

令和6年度 上里町デマンド交通運用システム導入支援業務委託仕様書

令和6年4月4日

上里町

本仕様書は、上里町地域公共交通活性化協議会（以下、「協議会」という。）における協議により導入を決定した上里町デマンド交通（以下、「デマンド交通」という。）を運行するためのデマンド交通運用システム（以下、「デマンドシステム」という。）に関する事項を定めることとする。

デマンド交通は、現在運行している上里町コミュニティバス「こむぎっちゃん号」（以下、「コミュニティバス」という。）の北部ルート及び南部ルートの代替交通手段として導入を予定するものであり、デマンド交通の運行は、町が指定する運行事業を委託する事業者（以下、「運行事業者」という。）が行うものとする。

本業務においては、上里町へデマンド交通を導入するにあたり必要となるデマンドシステムの構築並びに保守・運用、その他デマンド交通の運行に向けた必要な支援等を行うものとする。なお、デマンド交通は令和7年4月1日より運行を開始する。

上里町が定める「令和6年度上里町デマンド交通運用システム導入支援業務委託事業者選定プロポーザル実施要項」に従い選定されたシステム委託会社（以下、「システム委託会社」とする。）がデマンドシステムを構築及び実装し、町内全域における地域住民および来街者の移動手段の確保、移動利便性の向上や移動機会の創出に寄与し、またそれらを継続的に維持していくことを目的とする。

1. 業務期間

契約締結の日から令和7年3月31日までとする。

※令和7年4月1日以降は、デマンドシステムの稼働及び保守・運用、デマンド交通の運行において必要な支援に関する契約を予定する。

2. 業務概要

運行業務の業務概要は次のとおりとする。

- ・ デマンドシステムの構築に関すること
- ・ デマンドシステムの保守・運用に関すること
- ・ システムの実装に関すること
- ・ システムの利用方法の説明及び研修に関すること
- ・ 停留所看板の作成及び設置、維持管理に関すること
- ・ プロジェクトマネジメントに関すること
- ・ 利用促進に向けた支援に関すること

3. デマンド交通の運行概要

(1) 運行方法

上里町が設定した乗降場所間を運行し、利用者からの事前予約に基づく乗合方式で運行するデマンド交通とする。

(2) 運行エリア及び乗降場所

運行エリアは2エリアとする（別紙参照）。また、乗降場所（以下、「デマンド停留所」という。）は、町内の210か所程度とする。なお、デマンド停留所の位置及び数は今後の運行事業者、道路管理者及び交通管理者との協議の結果により変更する場合がある。

- ①北部エリア
- ②南部エリア

(3) 運行車両

デマンド交通に用いる車両は乗用定員5名以下の小型自動車とし、運行事業者が用意するものとする。運行エリア毎に1台とし、計2台による運行とする。なお、予備車両は1台とする。

(4) 運行日

運行日は月曜日から金曜日（祝日を含む）とする。なお、土曜日、日曜日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は運休とする。

(5) 運行時間

運行時間は、8時30分から18時00分までとし、利用者は8時30分から乗車ができ、18時00分までに降車完了させることとする。なお、電話による予約受付は、運行日の8時30分から17時30分までとする。

(6) 運賃

①基本運賃

1乗車300円の均一料金とする。ただし、未就学児は無料とする。

②回数券

紙による回数券の導入を予定する。販売場所は、上里町役場及びデマンド交通車内を想定する。詳細は、運行事業者と上里町で協議の上決定する。

4. 業務内容

(1) デマンドシステムの構築

- ①上里町と綿密な打ち合わせを行い、システム利用者に配慮した設計とすること。
- ②業務の進捗管理を遺漏のないように行うこと。
- ③上里町の要求水準に沿ったシステムを構築し、各調整、マスタ設定等を行うこと。

(2) デマンドシステムの保守・運用

- ①令和7年4月1日から運行開始するため、予約受付は令和7年3月中からの開始を予定する。

- ②上里町及び運行事業者からの電話又は電子メール等による問合せ、緊急時の対応等の保守・運用に係る業務全般を円滑かつ迅速に行うことができる体制を構築すること。
- ③システム障害等が発生した場合は、速やかに復旧の措置を講じること。また、障害の原因や対応状況、復旧目途、復旧までの代替手段等、速やかに、報告すること。

