

公共施設予約システムに関するアンケート結果のご報告

令和8年3月1日～31日にかけて、皆様にご利用いただいております公共施設予約システムにつきまして、より快適にご利用いただくためアンケートを実施いたしました。

ご多忙の中、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。皆様からお寄せいただいたご意見を真摯に受け止め、今後のシステム改善及び運用改善に役立ててまいります。

1. アンケート結果の概要

皆様からいただいたご意見を総合的に見ると、システムの操作性や施設空き状況の確認、予約手続き、キャッシュレス決済の利便性、利用者ID登録のオンライン申請について、多くの項目で「やや満足」または「非常に満足」との評価をいただいております。特にキャッシュレス決済の利便性については、高い評価をいただきました。一方で、「どちらともいえない」や「やや不満」「不満」といったご意見も一定数あり、改善すべき点も明確になりました。

各質問への評価（5段階評価）

質問項目	非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計回答数
Q2. システムの操作はわかりやすいですか？	14.0%	51.9%	22.6%	7.9%	3.6%	393件
Q3. 施設の空き状況や予約内容の確認はスムーズにできますか？	16.1%	53.8%	19.6%	7.8%	2.8%	398件
Q4. 予約の手続き（予約・変更等）は簡単に行えましたか？	15.0%	50.4%	23.1%	7.8%	3.8%	399件
Q5. 料金の支払い方法（キャッシュレス決済）は便利だと感じましたか？	28.7%	43.5%	22.9%	3.9%	1.0%	310件
Q6. 利用者IDの登録（オンライン申請）は便利だと感じましたか？	21.6%	42.9%	29.1%	5.4%	1.0%	296件

2. 自由意見の主な内容について

皆様から寄せられた自由意見には、システム操作に関する具体的なご要望や、運用の改善に関する貴重なご提案が多く含まれていました。特に多かったご意見についてご報告いたします。

操作性・視認性に関するご意見:

「予約システムにたどり着くのが難しい」「操作回数が多い」「画面が分かりにくい」「高齢者には難しい」といった、システムの分かりやすさや使いやすさに関するご意見。「毎回情報を入力し直すのが面倒」「複数施設の予約が分かりにくい」といった、入力の手間に関するご意見。

空き状況確認に関するご意見:

「カレンダーが見にくい」「空き状況の検索が難しい」といった、空き状況表示の改善に関するご意見。「マイページの見方がわからない」、「抽選結果や予約申込の結果がわかりづらい」といった、予約内容の確認に関するご意見。

予約手続き（変更・キャンセル）に関するご意見:

「変更・キャンセルがネットでできない」「施設に行かないとキャンセルできない」といった、手続きの不便さに関するご意見。「1週間前までしかネット予約できない」「直近の予約が取りにくい」といった、インターネット受付期間に関するご意見。

キャッシュレス決済に関するご意見:

「領収書が出ない/印刷が不便」「返金手続きが手間」といった、キャッシュレス決済に関するご意見。

ID登録に関するご意見:

「施設ごとに登録が面倒」「ID取得が不便」といった、ID登録の簡素化に関するご意見。

3. 今後の主な改善策

皆様からいただいた貴重なご意見を踏まえ、以下の改善を実施してまいります。

1. 利用者マニュアルの作成・拡充

操作性・視認性に関するご意見、入力の手間に関するご意見、および予約手続きの不便さに関するご意見に対応し、写真や図を多く用いた利用者マニュアルを作成いたしました。特に、システムの操作が不安な利用者様にも安心してご利用いただけるような内容となっております。ご不明な点がございましたら、施設窓口でお問合せください。

2. インターネットでの受付期間の変更

インターネット受付期間に関するご意見に対応し、インターネットでの予約受付期間を直近の利用日まで延長するよう、運用変更を行いました。詳細については、[「インターネット受付期間変更のご案内」](#)のチラシをご参照ください。

4. 其他のご意見について

上記以外にも、「専用アプリの作成」、「AI導入」、「UIの抜本的な改修」、「抽選ロジックの再検討」、「施設ごとの運用改善」など、様々なご意見をいただきました。これらについては、システムの機能改修が必要となる項目も多数ございます。頂いたご意見をシステム会社には要望として提出し、実現可能性や費用対効果などを考慮しながら、検討を進めてまいります。

皆様からのご意見は、システムの改善、ひいては市民サービスの向上に不可欠です。今後も、より使いやすいシステムを目指し、改善に努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力をお願いいたします。