

勇払 AI オンデマンド乗合タクシー実証運行業務 仕様書

1 業務名

勇払 AI オンデマンド乗合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、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。当該計画については、計画期間が令和 7 年度までであることから、令和 8 年度以降に向けて、令和 7 年度地域公共交通確保維持改善事業費補助金（地域公共交通調査事業（地域公共交通アップデート化推進事業）（市町村型））を活用し、上位計画である苫小牧市総合計画や関連計画である苫小牧市立地適正化計画との整合性を図りつつ改訂を行う予定である。今回の計画改訂においては、市内南北に点在する移動不便地域、特に交通弱者（自動車を運転できない学生や高齢者等）の移動手段確保のあり方を検討し、明記する。その一環として、移動手段が限られている勇払地区において、AI オンデマンド交通の実証運行を実施するものである。

3 履行期間

契約締結日から令和 8 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、3,000,000 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） オンデマンド交通の運行

① 利用者

勇払地域に在住する事前会員登録者

② 運行事業者

（イ） 苫小牧ハイヤー協会との協議の結果、金星室蘭ハイヤー株式会社苫小牧支店（所在地：苫小牧市新中野町 1 丁目 10-1）とする。

（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 3,400 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 運行日時

令和7年9月以降の連続する2週間以上1か月程度の期間とし、平日の8時から17時までの間で、実運行時間は合計5～6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。

なお、「国民の祝日に関する法律」に定める祝日は運休とする。

④ 乗降場所

当市と協議の上設定した場所（事前会員登録者の自宅を含む。）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。なお、沼ノ端地域については、沼ノ端駅から半径1km圏内を想定している。

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	成人の方
子ども	250 円	1 歳から高校生までの方
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

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タクシー車両1台（乗客定員4名）

(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

電話、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原則として毎日24時間受け付けること。予約可能時間は、利用予定日の1週間前から利用予定時間の1時間前とする。

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想定する。電話受付業務は、外部委託または地域関係者による対応を想定し、関係各所への説明・協議において、委託業務範囲に関する資料作成や説明事項の整理について相談・支援を行うこと。また、地域関係者との調整が不調となる場合に備え、代替手段の提案を行うこと。

(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。なお、混乱が生じるような事態が想定される場合は、速やかに当市へ連絡できる体制を構築すること。

(ハ) 予約人数が乗車定員に達する等、予約が受け付けられない場合は、その理由を丁寧に説明し、可能であれば鉄道、市内路線バスの代替手段の利用を案内できることが望ましい。

(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

地域住民、交通事業者をはじめとする関係各所との説明・協議を円滑に進めるため、委託業務範囲に係る資料作成や説明事項の整理について、相談・支援を行うこと。その際、苫小牧市社会福祉協議会関係者の意見を必ず取り入れること。

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向け、委託内容の準備段階から相談・支援を行うこと。特に、実証運行開始前に、運行事業者に対して丁寧なレクチャーを実施し、当市の要請に応じて、適宜、サポートを行うこと。運賃やその他金銭の取扱方法については、実証運行開始前に、十分な時間を確保し、書面にて明確なルールを共有すること。

④ 利用者アンケートの実施・分析支援

利用者300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、施設管理者への交渉を支援する

こと。また、目印作成に必要なデータ等を当市へ提供すること。

(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オン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・指導業務を行うこと。

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・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) システム障害発生時は、速やかに復旧の措置を講じるとともに、原因と対応状況について、復旧までの間、当市へ随時報告すること。
- (ハ) 実証運行期間中は、当市の要請に応じて、現地に立ち会える体制を構築すること。

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 AI 機能を搭載したものとする。

- 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オン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。

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、AI 機能を搭載した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。

(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 可能であれば既存のアプリ（例：LINE 等）を活用した予約が可能であることが望ましい。

(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 運転手へのテキストメッセージ伝達機能を備えていることが望ましい。
- ③ 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 運転手側で運賃の変更・修正等の操作ができること。

(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（平成 15 年法律第 57 号）その他個人情報保護制度を遵守して業務を行うこと。また、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 利用実績データ等の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。特に、運行中の事故、情報セキュリティインシデント、その他緊急時に対応できる体制と連絡網を構築し、事前に当市へ共有すること。
- ② 情報セキュリティ対策の責任者として、対策状況を十分に管理できる担当者を配置すること。
- ③ 情報を取り扱え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 受託者は、本業務の遂行において知り得たすべての情報について、履行期間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 受託者は、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 当市の情報資産を執務室外に持ち出してはならない。

(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、毎月の運行日数、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。

- ・利用者属性 CSV データ（年齢、利用目的、乗降場所）
- ・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

本業務等により取得したアンケート分析結果、利用データ分析結果、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明確に定め、委託の趣旨に基づき、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、臨時に変更する必要がある場合には、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、個人情報の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。なお、当市の要請に応じて、速やかに現地に立ち会える体制を構築すること。
- 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。

8 問い合わせ先

苫小牧市総合政策部まちづくり推進室まちづくり推進課

〒053-8722 北海道苫小牧市旭町4丁目5番6号

TEL : 0144-84-4071 MAIL : matidukuri@city.tomakomai.hokkaido.jp