

新しい地方経済・生活環境創生交付金事業評価シート

		担当課名	企画政策課	事業No.	5
事業名	公共施設予約管理システム導入事業【デジタル実装タイプ】				
目的	公共施設の施設利用予約、空き状況の確認、使用料金の支払等の予約に係る手続は、施設開館時に来館又は電話で対応しており、住民からは閉館時でも、これらの手続が行えるよう要望が寄せられていた。 そこで、公共施設予約管理システムの導入により、これらの手続をオンライン上で完結できる仕組みを実装し、住民の公共施設予約に係る利便性の向上を図る。				
実施内容	2024年度に以下の施設にシステムを導入し、2025年度から本格運用を開始した。これにより、24時間いつでもどこでも簡単に施設利用に係る手続を行える環境となった。 ・総合文化ホール ・市民体育館 ・体育センター ・東中富桜つつみ公園バーベキューエリア				
重要業績評価指標(KPI)	指 標		2024	2025	2026
	オンライン予約件数率	目標	30%	50%	70%
		実績	未計測	42%	
	オンライン予約対応施設数	目標	3	12	15
		実績	4	4	
	システム利用者の満足度	目標	3.0	3.5	4.2
		実績	未計測	4.2	
達成度	A：達成 Ⓐ 概ね達成 C：未達成				

【事業費と財源内訳】

(単位：円)

2025年度	計画額	実績額	交付金充当額	備 考
事業費				2024年度導入済

【2025年度の取組と課題】

システム利用者に向けて、操作手順を分かりやすく解説したマニュアルを作成するとともに、利用者から寄せられる個別の問い合わせ事項については、即座にマニュアルの改訂や町ホームページへ反映するなど、利用者がシステム利用に関する疑問を自己解決できる環境の整備に努めた。

また、システム利用者に対して実施した満足度アンケートの結果を施設担当部局と共有し、回答から得られた貴重な意見や課題の解決に向けて、運用見直しの可能性や改善策について部局横断的に協議を行った。

【今後の取組】

町外利用者や日中の就労層にはオンライン予約が定着してきている一方で、高齢者や定期利用者が窓口予約に留まる傾向があるため、窓口での直接アプローチを強化する。具体的には、対象者が来館して予約する際に、窓口担当者がシステムの利便性やオンライン予約の操作方法をその場で丁寧にレクチャーする。これにより、デジタル操作への不安を解消し、次回以降のオンライン予約への移行と、全世代におけるシステム利用率のさらなる向上を目指す。

※藍住町総合計画・総合戦略推進委員会の意見

・特段の意見なし