

(別紙1)

## デマンド交通システム構築・運用業務委託 企画提案仕様書

### 1 業務名

デマンド交通システム構築・運用業務委託

### 2 業務の目的

人口減少社会や少子高齢化の進展に加えて、交通事業者の運転手不足、新型コロナウイルス感染症の影響等、地域の公共交通を取り巻く環境は、近年大きく様変わりしている。

このような中、本町においては、将来にわたって持続可能な公共交通体系の維持していくため、令和5年10月2日にデマンド交通の実証運行を開始することとしている。

本業務は、デマンド交通の予約・配車等を可能とするシステムの導入を行うとともに、実証運行の検証も行うもの。

### 3 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

### 4 受託者に求める要件

(1) 受託者は、本システムを短期間で導入し、適正な運用を行う必要があることから、次の能力等を備えていることを必須とする。

ア 高い技術力とプロジェクト管理能力を持っていること。

イ 本業務を遂行するに当たり適切な品質管理の実施及び品質の保証が行えること。

ウ 本業務は求められるサービスの品質の維持、向上に努め、仕様書の内容にとどまることなく受託者自ら必要な作業を立案し、委託者の承認を得て確実に実施できること。

(2) 他の自治体で、本システムと同様のシステム導入実績があり、現在も安定運用していること。

### 5 業務内容

(1) システム設計・構築

ア システムの設計については、「6 運行内容」及び「8 システムに関わる要件」を基に、本町との打ち合わせにより決定すること。

イ システムはクラウドシステムとして構築すること。(本町事務室等にサーバーを設置することはできない。)

ウ 本町及び運行事業者等の関係者に対し、システム利用方法についての説明・指導を行うこと。

エ 構築期間にあつては運用開始前のテスト環境構築を含むものとし、運用開始前の操作研修等に支障をきたさないこと。

## (2) 保守・運用

ア 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確立し、本町及び運行事業者からの連絡・問い合わせに対応する一元的な担当窓口を設けること。

イ システム障害が発生した際は、速やかな復旧の措置を講じるとともに、原因や対応状況について随時報告できる体制を整えること。

ウ システムにおけるブラウザソフト等のソフトウェアにバージョンアップがあった場合、システムの正常稼働が可能となるよう検証を行い、必要な対応を行うこと。なお、本町向けに個別カスタマイズを要する機能部分についての対応は、別途、本町と受託者にて協議をするものとする。

エ システムの利用にあたっては、ID とパスワードによる認証あるいはこれに類する認証を必須とすること。

オ システム操作履歴等の各種ログを確実に記録すること。

カ システムへの不正アクセスやウイルス感染の監視を行うことができ、必要に応じ本町へ連絡する体制を確立していること。

## (3) コールセンターによる受付

ア 利用者からの電話及びWEB 等による予約受付、運行ルートの作成及び車両への配車指示等オペレーター業務を行うこと。

イ コールセンター開設日は、運行日の午前7時30分～午後5時30分までとすること。

## (4) その他支援

ア デマンド交通システムが円滑な運用を行えるよう、本町、運行事業者等の本事業に関わる担当者及びドライバー等に対して、十分な業務スキルを習得させるため、必要に応じて基礎研修から模擬運行までの研修等を実施すること。また、実施エリアの住民に対しての利用説明にあたり必要な相談や支援に適切に対応すること。なお、実施回数等の詳細は協議とする。

イ 運行期間中に随時実施する、運行における評価検証の資料作成や、評価、改善に関する事項に対し、相談、支援を行うこと。

# 6 運行内容

## (1) 運行区域

別紙4「運行エリア・運行ルート」のとおり。

## (2) 運行方式

野田川地域及び加悦地域において、2つの運行主体がそれぞれミーティングポイント型の区域運行を行う。

(3) 運行台数

野田川地域 1 台、加悦地域 1 台 ※別途、各地域で予備車両を各 1 台準備する。

(4) 乗降地点

最大 200 地点程度を想定。

## 7 システム概要

提供されるシステムは、効率的な運行ルートを作成及び運行をサポートする目的で、利用者からの電話及び WEB 等による予約受付、運行ルートを作成及び車両への配車指示、運行データの分析等、一連の運行業務に必要な機能が備わっている「デマンド配車システム」、予約状況の確認や乗降ポイントの案内ができる「ユーザーアプリ」、運行指示やルートを確認できる「ドライバーアプリ」、運行管理や実績管理ができる「管理者 WEB」の 4 機能をクラウド型システムにて構成されること。

## 8 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）

ア 利用者からの予約（電話またはアプリ）を受け付け、瞬時に運行車両へ乗車降車情報をリアルタイムに配信できること。

イ 電話での予約を受け付ける際にはオペレーターによる管理者 WEB への手動登録ができること。

ウ 予約締切時間を任意に指定することができること。

エ 運行範囲の設定が可能であること。

(2) ユーザーアプリ

ア 予約の確定及び予約状況の確認、そのキャンセル、乗降ポイントの案内ができること。

イ 乗車人数、乗車希望時間を任意に指定することができること。

ウ 予め指定した乗降ポイントでの乗車及び降車選択（ユーザーが指定した現在地及び目的地によりシステム側が乗降ポイントを自動選択する方法を含む）を踏まえ、システムが乗車・降車ポイントを確定し、ユーザーアプリ上でも確認できること。

