

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開始から通年受付）

調査期間：令和7年4月1日～令和8年3月5日

回答者数：120件（紙アンケート：98件、LINE：22件）

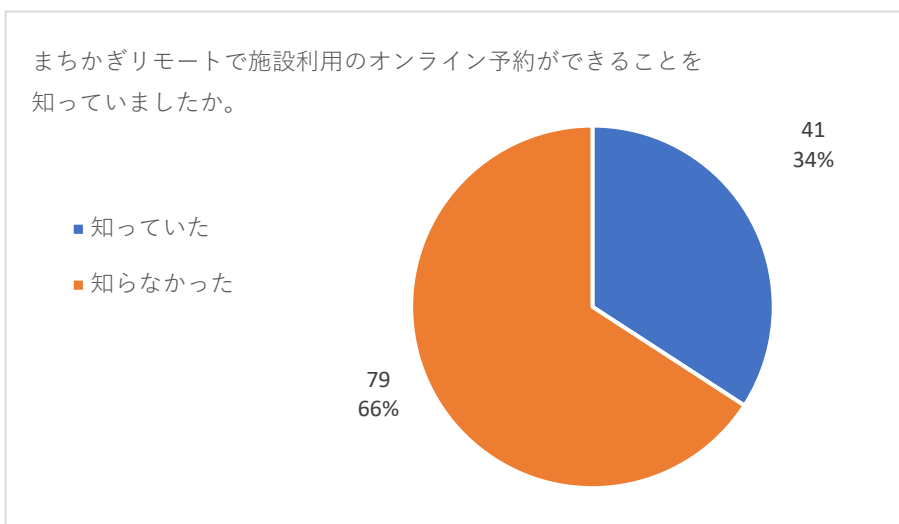
グラフ中の数値単位は「人」

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

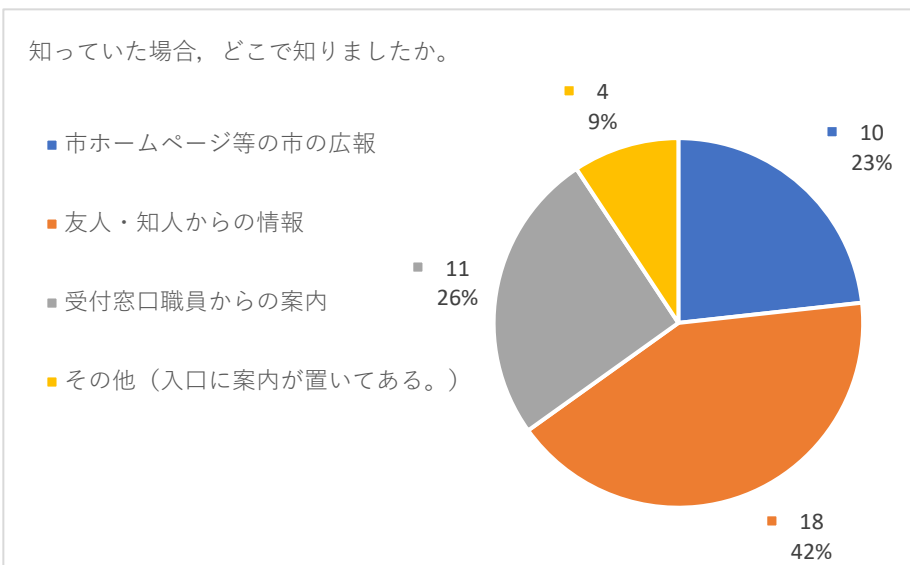
【現行のサービス】

- ・ 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

