

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

対象者：警固屋体育館・渡子多目的グラウンド・安浦体育館・大空山体育館の利用者

調査期間：令和6年2月22日～令和6年3月6日（2週間）

回答者：71人

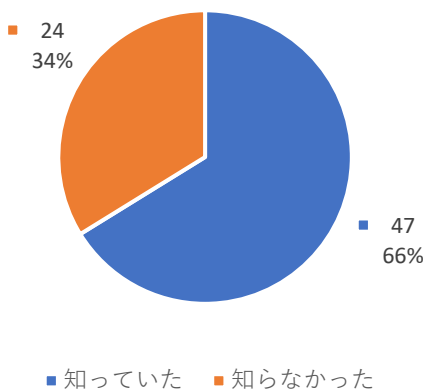
グラフ中の数値単位は「人」

【現行のサービス】

- ・まちかぎりリモート 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 2種類の決済方法（クレジットカード決済とPay-easy（ペイジー）決済）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

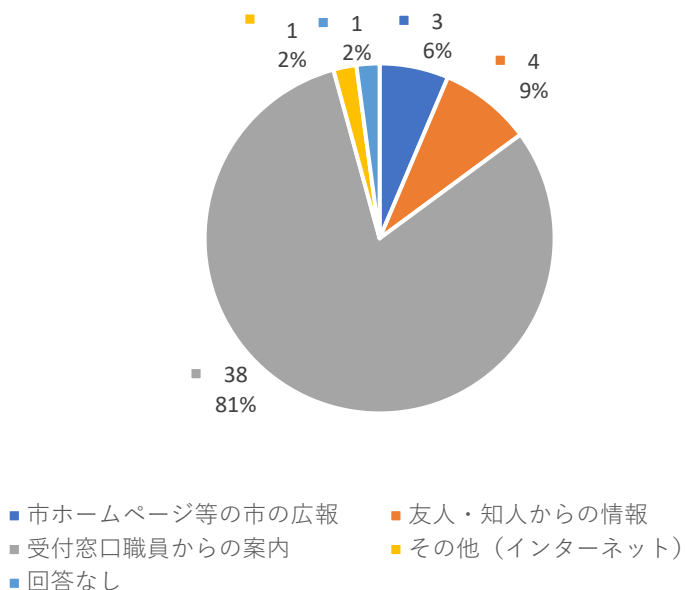
1（全員回答）まちかぎりリモートによるオンライン予約の認知度について

まちかぎりリモートで施設利用のオンライン予約ができることを知っていましたか。



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

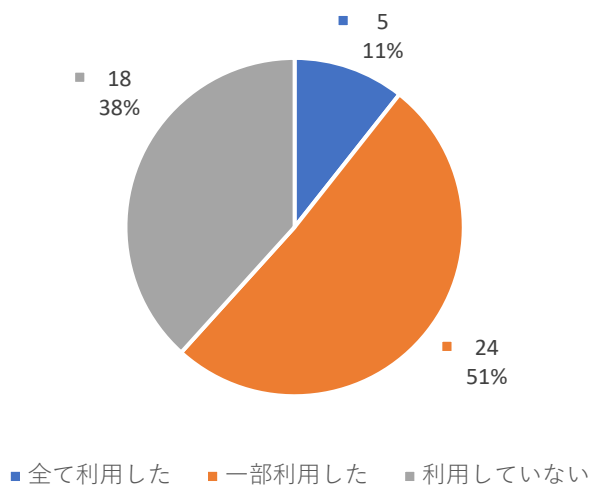
知っていた場合、どこで知りましたか。



知っていたと回答した方のうち8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リ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) まちかぎりリモート・キャッシュレス決済・リモートロックの利用について

