

## 事業概要 【那須町まるごと予約事業】

自治体名	栃木県那須町	人口	23,290人(R8.1)	事業費	10,824千円
事業概要	<p>広大な面積を有し町外勤務者も多い本町では、来庁・電話中心の施設予約により、住民及び関係人口（観光客、別荘所有者等）の施設利用に制約が生じている。本事業では、行政施設から民間レジャー・スポーツ施設まで、予約のオンライン化を推進する。これにより、時間や場所を問わない予約を可能とし、利用機会の拡大を図るとともに、利用データを活用して、地域の実態に即したサービス向上やEBPMによる政策高度化につなげる。</p>				
具体サービス	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p><b>【オンライン予約・マルチ決済】</b> 公共施設および民間施設（テニスコート等）の空き状況確認、予約、キャッシュレス決済を完結。</p> <p><b>【マイナンバーカード連携（JPKI）】</b> 公的個人認証を活用し、予約時に町民属性を自動判別。窓口での身分証提示なしで、町民割引料金を即時適用。</p> <p><b>【スマートロック連携】</b> 予約・決済完了後に自動でデジタルキーを発行。一部町営施設ではスマートロックとの連動により、早朝・夜間や無人施設においても、物理的な鍵の受け渡しを介さずスムーズな施設利用を実現。</p> <p><b>【データ利活用】</b> 利用実績データを蓄積・分析し、EBPMによる施設運営の最適化や、利用者属性に応じたパーソナライズされたプロモーションへ活用。</p> </div> <div style="flex: 2;"> <p style="text-align: center;">データは将来的にデータ分析基盤に連携し、EBPMの源泉とする</p> </div> </div>				
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①オンライン予約の割合</p>		<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①施設予約に関する移動・待ち時間の削減</p> <p>②夜間・休日等の閉庁時間帯における予約申込比率</p>		

