

幸手市 A I デマンド交通運行管理業務委託仕様書 (プロポーザル実施用)

1 目的

本業務は、市内において居住地と外出の目的地となる主要施設との間をデマンド型乗合交通が運行することで、高齢者を中心とした市民の日常生活を支えるための移動手段を確保し、快適に暮らせるまちづくりに資することを目的とする。

2 業務名称 幸手市 A I デマンド交通運行管理業務

3 事業種別

一般乗合旅客自動車運送事業(区域運行・デマンド型乗合)

4 事業主体

幸手市

5 運行事業者

道路運送法第4条に規定する一般乗合旅客自動車運送事業又は同法第21条に基づく許可を受けている又は許可を取得できる見込みのある者とする。なお、事業所及び車両保管場所の設置並びに許可申請に要する費用は、運行事業者(以下「受託者」という。)が負担するものとする。

6 履行期間

(1)委託契約期間 契約締結の日から令和10年1月31日まで

(2)運行実施期間 令和9年1月1日から令和9年12月31日まで

本業務は、「試験運行」として開始し、一定期間後に運行状況や利用状況を検証し、必要に応じて運行方法や運用方法の見直しを行い、その後、「本格運行」に移行するものとする。

7 業務内容

(1)運行業務

①運行形態・運行方法

本市の A I デマンド交通は、事前登録制による予約制とし、予約状況に応じて A I が最適な運行ルートを決める乗合方式を採用する。

路線を定めず、「利用者からの予約に応じ、登録地(利用者があらかじめ登録した自宅又はその周辺の乗降場所)から目的地(委託者がデマンド交通の運行区域内にあらかじめ設定する乗降場所)まで」、

「目的地から目的地まで」又は「目的地から登録地まで」の移動に利用することができる。

②運行区域

幸手市内全域

③目的地 公共施設、駅、病院、大規模商業施設等 200 箇所程度。

なお、事業実施中に追加・変更する可能性がある。

④運行日

月曜日から土曜日とする。ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)に当たる日は運休とする。なお、予約がない場合は運行しない。

⑤運行時間帯

午前8時から午後6時までとする。なお、この運行時間には「自動車運転士の労働時間等の改善のための基準」に基づく運転士の休憩・休息時間を含むこととし、予約を受け付けない時間帯がないようにすること。

⑥利用者

利用者は、事前に利用者登録を行った市内に住所を有する者とする。

⑦運賃

有料とする。

※ 運賃額は今後検討し、決定にあたっては市民に意見を求めた後、地域公共交通会議運賃部会で協議し決定する。

⑧運賃の受領

受託者は、利用者の乗車時に現金等により運賃を受領すること。

⑨運行車両

受託者が所有する乗客定員4名のタクシー車両(普通車)2台とする。

運行車両は、道路運送法に定める一般乗合旅客自動車運送業の許可による営業用とし、冷暖房設備など快適かつ安全運行に必要な法令等に基づく装備を備えるものとする。

運行車両は、デマンド交通運行業務の運行時間帯内であっても、予約の入っていない時間は、デマンド交通運行業務以外の用途に使用することを可とする。ただし、運行業務に支障をきたさないこと。

受託者は、事故、不測の事態等が発生した場合において、デマンド交通運行業務が行えるよう予備車両1台を確保すること。

予備車両の車種・装備及び本業務以外の用途での使用については、運行車両と同様とする。

事故や故障等により代車が必要となった場合は、概ね1時間以内に代車により対応すること。

運行車両は、任意保険に加入すること。加入手続及び保険料の支払は、受託者が行うものとする。

受託者は、運行車両にデマンド交通運行車両と分かるマグネットシート等を貼付すること。このマグネットシート等は、委託者が貸与する。なお、受託者がデマンド交通運行業務の車両をデマンド交通運行業務以外の用途で運行するときは、利用者の誤解を招くことのないようにすること。

車両の保管スペースは受託者により用意すること。

⑩運転士

運転士は、車両 1 台につき 1 人とする。

受託者は、運転士に対し一定の制服を着用させ、車内札を付けさせるとともに、乗降客に対し適切な対応ができるよう接遇の指導を行うものとする。

(2)利用者登録受付業務

利用者登録申請書は、幸手市市民生活部くらし防災課又は受託者で受け付けるものとする。

受託者は、利用者登録申請書に記載された利用者情報（登録地含む）及び委託者が設定した目的地を運行開始前に A I デマンド交通運行管理システムに登録し、運行開始後も随時追加登録する。

