

公共施設予約システム等の導入に関する
サウンディング型市場調査

実施要領

令和7(2025)年12月25日

東海村
総合戦略部デジタル改革推進課
総務部財政経営課

1 調査の背景・目的

本村では、公共施設の予約について一部システムを利用していますが、現状ではあまり活用が進まない状況で、さらに電子申請についても申請件数が伸び悩むなどの課題があります。また、令和7年3月に策定した『「とうかい “まるごと” デジタル化構想」Next』において、ありたい将来像の一つとして「オンラインで完結できる行政サービス」が掲げられており、公共施設の予約や各種行政手続きについても、24時間365日オンラインで予約可能な仕組みを構築することが位置付けられています。

このような状況の中、本村の施設予約DX推進チームにおいて検討を進めた結果、LINEの活用を中心として、本村が求める機能等が整理されてきました。これを踏まえ、今回実施する公共施設予約システム等の導入に関するサウンディング型市場調査は、本村が求める機能等、もしくはそれと同等以上の機能を有するシステムが市場にどの程度存在しているかを調査し、調達にあたっての仕様書を作成することを目的として実施するものです。

2 調査の方法及び内容等

(1) 調査の方法

民間事業者のアイディアやノウハウ等の保護を図るため、調査は非公開による個別対話（オンラインのみ。対面不可）にて実施します。調査は、原則として総合戦略部デジタル改革推進課及び総務部財政経営課の職員が対応いたします。

(2) 調査の内容

予約システム等の導入に向けて、今年度末に調達を行うにあたっての仕様書を作成するために、次に定める「本村が求める機能」の①から⑨すべてについて対応できることを前提として、その対応方法、手段、詳細な機能等及びそれらに係る費用について、民間事業者の皆様のご意見等をお聞かせください。

＜本村が求める機能＞

① 用語の説明

ここで扱う用語については以下のとおり定める。

(ア) 職員等

東海村の会計年度職員を含む一般職員、および東海村の公共施設を管理している管理団体等の職員および管理者を指す。

(イ) 管理者

予約システムにおいて、東海村の管理者権限を有する職員を指す。

(ウ) 利用者

予約システムを利用するすべての者を指す。

(エ) 職員

職員等から管理者を除いた者を指す。

② 予約機能

(ア) 職員等で施設の種類、予約枠等の予約時の質問項目が自由に作成・変更できること。また、入力項目の数に原則制限を設けないこと。

(イ) 利用者の予約画面に表示する予約枠は、予約状況を反映した空き枠のみを表示すること。

(ウ) 利用者が複数時間帯を予約枠として選択できること。

(エ) 抽選機能を有すること。抽選機能については、抽選後の結果通知を自動で配信できること。

(オ) 予約に関して1カ月当たりの予約数などの制約を設けることができ、かつ

複数の施設で共有できる仕組みを有すること。

- (カ) 複数の予約枠の予約がされること。
- (キ) 利用者が利用者本人以外での代理予約が可能なこと。
- (ク) キャンセル待ちが可能なこと。また当選者がキャンセルした場合には自動的に繰り上げ当選が行えること。
- (ケ) 減免団体登録や、減免団体料金を反映するなど団体登録機能があること。
- (コ) スマートロック連携を活用し鍵の貸し借りを不要とする対応が可能なこと。
- (サ) 利用者や職員等は予約状況をカレンダー形式で確認できること。
- (シ) 利用者の予約日前日等に、リマインド配信ができること。配信の日時は、管理画面上で設定変更ができること。
- (ス) チェックイン機能を使って入退室管理ができること。
- (セ) 予約時に発生する利用料等は、クレジットカード決済及び、PayPayなどを利用したスマートフォンでのオンライン決済で支払いが可能なこと。
- (ソ) 職員は予約情報をCSVまたはExcel形式でエクスポートが可能なこと。
- (タ) 予約・予約内容の確認・キャンセルまでをLINEのトーク上で一貫して実現できる機能を有すること。
- (チ) 各予約状況は業務担当部署のみがデータを管理することができるよう権限を設定できること。
- (ツ) あらかじめシステムに対象者等の情報をインポートし、その情報を元にして制御を行う機能（対象者判別）を有すること。
- (テ) すでに地方公共団体における利用実績があること。

