

施設予約システム試行に伴うアンケート調査の結果について

1-1 使用施設

グラウンド	0
テニスコート	38

1-3 ご回答者様の年代

30代～50代	2
60代以上	36
	38

1-4 予約システムを主に使用した端末

1. パソコン	16
2. スマートフォン	21
3. タブレット	1
	38

2-1 実際にシステムのトライアル検証を行い、デジタル化に対する考えを教えてください。

1. とても賛成である	10
2. 賛成である	11
3. どちらでもない、分からない	13
4. 反対である	3
5. とても反対である	1
	38

「1. とても賛成である」「2. 賛成である」を回答した理由を教えてください。

すくなくとも長い目で見ると便利になりそうである。

わざわざ夜に出向くこともなくなれば楽だなと思います

何回も役場に足を運ばずにすむこと。取消をネット上で できるのは便利。

簡単なシステムならば利用しやすい

空き状況を見る事ができる

鍵を取りに行かなくて済むので助かりました

現地に行かなくても事務作業ができる。

使い安さの確認

自宅からいつでも予約で来る

抽選会に行かなくていいので時間の使い方が楽になりました。

抽選日が曜日によっては練習日に当たるのでとても助かります。鍵もそちらへ取りに行かなくても良いので助かりました。是非 オンライン化して頂きたいです。

追加の予約、キャンセルが簡単に出来る

当日の空き状況が確認できる。鍵の受け取り、返却が簡単になった。抽選申込みに時間的猶予がある。

予約が家にいて出来るのはとても便利です。空き状況もその場ですぐわかり、絶対システムあった方が良いです。

予約が窓口に行かなくて済む。

予約は出来ましたが、1時間単位のキャンセル方法が分からなかった。大変便利だと思います。是非再開を期待します。

予約日程を何時でも見れるし、申込も手軽に可能なので良い。また鍵もキーボックスにあり便利です。

利用者会議での抽選は不公平が生じます。会議に参加出来ない利用者もいると思います。会議に参加する為の時間をつくるのは大変です。他の公共施設は粗デジタル化です。年配の方々も対応出来ていますし、自分の時間を有効活用する事が出来ます。ただ、今回のシステムには色々使い方が複雑な感じがしました。もっと簡単な利用方法の検討を期待致します。

3-1 予約システムをご活用いただき、満足度はいかがでしたでしょうか？

1. とても使いやすかった	0
2. 使いやすかった	1
3. 変わらない	8
4. 使いづらかった	2
5. とても使いづらかった	12
6. 使用していない	15
	38

3-2 全体的なレイアウトとしての見やすさはどうでしたか？

1. とても使いやすかった	0
2. 見やすかった	9
3. 変わらない	3
4. 見づらかった	16
5. とても見づらかった	9
6. 使用していない	1
	38

3-3 全体的な色彩デザインの見やすさはどうでしたか？

1. とても見やすかった	0
2. 見やすかった	11
3. 変わらない	10
4. 見づらかった	12
5. とても見づらかった	4
6. 使用していない	1
	38

「3. 変わらない」「4. 見づらかった」「5. とても見づらかった」「6. 使用していない」を回答した理由を教えてください。

1. 速度の遅さ 2. 入力する内容の解りにくさ 3. 入力画面の見づらさなどなど、全てが良くなかったと思います

カレンダーが見づらく、よく分からなかった

グラウンドの下にテニスコートABCDが配置されているのは以外

システムが十分ではなく使いづらかった。

システムの動作が遅い為にやりにくかったです。

システム全般でのトライアルの段階でしたが、不明点について問い合わせしたりしましたが、回答が得られずに仲間同士で試行錯誤しながら操作した。やりにくいシステムでした。

システム利用方法の閲覧が出来ず、手探り状態での使用でした。何回もクリックしないと決定にならなかった気がします。施設利用当日後の入力も直ぐ入力出来た時もあれば出来なかった時もありました。抽選予約の画面は配色が薄く確認が大変でした。時間設定も一コマが2時間単位なのか当初は分かりませんでした。予約の受付、承認が見にくかったり、直ぐに確認が出来なかった様に思います。

スマホで使ってますが、コートごとに開き直さないといけないのはとても面倒です。一番問題なのはコートごとの予約は偏りがあり、利用者はその日その時間に取りたいのでコートはどこでも良かったと思います

