

## 仕 様 書

### 1 適用

この仕様書は「令和5年度 山ノ内町デマンド交通実証運行業務」に適用する

### 2 業務内容

本業務は、次に掲げる業務を令和5年11月から遂行するために必要な事前準備と実証運行を実施するものである。なお、業務実施にあたっては、業務の目的を理解した上で、本格運行体系を想定し、実証運行体系を構築すること。

#### (1) 運行業務

##### ア 運行方法、利用方法等の決定

実証運行を開始するにあたり、運行時間・運賃・乗車方法・予約方法等のルールを、町と協議の上、構築し決定すること。また、実証運行実施中も、ルール変更等が必要な場合は、町と協議の上、変更すること。

##### イ 運行事業者との調整及び運営教育

- ・運行業務に関して、町が委託する運行事業者に対し安全な運行が行えるよう、システム全般における説明や導入前教育を直接訪問し実施すること。
- ・実証運行開始から5日間程度は運行事業者を訪問し、また試験運行開始後も定期的に面談の上、直接指導を行うこと。

##### ウ 運行管理

運行管理は、町及び運行事業者所有のパソコン等の各種ウェブブラウザに対応した運行管理システムにより行い、常に最新の状況を確認できるようにすること。

##### エ プリペイドカードの販売

- ・町が発行するプリペイドカードを運行事業者が運行車両内において利用者に販売できるようにすること。
- ・販売したプリペイドカードについて、販売した翌月10日までに町へ報告し、販売代金を町に納入すること。

##### オ 事故対応

- ・事故等が発生した場合は、迅速かつ的確に対応し直ちに町に報告すること。
- ・事故発生時の必要な処理は、事業受託者及び運行事業者で行うこと。

##### カ 運輸支局等に対する手続き

- ・運行に必要な許可、認可等に係る各種手続きが必要な場合は、遅滞なく行うこと。

##### キ 運転手の資質向上

運行事業者や運転手に対し、定期的に交通安全や接遇に関する研修会を実施すること。

(2) 車両配備業務

ア 運行車両数 1台

イ 使用する車両

運行車両は、町が所有している車両を使用すること。

ウ 車両の仕様

トヨタ ハイエースワゴン 2.7 4WD

エ 車両ラッピング

- ・車両について、実証運行に適したデザインラッピングを準備すること。
- ・ラッピングの使用については、着脱可能なマグネット式とする。
- ・施工においては、事業の実施に支障のないよう事前に運行事業者との調整を図ること。
- ・デザインについては、実証運行であることがわかりやすく、町民に親しみや愛着を持ってもらえるものであり、かつ、他者の知的財産権を侵害しないものとする。
- ・作業工程や詳細は、協定締結後に打合せの上決定すること。

(3) コールセンター運営業務

ア 業務内容

- ・利用者からの利用予約受付に関すること。
- ・配車システムを用いた運行事業者への配車指示に関すること。
- ・利用者等からの利用に関する問合せ対応及び苦情処理に関すること。
- ・事故発生時の運行遅延等に対する利用予約者への対応に関すること。
- ・利用者登録及び会員証の発行、送付に関すること。
- ・上記の業務遂行に必要なオペレーターの人員確保及び教育に関すること。
- ・AI 配車システムの導入・運用・保守管理に関すること。
- ・その他運行に必要な業務に関すること。

イ 設置の条件等

- ・事務所は可能な限り町内に設置すること。
- ・事務所の維持管理は事業受託者の責任において行い、適正に管理すること。
- ・受電が集中することを踏まえた人員配置とすること。
- ・オペレーターは、可能な限り町内での雇用を推進すること。

ウ 留意点

- ・システムベンダー、コールセンター、運行事業者（運転手含む。）間の調整、連絡等が効率的かつ円滑に実施可能な体制を整えること。

(4) 利用促進に係る業務

ア ご利用ガイド作成、配布

- ・利用方法や停留所の位置などを分かりやすく記載したご利用ガイドを作成す

ること。

イ 停留所看板設置、管理

- ・事業受託者は、停留所看板の新設、移設、修繕等を随時行うこと。
- ・町民からの停留所設置等に関する要望は、町が取りまとめ、設置等の可否について事業受託者と協議する。
- ・目的地の停留所設置に関する要望があった場合は、事業受託者が候補地を取りまとめ、設置等の可否について町と協議する。

ウ その他

- ・宣伝チラシの作成や、イベント参加等により積極的な利用促進を図ること。
- ・利用者が安心して利用できる環境に努めること。

### 3 AI 配車システムの仕様

導入する配車システムは下記の事項を全て満たす仕様とする。

- (1) システムは、クラウド方式を用いる。
- (2) 車両を適切に管理できる。なお、今後増車等があった場合も、システムの改良なく対応できる。
- (3) 運行エリアごとに移動範囲、運賃等の設定ができる。
- (4) 利用者の希望に応じ、到着時刻指定（何時までに到着）及び出発時刻指定（何時以降に出発）の検索機能を有する。
- (5) ドライバー向けナビゲーションアプリを用いて、車載タブレットへ画面での指示ができる機能又はそれに準じた機能を有する。
- (6) 利用者ごとに収受予定運賃を表示させる機能を有する。
- (7) 利用者の情報について、下記アからクまでの事項について登録でき、必須入力項目と任意入力項目を選択できる。