③ 申請・アンケート機能

- (ア) 意見募集や手続き等、複数の種類の申請・アンケートフォームが作成できること。申請・アンケートフォームの数に原則制限を設けないこと。
- (イ) 他自治体が作成した申請・アンケートを横展開する機能を有していること。
- (ウ) Excelにデータを入力し、アップロードすることで容易に申請・アンケートフォームを作成できること。
- (エ) 職員等が作成した質問は、職員等でCSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能なこと。
- (オ) 利用者の回答結果は、職員等でCSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能なこと。
- (カ) 申請があった時に、その予約を管理している職員にメール通知する設定が可能であること。
- (キ) 公的個人認証サービスを利用した各種申請が行えること。
- (ク) 手数料及び郵便料等の支払いが、クレジットカード決済及び、PayPayなどを利用したスマートフォンでのオンライン決済に対応しており、すでに地方公共団体における利用実績があること。
- (ケ) 職員等であらかじめシステムに対象者等の情報をインポートし、その情報を元にして手続きの制御を行う機能を有すること。
- (コ) 利用者が申請した内容に不備があった場合は、入力フォームを再度送付することや写真添付を促すなどの個人に送付するフォローアップ機能を有すること。
- (サ) 補助金や利用許可等の決定通知などの文書を申請データから自動作成し、PDF出力できること。
- (シ) 交付決定通知書や利用許可書など作成した文書（PDF）をLINEで通知でき

ること。

- (ス) オンライン決済において、決済金額が足りない場合追加で決済を依頼する機能を有すること。
- (セ) 公的個人認証サービスを活用し、対象者へ給付金等の情報をプッシュ通知した後、申請者が自身の情報を入力せずに手続きが完了するスーパー・ファストパス手続きの機能を有すること。
- (ソ) 申請内容の確認・修正までをLINEのトーク上で一貫して実現できる機能を有すること。

④ 送金機能

- (ア) 利用者の申請結果に応じて、銀行ATM受け取り機能を通じて、職員等が指定した金額等を利用者に送金する機能を有すること。
- (イ) 職員等でAmazonギフトコードやQUOカードPay、ギフティ、PayPay等と連携し、ギフトカードURLを住民に送付できること。
- (ウ) 送金機能については、すでに地方公共団体における利用実績があること。

⑤ レポート機能

- (ア) 利用者がタップしたシナリオの選択ボタンなどの利用回数等を蓄積できること。
- (イ) 職員等でCSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能であること。
- (ウ) 作成したレポートのCSVまたはExcelデータは、職員等で管理画面にログインすることなく、指定したユーザに対して、指定頻度で送信する機能を有すること。
- (エ) 職員等で蓄積したデータを管理画面上で確認ができる機能を有すること。なお、確認できる期間は確認する年度から2年度分以上遡れること。
(例：令和8年1月10日に確認する場合は、令和5年4月1日まで遡れること)

⑥ 管理機能

- (ア) 管理者はシステムの利用状況・配信状況などを蓄積し、管理画面で確認できる機能を有すること。
- (イ) 視覚的にわかりやすいダッシュボード作成が可能であること。
- (ウ) タイムライン、友だち登録時のあいさつメッセージ、リサーチ、その他既存のLINE公式アカウントマネージャーの機能をそのまま使用できるシステムであること。
- (エ) 利用者からの申請、アンケートや通報等があった際に、職員等にメールにより自動で通知できること。

