

## 胎内市デマンドシステム導入業務 仕様書

### 1 業務名

胎内市デマンドシステム導入業務

### 2 目的

胎内市（以下「本市」という。）乗合自動車「のれんす号」のデマンドシステムの更新時期到来に伴い、公募型プロポーザル方式により、参加事業者に提案を求め、利用者の利便性向上や高齢者を始めとした交通弱者に配慮した機能を有するシステムを提供する事業者を選定する手続きについて、必要な事項を定める。

### 3 システム運用期間

契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日まで

システムを用いた試験運用期間は、令和 6 年 1 月 1 日からとする。

### 4 発注者

胎内市地域公共交通協議会（以下「発注者」という。）

### 5 納入場所

「のれんす号」予約センター（新潟県胎内市東本町 21 番 40 号 株式会社中条タクシー内）

### 6 業務内容

#### ① システム設計

本市における現在のデマンドタクシー運行方法に沿ったシステムとすること。利用者の予約時の利便性向上と予約受付オペレーターが利用しやすいシステムの設計であること。

なお、現在のデマンドタクシーの運用形態は以下のとおりである。

ア 運行区域 奥胎内地域を除いた市内全域及び新発田市、村上市の一部地域。

イ 乗降場所 予約時に指定した場所（原則、ドアツードア方式）

ウ 運行範囲 市内各地区を中条・築地エリア、乙エリア、黒川エリアの 3 エリアに区分けし、エリアをまたぐ運行（中心市街地エリアからの移動は除く。）  
に関しては、中条駅観光交流室において乗り継ぐこととする。ただし、土日祝日運行時は乗継不要とする。

エ 運行台数 特定大型車 7 台、普通車 5 台。なお、現在のデマンドタクシーにおける

利用状況を踏まえ、運行事業者と協議の上、増減する可能性がある。

- オ 運行日 毎日運行。ただし、年末年始（12月31日～1月3日）は運休
- カ 運行時間 午前7時から午後6時まで。なお、午前7時便及び午後6時便は、平日のみ運行
- キ 予約方法 電話 1週間前から1時間前まで。ただし、下記の便の予約は、前日の午後5時まで。  
午前 7時、7時30分、8時30分、9時  
受付時間は午前7時45分から午後5時まで。  
WEB やアプリによる予約 システム更新に伴い導入
- ク 乗車運賃 1回の乗車につき、おとな（高校生以上）300円、こども（小中学生）150円、未就学児は無料  
定期券 10,000円（1か月） 高齢者（65歳以上）・障がい者に限る。  
5,000円（1か月） 高校生に限る。  
その他 利用促進策で割引券、無料券を設定する場合あり。
- ケ 支払方法 現金、回数券又は定期券。その他、利用促進策による割引券、無料券等。
- コ 現行システム Bizひかりクラウド お出かけデマンド（NTT東日本）

## ② システム環境構築

AI活用型デマンド配車機能を有し、利用者予約に対し、最適配車を行えるサービスとし、業務ノウハウ等が少なく、土地勘が無いオペレーターでも受付・配車業務ができるようシステムを構築する。

システム移行にあたり、現行システムの利用登録者情報、利用者に関する情報（利用者メモ、乗降場所メモ）、乗降場所情報、ランドマーク情報等のデータを引き継ぐこと。

## ③ システム利用方法の説明及び指導

システム運用開始前に、発注者及び運行事業者へ利用方法の説明及び指導を以下の方法で行う。

- ア 指導計画を作成し、事前に発注者の承認を得ること。
- イ 利用者、オペレーター、ドライバーそれぞれに合わせたマニュアルを作成すること。
- ウ システムを用いた予約受付、運行管理等に関し、オペレーター及び発注者への操作研修を行うこと。
- エ システムを用いた運行に関し、車載タブレットの使用方法等について、ドライバーへの操作研修を行うこと。
- オ 操作方法に関する疑義に随時対応すること。

#### ④ システム保守

ア システムの故障発生に対し、受付窓口（運行時間中の午前 7 時～午後 6 時、土日祝日及び年末年始を除く。）を設置し、電話又は電子メールによる問い合わせに迅速に対応ができること。ただし、運行中止のおそれがある場合など緊急性・重要性を要する場合は、運行時間外及び土日祝においても対応すること。