スマホのシステムで予約して、画面がなかなか開かなかったり、予約登録してダブリがあったり予約が出来ていなかったりなどの不安がありました

スマホを、あまり使いこなせないで操作を覚えるのが大変でした。もう少し簡単にできると良いですね。

スマホ入力なので。 予約申し込みの仕方が難しです。

そもそもこのアンケートは意味が無い。システム設計者がこれで完璧ですというものを我々に提示してからの話になる。

フォームが細すぎて見づらい

マニュアルがない、変更が出来ない、こういった基準で抽選しているのか、等口頭で説明して欲しい

ログインするときコピー出来なくその都度入力しなくて面倒でした

時間が経過したのでよく覚えていないが、とにかく苦労した。

時間の分けかたが変

上手く使用出来なかった

色別していたか分からなかった。もっとはっきりと色分けして欲しい。

他を見ていない
抽選予約と抽選結果
入力の仕方が、分かりにくい。反応が、遅い。
反応が遅く、きちんと入力出来ているのかわかりづらい。
反応が遅く入力できているのか、できていないのか、分かりにくい。システムを入れているのに同じ時間で複数入力できるなどシステムで制御さ」ところがされないなど、問題が多かった。
病後に加え高齢の為メンバーが代わって手続きをしてくれた
予約日のコート状況がいったんに見れない。アプリが非常に重くフリーズしたのかと思う程。コートの空き状況が一目で分かるを使い易い。予約してから承認を得る手続きが分かり難い。

3-4 全体的なフォントの見やすさはどうでしたか？

1. とても見やすかった	0
2. 見やすかった	12
3. 変わらない	5
4. 見づらかった	15
5. とても見づらかった	5
6. 使用していない	1
	38

3-5 スマートフォンでの表示は見やすかったですか？

1. とても見やすかった	0
2. 見やすかった	9
3. 変わらない	3
4. 見づらかった	14
5. とても見づらかった	5
6. 使用していない	7
	38

「3. 変わらない」「4. 見づらくなった」「5. とても見づらくなった」「6. 使用していない」を回答した理由を教えてください。

カレンダーみたいに全体の表示だと見やすい
コートごとの予約だと偏りが出て抽選といっても不平等だと思います。利用者はその日その時間使いたいのでコートごとの予約は反対です。予約閲覧な時コートごとに関き直さないといけないのもとても不便です。
コート別になっていて取りたい日にどのコートが空いているか全コートを見ないとわからない
システム全般での説明会が余り無かったので、仲間同士で試行錯誤しながら操作したので、抽選申込にはかなり時間を要した。
スマートフォンでは先程挙げたやりづらさと同様ですが、なお、パソコンより見づらく入りにくく思いました
スマホで処理するには細かいし遅い。
とにかく対応に苦労したので、全く満足していない。
何人が抽選に参加しているのかわからない。
画像が重なったり途中で動かなかったりした
回答済み
見づらかった
細すぎて見づらい
私のスマホが小さいからだと思います。
色彩がぼんやりしていた。見にくい。
新しいシステムならいいが、今回のシステムは使いづらい。
同じ回答になります。
日時を決めて空きコートを探すのに、4面を一つずつ探さなければならないので、同日同時刻ね空きコートをいったん入力しづらい。
不慣れなのでもう少し簡単な方が良くと思います。
不具合が多かったなので、正規のシステムがみたいです。抽選や空きも2時間単位しか取れません。
空き情報も簡単に見れると助かります。

不具合が多発
文字が小さい

3-6 その他、デザイン、レイアウトなどご意見ございましたらご入力下さい。（※自由記述）

スマホでも一覧で観れたらいいですねー
できれば、近隣で使用されている同じフォームでお願いしたいです。
デザイン、レイアウトはシンプルで良かったです。入力の方の点で、コート予約の入力がもっとシンプルになると良いのではと思いました。1つ入力しては画面が戻り、その繰り返しをしなくてはならないので、限られた日数の中で、体調を崩している時や多忙な時にはしんどかったです。
とにかく年寄りでも対応できるようなシステムにしてほしい。
画面展開が、多い気がします。目的の場所に行くのに時間がかかった。予約の時間記入と人数記入の反応が鈍い時があった。
回答済み
改善を重ねれば使いやすくなるのではないかと思います。
県内には既にステム化してもっとシンプルにオペレーションが出来ている市町村があると思いますが、（例えば大磯町の運動公園）。それらを参考にするのをお勧めします。
準備段階から解りづらく、担当の方からも私たちのようなパソコンやスマートフォンに精通していないものが利用することに対して、説明や方法の詳しい案内もなく、問い合わせに対してもきちんとした返答をいただけないという状況でした。今後、本格的にデジタル化するなら、今回のような不備では困りますので、十分に練り上げてからにしてくださいと思います。
秦野、伊勢原、南足柄市のシステム利用しています。他市のシステムを参考していただきたい。
全体的に一目見てわかりやすいようにしてほしい。
操作が、1回ごとに画面が元に戻ってしまい時間が掛かった。操作が連続的に出来るように希望します。
抽選の時に何人が申しこんでいるか、日別、時間別に見れる様にして欲しいです。
動きが悪くてすごく面倒でした
動きが遅い
特にありません
標準的なシステムを転用された感じで不自然。機械抽選に向けて申込時の倍率を表示シテほしい。テニスコートの鍵ホルダーの番号は精々四桁程度にしてほしい。
分かりやすい表現に改善してほしい。
予約時間を1時間単位にしてほしい
予約状況を一目で見れるのがいい
良かったです

