

公共施設の予約・貸出しに係るスマート化のトライアル アンケート集計結果

アンケート方法：①利用者が施設の窓口を訪れた際に、窓口の職員がアンケートへの回答を依頼

②呉市公式LINE上でのアンケート（R6.10.17開始）

調査期間：令和6年10月17日～令和7年3月14日

回答者数：211件（紙アンケート：52件、LINE：159件）

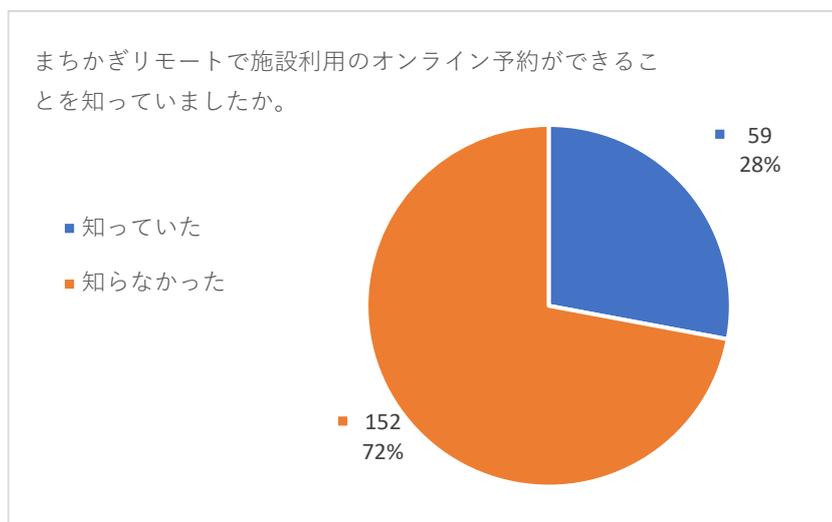
グラフ中の数値単位は「人」

対象施設：警固屋体育館、渡子多目的グラウンド、安浦体育館、大空山体育館

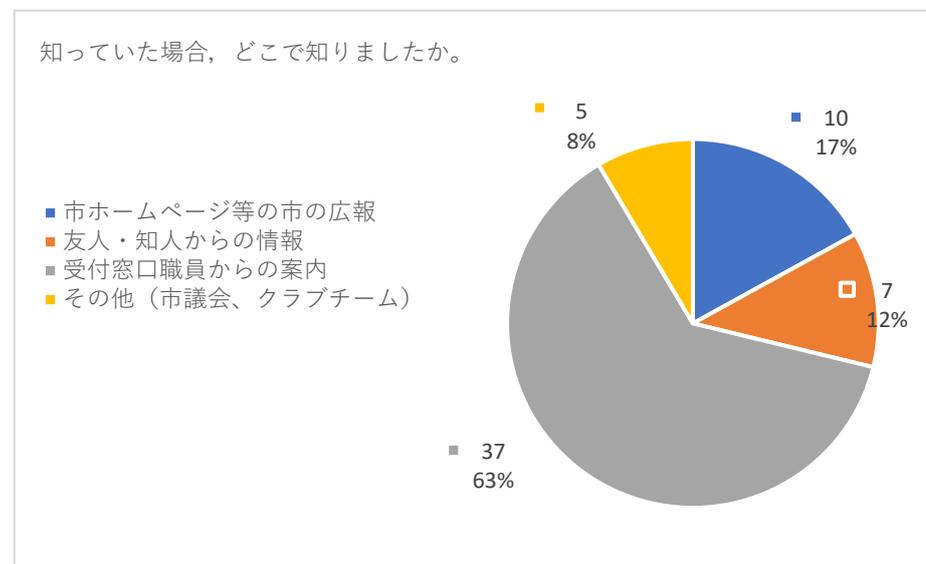
【現行のサービス】

- ・まちかぎりモート 施設予約台帳機能、オンラインで施設の空き状況の確認・予約受付・鍵管理機能との連携が可能
- ・キャッシュレス決済 クレジットカード、PayPay、コンビニオンライン決済等の利用が可能
- ・リモートロック 鍵管理機能（RemoteLOCK）、Wi-Fiを利用した暗証番号式の電子錠による鍵管理が可能