■本事業で実装するサービス数

サービス数	1
-------	---

■実装するサービスの概要と解決を図る課題

◇サービス①

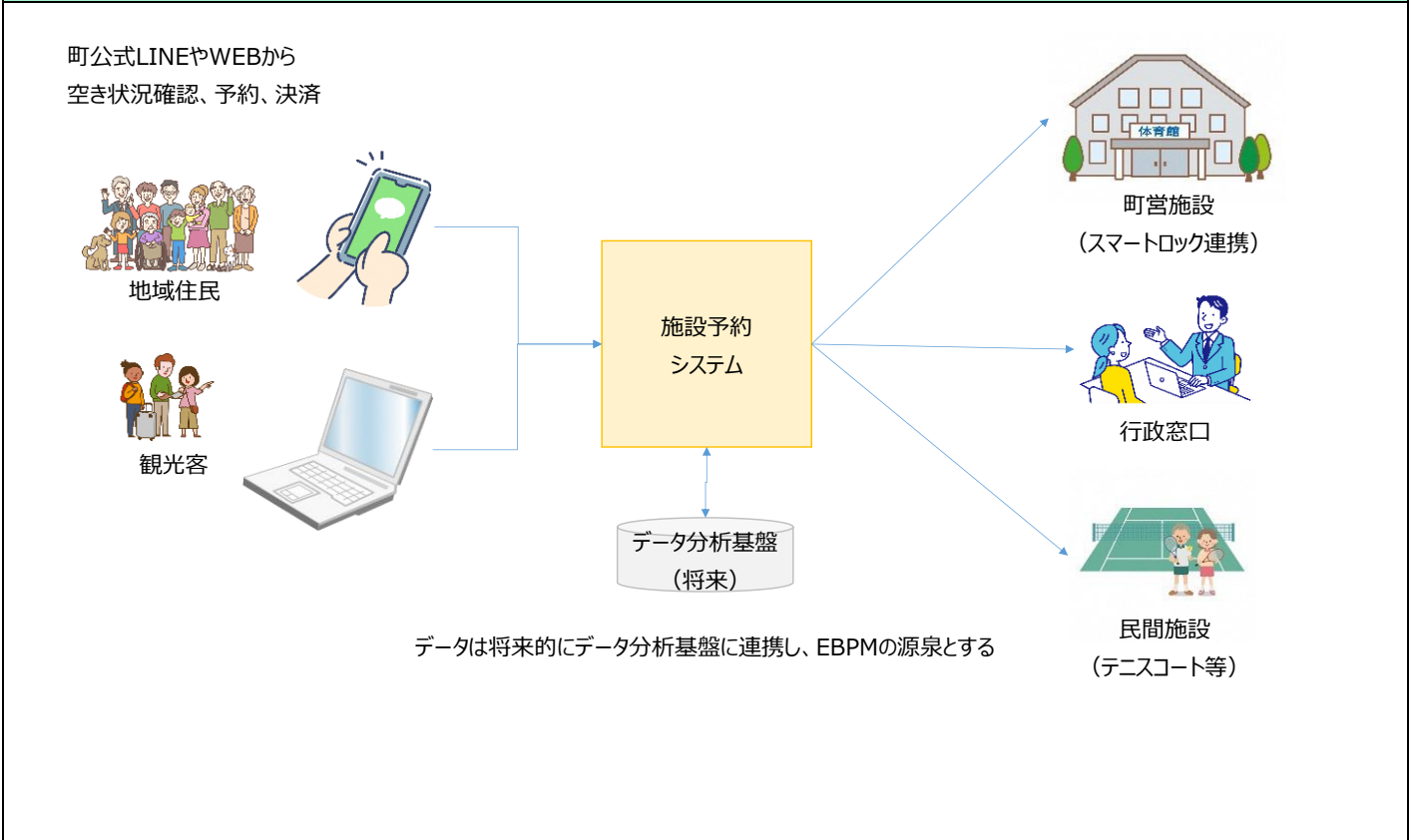
サービス名	施設予約サービス
-------	----------

本事業で実装するサービスの種別（新規サービスの実装or既に実装されているサービスの機能追加や対象の拡大）	新規サービスの導入
既存サービスの実装が、過年度の交付金（デジタル実装タイプ、デジタル実装型）を財源としているか	×

**現在地域住民等に生じている課題（サービス①で解決を目指す課題）**

那須町は広大な面積を有し、公共交通の利便性にも課題がある中、施設の予約手続きは依然として「電話」や「来庁」が中心であり、住民に物理的・時間的な負担を強いている。特に住民の約30%が町外へ就業しており、平日の開庁時間内に手続きを行うことが困難な層が一定数存在する。また、観光地として多くの別荘所有者や観光客（関係人口）を抱えているが、町外から空き状況を確認し、即時に予約・決済できる手段がなく、機会損失が生じている。

サービス①概要イメージ図



サービス①の概要

「公共施設等予約システム」のモデル仕様書に準拠した特化型システムを導入し、那須町公式LINEを入り口（シングルウィンドウ）とした24時間365日のオンライン予約・キャッシュレス決済サービスを実装する。複雑な料金計算や抽選が必要な体育館・公民館等に対応するほか、マイナンバーカード（公的個人認証）連携により「町民属性」を自動判別し、適切な料金を即時適用する機能を備える。将来的には民間施設とのAPI連携を行い、町全体の「まるごと予約」を可能にする地域プラットフォームへと発展させる。

サービス①の地域住民等の利用シーン（いつ、どこで、誰が、どのように利用するのか利用者目線で記載）

利用者はLINEのメニューもしくはPC/スマホから予約画面を起動する。施設の空き時間をリアルタイムで確認し、その場でクレジットカード等による事前決済を完了させる。初回のみマイナンバーカードで認証を行うことで、以降は自動的に「町民料金」が適用されることを目指す。予約完了後に発行される二次元コード等を施設で提示、あるいはスマートロックと連動して非対面入館する。