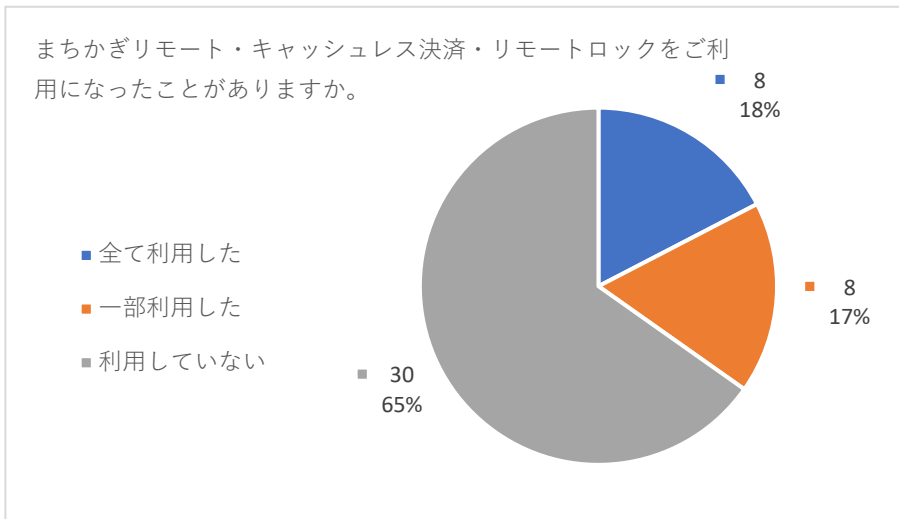


2（1で知っていたと回答した方）まちかぎりモートによるオンライン予約を知った方法について



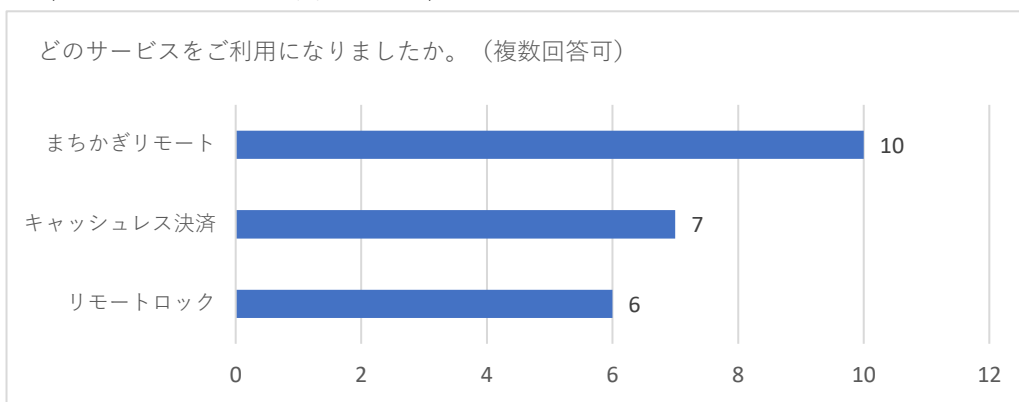
「知っていた」と答えた方のうち約半数が「友人・知人からの情報」で知ったと答えた。

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



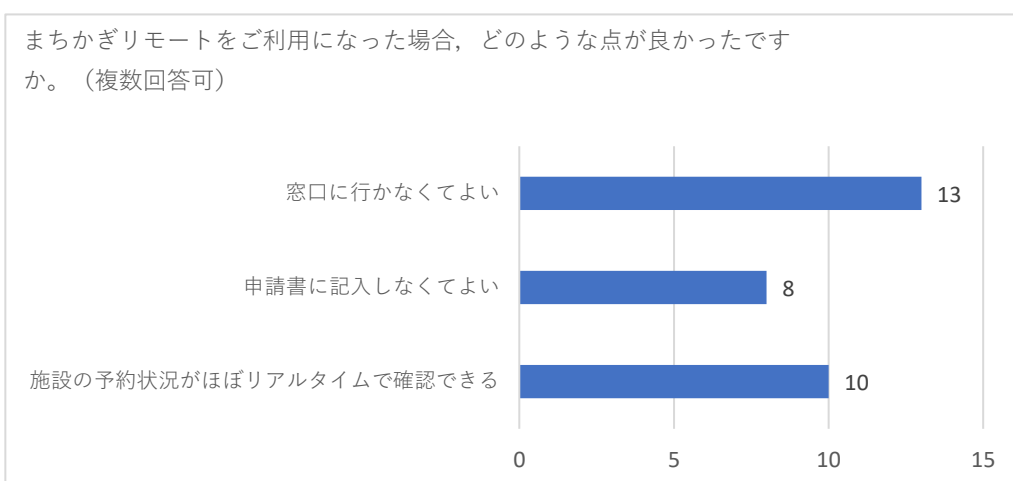
「知っていた」と回答した方のうち、「全て利用した」または「一部利用した」の割合は約4割。