1（全員回答）まちかぎりモートによるオンライン予約の認知度について

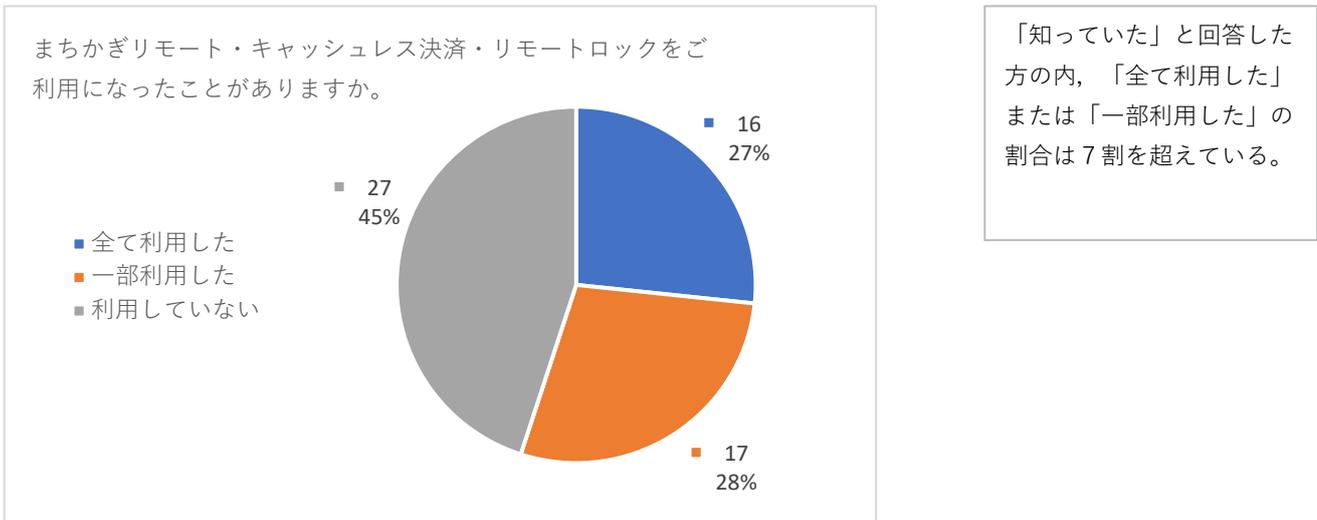


2（1で知っていたと回答した方）まちかぎりモートによるオンライン予約を知った方法について

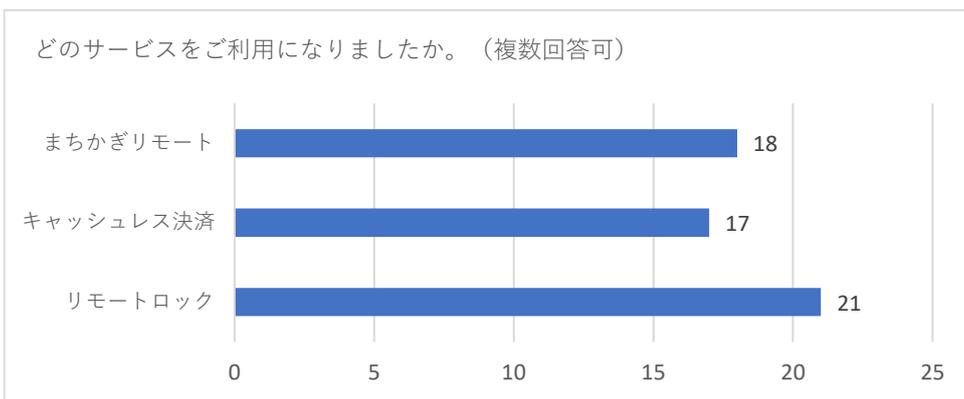


知っていたと回答した方のうち6割以上の方が施設の利用申請時に窓口受付職員からの案内でまちかぎりモートによるオンライン予約を知ったと回答している。

