上ノ国町ＡＩデマンドバス実証実験業務　仕様書

１．業務名

上ノ国町ＡＩデマンドバス実証実験業務

２．目的

上ノ国町の公共交通は、公共交通における行政の財政負担の増加や交通事業者の乗務員不足等による路線バスの減便・廃止等、公共交通事業をとりまく環境が年々厳しさを増し、町民生活の確保・維持のために町民の通勤・通学・買物・通院等に考慮した利便性が高い持続可能な公共交通網の構築が喫緊の課題となっている。

これらの状況を踏まえて、「上ノ国町地域公共交通計画」において、今後の本町における地域公共交通の基本理念として「みんなで創る　持続可能な身近な公共交通網の構築」とし、ＡＩデマンドシステムの導入など、町民の生活の足を確保する公共交通体系を構築していくため、ＡＩデマンドバスの実証実験を行うものとする。

３．運行の概要

（１）実 施 時 期　令和７年１０月以降

（２）実 施 期 間　令和７年１０月から令和８年３月まで

※別途協議により実施時期・期間を変更する場合がある

（３）運 行 日 時　午前７時～午後６時（予定 月曜日～日曜日（年末年始を除く）

（４）実施エリア　町が指定する区域

（５）運 行 形 態　予約型乗合交通

（６）運行事業者　町が指定する運行事業者

（７）運行車両数　２台

４．業務内容

（１）責任範囲

ア　本町

町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・運転手の手配および乗降ポイントの設置（運行事業者への業務委託）

イ　受託者

デマンド交通導入シミュレーションの実施、ＡＩ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、車両の手配、コールセンター（オペレーター含む）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、コールセンター（オペレーター含む）業務

エ　その他

本仕様書に記載のない業務内容については、その都度、別途本町と協議の上、決定すること。

（2）デマンド交通導入シミュレーションの実施

ア　デマンド交通導入時に発生しうる仮想予約の生成

他デマンド導入地域の実績や人口などの居住地域情報などの根拠をもとにデマンド交通導入シミュレーションに必要な仮想予約を生成する。

イ　デマンド交通導入シミュレーションの実行

上記で生成した仮想予約を実際の配車システムへ投入する。シミュレーション環境についてはエリアや車両台数等を協議の上、２種類以上作成する。それぞれのシミュレーション環境での予約成功率・車両稼働率などを出力し、比較検証を行う。

ウ　上記シミュレーションの報告書の作成

エ　上ノ国町地域公共交通活性化協議会内での提言

上記において、シミュレーション結果を活用し、運行に関する提言を行う。

（3）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、「ＡＩ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「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　町が指定する箇所に乗降ポイントを設定すること

オ　町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

（4）保守・運用業務

ア　町、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

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、町に随時報告すること

ウ　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、必要に応じて町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、運用車両台数分に加え予備機２台を用意すること

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

（５）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、町、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

（６）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町が定めるまでの期間、町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

（７）システム・アプリ等実装業務

ア　ＡＩ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

（８）コールセンター業務

ア　受付時間は、平日午前８時 30 分から午後５時 30 分までとする。ただし、令和７年 12 月 29 日、12 月 30 日、12 月 31 日、令和８年１月１日、１月２日、１月３日は除く。

イ　対応業務は利用者からの予約受付・変更対応、取消対応、トラブル対応、問い合わせ対応とする。

ウ　コールセンターに当たる事業者はプライバシーマーク取得企業であること。

エ　運営期間は令和７年 10 月１日～令和８年年３月 31 日とする。

オ　電話番号はフリーダイヤルを用意し取得及び利用に係る費用は事業者負担とする。

（9）車両調達

ア　受託者手配車両は、国産メーカーの車両 2 台とする。

イ　車両本体の仕様は次のとおりとする。

（ア）一般乗用旅客自動車運送事業の車種区分における特定大型車であり未登録新車であること。

（イ）乗車定員　10 人(運転手含む)

（ウ）駆動方式　4WD

（エ）ミッション　オートマチック

（オ）使用燃料　無鉛レギュラーガソリン

（カ）総排気量　2,700cc 程度

（キ）サイズ　全長×全幅×全高 5,380×1,880×2,280mm 程度

（ク）外装色　ホワイト(同系色も可)

ウ　架装及び付属品等は次のとおりとする。

（ア）ドライブレコーダー(前後、車内)

（イ）バックモニター(360 度モニターも可)

（ウ）パワースライドドア(助手席側後部)

（エ）スライドドア乗降ログリップ(前方/後方)

（オ）フロントハンドレール

（カ）電動格納式大型ステップ

（キ）スタッドレスタイヤ

（ク）フロアマット(運転手席・客席)

（ケ）運転席後方仕切り板

（コ）タブレット端末取り付け台

（サ）三角表示板

（シ）運賃箱(盗難防止用の鍵付き)

（ス）外装ラッピング

エ　その他

（ア）自賠責保険、自動車保険、税金についての加入や支払いについては、別途、本町と協議のうえ負担区分や手続き方法を決定すること。

（イ）車載機やラッピングなど架装を含めた状態で運行車両を納品すること

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（ＡＩ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
ク　他の交通システムや外部サービスとの API 連携が可能であること

（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・乗車時間を任意に指定することができること
オ　ユーザーアプリ内で、地図インターフェースを用いて任意の地点を出発地および目的地として自由に設定できること
カ　予約可能な乗車時間の候補が表示され選択できること
キ　往復の予約を一度にできること
ク　車いす車両を指定できること
ケ　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
コ　乗降時刻を予約一覧より確認できること
サ　ｉＯＳおよびＡｎｄｒｏｉｄで利用できること
シ　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
セ　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
ソ　乗車料金に関して、距離や利用区域、利用者属性に応じた設定およびアプリ上で表示できる機能を有すること
タ　クレジットカード決済をオンラインで完結できる決済機能を有すること。決済代行会社のシステムと連携し、3D セキュア対応を含む安全な決済処理を実施可能であること。
チ　乗降ポイントの情報を写真で表示する機能を有すること
ツ　LINE アプリを利用してサービスを使用する際、ID やパスワードを別途設定することなく、LINE ログイン機能を用いて認証を行うことができること。
テ　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
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　ｉＯＳ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　システム利用
二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
エ　車両管理
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、Ｅｘｃｅｌ等のファイル形式でのダウンロード ができること
キ　その他
予約の埋まり具合や遅延が視覚的に分かるインターフェースを備え、1 つの画面で各車両の予約状況、予約元（アプリ予約・電話予約等)、および遅延状況をリアルタイムに把握できること

6．システムに係る操作研修
（1）町との協議の上、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．契約について

（１）契約期間　契約締結の日から令和８年３月３１日まで
（２）本業務は受託者と町が直接契約を締結する

８．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７年９月３０日まで
（２）システムの稼働および保守・運用
令和７年１０月１日から令和８年３月３１日まで

９．成果物
（１）ＡＩ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

１０．履行場所
町が指定する場所

１２．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、町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町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

１２．その他
（１）受託者は、関係法令遵守の上、本運行業務を遂行すること

（２）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

（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、町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、あらかじめ書面で町の承認を得ること。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