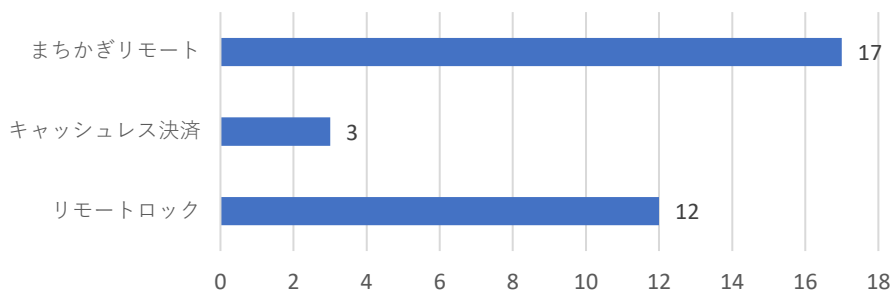
まちかぎりリモート・キャッシュレス決済・リモートロックをご利用になったことがありますか。



知っていたと回答した方の6割以上の方がまちかぎりリモート・キャッシュレス決済・リモートロックのいずれかを利用している。

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

どのサービスをご利用になりましたか。(複数回答可)

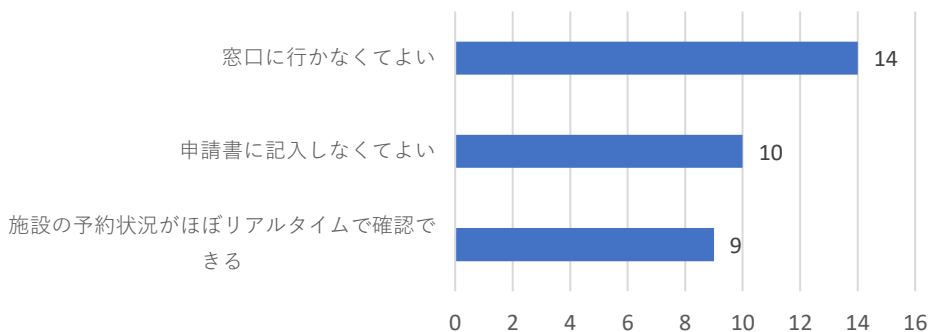


キャッシュレス決済は他のサービスと運用開始時期が異なるため、現時点では他のサービスに比べて利用が少ない。(キャッシュレス決済は令和5年12月から運用開始)

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

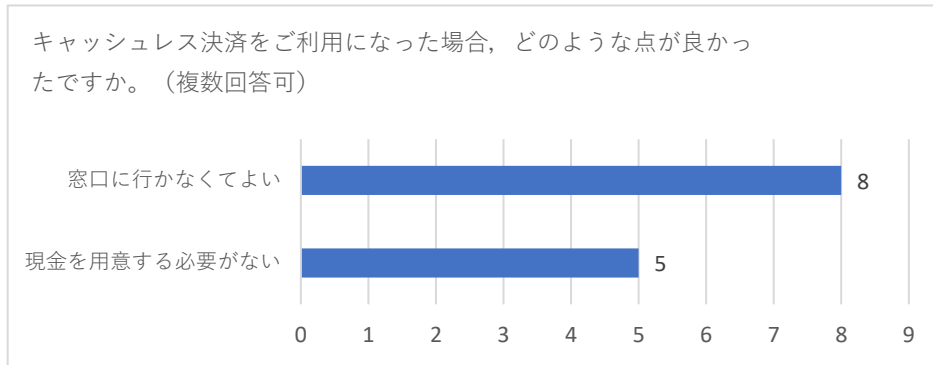
まちかぎりリモートの良かった点

まちかぎりリモートをご利用になった場合、どのような点が良かったですか。(複数回答可)



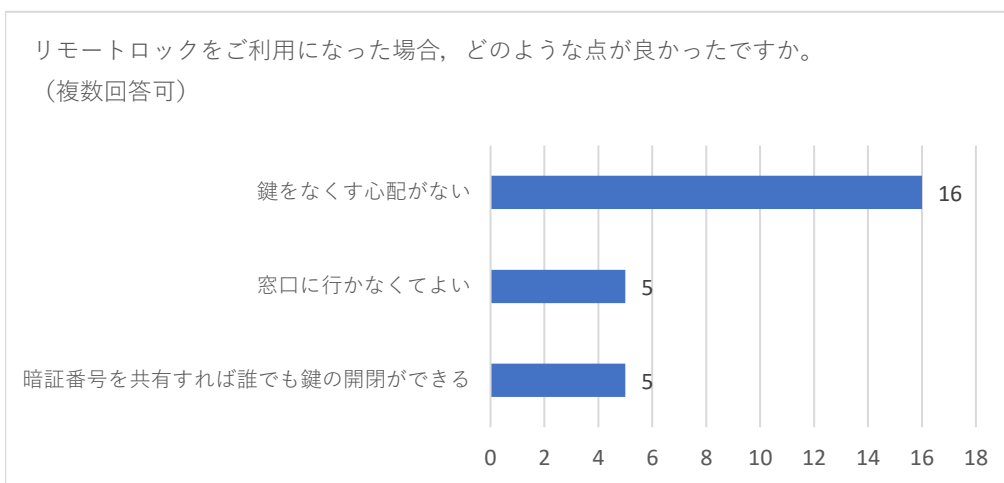
6 (3で全て利用したと回答した方と4でキャッシュレス決済を利用したと回答した方)

