

別紙 1

三好市デマンド型交通システム導入委託業務仕様書

2023年10月

三好市 地方創生推進課

## 1 総則

### (1) 件名

三好市デマンド型交通システム導入委託業務

### (2) 目的

三好市（以下、「市」という。）では2021年度に公共交通のマスタープランとなる「三好市地域公共交通計画」を策定し、2024年4月を目標に新たにデマンド型乗合タクシーを運行し利用者の利便性向上を図ることとした。運行する路線バスや鉄道などの既存公共交通を最大限に活用しながら、駅や停留所、商業施設や医療機関への移動を可能とし、公共交通空白地を無くすための新しい地域公共交通ネットワークとなるオンデマンド予約・配車等を可能とするシステム（以下、「システム」という。）を導入する。

本業務により、持続可能な公共交通の実現はもとより、DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進を図ることで市民生活を質的に向上させ、あらゆる世代が安心して住み続けられる持続可能な地域社会の実現を目指すことも目的とする。

### (3) システムの運用及び構築等に係る基本的な考え方

新しい地域公共交通ネットワークを構築するにあたっては、市の地域特性への対応及び地域間の移動に不可欠な幹線交通の維持を図るため、市内の生活圏ごとにエリアを分け、各エリアにおいて段階的な導入を行い、持続可能な社会実装に繋げていく。

- ① システムの導入により、市が抱える公共交通空白地などの交通課題に対応し、利用実態に見合った効率的で持続可能な公共交通の構築へ寄与するものであること。
- ② システムを稼働させるネットワーク基盤については、十分なセキュリティが施されていること。
- ③ システムはクラウド方式により導入することを基本とするものであり、効率的な運行ルートの作成、運行をサポートする目的で、以下「3 システム要件」で定める要件を満たす「配車システム」「ユーザーアプリ」「ドライバーアプリ」「管理者Web」の機能をクラウド型システムにて構成されること。
- ④ スマホを保持していない方などユーザーアプリの利用が困難な利用者に配慮し、電話による配車受付手段を具備すること。

## 2 業務の内容

### (1) システム設計、開発、セットアップ、協議

- ① 市と綿密な打ち合わせを行い、使用者に配慮した設計となること。
- ② 業務の進捗管理を遺漏なく行うこと。

### (2) システム構築

- ① システムの運行区域は、「資料1」実装計画により構築すること。
- ② ①で指定するエリアにおいて、市と協議の上、乗降ポイントを設定すること。  
(※想定設置箇所数：2023年度 150 箇所)
- ③ 本書に示す要求水準に沿ったシステムを構築すること。

### (3) 保守・運用

- ① 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、市からの連絡・問い合わせに対応する一元的な担当窓口を設けること。
- ② システム障害が発生した際において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ておくこと。
- ③ システムにおけるOS、ブラウザ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を保証するとともに、必要な対応を行うこと。
- ④ 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に加えて、不正ログイン防止機能を有すること。
- ⑤ 市職員、運行事業者、施設管理者などに応じたアクセス制御を実施し、不正接続、情報漏洩、データ改ざんを防止する措置を講ずること。
- ⑥ システム操作履歴等を確実に記録すること。
- ⑦ システムへの不正アクセスの監視を行うことができ、必要に応じ市へ連絡する体制を確立していること。

### (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となるよう、市、運行事業者等の運営関係者への説明・指導が施されること。
- ② 住民説明会における利用者への説明・指導に係る相談・支援へ対応すること。<sup>※1</sup>

### (5) その他支援（プロジェクトマネジメント）

- ① 業務進捗管理
- ② 地域合意形成に向けた支援
- ③ 交通事業者による運行体制構築に向けた支援
- ④ 利用促進に向けた支援

## 3 システム要件

### (1) 基本要件

- ① クラウド型であること。
- ② 原則としてクライアント端末にソフトウェアのインストールや環境設定ファイル

の配置等を必要とせず使用できるWEBアプリケーション方式であること。

- ③ 現在稼働している回線及びクライアント端末における動作を保証するものであること。なお、クライアント端末は市で用意するものとする。

## (2) システムの提供要件

- ① 市が指定するエリアにおいて、「資料1」に基づく運行を行う体制とすること。
- ② ドライバーアプリとして使用する車載器端末等（※SIM カード、その他車載器付属品含む）については、「資料1」に基づく台数を提供すること。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。タブレットの初期不良は無償で交換するとともに、その他故障にも随時対応できること。また、盗難紛失時の対応条件を提示すること。
- ③ 車両及び車両メンテナンス、運転手、コールセンター（オペレーター含む）は、市が別途運行事業者等と協議の上、用意することを想定すること。なお、コールセンターについては、システム利用に付随したサービスが提供されている場合、当該サービスの利用も本事業実施にあたり検討することとする。

