

## 西原町 AI オンデマンド交通実証運行運営業務委託 企画提案仕様書

本仕様書は、西原町（以下「委託者」という。）が西原町 AI オンデマンド交通実証運行運営業務について必要な事項を定めたものである。

### 1. 業務名称

西原町 AI オンデマンド交通実証運行運営業務

### 2. 業務目的

本町にとって持続可能かつ有効な公共交通網の構築に向け、地域の実情に応じた新たな交通サービスの実現のため、AI オンデマンド交通を導入する。特に、交通空白地域における移動手段の確保及び高齢者等の日常生活（通院・買い物等）の利便性向上を図るとともに、実証運行を通じて本格運行に向けた課題整理及び事業性の検証を行う。また、実証運行における効果検証を行いながら、現在策定中の西原町地域公共交通計画へ反映しつつ、住民の日常生活を支える移動手段として定着していけるよう、施策に位置付けることを検討する。

### 3. 委託期間

契約締結日から令和9年2月26日まで

### 4. 運行概要

- (1) 運行区域は、原則、西原町内全域（約 15.9 km<sup>2</sup>）とし、運行形態は自由経路・ミーティングポイント型とする。
- (2) 停留所数については、運行事業者及び地域住民と協議の上決定する。
- (3) 運行期間は令和8年11月1日（日）から令和9年1月31日（日）までを想定する。  
ただし、年末年始（12月29日～1月3日まで）は運休日とする。また、委託者の指示により運休日を設けることがある。
- (4) 運行時間帯は午前9時から午後5時までとする。
- (5) 運行車両は常時2台とする。（ユニバーサルデザイン対応車両・5人乗りを想定）
- (6) 運行に係る業務及び使用車両の手配については、町が別途委託契約を行う交通事業者が行うものとする。

## 5. 業務内容

### (1) 業務概要

本実証運行は、AI オンデマンド交通（AI を活用した予約・配車・ルート選択等を行う乗合制の旅客運送サービス）とすること。

- ① AI オンデマンド交通運行システムの構築に関すること。
- ② その他 AI オンデマンド交通実証運行に必要な業務に関すること。

### (2) システム構築

- ① 本システムは、利用者からの予約に基づき効率的な運行ルートの作成及び運行をサポートするものとし、「デマンド配車システム」、「利用者予約システム」、「ドライバーアプリ」、「管理者 WEB」にて構成すること。
- ② アプリ操作による予約が困難な利用者に配慮し、電話による配車受付手段（オペレーターによる代理登録機能）を具備すること。

### (3) システムの保守・運用

- ① 委託者の就業時間内（平日 8：30～17：15）は、委託者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の受付を行うこと。ただし、緊急時においては、この限りではない。
- ② 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。
- ③ システム障害が発生した際には、速やかに復旧措置を講じること。また、障害の原因や対応状況について、復旧までの間、委託者に随時報告すること。

### (4) システムに係る操作研修

- ① 本システムが円滑に運用されるように、委託者、運行事業者等の運営関係者への説明・指導を行うこと。
- ② 本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。
- ③ 委託者と協議のうえ、操作マニュアルを作成すること。

### (5) 利用者に対するシステム利用方法の説明・指導

- ① 利用者が本システムを円滑に利用できるよう、実証運行の開始前に、利用説明会（2 回程度を想定）を開催し、利用者への説明・指導を丁寧に実施すること。会場については委託者が用意する。
- ② 利用者説明会の開催にあたっては、説明会用の資料も適宜作成すること。

- ③ 上記のほか、委託者が利用者や地域住民への説明を行うにあたり、資料の準備や説明事項の整理に関し支援を行うこと。
- ④ 本システム操作等に係る問い合わせに対応できる支援体制を確立すること。

#### (6) プロジェクトマネジメント

##### ① 業務進捗管理

契約後から運行開始までの間、委託者と随時打合せを行い、事業進捗に係る相談・支援を行うこと。

##### ② 地域合意形成に向けた支援

地域住民や地元交通事業者、関係各所（地方運輸局等）への説明・協議を行うにあたり、委託業務範囲に係る資料の準備や説明事項の整理に関し、相談・支援を行うこと。

##### ③ 交通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おいて、業務委託の内容の準備等に関し、相談・支援を行うこと。

##### ④ 利用促進に向けた支援

利用者登録支援に向けたチラシ作成や、プレスリリース、利用者説明会の実施にあたり、委託業務範囲に係る企画の立案や、資料の準備、説明事項の整理等に関し、相談・支援を行うこと。

