

八代市A I オンデマンド交通実証運行業務委託仕様書

1 委託業務名 八代市A I オンデマンド交通実証運行業務委託

2 業務目的

本市の一部地域においては、駅・バス停から離れた地理的な「交通空白」がある。また、放課後の習い事へ通う子どもの移動ニーズがあるも、運行便数に限りがあることから、利用しづらいなど時間的な「交通空白」が生じている。加えて、運転手不足に伴う減便など公共交通は縮小傾向にあり、今後、交通空白の拡大が懸念される。

そのため、交通空白の解消に向けて、買い物や通院などの日常的な移動から放課後の子どもたちの塾への送迎など様々な目的に利用できるA I オンデマンドタクシーの実証運行を行うもの。

3 実証運行概要

実証運行地域	麦島校区、八千把校区、太田郷校区、松高校区、代陽校区、千丁校区（一部地域を除く） ※別紙参照
運行形態	区域運行（道路運送法第21条） A I を活用した自動配車システムによるフルデマンド運行
運行期間	令和8年11月から令和9年1月31日まで（予定）
運行日・運行時間	平日 午前7時から午後9時まで
利用料金	400円（予定）
運行車両・台数	2台（ジャンボタクシー1台・セダン型タクシー1台）
乗降方法	事前予約を行い、指定の乗降場所で乗降 乗降場所は200か所程度を想定
予約受付期間	乗車日の1週間前から乗車時刻の30分前まで
予約方法	スマートフォンアプリ（Web）、電話
運行事業者	市が指定する運行事業者

4 業務委託期間 契約締結日から令和9年2月12日（金）まで

5 業務内容

（1）システム構築

①システム概要

- ・構築するシステムは、「②システム要件」を全て満たす「デマンド配車システム」、「利用者アプリ」、「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。
- ・利用者アプリの操作が困難な方に配慮し、電話による予約・配車受付手段も具備すること。

②システム要件

(ア) デマンド配車システム

- ・専門的なプログラミング知識を必要とせず、運行事業者・運行管理者・コールセンターオペレーターが操作できること。
- ・乗合運行が可能なシステムであり、市が指定する乗降場所での乗降が可能であること。
- ・A I を活用した効率的な自動配車・自動運行ルート生成が可能であること。
- ・利用者がスマートフォンアプリや Web ブラウザなどを使用し、インターネットを介した乗車予約が可能であること。
- ・電話での予約を受け付ける際に、コールセンターオペレーターによる管理者 Web への手動登録が可能であること。
- ・利用者からの予約を受け付け、即時に配車と運行ルートの生成を行い、ドライバーアプリへリアルタイムに配信できるとともに、利用者アプリへ配車時刻・到着予想時刻・乗降場所を案内できること。
- ・予約受付方法は、「即時予約」「事前予約」の双方に対応し、予約締切時間を「乗車の 30 分前まで」等任意に指定ができること。
- ・予約時に A I が算出し利用者に案内した配車時刻・到着予想時刻と実績とのズレを A I が自動で学習し、修正ができること。
- ・運行区域・敷地内経路・通行不可道路の設定が可能であること。
- ・状況に応じて運行区域・乗降場所の変更ができること。
- ・キャッシュレス決済及び現金決済に対応すること。

[加点要件]

- ・決済において「大人、小学生、障がい者、免許返納者、未就学児」等の複数の区分でのシステム設定ができ、その区分ごとに運賃を設定できること。また、各運賃と合計金額をドライバーアプリに表示できる機能を有すること。
- ・幅員と車両サイズ（普通車・ジャンボタクシー）を考慮し、当該車両が安全に通行可能なルートのみを自動生成できること。
- ・スクールゾーン等による時間帯別の通行規制ができること。

- ・バス・乗合タクシー等既存の公共交通が運行する区間及び時間帯においては、既存の公共交通の利用を妨げないよう、システム上で予約を制限する設定ができること。
- ・Ma a s アプリ等へのA P I 連携が可能であること。

(イ) 利用者アプリ

- ・予約の確定、確認及びキャンセルができること。
- ・乗降場所の位置及び利用者の現在地情報の確認ができ、乗降場所の選択が容易にできること。また、道路状況等により使用できない乗降場所がある場合は、アプリ上で確認ができること。
- ・乗車人数・乗車希望時刻を指定できること。
- ・氏名・性別・年齢・住所等の利用者情報を登録できること。
- ・ユーザーの使用するアプリは、英語表記等複数の外国語に対応し、特に設定の変更を行わず、アプリ起動後、自動で各言語を表示すること。
- ・iOS と Android 双方に対応すること。

[加点要件]