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



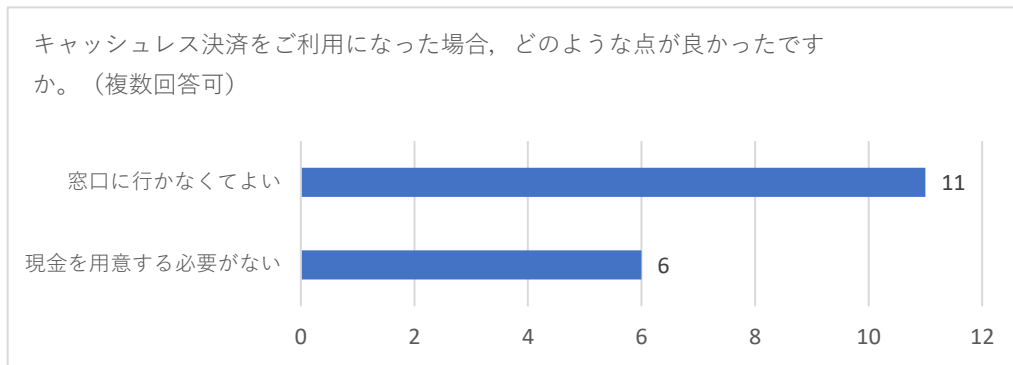
5 (3で全て利用したと回答した方と4でまちかぎりモートを利用したと回答した方)

まちかぎりモートの良かった点

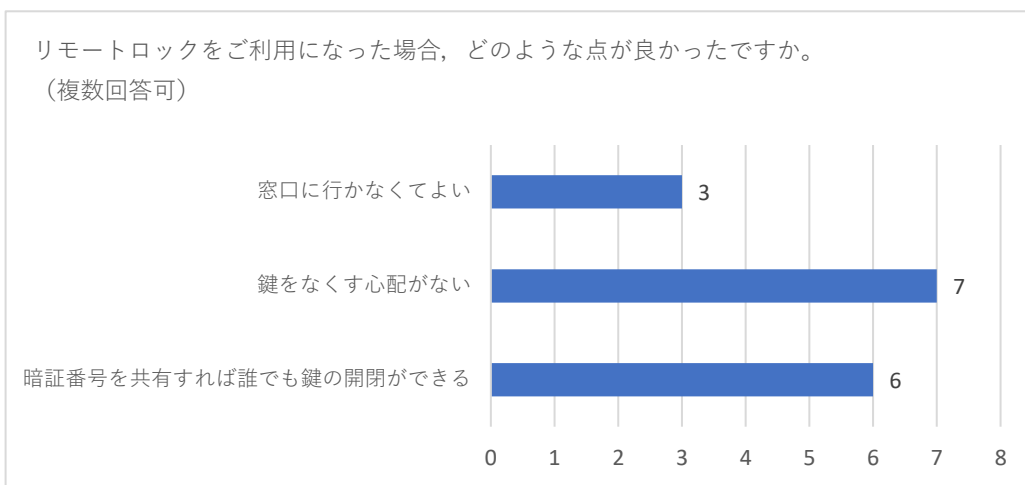


6 (3で全て利用したと回答した方と4でキャッシュレス決済を利用したと回答した方)

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)