受託者は、利用者登録を行った者に対し、登録完了通知（インターネット予約のための I D、パスワードを含む）を送信するものとする。

（個人情報保護に留意すること）

(2)予約受付・配車業務

①予約方法

電話、FAX、インターネット（Web、アプリ等）での予約制とする。

②予約受付時間

電話、FAX による受付時間は、午前 8 時 00 分から午後 5 時 30 分を基本とし、受託者との協議により決定する。なお、インターネットでの予約は 24 時間受付可能とする。（システムメンテナンス時間は除く。）

③予約受付期間

受付期間は、1 週間前から当日の利用希望時間の 30 分前までを基本とする。ただし、午前 8 時 00 分から 8 時 30 分までの利用については、前日午後 5 時 30 分までの受付とする。なお、これらの予約受付期間については、受託者との協議により決定する。

④予約センターの設置

受託者は、予約センターを設置し、A I を活用した予約システムを整備、活用すること。

予約センターの業務に必要な電話機、FAX、パソコン、プリンター、机及び椅子等は、受託者が用意すること。

予約受付業務に必要な専用電話回線（フリーダイヤル）及びA I デマンド交通運行管理システム用回線の整備に要する費用は、受託者が負担すること。

予約受付業務に係る電話基本料金、通話料金、インターネット回線使用料及び車載機の通信費用は、受託者が負担すること。

⑤オペレーターの配置

受託者は、利用者からの電話による予約受付等を行うオペレーターを雇い、研修を行い、少なくとも1名配置すること。

オペレーターは、電話による予約の受付を行い、A I デマンド交通運行管理システムを利用して、配車計画作成、運転士に配車指示を行う。

また、利用者や市民からの問合せ等についても誠実に対応すること

(4) 運行・利用実績等の整理・報告業務

受託者は、運行日報を作成し、委託者の要請により、適宜、提出すること。

受託者は、各月ごとに次に掲げる報告書を運行実施の翌月10日までに、委託者に提出すること。

- ・利用状況報告書
- ・予約受付件数、予約成立件数等の予約受付記録に関する月報
- ・運賃収入に関する明細

受託者は、上記の他、A I デマンド交通運行管理システムにより、以下の項目について記録、整理し、委託者の要請により、適宜、提出すること。

- ・利用者登録数、登録者の属性・内訳等の状況
- ・運行頻度・時間帯、実車・回送時間、待機時間、稼働率、便ごと・乗降場所ごとの乗車人数、乗合率 等
- ・予約等の状況（予約、キャンセル、予約不成立の件数 等）

8 A I デマンド交通運行管理システム

利用者からの予約に応じて効率的に運行し可能な限り多くの移動需要に応えるため、A I の技術を活用した効率的な配車、運行ルートの生成、運行指示を可能としたシステムとし、利用者登録・情報管理機能、利用予約受付機能、配車計画作成・配車指示機能及び利用情報分析機能（例えば、個別の利用履歴、利用頻度等の情報の分析並びに時間帯、日、週、月ごとの利用者数や利用者層の分析及び集計ができるもの）を有するものとする。

A I デマンド交通運行管理システムは、インターネットで動作するとともに、以下の条件を満たすものとする。

(1) 予約受付・配車システム

- ①利用者からの予約を受け付け、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。
- ②電話で予約を受ける際に、オペレーターによる手動登録ができること。
- ③予約開始および締切の時間を任意に指定することができること。
- ④予約受付方法は「即時予約」「事前予約」方式の双方に対応すること。
- ⑤予約受付、配車計画作成及び配車指示を自動で行うことが可能であること。なお、予約受付は、インターネットにより行うことが可能であること。
- ⑥運行範囲の設定が可能であり、さらに運行区域拡大・縮小に対応できること。
- ⑦乗合人数の設定が可能であること。
- ⑧乗降場所となる登録地及び目的地のデータ入力が可能であること。
- ⑨交通系 I C カードや電子決済等のキャッシュレス決済サービスと連携できる機能を保持すること。

(2) 利用者用アプリ又は Web

- ①予約の確定及び予約状況の確認、そのキャンセル、乗降場所の案内ができること。
- ②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。
- ③利用者からの予約状況は、利用者が指定した現在地、目的地を踏まえ、システムが乗降場所を確定し、アプリまたは Web 上でも確認できること。
- ④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

- ①ドライバーアプリは運転士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の表示など）。
- ②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。
- ③ドライバーアプリは iOS と Android いずれかに対応すること。

(4) 運行管理機能（管理者 Web）

- ①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。
（市が操作する機器（PC）の環境（対応 OS や対応ブラウザのバージョン等）から利用可能なものとする。）
- ②管理者 Web にて運行車両の予約状況を把握できること。
- ③管理者 Web にて利用者情報を登録、修正、削除できること。
- ④情報をリスト表示できること。
- ⑤管理者 Web にて利用者の予約状況を把握できるほか、予約情報を登録、修正、削除できること。

