

あいとまタクシー実証運行業務 仕様書

1 業務名

あいとまタクシー実証運行業務

2 業務背景・目的

苫小牧市（以下、「当市」という）では、運転手の高齢化と担い手不足、利用者の減少という課題に直面しており、第2期苫小牧市地域公共交通計画において「利便性と効率性のバランス」に配慮した持続可能な公共交通ネットワークを構築することを目指している。本業務は勇払地域の地理的・時間的交通空白を解消するため、令和7年度に引き続き、「あいとまタクシー」（AI オンデマンド乗合タクシー）による運送を検証するものである。今年度は新たに苫小牧市教育委員会及び苫小牧市社会福祉協議会との連携体制を構築し、高齢者や学生等の移動手段を確保するとともに、次年度以降の実装化に向けた運営モデルの確立を目的とする。

また、「苫小牧市未来まちづくり戦略」（別紙 未来まちづくり戦略資料を参照のこと）において定められている、持続可能な交通サービスの事業モデルの確立に向けて、勇払地域に拠点を有する企業へのビジネス需要の取り込みを図る。

3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 委託料上限額

消費税額及び地方消費税額を含む、4,937,499円を上限額とする。

5 業務内容

本業務は、具体的に以下の項目を実施する。

(1) デマンド交通の運行

① 利用者

勇払地域に住民登録を有する事前会員登録者、及び勇払地域に拠点を有する企業の従業員、出張者等

② 運行事業者

(イ) 運行にあたって必要な車両及び乗務員を確保し、安定的な運行体制を維持できる事業者（複数による共同体を含む）を当市が選定する。

(ロ) 受託者は運行事業者と連携し、安全運行に努めること。また、運行経費（運賃収入を差し引いた額）を運行事業者へ支払うものとし、運行経費は運行距離にかかわらず30分当たり3,770円とする。ただし、令和8年12

月 10 日以降は 30 分当たり 4,524 円とする。

(ハ) 運行事業者の業務範囲は、車両管理、運行管理及び運賃管理とする。

③ 運行期間及び運行時間

以下のとおり夏季運行及び冬季運行を行うものとする。

- ・夏季運行：令和 8 年 8 月から 10 月末までの間の連続する 1 か月間程度
- ・冬季運行：令和 8 年 11 月から令和 9 年 1 月末までの間で連続する 2 か月程度

ただし、土日及び「国民の祝日に関する法律」に定める祝日は運休とする。また、年末年始期間の 12 月 28 日から 1 月 5 日は運休とする、
実運行時間は午前 8 時 30 分から午後 12 時 30 分までの 4 時間及び 15 時から 17 時までの 2 時間（一日計 6 時間）とする。ただし、運行時間前後の各 30 分間は準備に要する移動時間とし、運行経費に含めるものとする。また、当市が進める未来まちづくり戦略事業にて取り組む「とまコネク」(別紙 とまコネク資料を参照のこと)との連携を想定すること。「とまコネク」の具体的内容については、別途協力会社と協議中であり、確定後に受託者へ情報共有を行う。

④ 乗降場所

事前会員登録者の自宅前と、沼ノ端駅等他公共交通との結節点、当市と協議の上設定した商業施設、勇払地域の企業の事業所・工場等とする。ただし、今後の関係者協議等を踏まえ事業開始前及び実施中に追加・変更する可能性がある。

⑤ 運賃

以下のとおりとする。なお、関係者との協議等により、事業開始前及び実施中に追加・変更する可能性がある。

大人	500 円	高校生以上
子ども	250 円	1 歳から中学生まで
高齢者	100 円	高齢者優待乗車証をお持ちの方
障がい者運賃 (大人)	250 円	高校生以上で身体障害者手帳・療育手帳 をお持ちの方
障がい者運賃 (子ども)	130 円	1 歳から中学生までで身体障害者手帳・ 療育手帳をお持ちの方
勇払地域に事業 所・工場等の拠 点を有する企業 の従業員	500 円もしくは 無料 ※受託者と協議 の上で決定する	

ただし、市内路線バス無料乗車証交付制度で、単独乗車証を交付されている障がい者、介護人付乗車証を交付されている障がい者と付き添い 1 名も無料とする。
また、大人 1 名に同伴された 6 歳未満の子どもは 1 人まで無料とする。

⑥ 運行車両

運行事業者が所有する車両（乗客定員 8 名以上とすることが望ましいが、当市及

び運行事業者と協議の上決定する)

