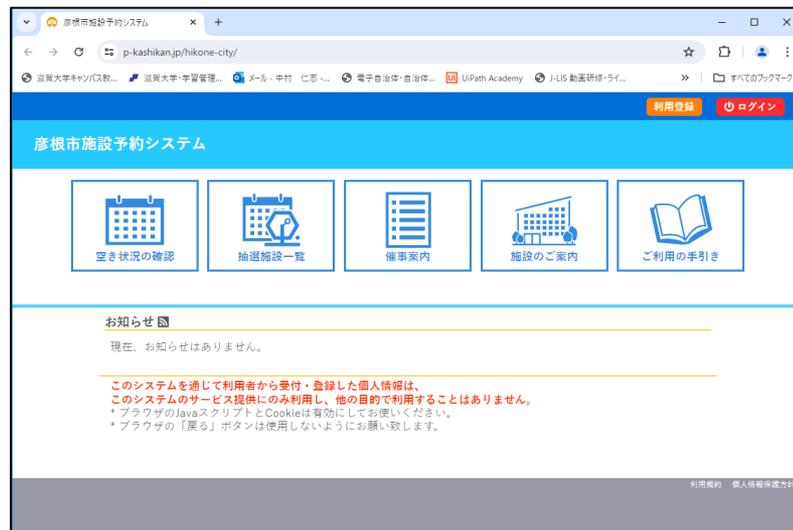
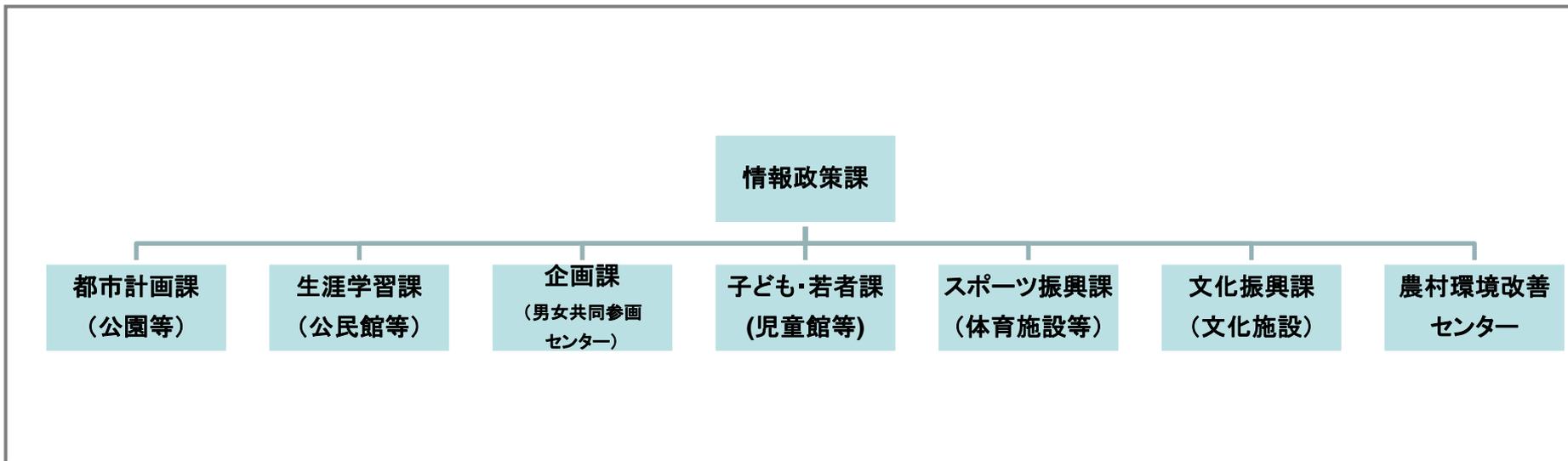