(3) システムの実装

「5. システム概要」に示すデマンド交通運行システムの実装を行うこと。

(4) システムの利用方法の説明及び研修

- ①上里町担当者への説明及び研修を行うこと。
- ②運行事業者への説明及び研修を行うこと。
- ③住民への利用方法の説明に係る、支援を行うこと。(5地域で各1回：計5回を予定)
- ④説明及び研修にあたっての資料の準備や説明事項の整理に関し、支援を行うこと。

(5) デマンド停留所看板の作成及び設置、維持管理

- ①町内に設置を予定しているデマンド停留所(210か所程度)のデザイン作成及び看板の作成を行うこと。
- ②看板の設置場所は、上里町が選定した210か所程度について、システム委託会社と上里町により各場所の現地確認を行い、安全に車両の停車及び利用者の乗降が可能な位置の選定を行う。システム委託会社は、現地確認の結果により、箇所毎に設置可能な看板の種類を選定すること。看板の種類は、自立式の看板または現地にある建物等への添架等を想定するが、その他の形式についてもシステム委託会社より提案可能とする。なお、提案書の見積金額においては、看板の種類は全箇所とも建物等への添架として計上すること。現地確認の結果、自立式の看板の設置が必要となった場合は、システム委託会社と上里町で協議の上、本提案における見積金額とは別に計上することとする。
- ③作成した看板を上記で確認した各デマンド停留所の位置へ設置すること。なお、デマンド停留所の看板の設置に関する施設管理者、道路管理者及び交通管理者との協議は、上里町で実施する。
- ④新たにデマンド停留所を設置する場合や、設置した看板の損傷等により交換が必要となった場合は、システム委託会社と上里町で協議の上、システム委託会社が新たに看板の作成を行うこと。看板の作成及び設置に係る費用については、上里町とシステム委託会社で協議の上決定することとする。

(6) プロジェクトマネジメント

①進捗管理

上里町と随時打合せを行い、事業進捗に係る支援を行うこと。

②地域合意形成に向けた支援

地域住民や運行事業者、関係各所(運輸支局等)への説明及び協議にあたっての企画、資料作成等の準備に関する、支援を行うこと。

③運行事業者による運行体制構築に向けた支援

運行事業者へ、デマンド交通の運行に向けて必要となる諸手続き（一般乗合旅客自動車運送事業（区域運行）の許可申請、国庫補助金の申請等）や準備等に関し、支援を行うこと。

④車両調達の支援

デマンド交通の運行に用いる車両は、運行事業者が用意することとする。システム委託会社は、令和7年4月1日からの運行開始に向け、デマンド交通の運行に用いる車両の確保に遅延が生じないように、運行事業者の車両調達の支援を行うこと。

⑤有人電話受付予約センター

デマンド交通の予約受付を行う有人電話受付予約センター（以下、「予約センター」という。）は、運行事業者と上里町で協議の上、運行事業者で用意することが可能か判断する予定である。システム委託会社は、運行事業者が予約センターを用意できない場合、予約センターを用意することが可能であること。なお、予約センターは、デマンド交通の予約受付が可能な設備及びオペレーターの配置を含むものとする。システム委託会社が予約センターを用意する場合の費用は、システム委託会社と上里町で協議の上、本提案における見積金額とは別に計上することとする。なお、予約センターは運行日の午前8時30分から午後17時30分までとする。

（7）利用促進に向けた支援

①デマンド交通の停留所や利用方法、利用者登録等の説明を行うための、パンフレットの作成及び印刷を行うこと。上里町にて各戸配布を予定する。印刷物は、上里町が指定する部数単位に分けて納入すること。なお、パンフレット等の規格及び部数の詳細は、上里町とシステム委託会社で協議の上決定する。

