

■想定される業務手順一覧

(資料1 別紙3)

フェーズ	利用者の問合せ手段	作業者	作業内容	システム操作	備考	
利用者登録 (個人・団体)	ケース1	オンライン	利用者	自身の情報を登録	○	
	ケース2	窓口	利用者	申請書(紙)で利用者登録申請	×	
			管理者	利用者情報を登録	○	
			管理者	利用者登録証の発行	○	
利用者情報更新 (個人・団体)	ケース1	オンライン	システム/管理者	定期的に利用者情報の更新を勧奨	○	
			利用者	自身の情報を更新	○	
	ケース2	窓口	システム/管理者	定期的に利用者情報の更新を勧奨	○	
			利用者	申請書(紙)で利用者更新申請	×	
			管理者	利用者情報を更新	○	
			管理者	利用者登録証の発行	○	
施設利用登録	ケース1	オンライン	利用者	施設の利用登録申請	○	・施設利用許可なしで利用できる施設も有
			管理者	利用登録申請を承認	○	
	ケース2	窓口	利用者	申請書(紙)で施設利用登録申請	×	
			管理者	利用者ごとに施設利用登録 施設利用登録証の発行	○ ○	
施設利用登録更新	ケース1	オンライン	システム/管理者	定期的に更新を勧奨	○	・施設利用許可なしで利用できる施設も有
			利用者	施設の利用登録申請	○	
			管理者	利用登録申請を承認	○	
	ケース2	窓口	システム/管理者	定期的に利用者情報の更新を勧奨	○	
			利用者	申請書(紙)で施設利用登録申請	×	
			管理者	利用者ごとに施設利用登録 施設利用登録証の発行	○ ○	
施設情報確認	ケース1	オンライン	利用者	施設情報を検索	○	-
	ケース2	窓口・電話	利用者	窓口等で施設情報を問合せ	×	
			管理者	施設情報を検索	○	
空き状況確認	ケース1	オンライン	利用者	利用したい日時・施設等から検索	○	・空き状況を公開しない施設も有
	ケース2	窓口・電話	利用者	窓口等で空き状況を問合せ	×	
			管理者	利用したい日時・施設等から検索	○	
抽選	ケース1	オンライン	利用者	抽選申込み	○	・抽選機能を利用しない施設も有 ・施設ごとに設定した抽選期間、抽選日に基づき申込・抽選を実施 ・管理者が入力した抽選の一部については、管理者が予約確定するなどの対応を想定
			システム	自動抽選	-	
			システム	抽選結果通知	-	
			利用者	抽選結果確認・当選確定	○	
	ケース2	窓口・電話	利用者	申請書(紙)で抽選申請	×	
			管理者	抽選入力	○	
			システム	自動抽選	-	
			システム	抽選結果通知	-	

			管理者	抽選結果確認・当選確定	○	
抽選申込取消	ケース1	オンライン	利用者	抽選申込取消	○	・オンラインでの抽選取消を受け付けない施設も有
			システム	抽選申込取消通知	-	
	ケース2	窓口・電話	利用者	申請書(紙)で抽選申込取消申請	×	
			管理者	抽選申込取消入力	○	
		システム	抽選申込取消通知	-		
予約申込・ 予約審査	ケース1	オンライン	利用者	予約申込	○	・抽選対象外施設や抽選期間外での利用を想定 ・管理者による予約審査不要の施設も有 ・窓口・電話のみでの予約受付の場合や事前に施設利用許可が必要な場合、利用不可の場合等はその旨を表示
			管理者	予約審査	○	
			システム	予約済み通知	-	
	ケース2	窓口・電話	利用者	申請書(紙)で予約申込	×	
			管理者	予約入力	○	
			システム	予約済み通知	-	
		管理者	予約一覧出力	○		
予約取消 (支払前)	ケース1	オンライン	利用者	予約取消申込	○	・オンラインでの予約取消(支払前)を受け付けない施設も有 ・管理者による予約取消審査不要の施設も有
			管理者	予約取消審査	○	
			システム	予約取消通知	-	
	ケース2	窓口・電話	利用者	申請書(紙)で予約取消申請	×	
			管理者	予約取消入力	○	
			システム	予約取消通知	-	
予約取消 (支払後)	ケース1	窓口・電話	利用者	申請書(紙)で予約取消申請	×	・オンラインでの予約取消(支払後)を受け付けない施設も有 ・管理者による予約取消審査不要の施設も有
			管理者	予約取消入力	○	
			システム	予約取消通知	-	
支払	ケース1	オンライン決済	利用者	支払方法を選択し、支払い	○	-
			システム	支払情報が連携された後、支払済み通知	-	
	ケース2	コンビニ決済	利用者	支払方法を選択、支払い	○	
			システム	支払情報が連携された後、支払済み通知	-	
	ケース3	納付書	利用者	窓口等で納付書発行依頼	×	
			管理者	予約確認・納付書発行	○	
		利用者	支払い	×		
		管理者	入金情報を確認・システムに入力	○		
還付	ケース1	支払方法がオンライン決済の場合	利用者	システム上でオンライン還付を申請	×	-

			管理者	オンライン還付申請を審査	○	
			システム	オンライン還付情報を連携	-	
	ケース2	支払方法がオンライン決済以外の場合	利用者	窓口で申請書(紙)で還付申請	×	
			管理者	オンライン還付申請を審査	○	
			管理者	入金情報等を確認し、システム上還付処理 ※振込処理は本市の財務会計システム	○	
照会	ケース1	オンライン	利用者	各情報の確認	○	・登録した情報(利用者情報・施設利用許可状況・予約状況・支払状況等)が確認できる
	ケース2	窓口・電話	利用者	各情報について問合せ	×	
			管理者	各情報の確認	○	