⑦ システム要件

- (ア) クラウド型（SaaS/ASP型）のシステムであること。
- (イ) 本サービスで取得するデータは、以下2点の両方の認証等を受けているデータセンターに保存することができること。
 - ・ ISO27001, ISO27017, ISO27018 の国際認証を受けていること。
 - ・ 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）登録があること。
- (ウ) システムの利用可能時間は原則24時間365日とすること。メンテナンス等でやむを得ず停止する場合は、事前に発注者に連絡すること。その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。
- (エ) 利用者は、スマートフォン用のLINEアプリ（iOS版、Android版）を使用し、システムを通じたサービスを利用できること。

(オ) 管理者アカウントのログインID数は、28とする。アカウント数の増加について、追加費用により年度途中であっても変更することができる。年度更新時にアカウント数を増減することができる。

⑧ 導入支援

- (ア) 管理者や職員等からのメールでの問い合わせは2営業日以内の回答に務めること（障害発生時を除く）。
- (イ) WEBマニュアルは常に最新の状態を保つこと。
- (ウ) 申請やアンケートなど他団体（自治体や企業などのいずれかの団体）が作成したものを横展開して利用するなど、職員の業務負担を軽減する対策をとっていること。
- (エ) 住民リリースまで、住民に影響なく職員のみで検証できる環境があること。
- (オ) 職員等に対して本システムの操作説明を実施すること。また、オンライン研修に上限回数を設けないこと。
- (カ) 他団体の職員等から業務フローなどを確認することができるオンラインコミュニティやセミナーなどの情報共有の場や仕組みを有していること。
- (キ) 障害発生時は時間外でも職員等からの連絡を受け付ける手段を有していること。

⑨ セキュリティ対策

- (ア) 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること
- (イ) インターネット上の通信についてSSL/TLS (TS1.2以上) による暗号通信を行うこと。
- (ウ) グローバルIPでのアクセス制御や多要素認証などの設定が可能であること。
- (エ) 契約終了後、全データを物理的に削除できること。
- (オ) ログインID毎に権限設定を行えること。
- (カ) 自治体と住民とのやり取りのデータはLINEサーバにはデータを残さず、ISMAP登録されたクラウドサービスにデータを格納すること。
- (キ) システムの構築を行う者（再委託先を含む。）は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC27001）を取得していること。

(3) 調査の対象者

今後、予約システム等を調達する際に、実施主体として参画する意向のある法人格を持つ民間事業者（NPO法人その他の団体を含む）またはそのグループを対象とします。ただし、次のいずれかに該当する場合を除きます。

- ①地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当する者
- ②参加申込書提出時点で、本村から指名停止を受けている者
- ③会社更生法（平成14年法律第154号）及び民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく更生・再生手続き中の者
- ④暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団又は東海村暴力団排除条例（平成24年条例第2号）第2条第3号に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められるもの
- ⑤茨城県暴力団排除条例（平成22年茨城県条例第36号）第15条第1項又は第2項に違反している者
- ⑥国税及び地方税を滞納している者

3 調査スケジュール

| 内容 | 期日等 |
|----------------------------|---|
| 実施要領の公表 | 令和7年（2025）年12月25日（木） |
| 個別対話の参加申し込み期限 説明資料の送付期限 | 令和8年（2026）年1月15日（木）17時まで |
| 個別対話の実施日時及び場所の連絡 | 令和8年（2026）年1月16日（金） |
| 個別対話実施期間 | 令和8年（2026）年1月20日（火）～1月22日（木） ※村との協議により決定 |
| 実施結果概要の公表 | 令和8年（2026）年2月上旬から中旬 |

4 個別対話の実施

- (1) 実施期間 令和8(2026)年1月20日（火）から1月22日（木）まで
※具体的な対話の日時及び場所については、参加申込時にいただいた希望日時等を踏まえ、ご担当者様宛てに連絡いたします。
- (2) 所要時間 約1時間（対話の内容によって前後する場合があります）
- (3) 場所 オンライン（ZOOM利用。後日URLを送りします。対面不可）
- (4) 参加申込方法