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

- ・1か月の申請を一括でできるようにしてほしい
- ・繰り返し予約以外で複数の申請を一括で申請できるようにしてほしい

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

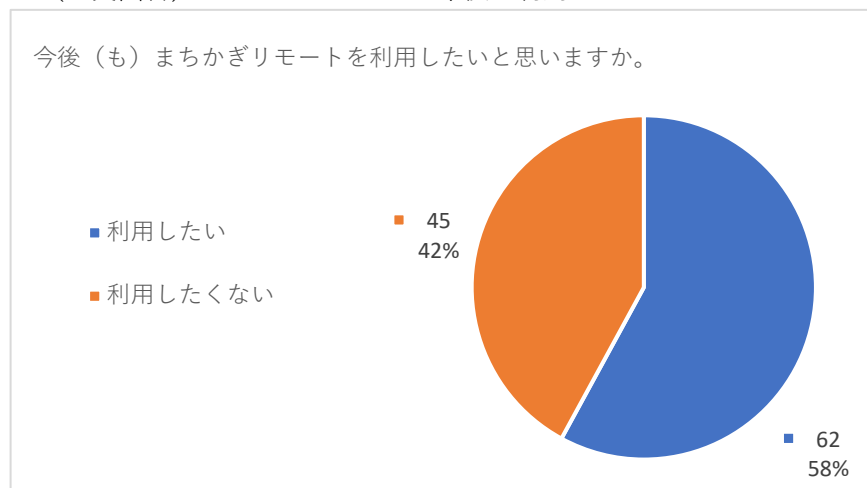
- ・支払いを一括でできるようにしてほしい

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)