##### ⑤ その他事業運営にかかわる支援

委託者に対して、AI オンデマンド交通事業運営全体に対する助言・支援を同事業の自主運営実績・他自治体での本格運行（実証を除く）支援実績等に基づき、相談・支援を行うこと。

##### ⑥ 運行開始後の定着・改善支援

運行開始後、利用データの実績集計・分析を毎月実施・報告すること。なお、報告はGISによる可視化等わかりやすく、かつ、加工可能な形式とする。また、データに基づき、利用者の定着及び拡大に向けた助言・支援を行うこと。

##### ⑦ 本格運行等に向けた支援

本事業の実証継続または本格運行への移行を多角的に検証し、提案すること。実証継続の場合は、本格運行への課題、実証すべきテーマ、検証要素となり得る評価項目・指標を提案することとし、本格運行へ移行する場合は、最適なサービスレベル（運行時間、車両台数、コールセンター営業時間等）について、定量的な提案を行うこと。

#### (7) 有人電話受付センターの設置

- ① 全日午前 8 時 30 分から午後 5 時まで電話を受け付けること。
- ② 利用者の予約受付のほか、利用者の新規登録受付を行うこと。
- ③ その他問い合わせや苦情対応を行うこと。また、利用者データの一部として集計、分析、報告すること。

#### (8) その他運行開始準備業務

##### ① ドライバー用タブレットの手配

運行に必要な乗務員用タブレットを運行車両台数分（4 台想定）手配すること。なお、故障時の補償・通信費等については受注者の負担とする。また、1 台以上の予備を用意すること。

##### ② 乗降ポイント表示プレートの制作及び設置

乗降ポイントであることが分かるプレートを作成し設置すること。なお、制作数およびデザインについては、委託者と協議して決定する。

##### ③ パンフレットの作成及び印刷

運行概要、利用方法、乗降ポイントマップ等を記載したパンフレットのデザイン作成を行うこと。デザインについては委託者と協議して決定する。

##### ④ 車両装飾及び名称

実証運行車両であることが識別されるよう、運行事業者と調整の上、全運行車両にラッピングを行う。ラッピングはマグネットによる掲示を含め、受託者が用意すること。

## 6. システムに関わる要件

(1) 予約・配車・運行管理に関わる基本機能（デマンド配車システム）は、以下の通りとする。

- ① AI を活用した効率的な自動配車、自動ルートを生成すること。
- ② 利用者予約システムからの予約が可能であること。
- ③ 1 つのシステム内で、一般、高齢者等の利用者区分に応じた料金設定（割引等を含む）を行うことが可能であること。
- ④ 利用者からの予約（電話、ユーザーアプリ、WEB）を受け付け、運行車両へ乗車降車情報をリアルタイムに配信すること。
- ⑤ 電話での予約を受け付ける際には、オペレーターによる管理者 WEB への手動登録ができること。
- ⑥ 予約時間の設定を任意で指定できること。
- ⑦ 予約受付方法は「即時予約（予約締め切り時間を設けず、車両に空きがあれば予約

後すぐに乗車が可能な予約)」「事前予約」方式の双方に対応すること。

- ⑧ 予約時に AI が算出し利用者に案内した配車予想時刻と、実際の待ち時間の実績のずれを修正できるシステムであること。
- ⑨ 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、乗降ポイントの運休を柔軟に設定できること。
- ⑩ 運行区域・運行不可道路の設定が可能であること。
- ⑪ 決済において、「大人、こども、乳児、幼児、障がい者、介護者、その他」等の決済区分以上のシステム設定ができ、決済区分ごとに運賃を設定でき、また各運賃・合計金額は常にドライバーに表示・把握できる機能を保持すること。
- ⑫ 運賃は現金支払いのほか、交通系 IC カードやクレジットカード等のキャッシュレス決済サービスと連携できる機能を有すること。
- ⑬ 乗降ポイントの追加・削除等の各種設定の変更が柔軟かつ速やかに対応できること。また、エリアの追加・変更が伴わない場合、追加の費用が生じないこと。

## (2) 利用者予約システム

- ① 利用者予約システムは、乗車予約関連の操作に特化した専用スマートフォンアプリ、又は同等の機能を備えた WEB ブラウザ版のいずれかであること。
- ② 予約の確定及び予約状況の確認・キャンセル、乗降ポイントの案内、車両位置情報の確認ができること。
- ③ 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対象乗降ポイントの利用停止案内を表示し、当該乗降ポイントを選択不可とできること。
- ④ 乗車人数、乗車希望時間、乗降ポイントを任意に指定することができること。
- ⑤ 利用者のカテゴリーや利用目的などを把握できる機能を有すること。

