

勝山市 AI デマンド配車予約システム導入業務仕様書

本仕様書は、勝山市の AI デマンド配車予約システム導入業務について必要な事項を定めたものである。

1. 業務名称

AI デマンド配車予約システム導入業務

2. 業務の目的

本業務は、本市において市内全域でのデマンドバスの運行を開始するに先立ち、AI デマンド配車予約システム（以下、「システム」という。）の構築、利用者への説明等の準備を整え、実証運行を実施するものである。

3. 業務期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

本期間には、準備期間、実証運行期間および評価期間を含む。

4. デマンドバス運行概要

運行区域	勝山市内全域（実証運行は一部地域で行う）
運行期間	令和 9 年 4 月 1 日から市内全域で運行開始 ただし、令和 9 年 1 月以降、準備が整い次第実証運行を行う。（ただし最低 2 ヶ月は本年度中に実証運行を行うものとする）
運行内容	システム上で設定した運行区域内で乗降ポイントから乗降ポイント間を事前予約制で運行し、複数利用者の乗合を前提とする。
運行日時	年間 359 日 平日・休日の 9:00-16:00（一部 8:00-17:00） ※12 月 29 日～1 月 3 日は運休
運行事業者	本市が指定する運行事業者
運賃	勝山市生活交通地域協議会及び運賃協議会で決定する。（※車内での現金支払いを基本とするが、システム側でキャッシュレス決済連携等の拡張性を持つことが望ましい。）
乗降場所	運行区域内の 300 箇所程度を想定
車両台数	5 台（乗車定員 13 名程度） ※実証運行時は 2 台
予約受付	・LINE 及び WEB またはアプリ…受付時間：24 時間

	・電話 …受付時間：運行日の 8:30-17:15（※即時予約には対応しない。 8:00～8:30 の運行にかかる予約については、前日までの電話予約、または LINE、WEB、アプリからの事前予約による対応とする）
--	--

※この概要は予定であり、生活交通地域協議会での協議等で変更となる可能性があります。

5. 業務内容

5.1. システム構築

- 1) 本システムは、利用者からの予約に基づき、効率的な運行ルートの作成および運行をサポートするものとし、「デマンド配車予約システム」、「利用者向け予約機能」、「ドライバーアプリ」、「管理者WEB」にて構成すること。
- 2) 予約方法は電話、LINE、および WEB またはアプリによる予約受付とし、スマートフォンを所持していない方など、インターネット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（オペレーターによる代理登録機能）も具備すること。
- 3) 本システムの運行区域は、運行概要に基づき構築すること。
- 4) 本市が指定する箇所に乗降ポイントを設定すること。なお、今後の乗降ポイントの増加等の変更システム改修無く対応可能なものとする。
- 5) 本市と綿密な打合せを行い、利用者に配慮した設計とすること。
- 6) 業務の進行管理を遺漏なく行うこと。

5.2. 保守・運用業務

- 1) 本市及び運行事業者からの電話または電子メール等によるシステムへの問合せ、緊急時の対応などの保守・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構築すること。
- 2) 本システムに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、復旧までの間、本市に随時報告すること。
- 3) 各職員の職務や職位に応じたアクセス制御を実施し、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こと。また、本システムへの不正アクセスを監視し、必要に応じて本市へ連絡する体制を整えておくこと。
- 4) 運行計画や乗降ポイントの追加・削除等の各種設定の変更が、追加費用なく柔軟に対応でき、即時反映されること。（追加で費用が発生する変更については、企画提案書または見積書等に単価・算定方法を明示すること。）
- 5) 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。
- 6) システムの目標稼働率は 99.9%以上とし、日次等での定期的なデータバックアップを実施すること。

5.3. システムに係る操作研修

- 1) 本システムの円滑な運用ができるよう、本市、運行事業者等の運営関係者への説明・指導を行うこと。
- 2) 本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。
- 3) 本市との協議の上、操作マニュアルを作成すること。

