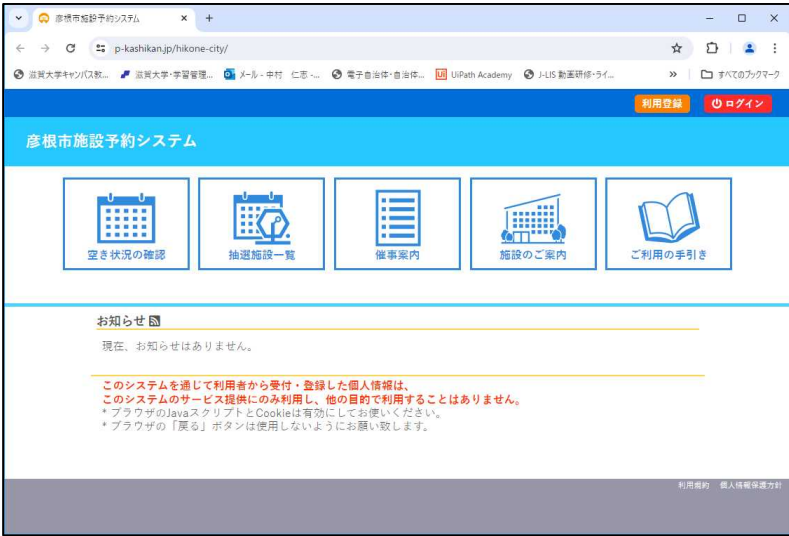


公共施設予約システム導入事業

(デジタル田園都市国家構想交付金活用事業)

実施地域	滋賀県彦根市	事業費	初年度経費 3,898,400円 ※1 補助率1/2 ※2 初年度経費のみ補助
実施主体	滋賀県彦根市、指定管理者等		
事業概要	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対応や予約状況の確認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や予約確認ができる環境を整備した。		
具体的サービス	【施設予約システム】 - 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。 ※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。 		
KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン予約の利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン予約システムの満足度		

■ 事業の実施によって解決を図る課題および実現したい地域像

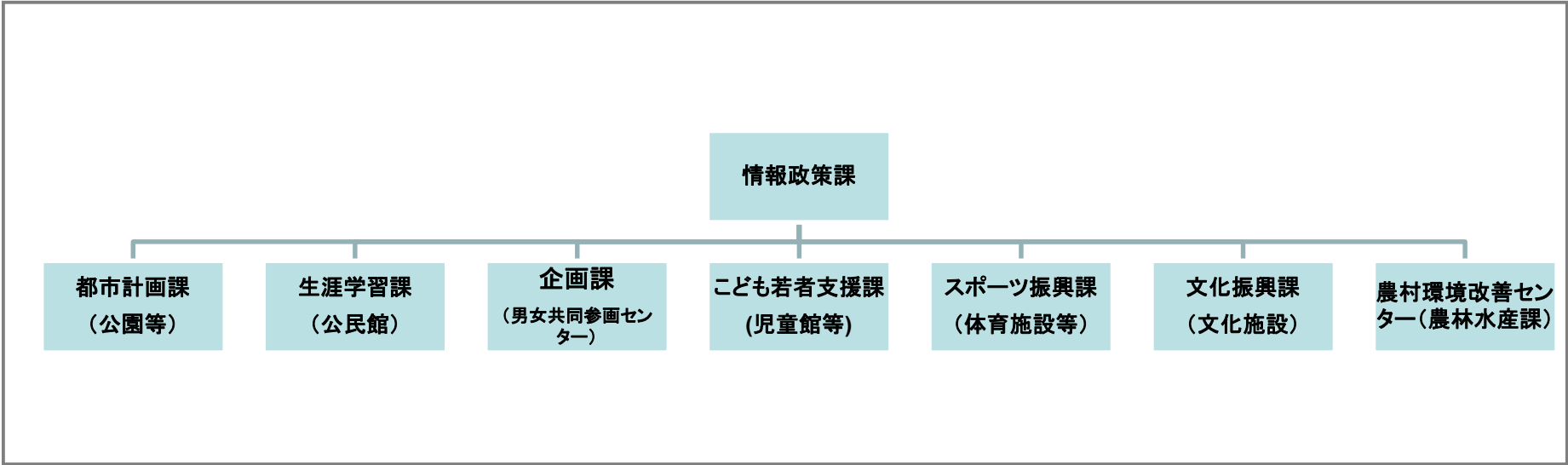
■ 事業の実施によって解決を図る課題

- ・公共施設の利用にあたって、予約状況の確認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る。
- ・施設側として、利用者の空き状況の確認、予約手続きの都度、窓口での対応が必要となり負担となっている。

■ 事業の実施により将来的に実現したい地域像

- ・オンライン予約システムを導入し、公共施設利用者の予約確認、予約手続きの手間が軽減され利便性が向上することにより、公共施設を今より気軽に、手軽に利用でき、様々な活動が活発に行われる地域の実現を目指す。
- ・施設スタッフが予約確認、予約手続きに係る窓口対応業務が軽減されることにより、今よりもよりよい施設運営に注力できる状況を実現し、一層の施設活用の促進を目指す。