前述の「2 調査の方法及び内容等」の「(2) 調査の内容」にある「本村が求める機能」のすべてに合致していることを確認の上、令和8(2026)年1月15日（木）17時までに、エントリーシート及び、個別対話時に使用する資料（PDF形式）を添付の上、メールで送信してください。

- ① メールアドレス marudigi@vill.tokai.ibaraki.jp
- ② 宛名 東海村総合戦略部デジタル改革推進課窓口・働き方改革担当
- ③ 件名 公共施設予約システム等の導入に関するサウンディング型市場調査
- ④ 本文 記載不要です

(5) 説明方法について

資料のみでなく、可能な限り実際のシステムの画面を使って説明してください。

(6) 資料の事前提出

- ① 容量が大きい場合は、オンラインストレージによりアップロードしたURLをメール本文に記載してください。
- ② セキュリティポリシー等の事情で、紙資料を希望される場合は、以下宛に郵送でお送りいただき、返信用封筒を同封してください。

<送付先（以下の通り記載してください）>

〒319-1192 茨城県那珂郡東海村東海三丁目7番1号

総合戦略部デジタル改革推進課 窓口・働き方改革担当

（公共施設予約システム等の導入に関するサウンディング型市場調査資料）

5 対話内容の公表等

いただいたご意見等については、概要として取りまとめの上、令和8(2026)年2月中旬までに村のホームページで公表しますが、参加者の名称及び知的財産権に係る内容は原則非公表とし、公表内容は事前に参加者への確認を行います。

なお、東海村情報公開条例に基づく開示請求があった場合は、参加者に事前に連絡の上、同条例に定める範囲において、公開する場合があります。

6 対話実施後の本事業の実施スケジュール

現段階で想定している本事業の実施スケジュールは次のとおりです。

なお、スケジュールはあくまで想定であり、決定されたものではありませんので、今後検討を進めていく中で、スケジュールの変更を行う可能性があります。

- ・令和8年2月から3月 公共施設予約システム調達
- ・令和8年4月 契約
- ・令和8年9月1日 公共施設予約システム稼働開始

7 留意事項

(1) 本調査への参加及び調査内容の取扱い

- ① 本村及び参加者とともに、個別対話時の発言内容等については、その時点での想定によるものとし、調達条件等への反映について、何ら約束するものではありません。
- ② 今後仕様等を整理していく予定ですが、本調査においていただいたご意見等が仕様等に反映された場合においても、その参加者による事業実施を約束するものではありません。

(2) 費用等

本調査の参加に要する費用は参加者の負担とします。

なお、本村による参加者に対する費用の徴収や対価の支払はありません。

(3) 追加調査等

必要に応じ、追加での個別対話（書面による照会を含む。）やアンケート等を行う場合がありますので、可能な限りご協力をお願いします。

(4) 個別に提供する資料等の取扱いについて

本調査の参加者に対し個別に資料等を提供した場合、当該資料は本調査の目的のためにのみ提供を受けるものとして、秘密として保持すべき守秘義務対象資料とします。なお、本調査への参加申込をもって、以下の事項について承諾したものとみなします。

- ① 第三者への開示の禁止（本調査の目的を達成するために必要な範囲及び方法で、参加者と守秘義務契約を締結した者等へ開示する場合を除く。）
- ② 善良な管理者としての情報管理の徹底
- ③ 参加者から情報が漏えいした場合の村又は第三者への損害の補償

8 問い合わせ先（問い合わせはメールのみ受付しております）

東海村総合戦略部デジタル改革推進課窓口・働き方改革担当 上田

メールアドレス marudigi@vill.tokai.ibaraki.jp

※問い合わせの際は件名に「公共施設予約システム等の導入に関するサウンディング型
市場調査に関する問い合わせ」と記載してください。