4-1 従来と比較して、システムを活用することによって施設利用の利便性は向上しましたか？

1. とても利用しやすくなった	2
2. 利用しやすくなった	16
3. 変わらない	8
4. 利用しづらくなった	8
5. とても利用しづらくなった	3
6. 使用していない	1
	38

回答した理由を教えてください。

システムの機能は最悪でしたね、担当者は大変だったと思います。
テニスコートを利用する分には影響はあまりなかった
コート予約のために会場に行く手間が無くなったのは有り難かったです。しかし土日利用のため、予約のためにシステムを使ったのは1回だけでしたので、入力の手立てを理解するのに時間がかかり、慣れる前に終わってしまいました。私の所属しているチームはいつも通りに予約が取れましたが、今まで取れていたのに1ヶ月に1回しか取れなかったチームもあったので、とても気の毒に思いました。
せっかく安定的に予約を取れていたのに、今後そうになってしまうのは不安になります。
その点の改善を求めたいと思いました。
質問の意味が分からない。
いつの時間帯でも、コートが空き状況がわかり予約が取れて便利でした。抽選は何かチグハグな所があった感じでした。
ネット予約しても窓口で書類を書いて精算する手間は変わって無い。

抽選のために役場に行く必要がなくなった。
既にオペレーションをしているシステムを活用するのが、安定性に優れてとおもいます。
とにかく、解りづらいことが全てです
利用者会議に参加する時間を省略出来ました。
見づらいのでわかりにくい。
不明点の問い合わせにも、理解出来る回答がなかなか得られ無かった。

殆どどの市町のコートはネット予約になっています。コートの空きも見れて、前日にネット予約も出来ました。

もう少し誰でもやりやすいよう改善したらとても便利だと思います
動きが遅い、結果が重複することがあった
特に問題ありません。
抽選の複雑化。鍵開けの不便さ。
実施するときに改善してほしいから回答しました。
早く再開してほしい
鍵の受け渡しがなく楽（鍵が開いていたら誰でも勝手に使えるのが難点）
予約の閲覧が何時でも出来、鍵がキーボックスにあって、一々役場に受渡しに行かなくて良かった
鍵を取りに行かなくて良い
システム化は便利なので、システム化を改善して下されば、賛成したいです
テニスコート予約が格段に取れなくなった
家にいても申請出来るので
わざわざ、役場に行く時間が減った。

抽選申し込みの入力の難点はありますが、その後の確認メール、抽選結果、鍵番号、利用報告メールは慣れたので、良くなったと思います。

すぐに結果が出ないことと、コートがあまり取れなかった。
今の状況では回答しにくいです。
支払いは役場に行かなくてはならないから
使いやすいシステムを構築して欲しいため。
役場に申請書を持って鍵を取りに行かないといけないこと
説明不足で、わかりずらかった
高齢のため
鍵を受け取りに行かなくてすむこと。

キーボックスの利用もあり、当日役場に行く必要がなく、報告もシステム上でできた事。雨キャンセルも連絡せずにてきて便利だった。予約時に役場に行き、申し込み書を提出して支払う他に方法があると助かります。

抽せん会に行かずに予約ができる事や鍵の返却がなくなったのは、良かったと思います。が慣れるのに時間がかかってしまいトライアルが終わる頃にやっと慣れてきた感じです。慣れれば便利なのかなと思います。