(2) 会員登録及び乗車予約の受付・管理

① 会員登録受付体制

インターネットまたは書面による会員登録に対応可能な受付体制を構築すること。また、実証期間終了日まで随時受け付けること。

② 予約受付時間

電話予約は運行日の8時から16時まで、インターネット予約は毎日24時間受け付けること。予約可能期間は、利用予定日の1週間程度前から利用予定時間の1時間程度前までを想定しているが、具体的な受付終了時間は提案すること。

③ 運行事業者への伝達

予約受付後、速やかに予約情報を車載端末へ伝達すること。車載端末は受託者が用意し、運行事業者に無償貸与するものとし、通信費用は受託者の負担とする。

④ 電話予約受付

(イ) 1日当たり20件程度の電話予約を見込み、電話受付業務は外部委託や地域関係者等による対応を想定する。具体的な受付業務の担い手については提案を行うこと。

(ロ) 運転手から交通事情等による大幅な遅延が見込まれる旨の連絡を受けた場合、速やかに予約者へ連絡する等、適切な対応を行う体制を構築すること。

(3) プロジェクトマネジメント業務

① 実証運行の実施に係る進捗管理

契約締結後から実証運行実施準備、実施、結果報告までの間、当市と適宜打合せを行い、事業進捗に関する相談・支援を行うこと。

② 地域合意形成に向けた支援

実証運行に関する地域住民や交通事業者等関係各所への説明・協議において、委託業務範囲に係る資料作成や説明事項の整理に関し、相談・支援を行うこと。

③ 運行事業者による運行体制構築に向けた支援

運行業務を担う運行事業者への業務委託に関して、委託内容の準備等に関し、相談・支援を行うこと。

④ 利用者アンケートの実施・分析支援

利用者数は延べ500人(実人数100人)と想定し、全員に対するアンケート項目の検討・選定を当市と協議すること。

⑤ 利用データ分析支援

実証運行により取得したデータの分析・検証を支援すること。

⑥ 乗降場所目印設置交渉支援

当市が指定する乗降場所への目印設置について、目印作成に必要なデータ等を当市へ提供すること。

⑦ 苫小牧みらいまちづくり戦略事業の受託者との連携・協議

勇払地域において昨年度実施した「とまコネクト事業」との連携を推進するため、当市の指示のもと、上記事業の受託者との情報共有、必要な連携についての調整や協議を行うこと。

(4) 予約システムの構築

① システム設計・打合せ

(イ) 当市と綿密な打合せを行い、利用者の利便性に配慮した設計とすること。

(ロ) 個人情報適切に保護できるシステムとすること。

(ハ) 業務の進捗管理を確実に管理すること。

② 構築業務

本仕様書に示す要求水準を満たすデマンド交通システムを構築し、各種調整、マスタ設定等を行うこと。

③ 利用方法の説明・指導業務

当市担当者及び運行事業者に対し、システム利用方法について説明・操作方法等の指導を行うこと。

④ 保守・運用業務

(イ) 当市の開庁時間内（平日 8 時 45 分から 17 時 15 分まで）は、当市及び運行事業者からの電話及び電子メール等による問い合わせに対応すること。ただし、緊急時においてはこの限りではない。

(ロ) システムの障害が発生した場合は、速やかに復旧の措置を講じるとともに、障害の原因や対応状況について、復旧までの間、当市に随時報告すること。

6 予約システム概要

使用するシステムは、以下の条件を満たすものとする。

① 利用者からの予約に基づき、効率的な運行ルートを即時に作成するデマンド型予約システムであること。

② システムに蓄積されたデータを用いて、利用者層、時間帯別利用状況、乗合率等のデータを確認でき、利用促進に向けた運行方法の改善検討に活用できること。

③ 将来的な勇払地域以外の市内他地域への展開や他市町村との連携・共通化に備え、デジタル庁が推奨する「モデル仕様書」に準拠することが望ましい。

- ④ 将来的な MaaS アプリ化、他業種システムとの接続などの拡張性を確保するため、国土交通省が推奨する「デマンドバスシステム連携 API 標準仕様書」に準拠していることが望ましい。