## (3) ドライバーアプリ

- ① 乗務員に対するナビゲーション機能を有すること(利用者の乗降場所及び運行ルートを表示など)。また、予約発生時に適切にドライバーに通知する機能を有すること。
- ② 利用者が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していること。

## (4) 運行管理機能(管理者 WEB)

- ① 管理者 WEB は指定の URL にアクセスすることで利用可能とすること。
- ② 運行車両の予約状況・位置情報を確認できること。

- ③ 利用者情報を登録、修正、削除できること。
- ④ 利用者の予約状況を把握できること。また、予約状況を登録・削除できること。
- ⑤ 運行する車両を登録、修正、削除できること。また、運行により取得する乗降データを追加費用なく出力できること。
- ⑥ 異常発生時に管理者 WEB にて新規の予約受付停止ができること。また、過去の運行記録について確認ができること。予約受付停止した車両に既に紐づいている予約については、自動的に他の車両に振り分けるなど速やかに対処できる仕組みであること。
- ⑦ 運行事業者や運行管理者が、管理者 WEB にてドライバーの運転シフト（運転、休憩）を随時、登録、修正、削除できること。
- ⑧ 利用実績（日別・時間帯別等）を随時確認できること。利用実績（1件明細の乗降履歴・日別・時間帯別等）を追加費用なく CSV 等のファイル形式でダウンロードすることが管理者権限で制約なく実施できること。

## 7. セキュリティ要件

- (1) 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。
- (2) ウイルス対策・不正アクセス対策（脆弱性対応）を行うこと。
- (3) サーバーソフトウェア、システム、データベース等への不正アクセスの状況を適切に確認していること。
- (4) 一般財団法人日本情報経済社会推進委員会(JIPDEC)が付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)、またはこれらに準ずる情報セキュリティに関するいずれかの資格を有していること。

## 8. その他の提案

本仕様書は、最低限必要と考えている事項を記載したものであり、受注者は構築の目的や基本方針等を勘案し、その専門的立場から他自治体の事例や今後の技術革新を見据え、本業務の費用の範囲内において効果的な提案がある場合は、積極的な提案を求める。

## 9. 成果・納品物

- (1) プロジェクト計画書
- (2) AI オンデマンド交通システム一式（サービス説明書、サービス利用規約等を含む）

- (3) システム設定書
- (4) 保守・運用体制
- (5) 利用者予約システムマニュアル
- (6) ドライバーアプリマニュアル
- (7) 管理者 WEB マニュアル
- (8) 議事録（会議、打合せ）
- (9) 実証運行実施報告書（運用結果、評価検証結果、改善内容の提案を含む）。なお、実証運行により取得した利用実績、乗降データ、予約データ等については、委託者が二次利用可能な形式（CSV、Excel、GIS データ等）で納品すること。

#### 10. 委託料の請求及び支払

委託料の請求及び支払いについては、契約前に本町と受注者にて別途協議を行い決定するものとする。

#### 11. 再委託の制限等

受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託または請け負わせてはならない。ただし、主たる部分を除き、委託者の承諾を得た場合には本業務の一部を第三者に委託することができる。この場合、事前に本町に対して再委託の内容、再委託先、再委託先に対する管理方法等、その他必要事項を書面にて提出し承諾を得るものとする。

#### 12. 秘密の保持

本業務の履行に関して知り得た情報を第三者に利用させ、又は開示してはならない。また、個人情報の取扱いについては、西原町個人情報保護条例を遵守するものとし、データの秘密保持について万全の管理を行うこと。

#### 13. 著作権

作成される成果物の著作権等の取扱いは、次に定めるところによる。

- (1) 本事業により作成された成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、委託者に帰属するものとする。ただし、業務の成果物に受託者又は第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変したものを含む。）の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとする。
- (2) 本事業の成果品等に、受託者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術及び情報を含む。）が含まれていた場合には、権利は受託者に留保されるが、本町は、本事業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) 受託者は、委託者に対し、著作権人格権を行使しないものとする。

#### 14. その他の事項

(1) 委託者は、本業務の処理状況について随時調査し、必要な報告を求め、監査することができる。また、本業務の実施について、必要な事項に係る指示をすることができる。

(2) 委託者が別途指定する委託業務の状況を踏まえ、緊密に連携することで、すべての業務が最大限の効果を発揮できるようにすること。

(3) 本仕様書は令和 8 年度における履行期間を示したものであり、令和 9 年度以降においても、本格的な運行事業を実施予定であることに留意すること。

(4) 本仕様書に定めのない事項が生じた場合については、双方協議の上実施する。