サービス①による課題解決、魅力向上の方法

<p>■課題解決の方法</p> <p>【利便性の向上と機会損失の解消】 24時間365日、公式LINEから即時に空き状況の確認と予約・決済が可能となることで、開庁時間内に電話や来庁が困難な町外就業者（住民の約3割）や別荘所有者の予約負担を大幅に軽減する。</p> <p>【属性判定の自動化による事務効率化と住民還元】 マイナンバーカード（公的個人認証）を活用した自動属性判別を導入することで、これまで窓口で行っていた有人での身分証確認を撤廃し、町民料金の即時適用を実現する。これにより、窓口の混雑緩和と待ち時間の削減を図る。</p> <p>【決済のキャッシュレス化】 予約と同時にオンラインで決済を完結させることで、利用当日の現金支払いや小銭のやり取りを不要にし、非対面・非接触でのスムーズな施設利用を促進する。</p> <p>■魅力向上の方法</p> <p>【関係人口のエンゲージメント強化】 町外に住む別荘所有者やリピーター観光客が、自宅にいながら那須町内の施設（公共・民間）を予約できる「まるごと予約」環境を構築し、那須町への訪問意欲の向上と滞在時間の延長を促す。</p> <p>【地域資源の有効活用と周遊促進】 公共施設だけでなく、これまで予約手段が限られていた民間のテニスコートや体験施設等を同一のプラットフォーム上に集約することで、地域全体の施設稼働率を向上させる。</p> <p>【データに基づく地域経営の推進】 予約・利用データを収集・分析や、観光、宿泊、飲食等、民間施設の予約情報を連携することで、利用者の動態を可視化し、季節や時間帯に応じた最適な施設運営や、ターゲットを絞った観光プロモーション（クーポン配信等）などの高度な施策立案（EBPM）に繋げる。</p>
<p><b>既存事業からの新規拡充部分（新規サービスと同等の拡充部分）</b></p>

◇サービス① 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI 1 サービスにつきアウトプット指標、アウトカム指標それぞれ1つ以上設定が必要

本サービスの成果を計測するためのKPIを設定すること。

※「■過年度の交付金（デジタル実装タイプ、デジタル実装型）採択事業との関連性」において上乗せしたKPIについても記載すること

アウトプット指標	オンライン予約の割合			年度ごとの目標値の設定根拠
2026年度	30	単位	%	先行導入自治体（長崎県佐世保市等）において、LINE予約導入後に利用率が55%に達した実績（出典：Bot Express導入事例集）をベンチマークとする。初年度は周知期間として30%を見込むが、マイナンバーカード連携による自動割引適用やキャッシュレス決済の利便性を訴求し、3年目には80%の達成を目指す。
2027年度	55	計測時期	3月	
2028年度	80	目標値の設定根拠となる数値	無し	

アウトプット指標				年度ごとの目標値の設定根拠
2026年度		単位		
2027年度		計測時期		
2028年度		目標値の設定根拠となる数値		

アウトカム指標	施設予約に関する移動・申請時間の削減			年度ごとの目標値の設定根拠
2026年度	100	単位	時間	初年度：想定予約件数1,000件 × 30% × 20分 ≒ 約100時間 次々年度：想定予約件数3,000件（民間連携拡大後） × 80% × 20分 = 800時間 ※20分は移動時間、申請時間の削減時間の基準値として設定。「予約申請」に10分、「支払」に10分、当日利用時の鍵の授受などの準備に「5分」と仮置き。申請のための移動時間は利用者により様々なため、根拠には入れ込んでいない。アウトカム指標検証時には含めて検証する。
2027年度	450	計測時期	3月	
2028年度	800	目標値の設定根拠となる数値	無し	

アウトカム指標	夜間・休日等の閉庁時間帯における予約申込比率			年度ごとの目標値の設定根拠
2026年度	30	単位	%	本町は町外就業者率が31.6%（令和2年国勢調査）と高く、平日の開庁時間内に電話・窓口での手続きが困難な住民が多数存在する。先行自治体のオンライン予約実績データでは、オンライン予約の約50%～60%が夜間（17時～翌8時）および土日祝日に実行されている。本事業により24時間365日の予約・決済環境を提供し、さらにスマートロック連携による鍵の受け渡し不要化を推進することで、3年後には予約全体の65%以上が閉庁時間帯に行われることを目指し、「時間的制約の解消」を定量的に測定する。
2027年度	45	計測時期	3月	
2028年度	65	目標値の設定根拠となる数値	無し	

リンク [■過年度の交付金（デジタル実装タイプ、デジタル実装型）採択事業との関連性](#)

リンク [■参考としたサービス](#)