

金木地域自治体ライドシェアシステム運用管理等業務仕様書

本仕様書は、金木地域自治体ライドシェアシステム運用管理等業務委託（以下、本業務という。）について、必要な事項を定めるものである。

1. 業務名称

金木地域自治体ライドシェアシステム運用管理等業務

2. 業務目的

交通空白地域の解消と市内公共交通の効率的な運行のため A I デマンド交通を活用し、地域内交通のサービス向上及び移動の足の確保を図るため。

また、電話予約・インターネット予約の体制を構築することで利用しやすい環境を構築する。

3. 委託期間

システム構築及び準備期間 契約締結日から令和 6 年 9 月 3 0 日まで

電話受付業務 令和 6 年 1 0 月 1 日から令和 7 年 3 月 3 1 日まで

システム運用期間 令和 6 年 1 0 月 1 日から令和 7 年 3 月 3 1 日まで

4. 運行内容

運行方法はあらかじめ設定した場所を乗降場所とする、フルデマンド型のミーティングポイント方式（自宅含む）による運行とし、利用者からの事前申込に基づき、乗合方式で運行を行うものとする。

（1）運行日

月曜日～金曜日（年末年始及び祝日を除く）

（2）運行時間

午前 9 時 0 0 分から午後 4 時 0 0 分まで

（3）利用形態 事前登録制

※ただし、非会員でも利用は可能とする。

（4）運賃

五所川原市民 5 0 0 円

市外在住者 1,0 0 0 円

未就学児 保護者同伴の場合無料

（5）運行区域

別紙「金木地域自治体ライドシェア運行範囲」のとおり

(6) 乗降場所

別紙「金木地域自治体ライドシェア運行範囲」に定めるミーティングポイント

※ただし、金木地域住民で会員登録者は自宅での乗降も可能

(7) 運行車両台数

1 台

(8) 乗車申込方法

電話またはインターネット

(9) 乗車申込受付期間

乗車希望の 1 週間前から利用日当日午後 3 時 3 0 分まで

5. 業務内容

①システム及び車載端末の設定・導入

必要な初期データの設定及び車載端末を導入し運行事業者へ貸与すること。なお、通信にかかる費用は受託者の負担とする。

②システム及び車載端末の説明

システムの導入に加え、運行に必要となる打合せや協議、実証運行前に予め、運行事業者への乗車受付端末及び車載端末システム利用についての操作説明講習を実施すること。

③システム及び車載端末の保守・管理

システムの運用に必要となるサーバ及び車載端末の保守、管理、故障時等の対応は、運行に支障のないよう早急に行うこと。

④電話受付業務

利用者からの電話による乗車申込受付等の電話受付業務は受託者が行い、利用者からの電話に対して遅延なく対応出来るようにすること。なお、開設時間は、平日（年末年始及び祝日を除く）午前 9 時 0 0 分から午後 4 時 0 0 分までとする。

⑤運行事業者等への伝達

利用予約情報については、予約受付完了後、速やかに車載端末を通じて運行事業者等へ伝達すること。

⑥利用実態データの収集・分析

利用者からの予約に対してのマッチング率及び乗合率等の利用実績データを収集し、結果を分析すること。

⑦運行車両の準備

5 人乗りスライドドア搭載車（新車かつドライブレコーダー、冬用タイヤ、冬用ワイパーを装備）を貸与すること。また、車両には、本業務に使用する車両だと分かるデザインを施すこと。

⑧事業立ち上げのための支援・調整

事業の立ち上げにあたり、市民、運行事業者、関係団体等に対し、説明会や指導など、必要な現地でのサポートを行うとともに、パンフレットやマップの作成など、包括的な業務支援の実施、及び事業に統一性を持たせるためトータルデザインの提案を行うこと。

⑨会員登録及び会員証発行

会員データのシステム登録及び会員証の作成及び発行を行うこと。

⑩パンフレット等制作・印刷

利用者が会員登録、利用をする際に、円滑に手続き・利用ができるためのパンフレット等を制作・印刷すること。

⑪乗降場所看板の製作・設置

利用者が乗降場所と認識できる看板の製作・設置をすること。

6. システム概要

(1) システムの基本要件

- ①利用状況に応じてのシステム変更を柔軟に対応可能とするため、新たなサーバ導入が不要なクラウド上で動作するシステムであること。
- ②申込受付、配車を行うサーバシステムと、配車結果を受ける車載端末と、申込情報を入力する端末からなるシステムであること。
- ③サーバシステムと車載端末間はインターネットにて接続される形態であること。
- ④車載端末はインターネット回線トラブル等でサーバとの通信ができない場合でも、受信済みの乗車申込データを元に運行の継続ができること。

