

平川市A I デマンド配車予約システム設計・構築業務 仕様書

1 業務名

平川市A I デマンド配車予約システム設計・構築業務

2 目的

令和3年3月に策定された「平川市地域公共交通計画」に基づき、市民の日常生活を支え、持続可能な公共交通網の実現に向けて、A I デマンド配車予約システムの導入を目的とする。

3 運行の概要

- (1) 実施時期 令和6年12月以降
- (2) 実施期間 令和6年12月から令和9年3月末まで
※別途協議により延長する場合がある。
- (3) 運行日時 毎日 午前8時00分～午後6時00分 (予定)
- (4) 実施エリア 市が指定する区域
- (5) 運行形態 予約型乗合交通
- (6) 運行事業者 市が指定する運行事業者
- (7) 運行車両台数 3台 (運行事業者所有の7人乗りワゴンタイプ)
- (8) 料金 未定 (平川市地域公共交通協議会にて決定予定)

4 業務内容

(1) 責任範囲

ア 本市

市民や地元交通事業者、関係機関（地方運輸局等）への説明・調整、デマンド配車予約システム等の手配、車両・運転手の手配（運行事業者への委託）、コールセンターの設置・運営および乗降ポイントの設置

イ 受託者

デマンド配車予約システム・ユーザーアプリ・LINE内ブラウザを利用したアプリ（以下「LINEアプリ」という）・車載のタブレットおよびドライバーアプリ・管理者WEBの提供および保守、プロジェクトマネジメント業務

ウ 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

ア 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」、「ユーザーアプリ」、「LINEアプリ」、「ドライバーアプリ」、「管理者WEB」にて構成すること。
- イ スマートフォンを所持していない方など、アプリ操作による利用が困難な利用者に配慮し、電話による配車受付手段も具備すること。
- ウ システムの運行区域は、別紙「平川市 AI デマンド配車予約システム交通概要」により構築すること。
- エ 市が指定する箇所に乗降ポイントを設定すること。
- オ 市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。
- カ 業務の進行管理を遺漏なく行うこと。
- キ 議事録の作成を行うこと。

(3) システムの利用

- ア 市、運行事業者からの電話また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。
- 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、復旧までの間、市に随時報告すること。
- ウ 市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とともに、システムへの不正アクセスを監視し、必要に応じて市へ連絡する体制を整えておくこと。
- エ 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。
- オ 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。
- カ ドライバーアプリ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。
- キ 月間乗車人数が延べ10,000人を超える規模の運用実績を持ち、その実績を示すことができること。

(4) 研修の実施等支援体制の構築

- ア システムの円滑な運用ができるよう、市、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。
- イ 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

ア 進捗管理

契約後、運行開始までの準備および運行開始後の市が定めるまでの期間、市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。

イ 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。

ウ 地域合意形成に向けた支援

本事業における地域住民や関係機関（地方運輸局等）への説明、協議を実施するに当たっての企画、資料作成等の準備を行うこと。

エ 利用促進に向けた支援

利用者登録支援に向けた住民説明会の実施に係る企画立案支援、資料・チラシ・ガイドブックの作成支援、その他必要に応じて相談や支援を行うこと。

(6) システム・アプリ等実装業務

ア デマンド配車予約システム実装

イ ユーザーアプリ実装

ウ LINEアプリ実装支援

エ ドライバーアプリ実装

5 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）

ア システムはクラウド型であること。

イ 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。

ウ 利用者からの予約（電話、ユーザーアプリ、LINE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。

エ 予約時間の設定を任意で指定できること。

オ 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。

カ 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。

キ 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。

(2) ユーザーアプリおよびLINEアプリに関する基本機能

ア 利用者の操作のみで予約ができること。

イ 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。

- ウ 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、ユーザーアプリ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。
- エ 乗降ポイント・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。
- オ 予約可能な乗車時間の候補が表示され選択できること。
- カ 往復の予約を一度にできること。
- キ 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。
- ク 乗降時刻を予約一覧より確認できること。
- ケ iOSおよびAndroidで利用できること。
- コ 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。
- サ ユーザーが家族等の代理で予約する場合、アプリ上で明示的に代理予約であることを保持し、ドライバーにも代理予約であることを通知できること。
- シ 乗車料金の表示ができること。
- ス その他利便性向上および利用促進に係る機能を有すること。

(3) ドライバーアプリ

- ア 運転手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を表示等）を有すること。
- イ 各乗降ポイントの利用者を確認できること。
- ウ 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。
- エ iPadOSまたはAndroidで利用できること。
- オ 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。
- カ ドライバーからユーザーアプリ利用者に向けてメッセージ送信が可能なこと。

(4) 運行管理機能（管理者WEB）

ア 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。

イ 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。

ウ 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、削除することができ、情報のリスト表示ができること。

エ 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。

オ 運行管理

異常発生時に管理者WEBで新規の予約を停止することができ、過去の記録についての確認ができること。

カ 運行実績

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

6 システムに係る操作研修

- (1) 市との協議の上、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を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。

7 履行期間

- (1) システムの初期構築およびセットアップ
契約の日から令和6年11月30日まで
- (2) システムの利用
令和6年12月1日から令和9年3月31日まで

8 成果物

- (1) デマンド配車予約システム 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・運用体制図
- (7) ユーザーアプリマニュアル
- (8) LINEアプリマニュアル
- (9) ドライバーアプリマニュアル
- (10) 管理者WEBマニュアル
- (11) 議事録

9 履行場所

市が指定する場所

10 情報セキュリティ対策に関わる要件

(1) 基本事項

- ア 受託者が構築するシステム・ネットワーク・提示する納入物等、受託者の責任範囲にある役務・物品およびシステムに対して、受託者は責任を持ってセキュリティ対策を講じ、セキュリティレベルを維持すること。
- イ セキュリティ対策またはセキュリティレベル維持を講じずにサービスに影響する事態になった場合は、受託者に責任を問い、市から受託者に対して損害償を求めることがある。
- ウ 受託者が構築するシステム、ネットワークがサービスに影響を及ぼす可能性がある場合、受託者が事前に予測できる範囲で市に対しセキュリティ対策の提案を行うこと。
- エ 個人情報の取扱いにあたり P マークや ISO などのセキュリティ規格に準拠すること。

11 その他

- (1) 受託者は、関係法令遵守の上、本運行业務を遂行すること。
- (2) 本仕様書は、本運行业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および受託者が従前から権利を保有しているものを除き、市および受託者の共有とすること。
- (4) 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。
- (5) システムの本格稼働後、1年以内に受託者の責によるシステムの瑕疵が発見された場合、無償で交換または修復をすること。
- (6) 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。