3 (1で知っていたと回答した方) まちかぎりモート・キャッシュレス決済・リモートロックの利用について

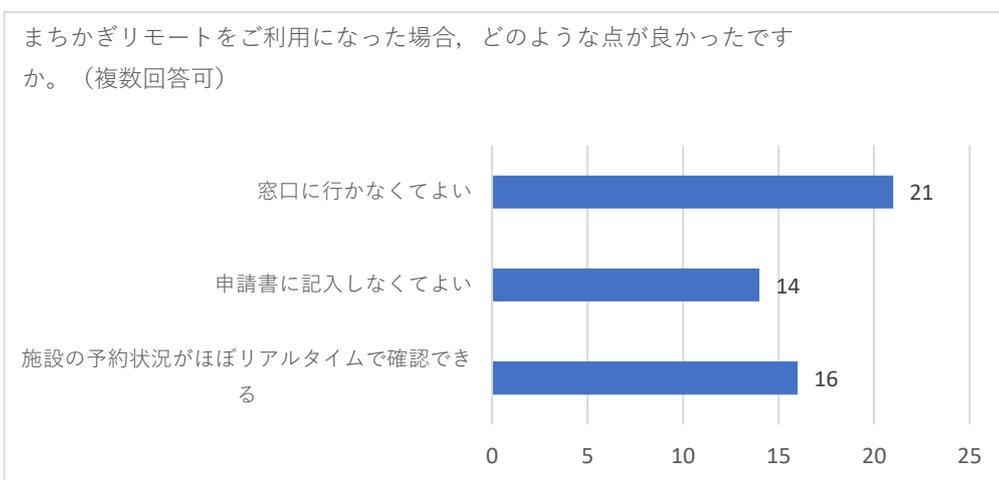


4 (3で一部利用したと回答した方) 利用したサービスについて



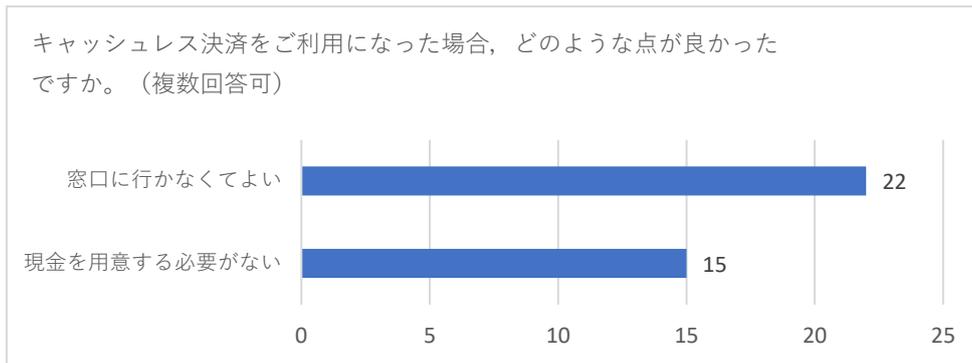
5 (3で全て利用したと回答した方と4でまちかぎりモートを利用したと回答した方)