5.4. プロジェクトマネジメント業務

1) 業務進捗管理

契約後から運行開始までの間、本市と随時打ち合わせを行い、事業進捗に係る相談・支援を行うこと。

2) 地域合意形成に向けた支援

地域住民や地元交通事業者、関係各所（地方運輸局等）への説明・協議を行うにあたり、委託業務範囲に係る資料の準備や説明事項の整理に関し、相談・支援を行うこと。

3) 利用促進に向けた支援

利用者登録支援に向けたパンフレット制作や、プレスリリース、住民説明会の実施に当たり、委託業務範囲に係る企画の立案や、資料の準備、説明事項の整理等の相談・支援を行うこと。また、市の指定する住民説明会には出席し、質疑応答等における支援を行うこと。

5.5. その他運行開始準備業務

1) 運転者用車載端末（タブレット等）の手配

- ①運行に必要な運転者用車載端末を運用車両台数分に加え予備機 1 台を手配すること。
- ②運転者用車載端末は、デマンド配車予約システムから配信される運行に必要な情報を確実に受信できるものであること。
- ③必要な通信回線、SIM、通信費は受託者が負担すること。
- ④故障時の補償についても受託者が行うこと。

6. システムに関する要件

6.1. 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) 本システムはクラウド型であること。
- 2) 効率的な自動配車、自動ルート生成、運行指示を可能とし、道路交通法遵守を担保したシステムとすること。
- 3) 提供する本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。
- 4) 利用者からの予約（電話、LINE、および WEB またはアプリ）の情報を運行車両へリアルタイムで配信できること。

- 5) 予約時間の設定を任意で指定できること。
- 6) 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。
- 7) 予約受付方法は事前予約方式とするが、即時予約方式にも対応できること。
- 8) 年齢・住居地区等の利用者情報に応じて、適用する運賃を個別に設定できること。また、利用者情報に応じて運賃を自動的に判定し、予約時の運賃に反映できること。
- 9) 乗合のしやすさを独自にコントロールするための遠回り許容時間等のパラメータを変更でき、即時に配車ロジックに反映できること。
- 10) 運行する車両を登録、削除できること。
- 11) イベントや荒天時等により、一部の乗降ポイントが利用できない場合、管理者Webより乗降ポイントの運休を柔軟に設定できること。
- 12) 外部システムとの連携が可能な拡張性を有すること。

6.2. 利用者向け予約機能（LINE、WEB またはアプリ等）に関する基本機能

- 1) 利用者の操作のみで予約ができること。
- 2) 予約の選択および確定、予約状況の確認、予約のキャンセル、乗降ポイントの案内ができること。
- 3) イベントや荒天時等により、一部の乗降ポイントが利用できない場合、画面上でその旨の案内ができ、対象の乗降ポイントを選択できないように設定できること。
- 4) 乗降ポイント・乗車人数・乗車時間を任意に指定することができること。
- 5) 利用者の希望する乗車日時で予約できること。なお、利用者の希望条件で予約できない場合は、希望時間近くの予約可能な日時を案内すること。
- 6) 往路の予約だけでなく、復路の予約についても支障なく行えること。
- 7) 車いす車両を指定できること。
- 8) 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。また、利用者情報の登録等に関しては来訪者（観光客等）の交通手段としての利便性も確保するため、アプリ上で完結可能なものとする。
- 9) 乗降時刻を予約一覧より確認できること。
- 10) 家族等の代理予約も可能とすること。
- 11) 運賃の表示ができること。
- 12) 画面上から、運行区域内の乗降ポイントを指定し、乗降場所として予約を登録できると。
- 13) スマートフォン等の主要なOS・ブラウザで正常に動作すること。

6.3. ドライバーアプリ

- 1) 運転士に対するナビゲーション機能（利用者の乗降ポイントや運行ルートの表示等）を有すること。

- 2) ナビゲーション機能は運行ルートの表示の他に、音声で運行支援ができること。
- 3) 各乗降ポイントの利用者を確認できること。
- 4) 利用者が予約した際に、ドライバーへ適切な通知を行う機能を有すること。
- 5) 紛失時に個人情報漏洩を防止する機能を有すること。