7 システムに関わる要件

(1) 予約システムの構築

- ① 電話またはインターネットを通じて利用者からの乗車予約を受け付け、予約された時間に出発場所または到着場所へ車両をリアルタイム配車するシステムであること。
- ② 予約締切時間を任意に設定できること。
- ③ 運行範囲を設定できること。
- ④ 複数台の予約端末から同時に予約等ができること。
- ⑤ 予定乗降場所数を登録・運用できること。
- ⑥ 運行モードにおいて、定時定路線、フルデマンドでの運行を 1 つの環境で実現できること。

(2) ユーザーアプリ

- ① 予約の確定、予約状況の確認、キャンセル、乗降場所の案内ができること。
- ② 運転手側で運賃の変更操作ができること。
- ③ 配車予約に際し、LINE 連携を可能とすることが望ましい。
- ④ 利用料金に関して、電子決済に対応することが望ましい。
- ⑤ 同一環境下において有償ユーザー及び無償ユーザーを両立できること。

(3) ドライバーアプリ

- ① 乗車する利用者の属性に基づいた運賃を運転手が確認でき、かつシステムで運賃を一元管理できること。
- ② 運行事業者が、予約状況と車両の位置をリアルタイムに確認できること。

(4) 運行管理機能

- ① 管理者 WEB 画面にて運行車両の予約状況を把握できること。
- ② 管理者 WEB 画面にて利用者情報を登録、修正、削除でき、また、情報をリスト表示できること。
- ③ 管理者 WEB 画面にて利用者の予約状況を把握でき、また、予約情報を登録、修正、削除できること。

- ④ 管理者 WEB 画面にて運行により取得する乗降データを出力できること。
- ⑤ 異常発生時に管理者 WEB 画面にて新規の予約受付を停止できること。また、過去の運行記録を確認できること。
- ⑥ 利用実績（日別・時間帯別、乗降場所別等）を随時確認できること。

8 個人情報の保護について

「個人情報の保護に関する法律」を遵守して業務を行うこと。また、毎月、個人情報取扱状況報告書を作成し、当市に提出すること。

9 情報資産の取り扱いについて

(1) 情報セキュリティ対策

- ① 受託者は、以下の情報セキュリティ上の脅威から情報資産を保護するための対策を講ずるものとする。
 - (イ) 故意の不正アクセスまたは不正操作による機器もしくは情報資産の破壊、盗難、改ざん、消去等
 - (ロ) リモート接続及びその端末の使用による情報資産の破壊、盗難、改ざん、消去等
 - (ハ) 誤操作等による情報資産の破壊、漏洩、消去等及び搬送中の事故等による情報資産の盗難、漏洩等
- (ニ) 地震、落雷、火災、水害、停電等の災害又は事故による情報資産の破壊、消失、業務の停止等
- ② 情報資産を取り扱う際は、多要素認証を必須とすること。
- ③ 情報資産は暗号化して保護すること。

(2) 体制の整備

- ① 本業務の作業実施体制及び連絡体制を示すこと。
- ② セキュリティ対策の責任者として、情報セキュリティ対策を十分に管理できる者を配置すること。
- ③ 情報を取り扱うことができる職員を限定すること。

(3) 情報資産の目的外使用の禁止

受託者及び情報資産の取扱者は、情報資産を業務上の利用目的以外で使用してはならない。

(4) 情報資産の複写及び複製について

受託者が業務の履行にあたり当市の情報資産を複写及び複製する必要がある場合は、事前に当市の許可を得ること。

(5) 秘密保持

- ① 本業務の遂行において知り得たすべての情報は、履行機関中及び履行後においても第三者に漏洩してはならない。データの取扱についても同様とする。
- ② 秘密保持及びデータの取扱について、従業員その他関係者への周知徹底を図ること。

(6) 運用・保守・点検における情報セキュリティ対策の実施

運用においては、データ消失を防ぐため、定期的にバックアップを実施すること。

(7) 脆弱性対策の実施

- ① システムで使用するソフトウェア等の最新の脆弱性情報を常に把握し、システムへの影響を調査・評価すること。
- ② セキュリティパッチが提供されている場合は、システムへの影響を慎重に考慮した上で、適用を検討し実施すること。

(8) セキュリティの検証と妥当性確認

本業務に基づき構築するシステムが影響する範囲について、脆弱性検査を実施し、その結果を書面にて報告すること。

(9) 事故発生時の報告

- ① 情報セキュリティインシデントが発生した場合は、速やかに当市に報告しなければならない。
- ② 短時間で被害が拡大する可能性のある情報セキュリティインシデントについては、受託者が緊急時対策を行うこと。