まちかぎりモートの良かった点



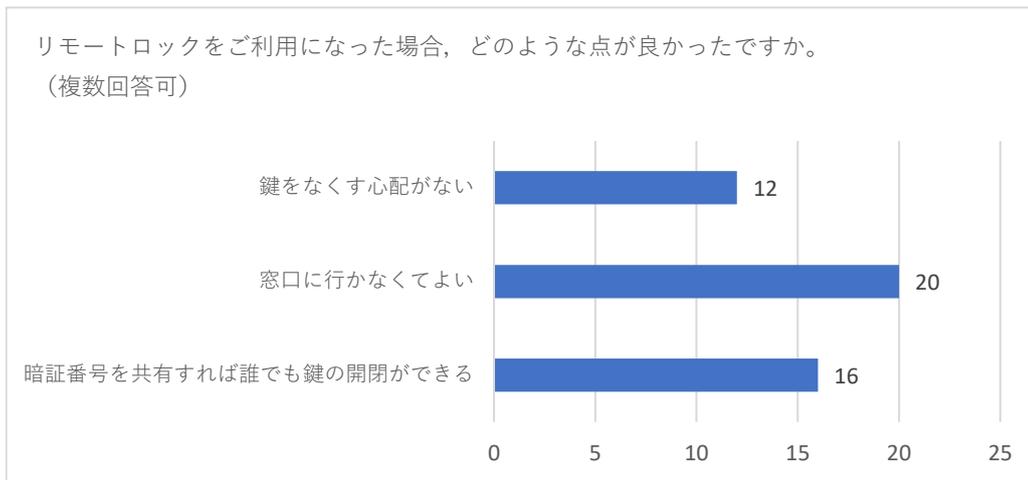
6 (3で全て利用したと回答した方と4でキャッシュレス決済を利用したと回答した方)

キャッシュレス決済の良かった点



7 (3で全て利用したと回答した方と4でリモートロックを利用したと回答した方)

リモートロックの良かった点



8 (3で全て利用したと回答した方と4でまちかぎりモートを利用したと回答した方)

まちかぎりモートの改善点

- ・スマホでは画面が見つらい。
- ・複数の申請を一度に行いたい。
- ・小学校や中学校の体育館など、申請できる施設を増やしてほしい。
- ・メールのやりとりが発生するため、一度の申請で完結してほしい。
- ・キャンセルもネットでできたら良い。

9 (3で全て利用したと回答した方と4でキャッシュレス決済を利用したと回答した方)

キャッシュレス決済の改善点

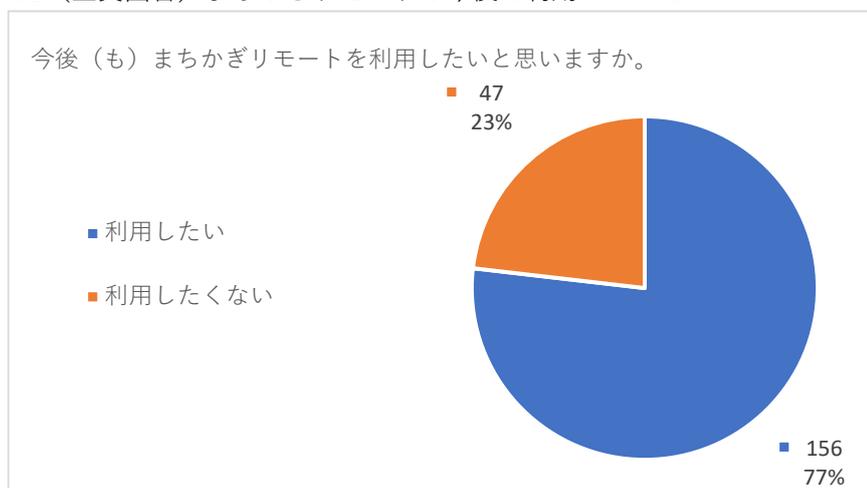
意見無し

10 (3で全て利用したと回答した方と4でリモートロックを利用したと回答した方)

