

市街地 A I デマンド交通運用管理等業務仕様書

本仕様書は、市街地 A I デマンド交通運用管理等業務委託（以下、本業務という。）について、必要な事項を定めるものである。

1. 業務名称

市街地 A I デマンド交通運用管理等業務

2. 業務目的

令和 5 年 6 月に策定された「五所川原市地域公共交通計画」に基づき、市民が安心して外出できる利便性の高い公共交通ネットワークの実現に向け、市街地周辺において A I デマンド交通を導入する。

現在、市街地周辺において運行している市循環バス（若葉環状線、みどり町環状線）の代替交通として、市民が利用しやすく、通院や買い物などの移動の足の確保及び市内の移動需要把握に向けたデータ収集を目的とする。

また、電話予約・インターネット予約の体制を構築することで利用しやすい環境を構築する。

3. 委託期間

(1) 契約締結から令和 7 年 8 月 1 5 日まで

「説明会に活用する資料、パンフレット、ガイドブックの制作・印刷」

(2) 契約締結から令和 7 年 9 月 3 0 日まで

「システム構築」、「研修の実施」、「プロジェクトマネジメント」、「停留所看板の作成、印刷、設置」、「運行車両整備」、「運行開始記念式典の開催」等

(3) 令和 7 年 10 月 1 日から令和 8 年 2 月 28 日まで

「電話受付業務」、「システム運用」

4. 運行内容

運行方法はあらかじめ設定した場所を乗降場所とする、フルデマンド型の停留所方式（自宅含まず）による運行とし、利用者からの事前申込に基づき、乗合方式で運行を行うものとする。

(1) 運行日

令和 7 年 10 月 1 日から令和 8 年 2 月 28 日まで

(2) 運行時間

午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分まで

(3) 利用形態

予約型乗合交通

(4) 運賃

一般運賃：300円

※ただし、ELM発着に限り200円とする。

小学生未満：無償

※ただし、保護者の同伴必須

(5) 運行区域

別紙「市街地A I デマンド交通運行範囲」のとおりであるが、町内については下記のとおりとする。

本庁地区：栄町、田町、蓮沼、不魚住、元町、鎌谷町、烏森、一ツ谷、新町、柳町、岩木町、川端町、本町、布屋町、弥生町、東町、大町、旭町、敷島町、雛田、上平井町、中平井町、下平井町、幾世森、寺町、柏原町、錦町、幾島町、末広町、新宮町、蘇鉄、芭蕉、小曲、新宮、長橋、松島1丁目～松島8丁目、若葉1丁目～若葉3丁目、中央1丁目～中央5丁目

栄地区：湊、姥菟、稲実、広田、七ツ館、みどり町1丁目～みどり町8丁目

松島地区：唐笠柳、石岡、吹畑、漆川

(6) 乗降場所

別紙「市街地A I デマンド交通運行範囲」に定める停留所

(7) 運行車両台数

ジャンボタクシー 2台

(8) 乗車申込方法

電話またはインターネット

(9) 乗車申込受付期間

乗車希望の1週間前から利用当日午後5時30分までとする。

(10) 電話受付時間

午前9時00分から午後6時00分まで

5. 業務内容

(1) 責任範囲

①五所川原市

五所川原市（以下、「委託者」という。）は、市街地A I デマンド交通運行業務（以下、「運行業務」という。）を運行事業者へ委託する。

②受託者

デマンド配車予約システム・利用者予約システム・運転手用システム（車載端末）・

管理者 WEB の提供及び保守、運転手用携帯電話の手配、コールセンターの設置、プロジェクトマネジメント業務

③運行事業者

運転手による車両の運行・管理、車両の保守メンテナンス業務

(2) システム構築

- ①システムは利用者からの予約に基づき、効率的な運行ルートの作成及び運行をサポートするものとし、「配車予約システム」、「利用者予約システム」、「運転手用システム」、「管理者 WEB」にて構成すること。
- ②電話による予約受付手段も整備すること。
- ③システムの運行区域は、別紙「市街地 A I デマンド交通運行範囲」により構築すること
- ④委託者が指定する箇所に停留所を設定すること。
- ⑤委託者と綿密な打合せを行い、利用者に配慮した設計にすること。
- ⑥業務の進行管理を遺漏なく行うこと。
- ⑦議事録の作成を行うこと。

(3) システムの利用

- ①委託者、運行事業者からの電話又は電子メール等による問合せ、緊急時の対応などのシステムの利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。
- ②システム障害が発生した場合は、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について、委託者に随時報告すること。
- ③システムへの不正接続・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関しし、必要に応じて委託者へ連絡する体制を整えておくこと。
- ④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。
- ⑤運行計画や停留所の追加・削除等の各種設定の変更が柔軟に対応でき、即時反映されること。
- ⑥運転手用システムとして使用するタブレット (SIM カード含む) については、運行車両台数分に加え予備機 1 台以上を用意すること。