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でまちかぎりリモートを利用したと回答した方)

まちかぎりリモートの改善点

- ・複数の申請を一度に申請できるようにしてほしい。(2件)
- ・スマートフォンでは見づらい。
- ・(まちかぎりリモートで予約した場合、現金を窓口で)支払いができる時間が限られているため、どの時間帯でも対応可能にしてほしい。
- ・予約後に急遽使用が難しくなった場合などのキャンセルもまちかぎりリモートからできるようになると助かる。
- ・予約できる施設を増やしてほしい。使用料の支払い期日を早めてはどうか。
- ・今のままで良い。

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

- ・PayPayとauPayでも支払可能にしてほしい。
- ・ページの使い勝手が悪い。(複数の予約に対する)支払いも一括でもらいたい。PayPayの利用も希望。
- ・複数の決済を一括でできるようにしてほしい。PayPayでも支払いできるようにしてほしい。

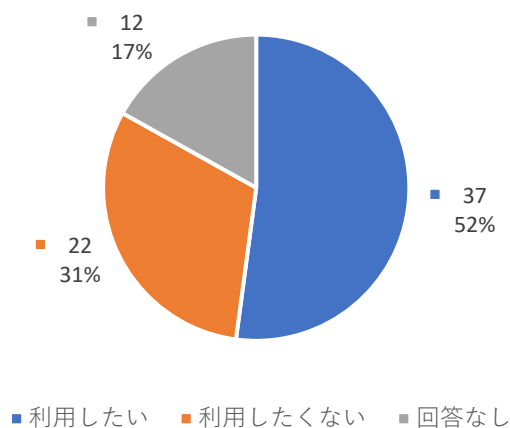
10 (3で全て利用したと回答した方と4でリモートロックを利用したと回答した方)

リモートロックの改善点

- ・暗証番号をやたらに変えないでほしい。
- ・暗証番号を同月内で同じ番号にして欲しい。
- ・やる気になれないが便利。
- ・特に困っていない。
- ・現状で問題ありません。