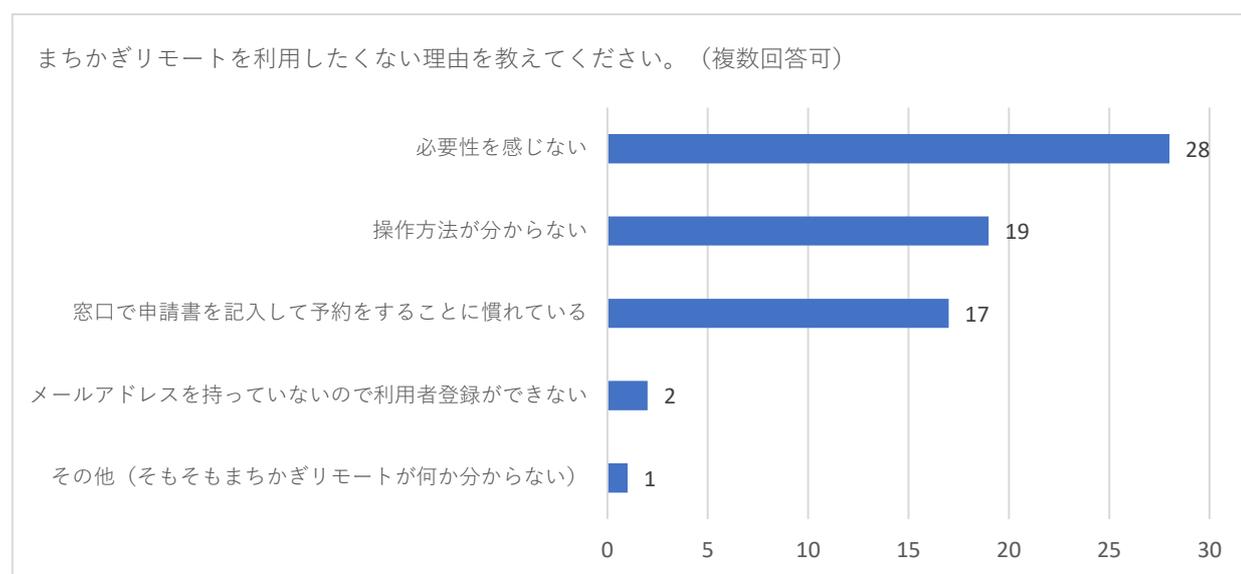
リモートロックの改善点

- ・ミーティングルームもリモートロックになれば、完全に鍵がいらなくなる。

11 (全員回答) まちかぎりモートの今後の利用について

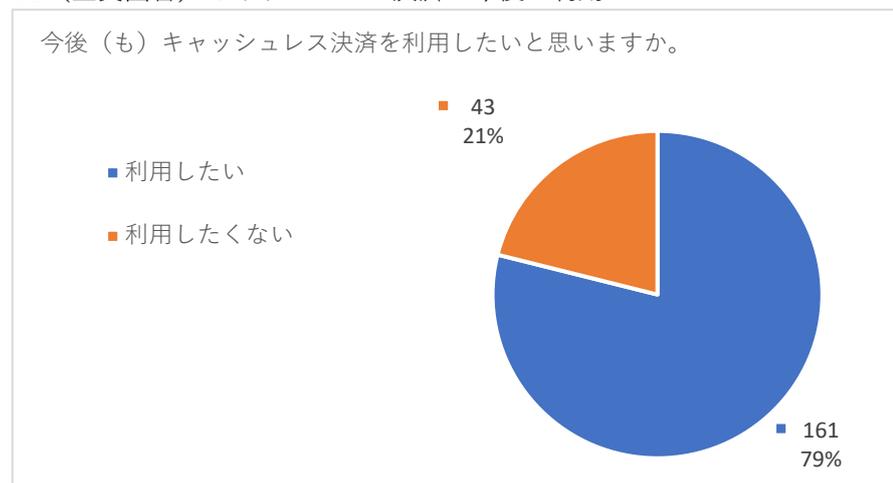


12 (まちかぎりモートを利用したくないと回答した方) 利用したくない理由