(4) 研修の実施等支援体制の構築

- ①システムの円滑な運用ができるよう、委託者、運行事業者等の運営関係者への説

明・指導が行われること。

- ②システムを活用したオペレーション業務が円滑にできるよう、業務を担う関係者への説明・指導を行うこと。

(5) プロジェクトマネジメント業務

①進捗管理

契約後、運行開始までの準備及び運行開始後の委託者が定めるまでの期間、委託者と随時打合せを行い、事業の進捗に係る相談や支援を行うこと。

②運行事業者による運行体制構築に向けた支援

システムの利用方法やオペレーション業務など運行事業者が行う業務全般に対して相談や支援を行うこと。

③地域合意形成に向けた支援

事業の立ち上げにあたり、市民、運行事業者、関係団体に対し、説明会や指導など、必要な現地でのサポートを行うとともに、資料、パンフレット、マップの作成など、包括的な業務支援の実施及び事業に統一性を持たせるトータルデザインの提案を行うこと。

(6) 印刷・設置業務

- ①説明会や周知に伴い作成する資料、パンフレット、マップなどを作成し、10,000部程度印刷すること。

- ②委託者が指定する停留所デザインの作成及びA3ラミネートした看板を150箇所程度作成すること。

また、設置にあたっての支援を行うこと。

(7) 運行車両整備

- ①運行車両にキャッシュレス決済（交通系IC、QRコード）端末の設置又は委託者への設置支援を行うこと。

- ②運行車両の前面、側面、後面に対して貼り付けるマグネットの制作・印刷すること。

- ③運行車両に携帯電話（SIMカード含む）を設置し、状況に応じてコールセンターとの連絡が取れる体制を構築すること。

- ④利用者へレシート又は領収書の発行が行えるように支援すること。

(8) 運行開始記念式典の開催

- ①本事業の運行開始の際に運行開始セレモニーを開催すること。

開催に必要な会場設営費用等を見込むこと。

6. システムに関する要件

(1) 予約・配車・運行管理に関する基本機能（デマンド配車予約システム）

- ①システムはクラウド型であること
- ②提供する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。
- ③利用者からの予約（電話、インターネット予約）の情報を運行車両へリアルタイム配信できること。
- ④予約時間の設定を任意で指定できること。
- ⑤電話で予約を受付する際には、オペレーターによる管理者 WEB への代理登録ができること。
- ⑥予約受付方法は即時予約方式、事前予約方式の双方に対応できること。
- ⑦乗降場所はあらかじめ登録された停留所に限り、停留所から停留所までの運行を可能とすること。また、一部停留所間の運行に制限を掛けるなど運行ルール設定を可能とすること。
- ⑧運行可能時間帯の設定が可能なこと。（午前9時から午後6時までの運行）
- ⑨到着時間のバッファ設定により、複数利用者の乗り合いを調整できる仕組みであること。
- ⑩乗り合いが発生した場合でも先行して予約された運行計画の到着時間が変更されない運行を可能とする機能を有すること。

(2) 利用者予約システムに関する基本機能

- ①乗車予約関連の操作に特化した専用スマートフォンアプリ、同様の機能を備えた WEB からの予約、LINE アプリからの予約などの一部又は全部を具備していること。
- ②iOS 又は AndroidOS の双方で利用できること
- ③利用者の操作のみで予約ができること。
- ④予約の選択及び確定、予約状況の確認、予約のキャンセル、停留所の案内ができること。
- ⑤停留所・乗車人数・乗降希望時間を任意に指定することができること。
- ⑥予約可能な乗車時間の候補が表示され選択できること。
- ⑦性別・年齢・住居地区等の利用者情報の登録・修正・削除ができること。
- ⑧乗降時刻を予約一覧より確認できること。
- ⑨スマートフォンの操作に不慣れな方でも予約ができる機能を有すること。
- ⑩乗車料金の表示ができること。
- ⑪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) 運転手用システム

- ①運転手に対するナビゲーション機能（利用者の停留所や運行ルートを表示等）を有すること。
- ②各停留所の利用者を確認できること。
- ③利用者が予約した際に、運転手へ適切な通知を行う機能を有すること。
- ④iOS 又は Android OS で利用できること。
- ⑤タブレット紛失時に個人情報漏洩を防止する機能を有すること。

(4) 運行管理機能（管理者 WEB）

①管理者 WEB

多要素認証等のセキュリティを担保した対応を行った上で、指定の URL にアクセスすることで利用可能とすること。

②車両予約

運行車両の予約状況や位置情報の把握ができること。

③利用者予約

利用者の予約情報を確認できるとともに、予約情報の登録・修正・削除ができること。利用者の情報を代理で登録・修正・削除でき、Excel 等のファイル形式でのダウンロードができること。