エ ユーザーアプリは、WEB ブラウザ上で動作するものを必須とし、スマートフォン（iOS と Android 双方に対応すること）でも動作すること。

オ ネイティブアプリの提供が可能な場合、iOS と Android 双方に対応すること。

(3) ドライバーアプリ

ア ドライバーアプリは iOS もしくは Android いずれか（Windows タブレットを使用するシステムの場合は、Windows）に対応すること。

イ 運行車両内にて運転手が、予約情報・経路・運賃等を確認するためのアプリケーションを備えること。

- ウ アプリケーションを使用するための車載端末を用意すること。なお、貸借又は購入による調達の手法は問わないが、通信費を含む所要額を提案価格に含めること。
- エ 車載端末がサーバーと通信するための通信回線を用意すること。
- オ 通信回線は、通信量による速度制限などにより、運行に支障が出ないように配慮すること。
- カ 乗降ポイントの走行順を表示できること。
- キ 地図上で運行経路を確認できること。
- ク 現在の車両位置が表示できること。
- ケ 乗車・降車・予約キャンセル等の処理ができること。

#### (4) 運行管理機能（管理者 WEB）

- ア 管理者 WEB は、指定の URL にアクセスすることで利用可能とすること。
- イ 運行車両の予約状況を確認できること。
- ウ 利用者情報を登録、修正、削除できること。
- エ 利用者の予約状況を確認できること。また、予約情報を登録、削除、修正できること。
- オ 運行する車両を登録、修正、削除できること。また、運行により取得する乗降データを出力できること。
- カ 運行内容を踏まえ、町域を複数エリアに分け、デマンド運行を行うエリアを複数設定できること。
- キ カを踏まえ、エリアごとに乗降ポイントを登録、修正、削除できること。
- ク 異常発生時等の際に新規の予約受付停止ができること。また、過去の運行記録について確認ができること。
- ケ 運行実績（日・時間・車両別等による運行及び予約利用状況の把握・集計）を随時確認することができ、管理者権限で制約なく Excel や CSV 等のファイル形式によりダウンロードできること。

#### (5) 情報セキュリティ対策

- ア 不正アクセスを防ぐ体制が実施されていること。
- イ ウイルス対策を継続的に実施し、ウイルスの検知・駆除を適切に行うこと。
- ウ 暗号化技術により通信を保護していること。
- エ 利用者のデータや運行データ等が第三者に不正に閲覧等されることが無いこと。
- オ システム操作履歴等の各種ログを一定期間（1年以上）保存すること。
- カ バックアップを行い、機器が故障した場合でもシステムを速やかに復旧すること。
- キ 脆弱性が生じないように常にセキュリティ対策を見直しアップデートすること。
- ク データセンターは日本国内に設置され、ISMAP や ISMS 認証等のセキュリティに係る認証を取得していること。
- ケ データセンターは、地震・火災・落雷等の災害による停電やその他の障害が発生

- した場合でも利用が継続できる冗長性を備えていること。
- コ データセンターは入館認証、監視カメラ等を備え、不審者の侵入が防止できること。
- サ 情報セキュリティインシデントに際し、被害を最小限にするための対処方法が定められ、必要に応じて本町へ連絡する体制を確立していること。
- シ 本業務で取り扱う情報は、本業務の実施にあたり必要となる範囲で利用されることとし、それ以外の目的では利用しないこと。
- ス 本町がシステムの利用を終了する際は、取り扱った情報及び利用のために作成したアカウントを完全に廃棄すること。
- セ 本町が意図しない変更が加えられないための管理体制が確保されていること。
- ソ 裁判管轄として国内の裁判所が指定されていること。
- タ システムの利用にあたっては、ID とパスワードによる認証あるいはこれに類する認証を必須とすること。
- チ 職務や職位に応じたアクセス制御により、不正接続、情報漏洩、データ改ざんを防止する措置が講じられていること。

## 9 その他提案

本仕様書は、最低限必要と考えている事項を記載したものであり、受託者は業務の目的等を勘案し、その専門的な立場から他自治体の事例や今後の技術革新を見据え、本業務の費用の範囲内において効果的な提案がある場合は、積極的な提案を行うこと。

## 10 成果物

- (1) サービス説明書
- (2) サービス利用規約
- (3) システム設定書
- (4) 保守・運用体制
- (5) ユーザーアプリマニュアル
- (6) ドライバーアプリマニュアル
- (7) 管理者 Web マニュアル

## 11 その他

- (1) 本業務の遂行にあたっては、関係法令及び条例等を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務を円滑に遂行するため、本町担当者と連絡調整を密にし、必要に応じて適宜打ち合わせを行うこと。
- (3) 本業務遂行中に受託者が第三者に損害を与えた場合には、速やかに本町に連絡すること。また、その場合の損害賠償責任は受託者が負うこと。
- (4) 受託者は、本業務において知り得た情報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。また、契約期間終了後についても同様とする。
- (5) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。業務の一部を再委託する場合には、再委託予定先の会社概要、再委託の業務内容及び業務管理体制等を記載した書面を本町に提出し、承認を得ること。
  - (6) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、本町と受託者の協議により、決定するものとする。