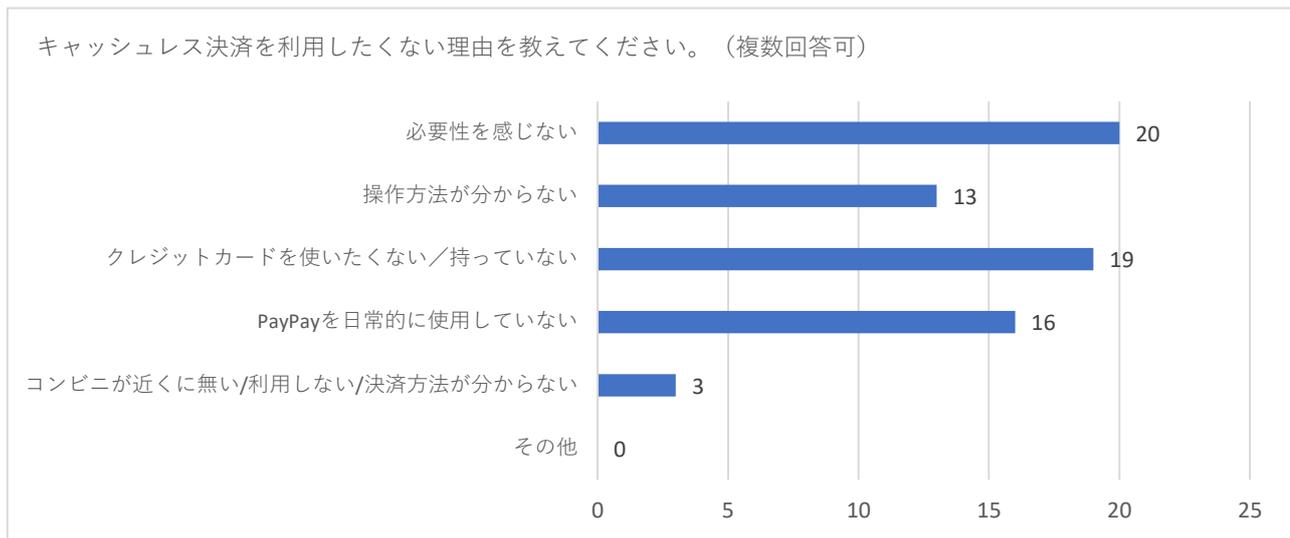


利用したくないと答えた方の多くが「必要性を感じない」「窓口で申請書を記入して予約することに慣れている」と回答しており、現状の紙による申請に不満を感じていない。一方で、「操作方法がわからない」の回答も近い水準であり、操作性の向上・手厚い支援・デジタルデバイドの解消等により、今後の利用促進につながると