(2) システムの内容

- ①A I の技術を活用した効率的な配車、運行ルートの生成、運行指示を可能としたシステムとする。
- ②電話予約及びインターネット予約ができるシステムとする。
- ③利用者からの乗車予約を受け付け、受付された時間に出発場所に車両を配車するシステムとする。
- ④システムに蓄積されたデータにより、利用者層・時間帯の把握、乗合率などのデータを分析でき、更なる利用促進に向けた運行方法の改善検討等に活用できるシステムとする。
- ⑤本システムのオペレート業務は、配車経験等が無く、地元地理に精通していない者が行うことも想定されるため、専門知識や経験が無い者でもシステムの配車計画に係る支援機能などを活用することにより、オペレート業務を無理なく行うことが可能なシステムとする。
- ⑥利用者登録が出来るシステムであり、利用者登録情報に含まれる個人情報等を守ることが出来るシステムとする。

- ⑦複数台の予約端末により遅延等がなく、円滑に予約・配車ができるシステムとする。
- ⑧対象地域内に（病院、公共施設、商業施設など）目的地となる乗降ポイントを設置する予定であり、これらの乗降ポイントを登録、運用できるシステムとする。

7. システムの機能及び仕様

（1）サーバ機能

- ①利用者の事前登録が可能であり、利用者の予約による運行を可能とすること。
- ②乗降場所はあらかじめ登録されたミーティングポイントに限り、利用者自宅から目的とするミーティングポイントまでの直接運行を可能とすること。
- ③利用者情報（氏名、生年月日、性別、住所等）、乗降ポイント情報（乗降ポイント名、緯度、経度等）、予約情報、運行実績（利用者数（件数）や、利用者・乗降位置・利用時間をそれぞれ関連して把握したデータ）等の運行データを蓄積し、必要に応じてレポートが可能とすること。
- ④運行可能時間帯の設定が可能とすること。（午前9時から午後4時までの運行）
- ⑤乗車受付時に、目的地に到着する時刻を確定することができる機能を有すること。加えて、移動先が駅やバス停の場合、乗り継ぎ利便性を考慮して到着時刻を指定した予約が可能とすること。また、到着時間のバッファをパラメータで設定できること。
- ⑥受付オペレーターが入力した内容から、自動的に最適な経路を生成し、配車を行い、その結果を運転手に自動で通知できること。
- ⑦到着時間のバッファ設定により、複数利用者の乗り合いを調整できる仕組みであること。
- ⑧乗り合いが発生した場合でも先行して予約された運行計画の到着時刻が変更されない運行を可能とする機能を有すること。
- ⑨乗車受付の登録、変更及び取消の機能を有すること。
- ⑩地図上で乗降所の位置や出発地から目的地までのルートを確認することができる機能を有すること。
- ⑪利用者及び停留所の情報を登録、検索、変更及び削除を行う機能を有すること。
- ⑫利用及び運行状況をコールセンター外（市役所や運行事業者を想定）においても、リアルタイムに確認できる機能を提供すること。
- ⑬往路、復路の乗車受付が、一括の受付作業の中で容易にできること。

（2）車載端末

- ①Android 又は IOS 端末で4G もしくはLTE 通信機能を有し、運行エリアである市内全域を通信エリアとし、サーバからの運行指示をリアルタイムに受信することができること。
- ②利用者が乗車したことをサーバへ送信する機能を提供すること。
- ③利用者の属性（五所川原市民、市外在住者）に応じて、所定の運賃を表示でき

るシステムであること。

- ④車載端末のディスプレイは 10 インチ以上のリース品とし、付属品及び通信費等も見積額へ含むこと。

(3) その他

今後の対象地域の拡大やデジタル化等に対応するため、将来性・拡張性のあるシステムであること。

8. 運用保守要件

サービス開始後の運用保守に関しての要件は、以下のとおりとする。

(1) システム等の運用・管理

本システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案や委託者が想定する機能の影響調査などを行うこと。また、システムに関する委託者からの問合せ・相談への対応及び必要に応じた委託者への情報提供を行うこと。

なお、問合せ・相談受付時間は、原則として平日の 9 時 0 0 分から 1 6 時 0 0 分の間とし、3 営業日以内の回答を基本とする。ただし、緊急時や回答に時間を要する場合は五所川原市地域公共交通活性化協議会と協議の上で対応すること。

