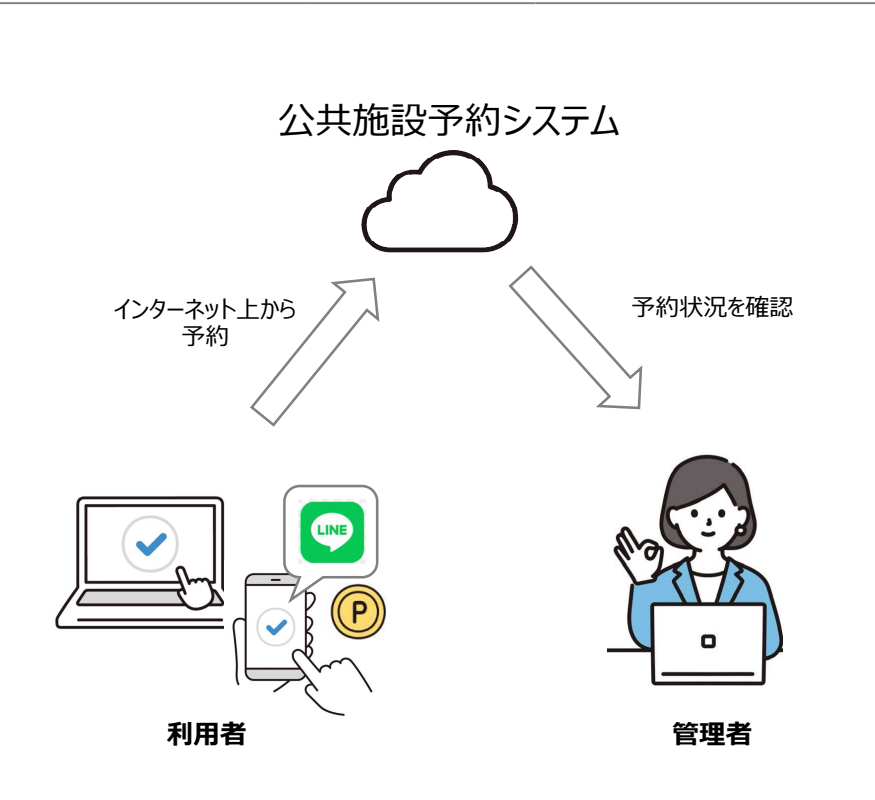


事業概要 【電子決済を活用した公共施設予約システム構築事業】

自治体名	福岡県春日市	人口	111,919人	事業費	3,866千円
------	--------	----	----------	-----	---------

事業概要
 現行の公共施設予約システムでは利用者がウェブサイト上でできる予約は仮予約のみとなっており、予約を完了するためには窓口で施設利用料を納付する必要がある。利用者の利便性向上並びに予約管理業務に係る人的及び財政的負担軽減を図るため、電子決済機能を搭載したシステムを導入し、いつでもどこでも予約を完結させることを可能とする。

- 具体サービス**
- 【実装機能】
 - ・利用者登録、予約機能
 - ・予約変更、キャンセル機能
 - ・施設空き状況確認機能
 - ・電子決済機能
 - ・予約履歴機能
 - ・抽選機能
 - ・窓口予約とオンライン予約の予約情報統合連携機能
 - 【住民への裨益効果】
 - ・ウェブサイトに加えてLINEリッチメニューからの予約が可能となるため、利用者がより利用しやすい環境となる。（※春日市のLINE友だち登録者数は約7万人）
 - ・施設利用料納付のための窓口来館が不要となり、窓口営業時間に関わらず、24時間365日予約が完結できるようになる。
 - 【導入する施設】
 - ・文化センター・スポーツセンター・多目的広場等9施設
 - ・小中学校18施設



- 主なKPI**
- 【アウトプット指標（活動指標）】
 - ①オンライン予約利用率
 - ②電子決済利用率

- 【アウトカム指標（成果指標）】
 - ①利用者満足度
 - ②手続所要時間の短縮

令和7年度 新しい地方経済・生活環境創生交付金事業 効果検証結果

事業名称	電子決済を活用した公共施設予約システム構築事業		
事業概要	公共施設の予約から支払いまでをオンラインで完結できるシステムを構築し、市民の利便性向上と行政手続きのデジタル化（窓口混雑の緩和等）を図る。		
総事業費	3, 8 6 6千円	交付金充当額	1, 9 3 3千円

重要業績評価指標 (KPI)	指標の説明と目的	年度	目標値	実績値	達成度	令和7年度末の進捗状況の分析と今後の取組
窓口での予約完了割合	【指標の説明】 電子決済を使用せず、窓口来館により予約が完了した件数の割合を示す。 【目的】 この割合を低減させ、予約から支払いまでの完全オンライン化を目指す。	R7	98%	100%	未達成	【進捗状況の分析】 新しいシステムは稼働したが、電子決済機能は各決済事業者の審査期間を要したため、すべての予約で窓口での現金支払いが必要となった。 【今後の取組】 令和8年7月を目途に電子決済機能を本格稼働させ、完全オンライン化を推進する。
		R8	85%	-	-	
		R9	70%	-	-	
LINEをUIとした施設予約利用率	【指標の説明】 公共施設予約全体件数のうち、市公式LINEのリッチメニューから予約した件数の割合を示す。 【目的】 身近なアプリである公式LINEから簡単に予約できるようにすることで、利用者の利便性向上を目指す。	R7	2%	未計測	未計測	【進捗状況の分析】 新旧システムの安全な移行を優先し、利用者に向けた準備期間を設けたため未計測となった。 【今後の取組】 令和8年4月以降、市公式LINEのリッチメニューに公共施設予約アイコンを配置し、利用を促進する。
		R8	15%	-	-	
		R9	30%	-	-	
利用者満足度	【指標の説明】 利用者を対象としたアンケートを実施し、5段階評価の満足度を集計し、平均満足度を算出する。 【目的】 利用者にとって使いやすいシステムを構築するため、継続的な評価と改善を行う。	R7	4ポイント	3.3ポイント	未達成	【進捗状況の分析】 平均満足度は3.3ポイントとなり目標を下回った。新しいシステムへの移行に伴う操作への不慣れや、電子決済の機能が準備中であったことが影響したと考えられる。 【今後の取組】 令和8年7月に本格稼働する電子決済機能を通じて利便性の向上を図るとともに、引き続き利用者目線でのシステム改善を推進する。
		R8	4.25ポイント	-	-	
		R9	4.5ポイント	-	-	
窓口での手続所要時間の短縮	【指標の説明】 施設の窓口に来館してから予約が完了するまでの時間（待ち時間を含む）を示す。 【目的】 オンライン予約の普及により、窓口での待ち時間を解消し、迅速でスムーズな手続きを実現する。	R7	30分	106分	未達成	【進捗状況の分析】 新しいシステムへの移行・周知期間としたことや、従来通りの運用に伴う待機列が発生し、実績は106分となった。 【今後の取組】 令和8年4月からオンライン予約を先行させる運用見直しを実施した結果、現在、長時間の待機列は解消されている。
		R8	20分	-	-	
		R9	10分	-	-	