11 (全員回答) まちかぎりモートの今後の利用について

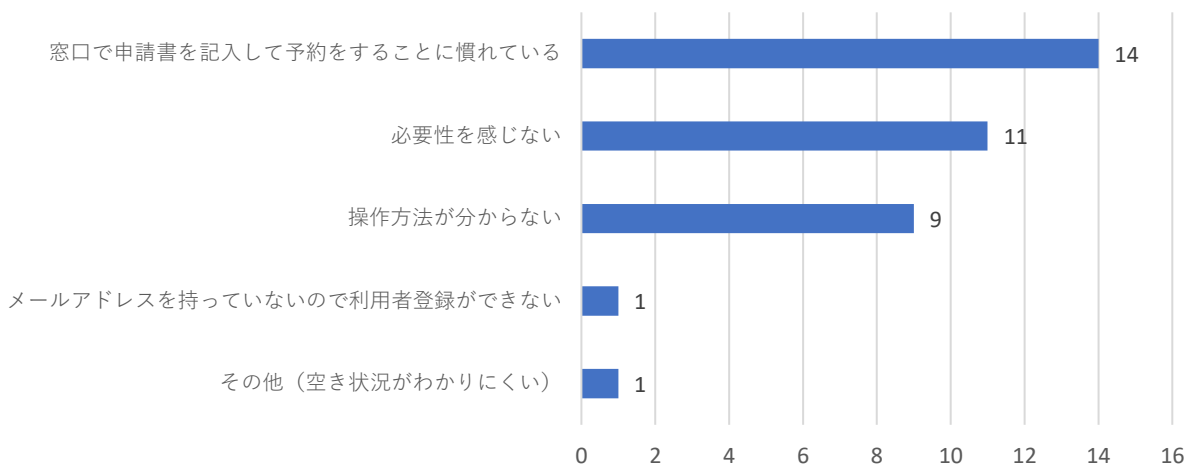
今後 (も) まちかぎりモートを利用したいと思いますか。



すでにまちかぎりモートを使っている方と使ったことがない方に回答してもらい、回答があった方の6割以上の方が今後 (も) 利用したいとのことだった。

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

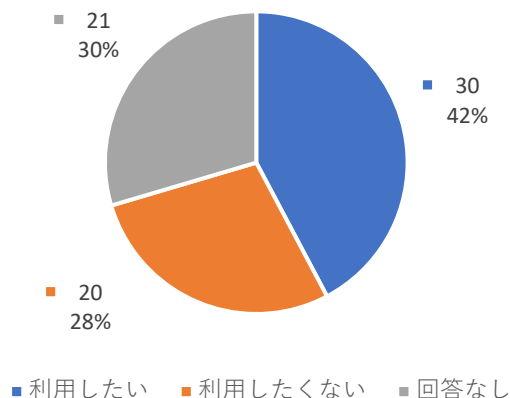
まちかぎりモートを利用したくない理由を教えてください。(複数回答可)



利用したくないと答えた方の大半が「窓口で申請書を記入して予約することに慣れている」・「必要性を感じない」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。