## (3) システム性能要件

- ① 予約・配車・運行管理に関わる基本機能（予約・配車・運行管理システム）
  - ア 「(2)システム提供要件」に示す運用において、安定的かつ迅速に処理できる性能を有していること。
  - イ 操作における応答時間は、ユーザーにストレスを与えないレスポンスを確保すること。
  - ウ 利用者からの予約（電話およびアプリ）を受け付け、オペレーターを介するなど、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。
  - エ 電話での予約を受け付ける際に、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。
  - オ 予約受付は予約配車・随時配車の両方に対応できること。
  - カ 予約締切り時間を任意に指定することができること。
  - キ 時刻表を持った定時便方式、定時定路線方式等の運行方式が選択できること。
  - ク 各車両は乗合いで運行されるものとし、利用者の自宅と市が指定するエリア内の乗降ポイントにて乗降可能とすること。
  - ケ 地域間幹線交通に配慮し、特定エリア内での乗降制御に対応できること。
- ② ユーザーアプリ
  - ア 予約の確定及び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 ユーザーが指定した乗車地点、目的地を踏まえ、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 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乗務員に対するナビゲーション機能を有すること（利用者の乗降場所及び運行ルート、運賃の表示など）。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。

イ ドライバータブレット上でなんらかの方法により運賃の確認ができること。

ウ ドライバーアプリは iOS/iPadOS か Android いずれかに対応すること。

④ 運行管理機能（管理者 Web）

ア 管理者 Web

指定の URL にアクセスすることで利用可能とすること。

イ 車両予約

管理者 Web にて運行車両の予約状況を確認できること。

ウ 利用者の情報

管理者 Web にて利用者情報を登録、修正、削除できること。

エ 利用者予約

管理者 Web にて利用者の予約状況を把握できること。また、予約情報を登録、修正、削除できること。

オ 車両管理

管理者 Web にて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 運行管理

異常発生時に管理者 Web にて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。

キ 運行実績

運行実績（日・時間・車両別による運行及び予約利用状況の把握・集計（件別明細による乗降履歴等））を随時確認することができ、Excel・CSV等のファイル形式によるダウンロードについて管理者権限で制約なく実施ができること。

ク 運賃の集計

利用者から徴収する運賃を集計する手段を提供すること。

4 操作研修

- (1) 研修計画を作成し、事前に市の承認を得ること。
- (2) 市や運行事業者等を対象とした操作研修会を実施すること。
- (3) 研修会の内容は、原則として受講者が端末を実際に操作して行う内容を含んだものとする。
- (4) 研修会で使用するテキストは受託者が準備すること。

- (5) 研修会場、使用するクライアント端末、プロジェクター及びスクリーンは市が準備するものとする。ただし、研修内容に応じて市と十分に協議を行うものであること。
- (6) 必要に応じ、オンライン研修、動画配信による研修など対面を回避した研修手法の提案があること。

## 5 成果物

- ①オンデマンド交通システム一式
- ②プロジェクト計画書
- ③サービス説明書
- ④サービス利用規約
- ⑤システム設定書
- ⑥保守・運用体制
- ⑦ユーザーアプリマニュアル
- ⑧ドライバーアプリマニュアル
- ⑨管理者Webマニュアル

## 6 その他提案

- ①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る。受託者は市の課題や基本方針等を勘案し、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た提案を求める。
- ②コールセンターなど、システムのオプションとして提供されるもの（基本サービスとしてシステムに包含されるサービスを除く）がある場合は、「三好市デマンド型交通システム導入委託業務に係る公募型プロポーザル実施要領【様式6】価格提案書」に含めず、価格提案書別添（様式任意）として提出すること。  
なお、年度ごとの着信数は参考資料のとおりとする。

## 7 履行期間

- (1) システムの初期構築及びセットアップ  
契約の日から2024年3月31日<sup>※2</sup>まで
- (2) システムの稼働及び保守・運用支援  
2024年4月1日（予定）から2028年3月31日<sup>※3</sup>

## 8 履行場所

市内において指定する場所

## 9 特記事項

### (1) 機密保護

市及び本件業務の受託者は、業務遂行上知りえた秘密を他に漏らしてはならない。契約期間の終了後も同様とする。

### (2) 一括委任又は一括下請けの禁止

本件業務の受託者は、業務の全部、大部分又は一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。

### (3) 疑義の解消

本書に定めのない事項又は疑義が生じた事項は、市と受託者が協議のうえ定める。

※1 住民説明会はアプリの使用方法の説明を1回程度開催することを想定。

※2 2024年度以降においても、「資料1」に基づく計画を実施する予定としていることに留意すること。

※3 システムは2028年4月1日以降も運用を続けることもあり得る。

以上