省力化を願ってるので。

4-2 利用簿の記入（利用報告書の申請）は以前と比べ軽減されましたか？

1. とても軽減できた	8
2. 軽減できた	15
3. 変わらない	11
4. 増えた	0
5. とても増えた	0
6. 報告していない	4
	38

「3. 変わらない」「4. 増えた」「5. とても増えた」「6. 報告していない」を回答した理由を教えてください。

システムがしっかり機能されていない為、不便を感じ、その場での記入の方が簡単に思えました。
システムがよくわからず未回答のままです
システム導入時に利用してなかったから
すぐ、忘れてしまう。
その都度の報告も面倒、
ノートに書くところがない事もあったし必要なのか？とおもっていた。
もっとシンプルなシステムを採用すべき
原本があるなら、ノートに報告の必要はあるのかどうか？

質問の趣旨がわからない
従来のノート記入で報告していた
申請書の提出、代金の支払いは同じまだ口ですから、、、
送信できなかった

4-3 従来と比較してシステム利用に変わり、良かった点はどんなことですか？（※ない場合は「特になし」とご記入下さい。）

1.使用前に鍵を取りに行かなくてもいいところ2.入金時に予約が確定しているから早い

いちいち鍵を取りに行ったり、返したなければいけない。ノートに利用報告を記入しなくて良い。コート利用の申請を役場に行かなくて済む。コート利用代金をこれからは、どうするか課題ですね

キーボックスは良いです

コートの鍵を取りに行かなくて良かったですがパスワードの桁数が多すぎた。

コートの取り方などきちんとした決まりがわからないまま抽選したので混乱した。

優先順位とか上手く利用出来なかった。

システム導入で、抽選結果の当選した団体が、今までのやり方（じゃんけんによる抽選会）ように簡単に分かっていたが、システム導入されると、抽選当選団体が分からずにコート譲り合うことがやりにくくなった。

家にいて予約抽選申し込めるのはとてもいいですね。空き状況もその場で確認できてべんりです。

楽になりました

帰宅してからゆっくり送信できる

空き状況を確認出来た事。

鍵の返却が、無いことが良かった。

鍵開けが便利

今までは自分の利用する前の時間にコートを見に行って誰もいない時は鍵を取りに行く作業がありましたが、なくなりました。

自宅で

取り敢えず上手く運営できれば夏場に8：00からの使用も可能かも・・・

（担当の方から鍵をもらはなくてもパスワードで使えるように改善可能。

手軽に報告できる

出向くことがなくなり楽になる

省エネ化

先ほど述べた通りです。

抽せん会に行かずに予約ができる。鍵の返却が無い。

部分的には楽になる。

便利で楽になった。特に鍵の受け渡し。

夜間、土日でも予約ができた事。空き状況がすぐに見れた事。土日でも予約画面に入力できればノートの鍵の使用などで急遽の利用も可能であると嬉しいです。

予約抽選方法が不明確で不公平感がしてならない。抽選仕様を詳細に説明してもらいたい!

利用者会議の時間を作らなくて良かったこと。

4-4 従来と比較してシステム利用に変わり、悪かった点はどんなことですか？（※ない場合は「特になし」とご記入下さい。）

コートごとの抽選は反対です。後優先順位とかありましたが、機能してたのですか？

システムが時間をかけて改善されたことは評価するが、当初のままだと回答に時間差があって、使いづらかった。

システムそのものが使いづらかった。

デジタル環境がイマイチである。

とてもわかりにくく、不便だった。

もっとシンプルな操作を成果が出る様にすべき。

試行期間が短かったので、よく分からないまま終わった

自宅で、コートの空きがわかり、予約、取消も出来るので、すぐに情報を入力出来るのが良い。鍵もボックスで出し入れなので、役場に行く時間が減り、良かった。

自分で抽選に携われたこと

集まるとその場で結果が分かるが予約システムだと、すぐわからないと言うことです。

従来は敗者復活ができたがシステムではそれができない

申し込み慣れませんでした。
説明不足
前項でも述べてきましたが、全てが不満足でした
前述の通りです
抽選会。鍵ホルダー
抽選結果が少し納得いかなかった。
内容が不明確で抽選後の精査が必要となった事
年配の方には分かりにくい使いづらい
予約できる範囲で申し込みしたはずなのに後で取り消しになったりしておかしい！
予約方法がコート別で使いにくかった
余りに抽選当選結果が、果たして本当に当選しているのかどうか年配者には分かり辛さがあった。

利用報告システムは良かったのですが、コートの利用時間がいつも最後の時間帯でしたので、このシステムになる前からノートと鍵を届けていたのは変わらずに行なっていたので、手間が増えただけに感じてしまいました。