実施地域	滋賀県彦根市	事業費	初年度経費
実施主体	滋賀県彦根市、指定管理者等		3,898,400円 ※1 補助率1/2 ※2 初年度経費のみ補助
事業概要	<p>デジタル田園都市国家構想推進交付金デジタル実装タイプTYPE1の補助を受けて事業を実施。 彦根市では令和4年度まで各公共施設の利用予約の受付において、窓口での書類提出により対応していた。このため、市民は利用にあたって空き状況を確認する場合や予約手続きの都度窓口を訪れる必要があり負担となっていた。この状況に対し、インターネット上で予約状況の確認や予約対応が可能なオンライン施設予約システムを導入した。このことにより、市民が都度施設を訪れることなく予約確認や利用予約ができる環境を整備した。</p>		
具体的サービス	<p>【施設予約システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 予約状況（空き状況）確認がオンラインで可能。 • 予約手続きがオンラインで可能。 • 予約時、利用料についてキャッシュレス決済での支払いが可能。 • 彦根市の市民が利用できる各種公共施設33施設で共通の予約システムを導入。 <p>※一部施設において指定管理者との調整や、施設の運用に応じ段階的また部分的な機能開放としている。</p>		



■ 庁内の推進体制



【各所属の役割】

	名称	役割
1	情報政策課	<ul style="list-style-type: none"> 全体の取りまとめ、システム導入の実施
2	都市計画課 他 各担当所属	<ul style="list-style-type: none"> 各施設現場での導入および運用に関する検討、指定管理者との調整、市民周知、導入実施

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するための評価指標（KPI）（3カ年分）

【アウトプット指標（活動指標）】 ※事業の客観的な結果

KPI①	オンライン予約の利用割合	種別	アウトプット	単位	%
KPIの概要、測定方法		年間の施設利用における、オンライン予約システムを利用して予約が行われた割合			
2023年度末目標値		2024年度末目標値		2025年度末目標値	
5% ※R6.3稼働		50%		75%	

【アウトカム指標（成果指標）】 ※事業でもたらされた成果

KPI①	オンライン予約システムの満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法		オンライン予約システムを利用した人の5段階評価満足度の平均値。 施設を利用した際にアンケートを実施し、利用者に入力してもらうことで測定する。			
2023年度末目標値		2024年度末目標値		2025年度末目標値	
3.0		3.5		4.0	

※評価指標はいずれも利用者アンケートにより計測。

評価指標（KPI）実績報告

■ 評価指標に関する実績報告

指標性質	指標	令和5年度 目標値	令和5年度 実績値	令和6年度 目標値	令和7年度 目標値
アウトプット指標 (活動指標)	オンライン予約の 利用割合	5%	11.8%	50%	75%
アウトカム指標 (成果指標)	オンライン予約シ ステムの満足度	3.0	3.61	3.5	4.0

※令和6年3月実施アンケート集計結果

■ 事業の実施状況について

- ・本市の各公共施設で共通的な施設予約システムを導入した。
- ・令和6年3月から運用を開始。運用当初の段階として施設の運営状況により、予約まで可能な施設、予約状況の確認のみの施設等のばらつきがあるが、指定管理者との調整等を進め、令和6年度中に原則各施設でオンライン予約を可能とする。
※一般の利用予約が無い施設等、一部最終的に予約状況の確認のみの施設を含む。
- ・令和6年度以降はキャッシュレス決済による使用料の支払いも可能としていく。
※令和6年度に入り、一部施設で実施済み。