13 (全員回答) キャッシュレス決済の今後の利用について

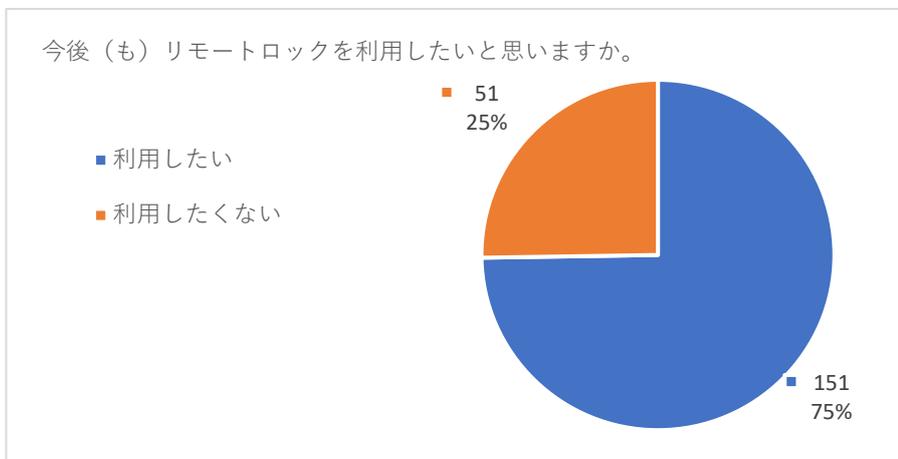


14 (キャッシュレス決済を利用したくないと回答した方) 利用したくない理由

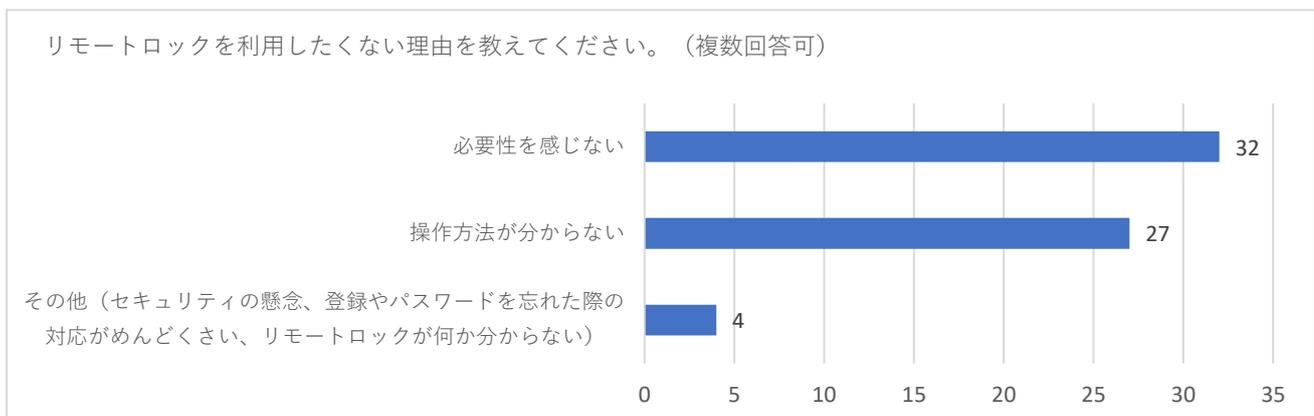


「必要性を感じない」「クレジットカードを使いたくない/持っていない」「PayPayを日常的に使用していない」の回答が多く、普段からキャッシュレス決済を利用しない層のニーズは低いと考えられる。一方で、「操作方法がわからない」の回答も一定数あり、操作性の向上・手厚い支援・デジタルデバイドの解消等により、今後の利用促進につながると想定される。

15 (全員回答) リモートロックの今後の利用について



16 (リモートロックを利用したくないと回答した人の中で) 利用したくない理由



17 自由意見欄の回答

- ・リモートロックのほか、このサービスが身近に利用できるようにしてほしい。
- ・各まちづくりセンターでもオンライン予約、キャッシュレスに対応してほしい。
- ・新しい取組みはどんどん進めて、DXを加速してほしい。
- ・対象施設を生涯学習センターやまちづくりセンターなどに拡大してほしい。
- ・登録して利用してみたが、しばらく使っていないので操作が分からない。
- ・操作が分かりにくい感じがする。
- ・とにかく分かりにくいし使いにくい。スピーディでない。窓口でもキャッシュレスに対応してほしい。
- ・Good！楽になった！
- ・取組は便利ですごい良いこと。使える施設が少なすぎる。
- ・サービスを始めるのはいいが、それを利用しない人を取り残さない方法も模索してほしい。
- ・予約状況が分かりやすくなり良いです。
- ・予約が楽になりました。

18 令和5年度からの傾向の変化

- ・LINE上でのアンケートを開始したことで、回答者数が71件から211件に増加。
- ・まちかぎりモートでのオンライン予約を「知っていた」と回答した割合が66%から28%へと減少した。施設利用者以外からの回答が得られたことが要因だと考えられる。
- ・利用したサービスの種類について、「全部利用した」と回答した割合が11%から27%に増加。また、「一部利用した」と回答した中でも、キャッシュレス決済の利用が9%から30%へと大きく増加した。これまで利用していなかった人たちにも、各サービスの利便性が認知されてきている。
- ・いずれのサービスでも、今後の利用について「利用したい」と回答した割合が約60%から約75%に増加した。施設利用者以外の回答が増加したが、今回のアンケートで本事業を知っていただき、その多くから好意的な回答をいただいている。