問合せ及び回答は電子メールを基本とするが、緊急性の高いものは電話を利用すること。

(2) バージョンアップ対応

本業務において導入されるシステムに対して性能や品質の強化等のバージョンアップは、契約の範囲内において継続又は代替措置できるように対応すること。新たな機能の追加等、契約の範囲を超える場合は、委託者との協議を設けることとする。

(3) 運営・管理支援

本システムの運営・管理においては、利便性・有益性が向上するよう、必要な情報収集を行うとともに、積極的な提案を行うこと。

9. セキュリティ要件・データセンター要件

以下のとおりとする。

項目	仕様
情報セキュリティ要件	個人情報の保護に配慮するなど、利用者が安心して利用できる対策を実施していること。
	ウイルス対策・不正アクセス対策（脆弱性対応）を行うこと。
	サーバソフトウェア・システム・DB 等への不正アクセス等の状況を適切に確認すること。
	利用者のスマートフォンの電話帳や通話履歴、その他個人情報はシステム内では収集しないこと。
	個人情報やその他情報資産を適切に管理する体制になっている

	こと。
	アクセスログや操作ログ等を取得し、一定期間保存すること。 本協議会から要請があった場合は、それらのログを本協議会に提供すること。
	通信データ及び保存されるデータは暗号化が行われていること。
	管理画面は、特定の IP アドレスしか通信できない等のアクセス制御を実施し、不正アクセスへの対策を講じること。
	情報セキュリティに関連する下記いずれかの資格を有すること。 又は下記いずれかと同等程度の資格を有すること。 ・一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC) が付与するプライバシーマーク ・情報セキュリティマネジメントシステム ISMS (ISO27001)
データセンター要件	利用者のデータを預けるデータセンターは、国内サーバを設置し、堅牢な設備を有していること。
	24 時間 365 日の有人監視体制で管理されていること。
	火災や地震、停電等への対策がされていること。
	ログインの履歴を確認できること。
	メンテナンスを除き 24 時間、365 日サーバが稼働していること。

10. 成果物

以下のとおりとする。

No.	成果物・業務報告	納品形態	納品時期
1	業務実施計画書	PDF 形式及び Microsoft office で編集可能な形式のファイルを CD 又は DVD にて納品。	契約時
2	システム構成図		契約時
3	テスト計画		テスト実施 7 日前
4	テスト実施要領		
5	テスト結果報告書		テスト実施 後速やかに
6	研修用資料		研修時
7	打合せの議事録		随時
8	操作マニュアル		運用開始時
9	ポスター		

1 0	パンフレット兼申込書	紙媒体 5 0 0 部のほか、P D F 形式及び P N G 形式のファイルを C D 又は D V D にて納品。	
1 1	乗降場所看板ベースデータ	P D F 形式及び P N G 形式のファイルを C D 又は D V D に保存する。	
1 2	乗降場所マップ	紙媒体 A3 サイズ 1 部のほか、P D F 形式及び P N G 形式のファイルを C D 又は D V D に保存する。	
1 3	車両用マグネットシール	車両用マグネットシート 2 枚以上のほか、P D F 形式及び P N G 形式のファイルを C D 又は D V D に保存する。	

11. 権利の帰属

- (1) 本サービスの提供に関して作成されたデータや画像等については、著作権は委託者に帰属するものとする。受託者は本サービスの提供に関して作成されたデータや画像等の著作人格権を行使しないものとする。
- (2) 業務の成果品等に、受託者が従前から所有する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。)が含まれる場合は、権利は受託者に保留されるが、委託者は、業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- (3) 業務の成果品等に、受託者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品に関する権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責において解決するものとする。

12. 委託料に関する事項

委託料については月ごととし、委託者は請求があった日から 3 0 日以内に受注者に支払うものとする。

13. その他

- (1) 仕様変更・機能追加等がある場合は、速やかに委託者に連絡し、運用への影響が最小限度になるよう協議を行うこと。
- (2) 本仕様書に記載の事項について、目的及び効果に関してより優れた代替方法を提案したときは、提案に基づき委託者と受託者で協議の上、仕様を変更することができる。
- (3) 本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は委託者の指示の下、本業務終

了日までに委託者が継続して本業務を遂行できるよう、業務引継に伴うサービス移行等に必要な構成要素（登録データ等）を円滑に提供できるようにすること。

なお、移行用の登録データ等の提供に係る費用は本件契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

（４）受託者は、本契約に基づく業務の全部又は一部を第三者に委託する場合、事前に書面により委託者の承認を得なければならない。

14. 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、委託者と受託者が協議すること。