■ アンケート結果を受けた事業の今後について（内部評価①）

所属	令和5年度事業に関する内部評価
都市計画課 (公園等)	24時間365日オンラインで予約することができるようになり、窓口での公園予約者に対して操作方法の説明等、周知を行っているところである。公園利用者アンケートからもとれるように導入への満足度は高いと感じている。また、市民の利便性の向上だけでなく、職員の窓口対応に要する時間が削減されることから引き続きシステムでの予約を促し、公園利用者の利便性と満足度の向上を図っていききたい。
生涯学習課 (公民館/荒神山 自然の家)	3月からオンラインで予約状況を確認できるようにした。 公民館は、休館日等に貸し出しを行う場合もあることから、誤解を招かない表示方法が検討課題となった。荒神山自然の家は、原則予約時に事前打ち合わせを行っていることから現時点でオンライン予約を導入していないが、すべてオンラインで済ませたいとの要望もある。 各施設とも、多くの団体が利用されていることから、オンラインで予約できるようになれば、利用者の利便がさらに高まると考える。 今後は、オンライン予約できるようにしていく考えだが、本市の地区公民館は8館あり、それぞれ地域性が異なるため、ニーズ等を考慮し、段階的な導入を考えている。 荒神山自然の家は、学校や団体だけでなく、キャンプ場など事前打ち合わせ不要の少人数の一般利用も受け入れており、早期にオンライン予約できるようにしたいと考えている。
文化振興課 (文化施設)	アンケート結果から、施設利用者の施設予約システムの関心は高く、現状、オンラインでの予約確認のみしか対応していないが、顧客満足度も高いものと考えます。 オンライン予約が可能な他の施設の利用者の声も、満足度が高いということなので、令和6年9月に2施設のオンライン予約の開始を予定している当課としては、運用に向けた事前準備を徹底し、利用者への周知を図っていききたい。
子ども・若者課 (児童館等)	いずれの施設も、現在は予約状況の確認のみで運用をしている。予約者も常連が多く、予約状況を窓口で確認しているため、オンラインで空き状況を確認することがないのだと感じた。閉館や移管を予定している施設に関しては難しいが、次年度以降も継続する施設に関しては、オンライン予約の導入のため、指定管理者・現場スタッフと調整の上検討していく。

■ アンケート結果を受けた事業の今後について（内部評価②）

所属	令和5年度事業に関する内部評価
農村環境改善センター	<p>農村環境改善センターとして、令和5年度に施設予約システムを導入し、施設利用者が申請書により既に施設の使用申請をしていただいていた内容を当センター職員がシステムに入力し、施設利用者に予約の確認をしていただいた。</p> <p>令和6年度から施設利用者に施設予約システムを利用し施設の予約をしていただいております、システムの導入により便利になったといった声も窓口でかけていただいております。</p> <p>当センターにおける施設予約システムを活用した今後の取り組みとしては、システムを利用し施設の予約をしていただくことにより、施設利用者の負担減および貸館業務の効率化に繋がると考えており、より多くのシステムの利用者を増やすよう窓口等で積極的に案内を行っていく。</p> <p>また、施設予約システムの利用登録から施設予約まで丁寧に案内し、より多くのシステム利用者を増やせるよう積極的に働きかけていく。</p>
企画課 (男女共同参画センターウイズ)	<p>令和6年3月からシステムでの予約を導入しており、当初は利用者から戸惑う声もあったが、一定定着し、すべてシステムでの予約となっている。今後も操作に不慣れな利用者に対しては、窓口等で丁寧に対応することを継続しつつ、利用者の利便性の向上に努める。</p>
スポーツ振興課 (体育施設等) ※プロシードアリーナ HIKONE除く	<p>令和6年4月からのオンライン予約開始に向けて、利用者に対する周知とシステム登録を順調に進めることができた。今後は、窓口予約を行う利用者にシステムの利用を促していく。</p>
市民交流センター 東山児童館	<p>年間スケジュールが決まっている定期的な使用をされているサークル団体について、会員が高齢かつ従前からのつながりがある場合、提出された紙ベースの申請書を職員が施設予約システムに入力し、承認していることからサークル側として不便は感じておられないと思われる。(登録サークル約20団体のうち半数程度)新規で使用を希望される団体に対しては電子による団体登録、使用申請を推奨しているが現在のところ、トラブルなどは発生していない。トラブルが発生するとすれば個別対応になることが予想されることから丁寧な説明にこころがける。</p> <p>現在、サークル約20団体、自治会関連約20団体で施設の規模などを考慮すると今後大きな増加は見込まれないが、新規で使用を希望される団体があれば電子での団体登録、施設使用申請を推奨していく。</p> <p>現在使用していない使用実績管理や損料請求などの機能についても試行しDXなど業務改善につながるようならば実用に向け検討していきたい。</p>

■ 総合政策推進協議会の評価

■ 外部評価を受けた今後の方針