

## 調査結果（中間報告概要）

### 1. 「TKC 行政 ASP / 公共施設案内・予約システム」導入団体と4月末時点での回答団体概要



回答団体のうち7団体はサービスを開始してから1年以上が経過しており、また、3団体はASPの利用以前からオンラインサービスを実施していたところである。

それぞれにサービスを開始した理由（複数回答）を尋ねたところ、すべての団体が「住民サービスの高度化」と回答し、以下に「施設案内・予約業務の簡素化・効率化」「業務の標準化」が高い件数で続いている。

また、「TKC 行政 ASP / 公共施設案内・予約システム」を選んだ理由は、「価格が安価」（8団体）「携帯電話に対応」（7団体）「情報セキュリティ面で安心できる」（6団体）を挙げている。

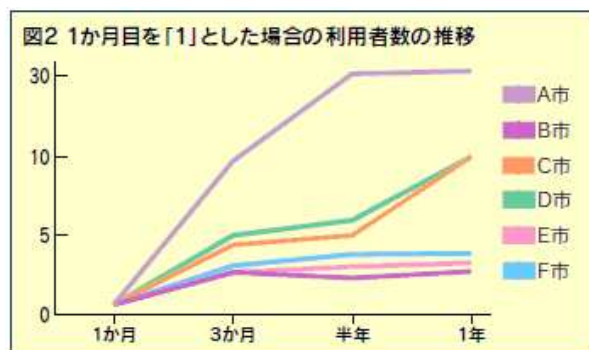
団体規模により保有施設数は異なるが、現在オンラインで案内・予約を受け付けている施設数は10施設以下が4団体、10～30施設が3団体と規模による格差はほとんど見られない。

公共施設をスポーツ施設と文化施設に分類すると、スポーツ施設のオンライン利用率は高い。これは利用者の属性として「大半がリピーターである」ことと、利用者の年齢層が「インターネット利用率の高い20～40歳代が多い」ことが主な理由と考えられる。

### 2. オンラインサービスの利用状況

利用件数の推移を聞くと、すべての団体において時間の経過とともに順調に増えている。

図2に、サービス実施後1年以上経過した7団体のうち、利用者数の推移が定点観測できる6団体について示す。



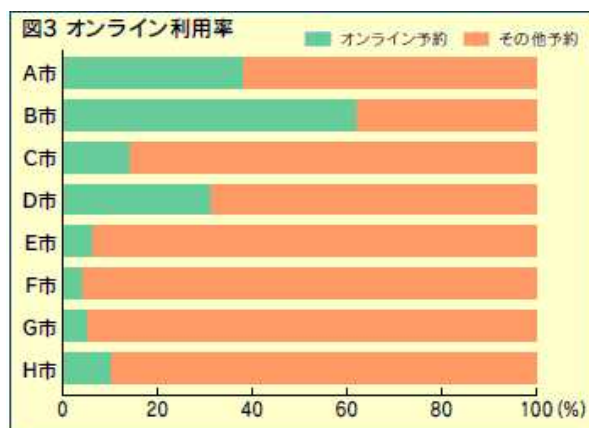
オンラインサービスの月間利用件数が 1000 件を突破しているのは 2 団体で、直近のデータでは A 市（サービス対象施設数・29）が 2033 件、B 市（同・37）が 3155 件となっている。

なお、アクセス件数全体では、携帯電話からの利用がパソコンや専用端末を上回っており、今後サービスを開始する市町村では携帯電話対応が必須要件といえる。

電話や FAX 等を含む施設利用の予約申込件数全体に占めるオンライン利用率（図 3）を見ると、概ね 10%前後となっている。これは、「予約ができるのは一部施設に限られ、空き状況照会がメイン」「抽選の結果、空いている施設のみオンラインで予約を受け付ける」など運用上の理由によるもので、一概にオンライン利用率が低いとは言い切れない。

また、回答団体のうち 2 団体が 30%台と回答しており、なかには B 市（62.3%）のようにすでに『IT 新改革戦略』が掲げた達成目標 50%を遙かに上回っているケースもある。

このことから、ASP 導入以前よりオンラインサービスを実施している団体では利用率が高く、抽選申込も含めてオンライン上で予約手続きが完了できるところも総じて利用率が高い、という傾向が見て取れる。



### 3. 住民の反応

住民からの反応について尋ねたところ、6 団体が「住民は便利になったと感じている」と回答している。

ちなみに、C 市が昨年末に利用者へ実施した「公共施設予約システムに関するアンケート」（携帯電話を除く）では、回答者 71 名のうち 56 名（79%）が「便利になった」と回答したという。

### 4. サービスの今後の展開

利用料の徴収については、「事前に窓口等で支払う」が 5 団体、「当日支払う」が 2 団体。また、今後については 5 団体が「将来的に徴収方法を拡大する」とし、その方法としては「クレジットカード」「コンビニ収納」「マルチペイメント」を考えている。なお、自由回答欄でも 3 団体が「電子納付」に言及するなど、徴収方法の拡大は喫緊の検討課題と認識されている。

現在、オンライン化を前向きに検討しているサービスは、「地方税の電子申告」(7 団体)と「研修・講習・各種イベント等の申込み」(5 団体)。自由回答欄にはこのほか「電子入札」「電子申請できる手続拡大」などの意見が目立った。

## 5. オンラインサービス普及の課題

オンラインサービス普及の課題としては、以下のような自由回答があった。

費用対効果

広報

個人認証の簡素化

業務フローの再構築(標準化)

利用料の設定や窓口によらない徴収方法(電子納付)」「施設利用基準の一元化

オンラインサービスの完結

地域における IT 化の推進

市民視点による質の高い行政サービスと事務処理全般についての見直し・改善

以上