作成・印刷物	規格（予定）	部数（予定）	備考
デマンド停留所マップ・利用案内	A3サイズ 2ページ（2つ折り）	15,000部	各戸配布を予定 （上里町にて配布）

②上里町の公共交通について、以下の観点等に関する支援及びアドバイスを行うこと。

- ・鉄道、路線バス、コミュニティバス及びデマンド交通等の町内の交通手段を組み合わせた、持続可能な公共交通網のあり方（特に、運行エリアが重複するコミュニティバスとの棲み分け等）
- ・公共交通全体の利用者拡大に向けた取り組み
- ・アプリ等の電話予約以外の予約促進に向けた取り組み
- ・導入したデマンドシステムの利用実績に基づく運行の最適化

5. システム概要

デマンド交通運行システムは、効率的な運行ルートの実行、運行をサポートする目的で、「デマンド配車システム」、「ユーザーアプリ」、「ドライバーアプリ」、「管理者用システム」の機能をクラウド型システムにて構成すること。また、ユーザーアプリによる利用が困難な利用者に配慮し、電話による配車受付手段も整備すること。

6. システムの提供範囲

- ①町内の2エリアにおいて、運行車両2台がデマンド運行を行う体制とする。
- ②各車両は乗合で運行されるものとし、上里町が指定するエリア内のデマンド停留所にて乗降可能とする。
- ③予約センター用に管理用パソコン又はタブレットを用意すること。また、ドライバーアプリを使用する車載器端末等（SIMカード、その他車載用の付属品等を含む）については、運用車両台数に応じた台数を提供すること。なお、いずれも貸借又は購入による調達の手段は問わないが、所要額を提案の見積金額に含めること。

7. システムに関わる要件

(1) 予約・配車・運行管理に関わる基本機能（デマンド配車システム）

- ①利用者からの予約を受け付け、運行車両へ乗降予約情報及び目的地までの運行ルートを一アルタイムで配信できること。
- ②予約は、電話、WEB又はアプリによる予約が可能であること。
- ③予約時間の設定を任意で指定できること。
- ④電話で予約を受けた際には、予約内容をオペレーターによりデマンドシステムへ入力ができること。
- ⑤運行範囲や車両2台のそれぞれの運行エリアの設定が可能であること。
- ⑥オペレーターの判断により、予約の少ない運行区域の車両を予約の多い運行区域で運行させるなど、需要に応じた柔軟な運行が可能であること。
- ⑦予約において、利用できないデマンド停留所の組合せを任意に設定できること。（停留所Aから停留所Bの利用はできない等の設定を、任意の組合せで設定できること。）利用できないデマンド停留所の組合せは、協議にて決定する。
- ⑧運行車両は、通常時は4人まで乗車可能であるが、車椅子利用者がある場合の乗車可能人数は2人となる（運転手を除く）。車椅子での利用がある場合に、確実な運行予約が可能な手法について、システム委託会社にて検討の上、提案すること。
- ⑨システムのデータセンターの立地場所が日本国内であること。
- ⑩上里町や運行事業者の所属や職務、職位等に応じたアクセス制御を実施し、不正接続・利用、情報漏洩、データ改ざんを防止する措置を講じるとともに、システムへの不正アクセスを監視し、必要に応じて上里町及び運行事業者へ連絡する体制を整えておくこと。
- ⑪システムを利用するにあたっては、IDとパスワードによる認証を必須とするとともに、操作履歴などを確実に記録すること。

(2) ユーザーアプリ

- ①予約の確定及び予約状況の確認、予約のキャンセルができること。
- ②事前予約ができること。
- ③利用者が希望する乗車人数及び乗車時間を任意に指定することができること。
- ④ユーザーアプリはiOS及びAndroidの双方に対応すること。
- ⑤アプリ利用初心者でも容易に利用できること。
- ⑥その他利便性向上及び利用促進に係る機能を有すること。

(3) ドライバーアプリ

- ①運転者に対するナビゲーション機能（利用者の乗降場所や運行ルートを表示等）を有すること。また、予約発生時に適切にドライバーに通知する機能を有すること。
- ②ドライバーアプリは、システム委託会社で準備する車載器のOSに対応すること。
- ③アプリ利用初心者でも容易に利用できること。
- ④その他ドライバーの利便性を高める機能を有すること。