イ 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、復旧するまでの間、発注者に随時報告する。

ウ 運用後の運行時刻、運行エリアの見直しなど、運行体系の変更に伴う、プログラム変更の必要が生じた場合の対応料金を保守料金内に含むこと。

### 7 システム構築要件

#### ① システム概要

ア 提供されるシステムは、「予約受付オペレーター用配車機能」、「利用者用予約機能」、「ドライバー用運行管理機能」、「レポート機能」が、情報セキュリティが確保された環境下で管理されているものとする。

イ 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。

ウ システムはクラウドサービスを基本とし、効率的な運行ルートの作成及び運行支援並びに運行実績データ及び運行実績の統計データを取得できる機能を有すること。

#### ② システム提供範囲

ア 原則として、現在運行しているデマンドタクシーの体制を継続すること。運行車両については、常時 12 台体制とするが、今後の増車等に対応できるものとする。

イ 運行エリアは、現在と同じエリアとし、平日における各エリアをまたぐ運行（中心市街地エリアからの移動は除く。）は乗り継ぎとすること。

#### ③ システムの構成

##### 【機器・設備】

ア 予約センターで稼働するオペレーター用受付端末 3 台（デスクトップ PC 及びディスプレイ。Windows11 インストール済み。）

イ C T I 関係機器・設備 3 台。ただし、クラウドサービスにより電話とシステムが連携した運用が可能である場合は、機器・設備の導入は不要とする。

ウ 車載用のタブレット端末 12 台+予備 1 台

エ 車載端末設置機器（タブレットホルダー、電源ケーブル、充電器等）

オ 車載端末用の通信環境（SIM カード等）12 台分

カ その他、オペレーター用の各種機器の設置費、稼働環境整備に必要な経費一式

**【予約受付オペレーター用配車機能（予約、配車、運行管理に関わる基本的機能）】**

ア AIを活用した効率的なデマンド配車、運行ルートの作成が可能であること。ただし、システムが作成したルートをオペレーターが手動で編集すること、車両を変更することなどを可能とすること。

イ 電話による予約のほか、WEBやアプリによる予約を受け付け、オペレーターから運行車両へ予約情報を配信できること。

ウ 予約時に、予約を紐付けたい車両が指定可能であること。

エ 車両ごとに運行範囲の設定ができること。

オ クレジットカード決済等のキャッシュレス決済サービスと将来的な連携が可能であること。

カ 日報及び月報がダウンロードできる機能を有すること。

キ 運行車両の予約状況及び運行状況を把握することができること。

ク 利用者情報の登録、変更、削除、検索、吐き出しを行う機能を有していること。

ケ 利用者の予約状況を把握することができること。また、予約情報の修正、登録、キャンセルを行う機能を有していること。

コ 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。

サ 乗降場所の追加、削除が容易にできること。また、乗降場所は箇所数に制限なく設定することができること。

シ 1日の収入金額の確認集計ができること。

ス 電話回線とシステムが連動し、ユーザーからの電話着信時にシステム上で顧客情報が自動表示されること。

セ システムと連動するIP電話回線の機能が提供され、PCに接続したヘッドセット等の機器を使いオペレーターとユーザーが直接通話できること。

ソ 住所検索やマップ上のマウス操作によって地点を選択できること。また、選択地点をもとに予約作成が可能なこと。

タ 利用者の利用履歴をもとにして、利用者名の入力や地点選択を簡略化できる機能を有すること。

**【利用者用予約機能】**

ア 利用者が自身で予約の登録、キャンセル、予約状況の確認ができること。高齢者でも利用しやすいように予約までの手順を可能な限り簡略化するなど、配慮すること。

イ 予約時に、料金区分（おとな、こども又は幼児）、支払方法（現金、回数券、定期券又は利用促進策で割引券、無料券を設定する場合の内容）及び同乗者情報（乗車人数、無料対象となる付添人の有無等）の入力ができること。

- ウ 現在の時刻表に合わせて予約が可能な便の予約ができること。
- エ 乗降場所は、乗降場所検索又は地図上で選択することができること。
- オ 利用者自身が予約している乗車車両の位置情報を、WEB又はアプリ上で確認することができること。