6.4. 運行管理機能（管理者WEB）

- 1) 指定のURLにアクセスすることで利用可能とすること。
- 2) 二要素認証等のセキュリティを担保し、管理者アカウントの不正アクセス、不正ログイン、なりすまし防止等の対策が行われていること。
- 3) 運行車両の予約状況・位置情報を確認できること。
- 4) 利用者情報を登録、削除できること。
- 5) 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、削除できること。
- 6) 運行により取得する乗降データを出力できること。
- 7) 異常発生時等に管理者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。
- 8) 運行実績（日時・車両別の運行状況、予約・利用者数、乗降場所の利用数などの把握・集計）を随時確認することができ、無償でEXCEL、CSV等の汎用形式でのダウンロードができること。
- 9) 管理者WEBは、Google Chrome や Microsoft Edge 等の主要な標準ブラウザで正常に動作すること。

7. 実証運行・評価

実証運行期間中は、予約件数、利用者数、予約成立率、キャンセル率、乗合状況、平均乗車時間、時間帯別利用状況、乗降ポイント別利用状況等を把握できるようにし、本市と協議の上、1か月ごとに実証結果を分析し、課題、改善事項及び本格運行に向けた提案を取りまとめた報告書を提出すること。なお、結果に応じて改善要望があれば本格運行までに改善を実施すること。

8. 成果物

- ・ デマンド配車予約システム 一式
- ・ プロジェクト計画書
- ・ サービス説明書
- ・ サービス利用規約
- ・ システム設定書
- ・ 保守・運用体制図
- ・ 利用者向けマニュアル（LINE、およびWEBまたはアプリ用）
- ・ ドライバーアプリマニュアル
- ・ 管理者WEBマニュアル

- ・テスト結果報告書
- ・実証運行評価報告書
- ・議事録

9. 情報セキュリティ対策に関わる要件

受託者は、本業務の遂行及びシステム構築・運用において、次に定める事項を遵守し、情報資産及び個人情報の機密性、完全性、可用性を確保するための適切な対策を講じること。

9.1. 法令等及び第三者認証の遵守（個人情報保護体制）

受託者は、個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守すること。また、個人情報保護マネジメントシステムに関する第三者認証（プライバシーマーク（P マーク） または ISO/IEC 27001 など）を取得していること。

9.2. 情報セキュリティポリシー

情報漏えいリスクに対し抜本的かつ高度な対策を講じること。また、情報セキュリティ管理責任者を配置し、情報セキュリティの状況を正確に把握し、必要な対策を迅速に実施できるように運用すること。

10. 費用の明確化

見積書には、初期導入費、システム利用料、車載端末費、研修費、その他本業務に必要な費用を可能な限り区分して記載すること。なお、システム利用料については全体の合計だけでなく1ヶ月当たりの単価も記載すること。また、契約期間中に別途費用が発生する機能又は作業がある場合は、その内容、単価及び算定方法を明示すること。

11. 契約終了時のデータ移行

契約期間終了又は契約解除等によりシステム利用を終了する場合、本市が指定する形式により、利用者情報、予約情報、運行実績等は無償で提供すること。また、次期システム等への移行に必要な資料提供及び協力を行なうこと。

12. その他

- ・受託者は、関係法令遵守の上、本運行業務を遂行すること。
- ・本仕様書は、本運行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。
- ・本業務の全てを第三者に委託し、または請け負わせないこと。また、業務品質の向上や生産性を向上させるために業務の一部を委託する場合は、あらかじめ書面で市

の承認を得ること。なお、この場合、当該第三者にも秘密保持の義務を負わせるものとし、受託者は、当該第三者の行為に一切の責任を負うこと。

- ・ 本仕様書に記載のない事項については、委託者および受託者双方で協議の上、決定すること。