4-5 今後もシステムを利用したいと思いますか？

1. とても思う	8
2. 思う	10
3. どちらでもない	11
4. 思わない	8
5. まったく思わない	1
	38

「3. どちらでもない」、「4. 思わない」、「5. まったく思わない」を回答した理由を教えてください。

きちんとした決まりがあつての抽選ならいい
キャンセル予約はいいと思うが、テニスコート予約抽選は不公平感が感じられ納得できない！
システム導入されれば、当然利用します。
それなりに対応致します。

テニスコートの予約の仕方の手順を減らしてもらえればこのシステムにしても良いと思います。
また、平等性を重視していると説明会では言われていましたが、対面でコートの予約会議をしている時は、いつもの曜日とは違う方が利用したい時には話し合いの場がありました。このシステムではそれが無いので、道徳性の面が欠如しているように思いました。心身共に健康のためにテニスをしているのに、不満しか残らないように感じます。これらの点が改善されるのでしたら、システム移行は賛成します。

パソコンに成熟してなくも利用出来る様にして欲しい。
もう少し簡単に出来るシステムだと助かります。
やり方が、分かりにくい
決まったようにします。
鍵ホルダーが開かないので役場に電話したり、抽選の結果の割り当てがすくなくなったりした。
現システムだと対応が難しい。使いやすくなれば、いいかもね？
今回も開始前からいろいろと大変なことばかり、不備だらけの感が否めないなので、次回もまた同じようなら面倒なので
...

施設を使わせてくれれば役場の言うとうりにします
数ヶ月使用して慣れたのですが、又新しい方法を習得するのが、大変。
説明会を十分理解した中での実施にして欲しい。
入力のしやすさ、支払い方等、改善して頂きたい
入力方法がわかりにくい
普段からパソコンをあまり使わないのでわからず今回主人に頼んだこと
面倒。従来の代表者会議では、コート利用者が分かった、

5-1 その他システムに関するご意見等ございましたらご入力ください。（トライアル期間中にトラブルなどがあった場合はご記入ください）（※自由記述）

2, 3回不具合があったように思いますが、しっかり覚えていません。設問が長すぎます。
いろいろありましたが、過渡期なのではないのかも・・・
いろいろと細かい点でクリアになっていなかったのも、とにかく問い合わせした。
キーボックスの暗証番号が10桁は多すぎます

システムに慣れるまで、4人でテニス以外の時間も集まり、大変苦労してほぼ出来るようになった。やっと慣れたところなので、改良することがあっても続けてほしい。
システムに入るのが難しかったです。
システムの反応が遅く自分で間違っただのか誤解することが多々あった。
システム導入は一般的ですが、以前の様なジャンケンも仲間のコミュニケーションが有り、楽しい😊
とにかく、入力方法がわかりにくい。
とにかく年寄りにも、対応が容易な使いやすいシステムの開発を願う。
トラブルだらけで書ききれません。今後スムーズにシステム化できる事願ってます。

トラブルはありませんでした。南京錠をロックケースに保管していましたが、その必要性に疑問を感じています。朝1番の人は良いかもしれませんが、最後のチームが鍵と利用記録のノートを役場に届けなければならないのは変わらなかったのも、システムを移行するのであればこの点の改善もお願いしたいと思いました。
空いていないのに予約ができてしまったこと。
空きコートを取りましたが、実際は空いて無くてお知らせメールが来ました。
鍵の暗証番号は4桁にしてほしい。番号変更は1か月に1回にしてほしい。

今回の施行ではダブリなどあり精査の必要があった。抽選登録ルールの徹底、平等な抽選システムの検討をお願いしたい!本格的なシステムの施行前には各団体との全体会議を何度か開催したほうが良いと思う!
作られた方が、テニスコート利用システムは初めてのよう感じました。ただ、鍵の利用の仕方とコート取りと一緒にしているから業者の戸惑いも感じました。
私の住所が役場になっていたので、訂正しようとしたら使えなくなりました。
取り方の説明不足、優先順位等の決め方など全くわからないことが多かった!
大変だった。
沢山ありすぎた
当選した結果を取り消しにしたが、その後当選したというメールが来て取り消せなかった(同じことが2回)結局役場に電話して取り消ししてもらった
動きが遅い。グラウンドとコートを混同した。入金に役場に足を運ぶ不便さ。
動きが遅過ぎて時間がかかる
特になし
特に会計処理に窓口に行く手間と書類をその都度書かなくて済む様になって欲しいです。
予約したコートが他の団体と重なってしまった事があった。キーボックスの暗証番号がもう少し桁数が少ないとわかりやすいです。押し間違えを何度かしてしまいました。
予約をキャンセルしても、反映されるのにとっても時間がかかった。