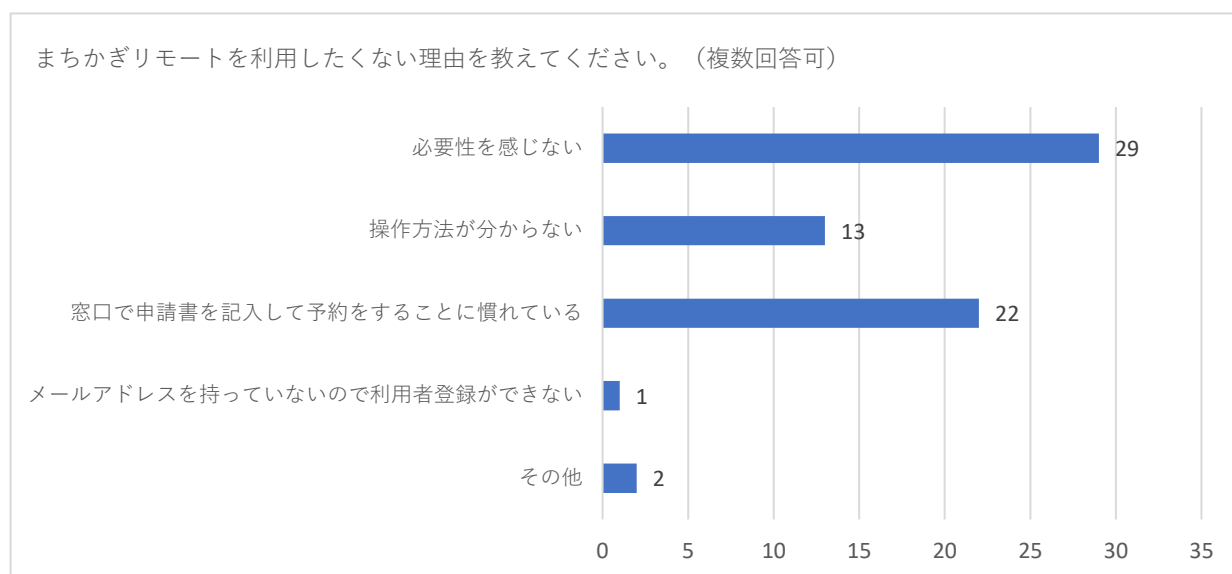
リモートロックの改善点

- ・操作方法が理解できるまで大変そう
- ・鍵を受付にもらいに行くことはしなくて良いが、点検表を受付にもらいに行くため、結局受付に立ち寄ることとなる…

11 (全員回答) まちかぎりモートの今後の利用について

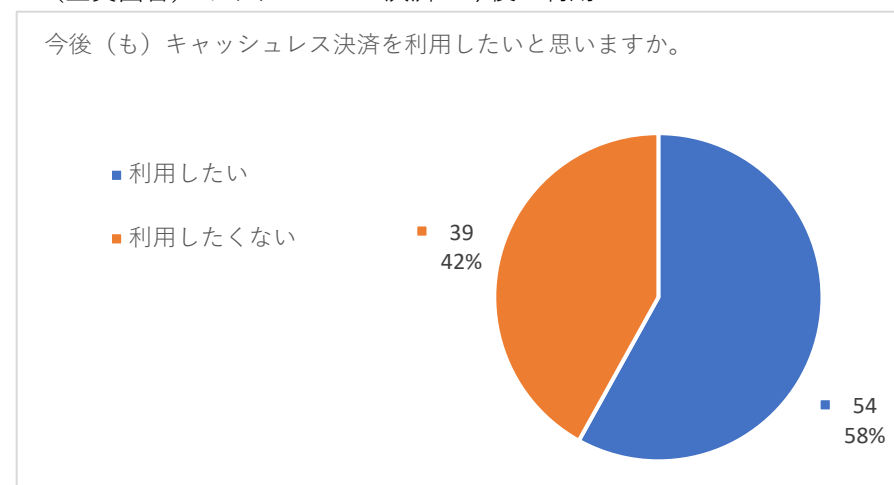


12 (まちかぎりモートを利用したくないと回答した方) 利用したくない理由

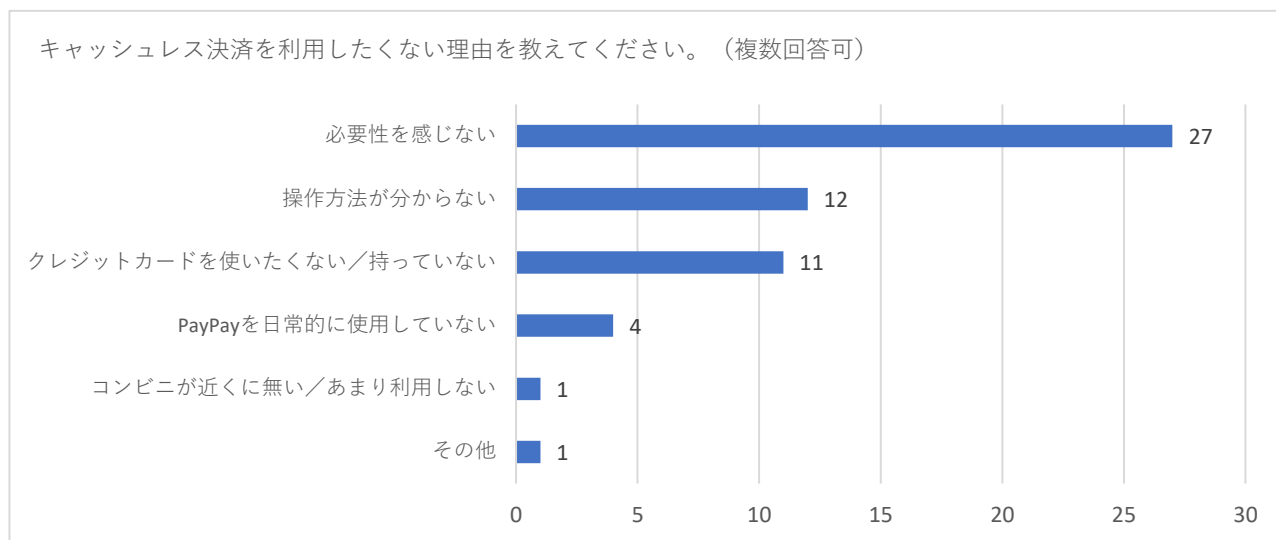


利用したくないと答えた方の多くが「必要性を感じない」「窓口で申請書を記入して予約することに慣れている」と回答しており、現状の紙による申請に不満を感じていない。一方で、「操作方法がわからない」の回答も多く、操作性の向上・手厚い支援・デジタルデバイドの解消等により、今後の利用促進につながると想定される。