(4) 管理者用システム

- ①権限を与えられた関係者のみが指定のURLにアクセスすることで利用できること。
- ②運行車両の予約状況を確認できること。
- ③利用者情報の登録・修正・削除ができること。
- ④利用者の予約情報の確認、入力、修正及び削除ができること。
- ⑤運行する車両の登録及び修正、削除することができ、運行により取得する乗降データを出力できること。
- ⑥異常発生時に新規の予約を停止することができ、また、過去の記録について確認できること。
- ⑦地図上で乗降場所の位置を確認できる機能を有していること。
- ⑧運行実績（日時・車両別の運行、予約・利用者数、利用者属性、乗降場所の利用数等の把握・集計）を随時確認することができ、CSVやExcel等のファイル形式でのダウンロードができること。
- ⑨管理者用システムへ、デマンド停留所（210か所程度）の初期設定を行うこと。また、停留所の追加及び削除、利用の一時停止が上里町で簡易に設定できるようにマニュアル作成を含めて準備を行うこと。

8. 成果品について

(1) 成果品

本業務の成果品は、完了時に以下のとおり納品し、成果品の権利は上里町に帰属する。なお、上里町が承諾した場合を除き、システム委託会社は成果品を公表してはならない。

- ①事業計画書
- ②サービス説明書
- ③サービス利用規約
- ④システム設計書
- ⑤保守・運用体制図
- ⑥ユーザーアプリマニュアル
- ⑦ドライバーアプリマニュアル
- ⑧管理者システムマニュアル
- ⑨パンフレット（デマンド停留所マップ・利用案内等）※編集が可能なデータを含む
- ⑩業務報告書一式
- ⑪上記成果品の電子データ
- ⑫ドライバーアプリを使用する車載端末一式（2台 予備1台）
- ⑬デマンド停留所看板（210か所程度）

(2) 納入場所

上里町が指定する場所とする。

9. 協議

- ①システム委託会社および上里町は、本業務の遂行に伴う内容について十分な打合せを行うとともに、業務期間中はいつでも各種作業の進捗状況の報告を求めることができることとする。また、定期的な打ち合わせを行い、必要に応じて改善提案を行うこととする。
- ②緊急または重大な事案が発生した場合は、その都度、協議の場を設け、再発防止策等について協議することとする。
- ③協議の結果について、議事録を作成すること。

10. 留意事項

(1) 本業務における提案の確実な履行

システム委託会社は、選定時に提案した内容を確実に履行するものとする。ただし、契約後、実行が困難であると判明した提案についてはシステム委託会社と上里町との協議において保留とすることとする。

(2) 業務の保証

業務完了後に、システム委託会社の責任に帰すべき理由による成果品の不良個所があった場合は、システム委託会社は速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これらに対する経費はシステム委託会社の負担とする。

(3) 関係法令の遵守

システム委託会社は、本業務の実施にあたり、関連する法令等を遵守しなければならない。

(4) 個人情報の保護等

システム委託会社は、個人情報が適切に管理されるよう必要な措置を講ずるとともに、本業務において知り得た個人情報等を本業務の目的以外に使用、又は第三者に開示、漏えいしてはならない。契約期間が満了し、又は契約が解除された後においても、同様とする。

(5) 貸与資料の取扱い

上里町が保有する本業務に必要な資料は、上里町からシステム委託会社に貸与するものとする。貸与資料については、毀損、滅失等しないように慎重に取り扱うものとする。また、資料やデータを外部に漏洩してはならない。

(6) 成果品の帰属

本業務により取得した全ての財産、及び作成された成果品等の著作権は、発注者に帰属するものとする。

(7) 再委託の禁止

システム委託会社は、本業務の全部を一括して、若しくは主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、主たる部分を除き、上里町の承諾を得た場合についてはこの限りではない。

11. その他の事項

本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項は、必要に応じてシステム委託会社及び上里町が協議の上、定めるものとする。