④車両管理

運行する車両の登録・修正・削除ができ、運行により取得する乗降データの出力ができること。

⑤運行実績

運行実績（日時・車両別の運行、予約・利用者数、乗降場所の利用数、把握・集計）を随時確認することができ、Excel 等のファイル形式でのダウンロードができること。

7. システムに係る操作研修

- (1) 委託者と協議の上、操作マニュアルを作成すること。
- (2) 運行事業者などを対象とした操作研修会において、講師を務めること。
- (3) 操作研修会は、受講者が実際にタブレットで操作する内容とすること。
- (4) 操作研修会は、対面での研修を原則とし、必要に応じてオンライン研修、動画配信による研修を実施し、運行開始の業務に支障がないよう配慮すること。
- (5) 継続的なサービス周知・利用拡大に向けた取り組みについて知見があれば提案に含めること

8. セキュリティ要件

以下のとおりとする。

項目	仕様
情報セキュリティ要件	個人情報の保護に配慮するなど、利用者が安心して利用できる対策を実施していること。
	ウイルス対策・不正アクセス対策（脆弱性対応）を行うこと。
	サーバソフトウェア・システム・DB 等への不正アクセス等の状況を適切に確認すること。
	利用者のスマートフォンの電話帳や通話履歴、その他個人情報はシステム内では収集しないこと。
	個人情報やその他情報資産を適切に管理する体制になっていること。
	アクセスログや操作ログ等を取得し、一定期間保存すること。 委託者から要請があった場合は、それらのログを委託者に提供すること。
	通信データ及び保存されるデータは暗号化が行われていること。
	管理画面は、特定の IP アドレスしか通信できない等のアクセス制御を実施し、不正アクセスへの対策を講じること。
	情報セキュリティに関連する下記いずれかの資格を有すること。又は下記いずれかと同等程度の資格を有すること。 ・一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC) が付与するプライバシーマーク ・情報セキュリティマネジメントシステム ISMS (ISO27001)
	データセンター要件
24時間365日の有人監視体制で管理されていること。	
火災や地震、停電等への対策がされていること。	
ログインの履歴を確認できること。	
メンテナンスを除き24時間、365日サーバが稼働していること。	

9. 成果物

以下のとおりとする。

No.	成果物・業務報告	納品形態	納品時期
1	業務実施計画書	PDF 形式及び Microsoft office で編集可能な形式のファイルを CD 又は DVD にて納品。	契約時
2	システム構成図		契約時
3	テスト計画		テスト実施

4	テスト実施要領		7日前
5	テスト結果報告書		テスト実施後速やかに
6	研修用資料		研修時
7	打合せの議事録		随時
8	操作マニュアル		運用開始時
9	ポスター (A1)	紙媒体 20 部のほか、PDF 形式及び PNG 形式のファイルを CD 又は DVD にて納品。	
10	パンフレット(A3 又は A4)	紙媒体 10,000 部のほか、PDF 形式及び PNG 形式のファイルを CD 又は DVD にて納品。	
11	停留所看板 (A3 ラミネート)	紙媒体 150 部のほか、PDF 形式及び PNG 形式のファイルを CD 又は DVD に保存する。	
12	停留所マップ (A3)	紙媒体 10,000 部のほか、PDF 形式及び PNG 形式のファイルを CD 又は DVD に保存する。	
13	車両用マグネットシール [1 台当たり正面 1 枚・側面 2 枚・後面 1 枚]	車両用マグネットシート 1 台当たり 4 枚の計 8 枚のほか、PDF 形式及び PNG 形式のファイルを CD 又は DVD に保存する。	

10. 履行する場所

委託者が指定する場所

11. 委託料に関する事項

委託料の支払いは月ごととし、委託者は請求があった日から、30 日以内に受託者に支払うものとする。

12. その他

- (1) 使用変更・機能追加等がある場合は、速やかに委託者に連絡し、運用への影響が最小限度になるよう協議を行うこと。
- (2) 本仕様書は、本業務を遂行する上で最低限必要なものであり、受託者の専門的な立

場から将来の技術革新を見据え、効果的な提案がある場合は、積極的な提案を行うこと。

- (3) 本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は委託者の支持の下、本業務終了日までに委託者が継続して本業務を遂行できるよう、業務引継に伴うサービス移行等に必要となる構成要素（登録データ等）を円滑に提供できるようにすること。

なお、移行用の登録データ等の提供に係る費用は本件契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

- (4) 受託者は、本契約に基づく業務の全部又は一部を第三者に委託する場合、事前に書面により委託者の承認を得なければならない。
- (5) 本業務の成果物に係る著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む。）は、汎用的な利用が可能なもの及び受託者が従前から権利を保有しているものを除き、委託者及び受託者の共有とすること。