(10) 情報資産の保管及び移動

- ① 当市の情報資産を個人所有の記憶媒体に記録・保管してはならない。
- ② 原則として当市の情報資産を執務室外に持ち出してはならない。やむを得ず持ち出す場合は、業務責任者の許可を得ること。インターネットメールによる情報資産の送信についても同様とする。
- ③ 業務責任者の許可を得て当市の情報資産を執務室外へ持ち出す場合には、搬送中の記憶媒体の盗難、破損及び情報流出等の被害を防止するために必要な措置を講じること。

(11) 製品のサポート期間への対応

システムで使用するソフトウェアについては、システム更改の時期を考慮し、メーカーによるサポート対象の製品、バージョンを選定すること。

(12) 情報資産の管理に関する定期的な履行確認について

受託者は、定期的に情報資産のセキュリティ保全状況を報告することとし、当市が行う情報資産の管理に関する履行確認に対して適切に対応し、確認事項について説明を行うこと。

(13) 情報セキュリティ監査の実施

当市の要請に基づき、サービス提供者のセキュリティ対策、運用体制等に関して監査を受け入れること。

(14) 情報セキュリティ対策の履行が不十分であると思われる場合の対処

受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生した場合、直ちに報告する義務を負い、損害賠償等の責任を負うこと。

(15) 本業務を第三者に再委託する場合の条件

- ① 本業務を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、再委託先のセキュリティ対策に関する資料を提出し、事前に当市の承認を得ること。
- ② 再委託先に対して、本業務委託契約書の内容を周知徹底し、情報資産の破壊、盗難、改ざん、消去等を未然に防止するための措置を講じること。
- ③ 受託者は、再委託先が行った本業務に関する一切の行為について責任を負うこと。

10 実績報告

受託者は、運行日数、利用者、運賃収入等について、別途契約書に定める期日までに当市に報告する。

11 業務完了届

業務完了時に提出すべき成果物とその部数は、以下のとおりとする。

報告書は製本又はファイル綴じとし、表紙及び背表紙にタイトルを記載すること。報告書の作成にあたっては、調査収集資料及び解析検討結果を、図や表を用いて具体的かつ明瞭に整理することとし、その様式、内容、図面サイズ、表現方法等については、事前に担当職員と協議すること。

また、成果物一式の著作権は、全て当市に帰属するものとする。

- ・業務完了届

- ・成果物目録
 - ・報告書 A4判 1部
 - ・事業経費収支計算書
 - ・議事録
 - ・その他当市担当職員から指定されたもの
- 以上をCD-R又はDVD-Rに格納したもの1部

12 条件・仕様

(1) 支払条件

契約代金の支払いは、事業完了後の一括払いとする。

委託料は、受託者からの請求をもって支払いを行うものとし、当市は、適法な請求を受理した後、30日以内に支払うものとする。

(2) 提出物の所有権等

本業務等により作成し、当市に提出した成果物の所有権及び著作権は当市に帰属するものとし、当市において自由に利用・修正・公開することができるものとする。

(3) 受託業務の履行

受託者は、受託業務の履行にあたり、次の事項を厳守する。

- ① 受託業務の実施担当者を定め、委託の趣旨に従い、受託者の責任において受託業務を完了させること。
- ② 受託業務の担当者に支障が生じ、臨時に変更する場合には、直ちにその旨を当市に報告し、臨時担当者の氏名を通知した上で業務を継続すること。
- ③ 本業務に係る一切の費用は、受託者の負担とすること。
- ④ 業務上知り得た情報を漏洩または業務外の目的で使用しないこと。また、個人情報流出防止に万全を期すこと。
- ⑤ 本業務の履行に伴い問題が生じた場合は、その都度、当市と受託者が協議し、解決を図ること。
- ⑥ 受託者は、委託業務の実施にあたり当市、交通事業者、地域住民及び関係事業者との信頼関係構築に努め、密に連携を図ること。
- ⑦ 受託者は、作業の実施に当たっては、当市と連携を密に取り、十分に協議すること。疑義が生じた場合は、速やかに当市の指示を受けること。

(4) 仕様書の順守

本仕様書及び提案書に記載した内容については、誠実に履行すること。

13 問い合わせ先

苫小牧市総合政策部未来創造戦略室

〒053-8722 北海道苫小牧市旭町4丁目5番6号

TEL : 0144-32-6157 MAIL : mirai@city.tomakomai.hokkaido.jp