- ・認証コードの入力が不要、パスワード設定が不要、2回目以降の利用はログイン不要等シームレスに利用できる機能を有すること。
- ・乗車時及び降車時に利用者が指定するメールアドレス宛に通知する機能を有すること。

(ウ) ドライバーアプリ

- ・予約やキャンセルの発生時に適切にドライバーへ通知する機能を有すること。
- ・利用者の乗降場所及び運行ルートを表示等、ドライバーに対するナビゲーション機能を有すること。
- ・利用者氏名、乗降場所、運賃等、運行に必要な利用者に関する情報を共有する機能を有すること。
- ・利用者の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すること。
- ・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、受信済みの情報を基に運行が継続できること。

(エ) 管理者 Web

- ・指定のU R L にアクセスすることで利用可能であること。
- ・運行車両の予約状況・位置情報を確認できること。

- ・利用者情報を登録・修正・削除できること。
- ・利用者の予約情報を登録・修正・削除できること。
- ・運行する車両の登録・修正・削除ができること。
- ・過去の運行記録の確認ができること。
- ・運行により取得できる乗降データを出力できること。
- ・利用実績を随時確認でき、CSV等のファイル形式で出力する機能を有すること。
- ・異常発生時に新規の予約受付停止ができること。
- ・運行事業者や運行管理者が、ドライバーの運転シフト（運転、休憩）を登録、修正、削除できること。

③セキュリティ要件

- （ア）利用者の個人情報の保護に配慮するなど、安心して利用できる対策を講じていること。
- （イ）ウイルス対策・不正アクセス対策（脆弱性対策）を行っていること。
- （ウ）サーバソフトウェア・システム・DB等への不正アクセスの状況を適切に確認すること。

（２）システムの保守・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、本市担当者及び運行事業者・コールセンターからの問い合わせに対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）コールセンターの設置・運用

- ①運行期間中、有人によるコールセンターを設置し、利用者の予約・キャンセルの受付、利用案内、問い合わせに対応できる体制の構築及び運営を行うこと。
- ②受付時間は、原則平日午前７時から午後９時までとし、本市と協議のうえ、決定すること。
- ③利用者から希望する乗降場所・乗車人数・乗車希望時刻・配車待ち可能時間を聞き取った後、システムを使用して配車と運行ルートの生成を行い、乗降場所と乗車時刻を利用者へ電話で案内するとともに、システムを通じてドライバーアプリへ配信すること。

(4) 利用方法の説明・指導

①本市・運行事業者・コールセンターへのシステム利用方法の説明・指導

- (ア) 実証運行の開始前に、本市・運行事業者・コールセンターオペレーターに対し、システム操作に関する説明及び指導を行うこと。
- (イ) 運行管理者・コールセンター向けの操作マニュアルを提供すること。
- (ウ) ドライバー向け説明会を、実車研修を含め2回以上開催すること。

②利用者に対するシステム利用方法の説明・指導

- (ア) 利用者が本システムを円滑に利用することができるよう、以下の項目を含む利用説明会を6回以上開催すること。会場は、本市が手配する。
 - ・利用者登録方法
 - ・アプリ及びWebブラウザからの予約・操作方法
 - ・電話による予約方法
 - ・乗降場所と利用方法
- (イ) 利用者向けの操作マニュアルを提供すること。

(5) プロジェクトマネジメント

①業務全体の運営・進捗管理

本業務を実施するにあたっては、本市と随時打ち合わせを行い、適切に運営・進捗管理を行うこと。

②地域の合意形成・運行体制構築に向けた支援

地域住民、地元交通事業者、関係各所への説明・協議や運行を担うタクシー事業者の運行準備等に関して、相談及び支援を行うこと。

③アンケートの実施

利用者アンケート及び事業者へのヒアリングを実施すること。

④実証運行における効果検証及び改善に対する提案

- (ア) 実証運行により得られる各種データを集計・分析し、効果検証を行うこと。
その結果に基づき、本格導入に向けて、運行の効率化や改善に対する提案を行うこと。
- (イ) 実証運行による他公共交通機関への影響の検証を行うこと。

(6) その他運行開始準備業務

①ドライバー用タブレット端末の手配

②乗降場所の表示版の作成・設置

- ③パンフレットの制作、印刷、配布
- ④PR動画の作成
- ⑤車両用マグネットシートの制作

(7) 運行委託

受託者は、市が指定する運行事業者と運行委託契約を締結すること。なお、本業務委託の契約額には、市が別途準備する運行事業者への運行委託費を含むものとし、運行事業者への支払いは受託者が行うこと。

6. 成果品

成果品は下記のとおりとする。

- (1) 業務完了報告書
- (2) 業務報告書一式
- (3) ドライバーアプリマニュアル
- (4) 利用者アプリマニュアル
- (5) 管理者 Web マニュアル
- (6) 月次運行実績レポート
- (7) 打合せ議事録