13 (全員回答) キャッシュレス決済の今後の利用について

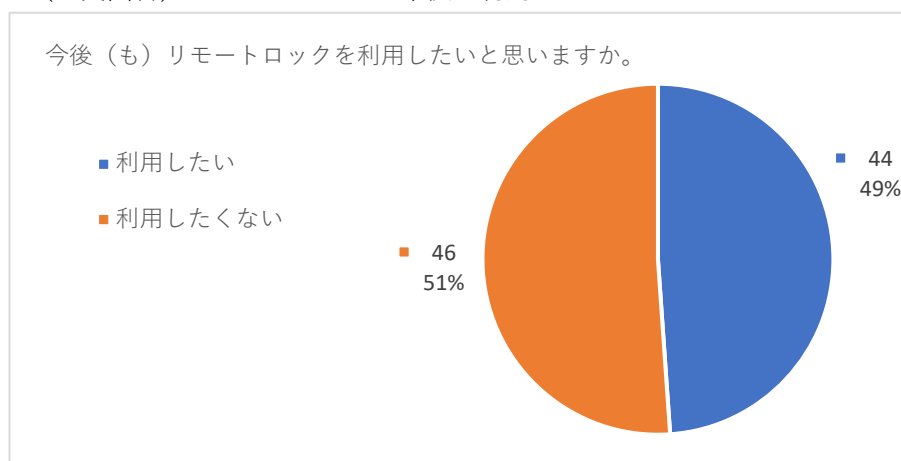


14 (キャッシュレス決済を利用したくないと回答した方) 利用したくない理由

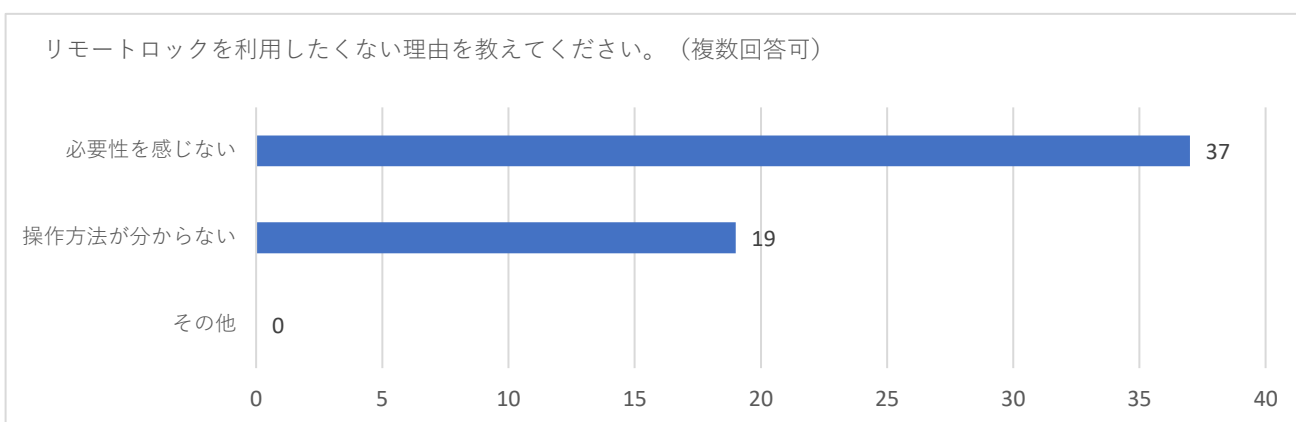


「必要性を感じない」「クレジットカードを使いたくない/持っていない」の回答が多く、普段からキャッシュレス決済を利用しない層のニーズは低いと考えられる。一方で、「操作方法がわからない」の回答も一定数あり、操作性の向上・手厚い支援・デジタルデバイドの解消等により、今後の利用促進につながると想定される。

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

- ・すべて無人化にしてしまうとこわいと思う。
- ・利便性が良くわからないので普及を促進する場合メリットをアピールしてほしい。
- ・便利になるのは良いと思いますが、アナログも利用できるようお願いしたいです。
- ・施設を利用する機会がなかったため、利用していないが機会があれば利用する。
- ・現金をあまり持ち歩かないので、キャッシュレスはありがたい。
- ・スマホで予約状況を知れると便利。 等

18 令和6年度からの傾向の変化

- ・令和6年度はLINE上でのアンケートを開始し、LINE上でアンケートの広報もしたことでアンケートが増えているが、令和7年度のアンケートの回答件数は減っている。
- ・まちかぎりモート・キャッシュレス決済・リモートロックを利用したことがあるかという質問に「全て利用した」「一部利用した」と回答した割合が55%から35%へと減少した。施設利用者以外・まちかぎりモート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。
- ・まちかぎりモート・キャッシュレス決済・リモートロックを利用したことがある利用者の回答が減ったことに伴い、いずれも今後（も）利用したいと思いますかという質問への利用したいと回答した割合が減っている。
- ・サービスを利用している方からは、窓口に行かなくてよくなったことや予約の手間が減ったことについて、好意的な声が多くある。