- ⑥管理者 Web にて運行する車両を登録、修正、削除できること。
- ⑦運行により取得する乗降データを出力できること。
- ⑧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。
- ⑨過去の運行記録について確認できること。
- ⑩利用実績（日別・時間帯別等）を随時確認できること。

(5) その他

- ①リース契約で 1 年ごとに契約更新が可能であること。
- ②システムの変更（バージョンアップ）が可能で、かつ、更新費用の負担がないこと。
- ③システム業者との契約、システムの調達、設定、運用に関する費用は受託者が負担すること。
- ④運行業務開始前に予約受付に係る研修及びテストが可能であること。

9 経費負担の区分

車両の維持管理（自動車税、重量税、損害賠償保険、燃料費、車両修理整備費）等は、一切受託者が負担するものとする。また、運行に当たっての認可等の手続に関する経費についても受託者が負担するものとする。

10 委託料の支払

業務委託契約金額を運行月数で割って得た月ごとの概算運行経費を設定し、その概算運行経費に、電子決済がある場合はそれに係る決済手数料を加えた額から運賃収入を差し引いた額を受託者の利用状況の報告提出後 30 日以内に支払うものとする。

また、国庫補助金等がある場合は、業務委託金額から国庫補助金等の金額を減額するものとし、その減額する委託料の額については、国庫補助金等の金額が確定した時点で精算するものとする。

さらに、受託者は、国庫補助金申請に必要な書類の作成及び手続等について、委託者と調整しながら実施するものとする。

11 業務スケジュール

利用登録開始	令和 8 年 11 月頃
テスト運行	令和 8 年 12 月下旬
予約受付開始	令和 8 年 12 月中旬
実証運行開始	令和 9 年 1 月

12 関係法令の遵守

受託者は、業務遂行に当たって、道路交通法、道路運送法その他関係法令を遵守し、安全運行を図るものとする。

13 業務遂行上の管理

- (1) 業務にあたる乗務員は、交通安全に万全を期するとともに細心の注意を払い利用者に対して誠意をもって対応しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務に関する責任者を置くこと。
- (3) 車両故障・事故等により、運行を中止、または中断した場合は、受託者は直ちに市に報告するとともに、交代の乗務員の確保、予備車両の運行など業務に支障をきたすことのないように努めるものとする。

14 苦情の対応

- (1) 受託者は苦情や意見等を受けるための連絡窓口や体制を設けるとともに、運行時間内については、常に対応可能な体制を整えること。
- (2) 利用者からの苦情、意見等に対しては誠意をもって対応すること。
- (3) 利用者からの苦情、意見等については、その内容、対応または経過措置等について市に報告をすること。

15 事故等の責任

- (1) 受託者は緊急事故等における連絡体制、事故処理体制及び責任者を明確にし、市に報告すること。
- (2) 天災、交通事故、その他やむを得ない理由により通常の運行に支障が生じる恐れがあるときは、受託者は直ちに市に報告すること。
- (3) 本業務における事故等に係る一切の責務、損害等に対する賠償は、受託者が負うこと。
- (4) 運行中に事故が発生した場合は、運転手は乗客の安全確保を最優先した事故対応をし、速やかに市に報告すること。また、これにより運行の継続が困難となった場合、予備車両や交代の運転手により、運行に支障が生じないように務めること。
- (5) 事故等が発生した場合は、その事故の概要及び再発防止策を書面にまとめ、市に報告すること。また、当該事故の処理が完結するまでは、逐一、市へ報告すること。

16 保険に関する事項

受託者は、運行車両について、次の補償内容の自動車保険契約を締結すること。

対人賠償 無制限

対物賠償 無制限

人身傷害・搭乗者保険 1人5,000万円以上

※なお、補償内容は、国の規定以上の補償内容とすること

17 個人情報

個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」によらなければならない。受託者は、個人情報の取扱いに十分注意し、この契約が終了し、または解除された後においても、当該個人情報をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に使用しないこと。

18 権利・義務の譲渡の禁止

受託者は、本契約によって生じる権利または義務を第三者に譲渡し、または継承させてはならない。ただし、事前に市の承諾を受けた場合は、この限りでない。

19 その他

- (1) 委託者が利用者を対象にアンケート調査を実施する場合、受託者はアンケートに係る車内での周知、アンケート用紙の配布や回収等、その実施について協力を努めるものとする。
- (2) この仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者との協議の上、定めるものとする。