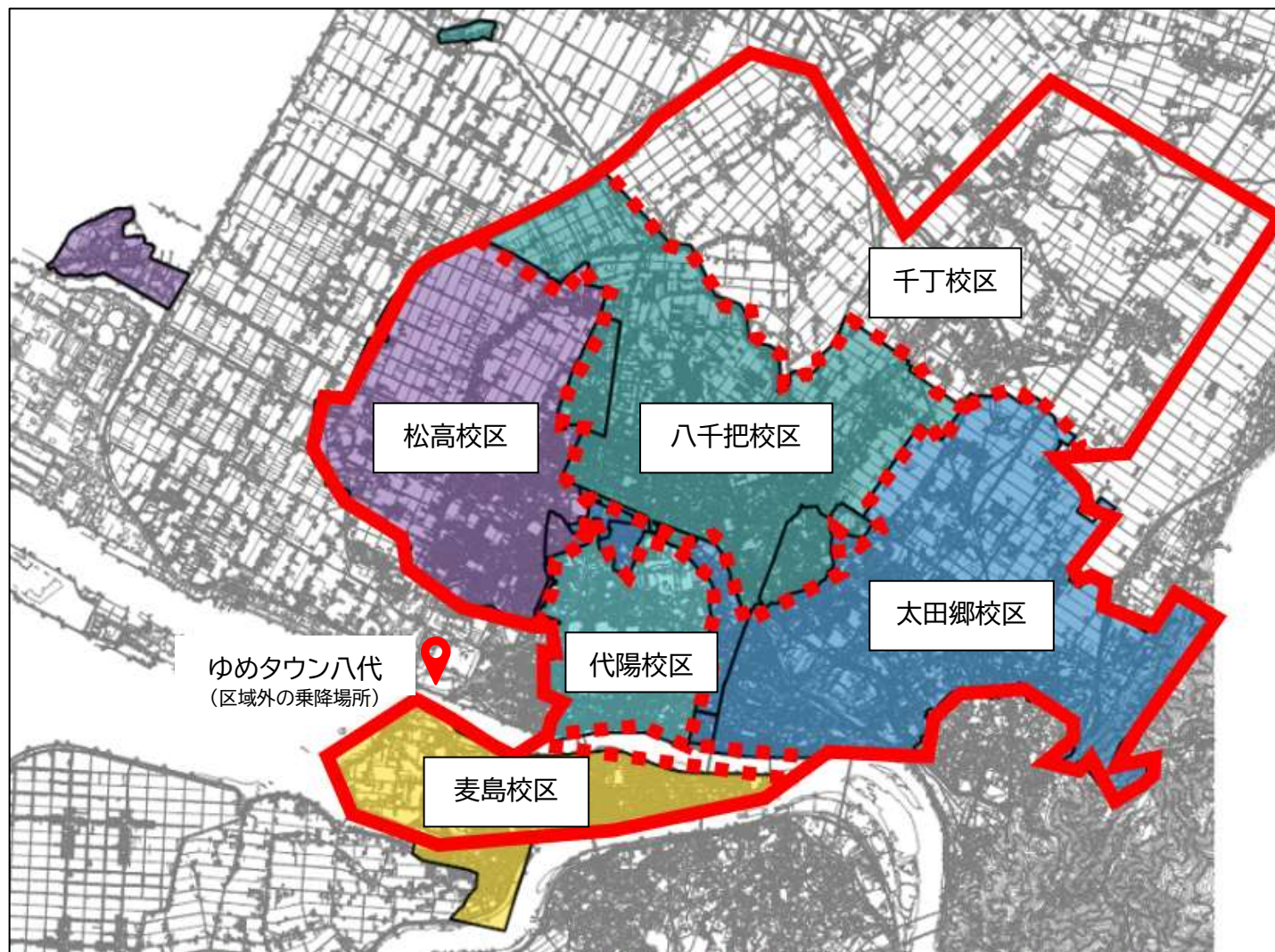
7. 秘密情報の保持

本業務の履行に関して知り得た情報を他に利用・開示してはならない。また、個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び八代市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守するものとし、秘密保持について万全の管理を行うものとする。

8. その他

- (1) 受託者は、業務を円滑に遂行するため、随時事務局と打ち合わせを行うこと。
- (2) 受託者は、業務の実施に当たっては関連法令及び条例等を遵守すること。
本業務で得られた成果品の著作権、利用権は、ホームページへの掲載を含め、本市に帰属する。
- (3) 契約方法は、総額契約とする。
- (4) 支払方法は、業務完了確認後一括払いとする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、別途協議する。

【運行区域図】



※乗降場所は200か所程度を想定