ア 会員番号

イ 属性（氏名、ふりがな、住所、郵便番号、生年月日、年齢、性別）

ウ 本人連絡先（自宅電話番号、携帯電話番号、メールアドレス）

エ 運賃区分自動判定（大人、小人、小学生未満）

オ 運賃割引区分自動判定（障がい者・妊産婦該当）

カ 主な利用停留所登録（緯度、経度）※自宅前乗降場所登録を含む。

キ メモ機能（ドライバーとも共有できる情報）

- (8) 利用者の乗降実績について、下記アからクまでの事項について記録できる。

ア 乗車停留所名及び降車停留所名

イ 利用日時（乗車時刻、降車時刻）

ウ 収受運賃

①区分（現金、回数券・プリペイドカードなど）

②金額（0 円、100 円、500 円など）

エ 予約方法

オ 運行車両（号車番号）

カ 運行エリア名

キ 利用者氏名

ク 運行予定距離

- (9) 停留所等の乗降場所は、町が保有する緯度経度の座標をもって地点を登録できる。
- (10) 乗合乗車率や運行効率を向上（調整）するための機能を有する。
- (11) 利用者が WEB ページやスマートフォンアプリ等からの利用予約ができる。また、高齢者でも直感的にわかりやすい、操作性に優れたデザインである。
- (12) 導入後の新たな取組みに際し、外部機器の導入可能性を踏まえ、様々な機器との API 連携等が可能な汎用性、互換性が高いシステムである。
- (13) 運行時間やドライバーの休憩時間を車両ごとに設定できる。
- (14) 最新の運行状況について、町、コールセンター、運行事業者等で、同じ画面を共有できる。

#### 4 運行概要

次の表のとおり。ただし、現時点での予定であり、今後変更となる可能性があるため、変更時の対応については町と協議の上決定することとする。

前提条件	今回の試験運行は、「令和 5 年度 山ノ内町コミュニティバス「楽ちんバス」運行業務」における西北部ルートの一部の運行便をデマンド交通に置き換え、試験的に運行するものである。
試験運行期間	令和 5 年 11 月 1 日～令和 6 年 1 月 31 日 予定
運行日	毎日
運行時間	9:00～17:00 ※およその運行時間
運行事業者	長電バス株式会社 （「令和 5 年度 山ノ内町コミュニティバス「楽ちんバス」運行業務」 受託者）
運行形態	運行便の時間及び乗降ポイントを定めるセミデマンド方式
乗降ポイント	別紙乗降ポイントのとおり
車両台数	10 人乗りトヨタハイエース 1 台（本町所有）
運賃（1 回あたり）	山ノ内町⇄山ノ内町での利用 100 円 山ノ内町⇄中野市での利用 500 円
定期券・回数券	既存楽ちんバス回数券、福祉乗物補助券、健康ポイント利用券の利用あり（100 円券）

## 5 業務改善提案

- (1) 事業実施にあたっては、運行実績や利用者の意見等から、様々な課題を分析し、今後の展開を見据えた改善案や利用促進策を検討し、業務改善等提案書を作成すること。
- (2) 民間事業者としてのノウハウや最新技術を活用することにより、限られた財源の中で事業全体における収支率の改善、利便性向上や町民満足度の向上を図ること。
- (3) 最新技術の動向に注視し、利便性向上を念頭に、恒常的に情報収集をすること。

## 6 備品等

本事業の実施にあたり、備品等について下記のとおり準備する（事項・数量・備考）。

- (1) 車載タブレット                    1台        予備1台
- (2) ドライバー用携帯電話        1台
- (3) 緊急用ポケットWi-Fi        1台
- (4) キャッシュレス決済端末    1台        予備1台

## 7 納入物及び事業報告

次の区分ごとに町へ電子データ及び書面（任意様式）をもって提出するものとする。

- (1) 本運行開始前納入物
  - ア 機器構成一覧表
  - ウ 操作マニュアル（AI配車システム、ドライバーアプリ、ほか導入する機器）
  - エ 連絡体制図（保守・運用等）
  - オ その他、町が必要とする書類 -
- (2) 随時報告
  - ア 業務改善提案書
  - イ 利用促進活動実績報告書
  - ウ その他、町が必要とする書類 -

## 8 緊急事態発生時の対応

- (1) 自然災害や通信障害等の緊急事態発生に備え、緊急対応体制を整えておくこと。
- (2) 地震、大雨等の自然災害発生時は、直ちに利用者及び運転手の安全を確保するとともに、町と協議し運行継続の可否を判断すること。
- (3) 通信障害等、運行に必要な設備に問題が発生した場合は、直ちに町へ報告の上、状況を整理し、体制を整え事業継続に努めること。
- (4) 緊急事態発生時の対応措置及び発生原因については、町に対し書面等により速やかに報告すること。

## 9 その他

- (1) 受託者は、本業務を円滑に遂行するため、本町担当者と連絡調整を密にし、必要に応じて打合せを行うこと。
- (2) 本業務遂行中に受託者が第三者に損害を与えた場合には、速やかに本町に連絡すること。また、その場合の賠償責任は受託者が負うこと。
- (3) 本業務により知り得た内容、結果及び個人情報等を本業務の目的以外に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。また、業務履行後も同様とする。
- (4) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。業務の一部を再委託する場合には、再委託予定先の会社概要、再委託の業務内容及び業務管理体制等を記載した書面を本町に提出し、承認を得ること。
- (5) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、本町との協議により定めるものとする。