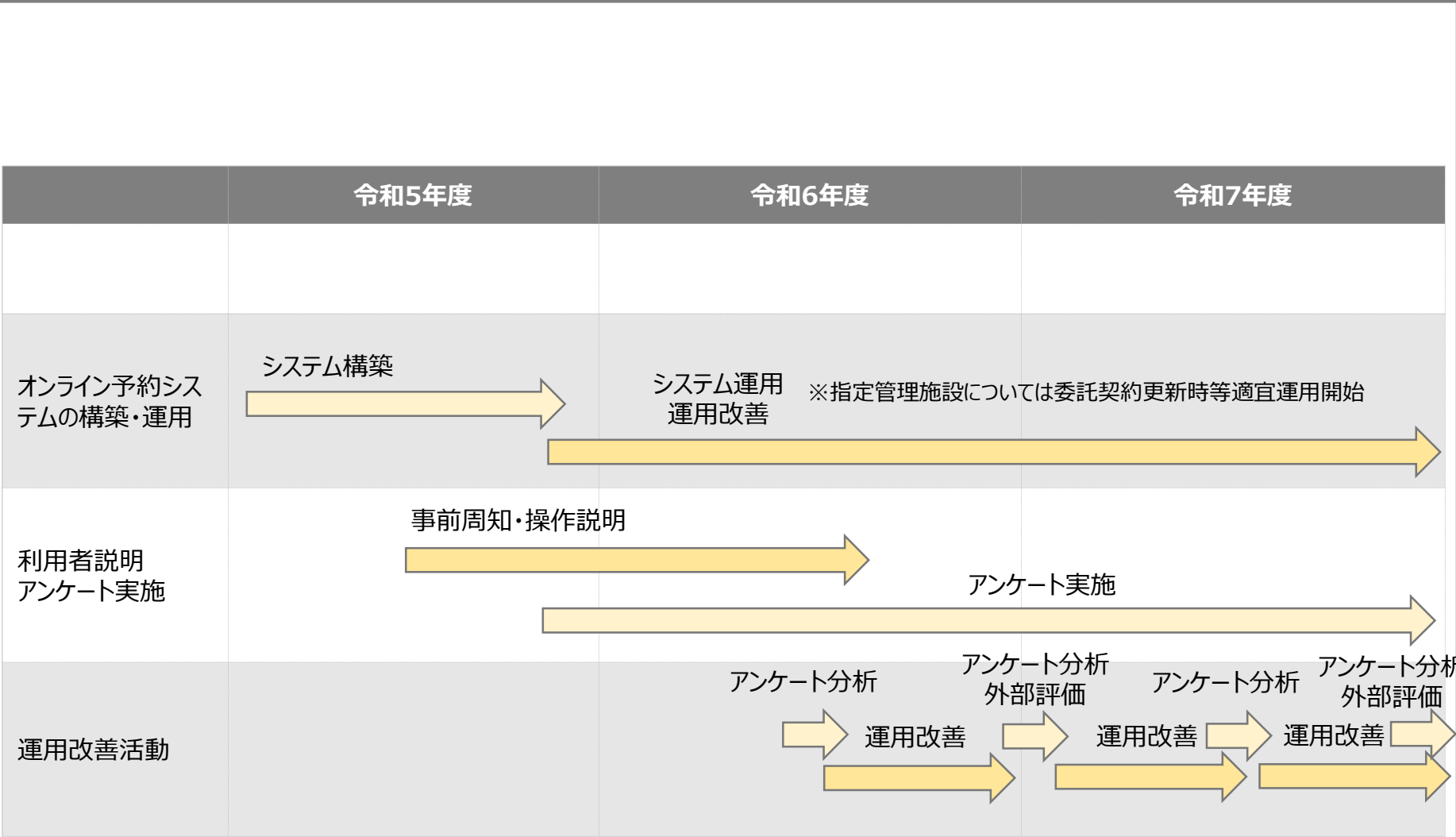
■ 庁内の推進体制



【各課室の役割】

	名称	役割
1	情報政策課	• 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	• 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

■ 中長期スケジュール



※ 交付金補助は初年度経費のみですが、導入から3年度に渡り評価を実施することとなっています。

■ 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）】

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				
事業成果等の計測に適する理由	主たる目的である予約システムの利用状況を的確に把握できる指標であると考えられるため。				
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）】

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。				
事業成果等の計測に適する理由	オンライン予約システムを利用し満足した人数が多ければ多いほど、利用者の利便性向上の成果を測れると考えられるため。また、予約システムを利用しなかった層の意見等を得ることで、サービスの改善を図る。				
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	

