪市から受託している浪速区民センターにおきまして不適切な事務処理により2月11日（土・祝）のホール利用に関しまして二重予約が発生し、利用者の方をはじめ関係者の皆様に多大なご迷惑をおかけし、市民の皆様の信頼を損ねてしまいましたことを深くお詫び申し上げますとともに、今後このようなことがないように再発防止に努めてまいります。

【原因】

二重予約となった「利用者 A 様」、「利用者 B 様」双方の予約の経過は次のとおり

「利用者 A 様」の予約手続き状況

- ・令和5年2月11日（土・祝）利用分を令和4年10月18日（火）付でWEB（インターネット）にて予約申込み
- ・令和5年6月11日（日）利用分を令和4年12月12日（月）に来館のうえ予約申込み
システムに予約内容を入力する際、職員Cが誤って令和6年2月11日（日・祝）と入力
複数人で受付内容を確認する際、職員Dが利用日の間違いに気づき、あらためて令和5年6月11日（日）で予約手続きを行い、受付を完了しました。そのあと職員Dが職員Cに、誤入力の令和6年2月11日（日・祝）分を取消すよう指示した際、日にちの確認を十分に行わないまま予約済みの令和5年2月11日（土・祝）分の予約を取消していました。

翌日、前日の予約状況一覧を出力し申請書やシステムと突合する際に、申請書のない予約（令和6年2月11日分）があることに気づき、手続きを行った職員Cに確認したところ、誤入力をしてしまったとの申告があり、十分に状況を確認することなく令和6年2月11日（日・祝）の予約の取消し処理を行いました。

前日も予約取消しを行っていたにもかかわらず、再度の取消しを行うことに疑問を持ちながらも、取消し申請書の有無の確認などの必要かつ十分な調査を怠ったことから、この時点で令和5年2月11日（土・祝）のホールは予約可能の状態となってしまいました。

「利用者 B 様」の予約手続き状況

- ・令和5年2月11日（土・祝）利用分を令和4年12月12日（月）に取消し、空き室の状況になっていたことから、令和4年12月17日（土）にWEB（インターネット）にて予約申込み

【二重予約判明の経過】

・令和5年2月10日（金）19時頃、翌2月11日（土・祝）にホールで開催される「利用者A様」の催しに参加しようとしていた方から区民センターに開催時間の問合せがあり、確認したところ、「利用者B様」の予約となっていました。「利用者A様」の同日の予約状況を確認すると予約が取り消されており、本来予約取消の際に受領する取消し申請書などの書類も受領していないため、「利用者A様」に2月11日（土・祝）の利用について問い合わせたところ、その日の予約の取消し申請は行っておらず、予定どおりホールを使用するとの返答であったことから、当会の令和4年12月12日（月）の不適切な処理により二重予約となっていることが判明しました。

【判明後の対応】

令和5年2月10日（金）に「利用者A様」、「利用者B様」に電話で謝罪と経過説明を行うとともに、代替施設として他の区民施設を確保したうえで、開催場所の変更をお願いしたところ、「利用者B様」から利用取り消しのお申し出があり、すでにお支払いいただいている利用料を返金させていただくことをご了承いただき、「利用者A様」に予定どおりホールを利用していただくことになりました。

2月11日（土・祝）当日は、「利用者B様」の催しに参加予定の方が来場された場合に備え、「利用者B様」の関係者様2名にご対応いただきました。また、浪速区役所担当課の職員様、当会本部から職員を派遣し対応にあたりましたが、「利用者B様」がすぐにSNS上で開催中止の告知を行ってくださったことで来場される方はなく、混乱は生じませんでした。

今回の件を踏まえ、2月13日（月）以降の予約申請状況の全件調査を行いました。今回のような二重予約はありませんでした。

【再発防止策】

今回の事案を真摯に受け止め次のような再発防止策を講じます。

職員のシステムの操作ミス並びに確認不足、また誤入力発見時の取消操作を今回職員1名で作業したことによる操作ミスが重なり発生したことから、複数体制による申請書入力時の日時・室の呼称確認の徹底をはじめ、職員研修の強化や、当日・翌日の予約入力・取消入力の確認体制・ルールの見直し、マニュアルの再整備を行い再発防止に努めます。