13 (全員回答) キャッシュレス決済の今後の利用について

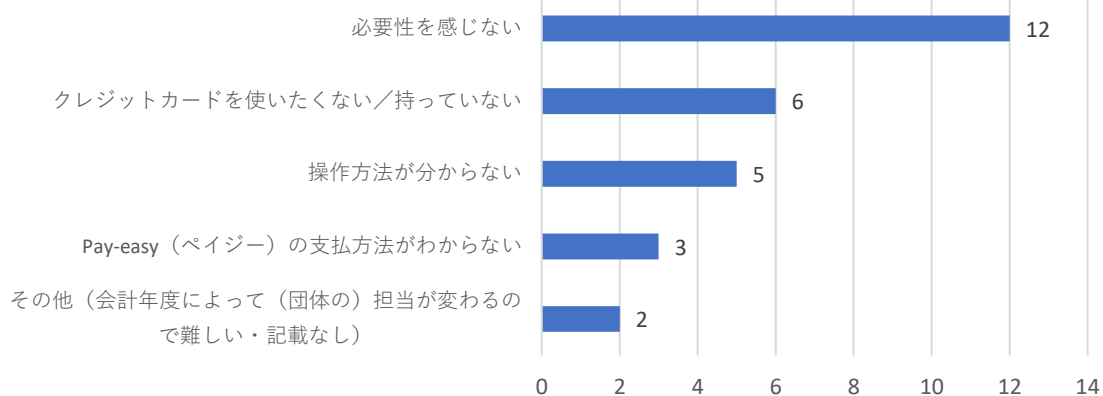
今後(も)キャッシュレス決済を利用したいと思いますか。



すでにキャッシュレス決済を使っている方と使ったことがない方に回答してもらい、回答があった方の6割が今後(も)利用したいとのことだった。

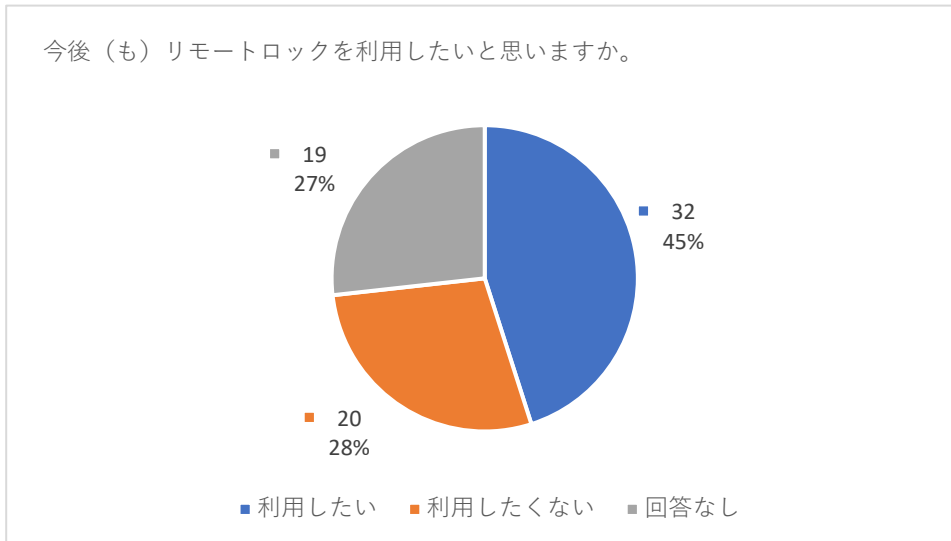
14 (キャッシュレス決済を利用したくないと回答した方) 利用したくない理由

キャッシュレス決済を利用したくない理由を教えてください。(複数回答可)



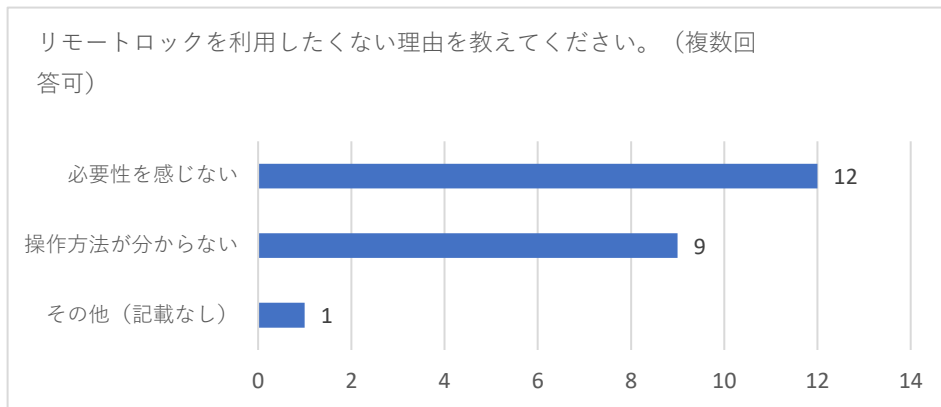
利用したくないと回答した方の中で「必要性を感じない」の回答が最も多かったが、一方で「クレジットカードを使いたくない/持っていない」と回答している方も一定数おり、キャッシュレス決済方法の拡充により利用の増加が見込まれる。

15 (全員回答) リモートロックの今後の利用について



すでにリモートロックを使っている方と使ったことがない方に回答してもらい、回答があった方の6割以上が今後利用（も）したいとのことだった。

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

- ・積極的に新しい便利サービスを導入して良いと思った。
- ・体育館を使いやすくなった。
- ・鍵を持って歩かないので良かった。
- ・このシステムにより、窓口で足を運ぶ回数が減ったのでありがたい。月によっては落選が多くなる月もある。（まちがざりモートで予約した場合、窓口で）料金支払いの時間帯が決まっているので、どの時間帯でも支払いできる様にしてもらいたい。
- ・今後も（新しいサービスを）利用します。
- ・（新しいサービスを）利用したいが、つつい窓口で申し込んでしまうようになります。
- ・体育館使用時に支払いをすることが多いので申し込みも手書きになります。
- ・キャッシュレス決済の支払い方法を増やしてもらいたい。
- ・キャッシュレス決済は便利なので、色々なサービスで使えたらより良いと思います。
- ・経費削減のためとは思いますが、（新しいサービスの利用は）難しいと思います。
- ・使いづらなので使い方を簡単にしてほしい。
- ・システムがややこしくてあまり理解できない。
- ・（今後も紙の利用申請を）窓口でします。
- ・（新しいサービスが）わかりにくい。
- ・特に問題ありません。
- ・窓口対応に不便を感じない。