■ 施設予約システム導入施設_利用者アンケート結果

回答件数	予約方法				予約確認方法				予約機能満足度		予約確認機能満足度	
	窓口	OL	その他	合計	窓口	OL	その他	合計	回答数	予約機能満足度 (回答平均)	回答数	確認機能満足度 (回答平均)
218	96	61	20	177	102	85	25	212	67	4.01	89	4.23
	窓口(%)	OL(%)	その他(%)	合計	窓口(%)	OL(%)	その他(%)	合計				
	54.2%	34.5%	11.3%	100.0%	48.1%	40.1%	11.8%	100.0%				

- ・令和6年9月および令和7年3月に各施設において施設利用者へアンケートへの回答を依頼。
- ・全施設利用者を対象にアンケートを実施することで、システム利用者以外の層の意見も収集するとともに、システムの利用周知を図る。
- ・アンケートは、紙媒体と併せてオンラインでも実施することにより回収率の向上を図った。
- ・令和7年度も9月と3月に利用者全体に向けアンケートを実施する。

■ 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6年度 実績値	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%	34.5%	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	4.01	4.0

■ 事業の実施状況について

- ・令和6年度末時点で、オンライン予約に対応していない施設が残るが、指定管理者等との調整を進め、令和7年度中に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、予約状況の確認のみの施設も一部残る。
- ・令和6年度に、一部施設においてキャッシュレス決済による使用料の支払いも可能とした。
- ・令和7年度以降、キャッシュレス決済が利用できる施設の拡充を行う。

■ 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6年度事業に関する内部評価
都市計画課 （公園等）	公園利用者の8割程が予約システムを使用し対応できており、市民が利便性を実感できている。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、すべての公園利用者が利用できるようにし、職員の業務効率化に繋げていきたい。
農村環境改善 センター （農林水産課）	新規の利用者に対しては、紙による申請と施設予約システムによる申請の両方説明していることから、WEB申請が増えている。 当館が、本年度から利用される時間帯以外は職員が不在となることから、週休日や祝祭日、時間外の利用者に対しては、事前に鍵・セコムカードを渡す日時をシステムによる予約状況で確認してもらうよう伝えている。（こちらからも電話連絡する。） 課題としては、直前の休館日利用の申し込みの場合、事前に鍵・セコムカードを渡すことが困難な場合があるので、細かな制限が必要である。
企画課 （男女共同参画 センターウィズ）	令和6年3月からシステムによる予約を導入し、現在では利用者の方々にも一定定着し、すべての予約がシステム上で行われるようになった。操作に不慣れな一部の利用者に対しては、窓口等で丁寧に対応することを継続しつつ、利用者の利便性向上に努める。
生涯学習課 （公民館）	令和7年1月より、稲枝地区公民館においてオンライン予約（OL予約）を導入した。 市内には公民館が8館あるが、一斉導入は困難であったことから、各施設ごとに職員説明会および利用者説明会を開催し、段階的に導入を進めている。施設数が多いため、導入までに相応の時間を要している状況である。 アンケート結果については、必ずしも高い評価とは言えないものの、現在の主な利用者層を考慮すれば、概ね妥当な結果であると受け止めている。 今後は、令和7年12月中に市内すべての公民館においてオンライン予約の導入を完了する予定である。

■ 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6年度事業に関する内部評価
文化振興課 （文化施設）	現在、施設の利用状況についてはオンラインで確認することができるが、予約については対応していない。アンケート結果によると、オンラインでの確認に対する満足度は高い一方で、実際の利用は半数以上が窓口経由となっており、これが課題となっている。その主な原因としては、多くの方が「オンラインで確認できること」を知らず、これまで通り窓口で確認していることが考えられる。なお、ひこね市文化プラザとみずほ文化センターでは、10月から施設の一部でオンライン予約が可能となるよう準備を進めている。運用開始にあたっては、指定管理者が利用者に向けて、オンライン予約開始の周知を行う予定である。そのため、今後はオンラインによる予約・確認の利用率が高まることが期待される。オンライン予約の開始後に寄せられる利用者の意見には、できる限り対応し、サービスの満足度向上に努めていきたい。また、高宮地域文化センターについても、現在オンライン予約導入に向けた準備を進めている。利用者がある程度固定している傾向があるため、個別に丁寧な案内を行い、オンライン予約・確認の利用促進と満足度の向上を図っていきたい。
スポーツ振興課 （体育施設等） ※プロシードアリーナHIKONE除く	3月アンケートではシステム利用率が100%となっており、稲枝地区体育館の予約における実際のシステム利用率も数件の例外を除きほぼ100%であった。現在、予約状況の閲覧のみできる武道場について、有料化の検討を行っていることから、併せて予約システムの活用を進める。
こども若者支援課 （児童館等）	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と感じた。今年度に次年度以降の指定管理者の公募を行う予定であるので、オンライン予約の導入も含め施設全体のあり方とともに検討していきたい。
市民交流センター 東山児童館	使用者登録団体が高齢化しており、ICTに馴染みがない方が多い中、新規登録団体も含め、OL予約を推奨し、随時、システムを使った予約の仕方を説明してきたところ、システム利用者は微増した。今後も、引き続き、使用者登録団体が利用される際にOL予約の推奨をすすめる。

■ 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