#### 【ドライバー用運行管理機能】

- ア 利用者の乗降場所や運行ルートを表示するなど、ドライバーに対するナビゲーション機能を有していること。
- イ オペレーターからの配車指示を運転手が保有する車載端末に送信する機能を有していること。
- ウ 運行に必要な料金区分（おとな、こども又は幼児）、支払方法（現金、回数券、定期券又は利用促進策で割引券、無料券を設定する場合の内容）、同乗者情報（乗車人数、無料対象となる付添人の有無等）及び利用者に関する情報（利用者メモ、乗降場所メモ）が表示できること。
- エ 利用者が乗車及び降車した情報を、システムサーバへ送信する機能を有していること。
- オ 車載端末は、インターネット回線のトラブル等でシステムサーバと通信ができない場合でも、受信済みの予約データをもとに運行が継続できること。
- カ 車載タブレットの納品時に、専用のドライバーアプリのインストールなど、利用可能な状態で引き渡すこと。
- キ 車両のシガーソケットからタブレット端末へ給電可能とすること。

#### 【レポート機能】

- ア 指定の URL にアクセスすることで利用可能とすること。
- イ 利用実績（日別・時間帯別等）を随時確認できること。利用者情報、乗降場所情報、予約情報、走行距離、走行時間、運行実績等の運行データを蓄積し、必要に応じてデータのダウンロードや定型化されたグラフで表示できるレポート機能を有していること。
- ウ 運行実績データ等を分析し、利用者の利便性や車両の運行効率向上をサポートできる機能を有していること。

#### ④ 運用保守に関わる要件

- ア クラウドセンター内のセキュリティは、多段階のセキュリティシステムにより 24 時間 365 日体制で監視を実施すること。
- イ システムサーバ及びその内部のデータへの不正アクセスに対して、ファイアウォールやウイルス対策ソフトなどの対策を講じてセキュリティを高めること。

- ウ 提案するデマンド交通システムが導入された場合、当該システムの維持保守業務を行うこととする。なお、維持保守業務に係る契約は、本業務受託者と発注者との間で締結することとする。
- エ 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、運行事業者及び発注者からの連絡・問い合わせに対応する一元的な担当窓口を設けること。
- オ 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。
- カ 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。
- キ 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を必須とすること。
- ク 発注者、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。
- ケ システム操作履歴等の各種ログを確実に記録すること。
- コ システムへの不正アクセスの監視を行うことができ、必要に応じ発注者へ連絡する体制を確立していること。
- サ タブレットの初期不良及び運行事業者の故意過失によらない損傷は、保守の範囲内で新たな経費を負担することなく交換等対応ができるようにすること。また、盗難紛失時の対応条件を提示すること。  
※その他、令和6年度以降の保守・運用の詳細は、別途契約により決定するものとする。

## 8 成果品

- ア デマンドシステムの利用環境一式
- イ 事業計画書
- ウ サービス説明書
- エ サービス利用規約
- オ デマンド交通システム設定書
- カ システム構成図
- キ 運用保守体制図
- ク 予約受付オペレーター用配車機能利用マニュアル
- ケ 利用者用予約機能利用マニュアル
- コ ドライバー用運行管理機能利用マニュアル
- サ レポーティング機能利用マニュアル

## 9 その他

- ア 本業務の遂行にあたっては、関係法令及び本市の条例等を遵守すること。
- イ 本仕様書に記載されていない事項については、発注者と協議の上、決定することとする。
- ウ 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、または第三者に開示、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。
- エ 業務の実施にあたり許認可等が必要な場合について、申請等の手続きは原則として発注者が行う。
- オ 契約期間終了の際は、発注者及び次期デマンド交通システム提供事業者に対して、業務の円滑な引き継ぎに必要な作業等を支援すること。
- カ 本仕様書の記載内容について疑義が生じた場合は、発注者と協議の上、決定することとする。

**【担当部署】**

〒959-2693 新潟県胎内市新和町2番10号

胎内市地域公共交通協議会 事務局

総合政策課 企画政策係

担当：三浦 貴之

TEL 0254-43-6111 FAX 0254-43-2868

E-Mail [kikaku@city.tainai.lg.jp](mailto:kikaku@city.tainai.lg.jp)