

津山市 AI デマンド交通システム導入業務仕様書

1 適用

本仕様書は、令和 5 年度に実施する津山市 AI デマンド交通システム導入業務に適用する。

2 委託業務名

津山市 AI デマンド交通システム導入業務

3 目的

地域住民、高齢者、運転免許証自主返納者、障害者、来訪者等の利便性の向上と新たな交通サービスの実現のため、AI デマンド交通を導入し、地域公共交通の DX の推進を図り、持続可能な地域公共交通の構築を目的とする。

4 契約期間

- (1) システム構築期間：契約締結の日から令和 6 年 2 月 29 日まで
- (2) システム運用期間：令和 6 年 3 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日まで（1 ヶ月）
※運用期間については、長期継続契約を予定

5 システム運用内容

(1) 運行区域

加茂地域、阿波地域、勝北地域、久米地域、（面積：320km²）

※変更の可能性有

※阿波地域は、委託者が指定した加茂地域内の商業施設・医療施設・駅等も乗降ポイントとする

※勝北地域は、美作滝尾駅も乗降ポイントとする

※久米地域は、マルナカ院庄店も乗降ポイントとする

※詳細は別添 1 「運行区域図」のとおり

(2) 運行期間

令和 6 年 3 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日まで（1 ヶ月）※変更の可能性有

(3) 運行台数

1 地域あたり 1 台の車両がデマンド運行を行う。

(4) 運行日

月曜日～金曜日（土日・祝日は運休）【加茂、勝北、久米地域】

月曜日～土曜日（日・祝日は運休）【阿波地域】

(5) 運行時間帯

午前 7 時～午後 6 時【加茂、勝北、久米地域】

午前 6 時～午後 7 時【阿波地域】

※変更の可能性有

(6) 車両等

車両及び運転手は、津山市が別途運行事業者と契約する。

(7) 運行方式

相乗りとし、エリア内の乗降ポイントで乗降可能なミーティングポイント型又はドアツードア型の運行とすること。

(8) 乗降ポイント

(1)で指定する区域において各地域住民の自宅周辺及び公共施設、医療施設、商業施設等を対象とする。設置するポイント数については、次のとおり。(増減可能性有)

なお、ドアツードア型で運行する場合は、下記ポイントは参照しない。

勝北地域：3,000 か所

久米地域：3,000 か所

加茂地域：2,000 か所

阿波地域：500 か所

(9) 予約受付

利用日の 10 日前から受け付け、予約期限は次のとおり。

利用日前日の午後 6 時まで【加茂、勝北、久米地域】

利用日前日の午後 7 時まで【阿波地域】

6 業務内容

(1) システム設計・協議

ア 委託者と綿密な打ち合わせを行い、使用者に配慮した設計とすること。

イ 業務の進捗管理を遺漏なく行うこと。

(2) システム構築

ア 本書に示す要求水準に沿ったシステムを構築し、各調整、マスタリング設定等を行うこと。

(3) 利用方法の説明・指導

ア 委託者担当者への説明・指導

イ 運行事業者への説明・指導

ウ 住民説明会等における説明・指導に係る相談・支援

(4) コールセンターによる電話予約受付及び配車指示

ア 電話による利用予約受付、配車指示及び利用者からの問い合わせ電話等予約受付に関する業務は受託者又は受託者が委託するコールセンターが行うものとする。本業務に対する専属性は求めないが、予約受付時間中は、常に予約受付に対応できること。

イ コールセンターの電話受付は月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。

ウ 受託者は、原則として予約受付時間中は、1名以上のオペレーターを配置すること。

(5) 保守・運用

ア 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確立し、委託者及び運行事業者からの問い合わせに対応する一元的な担当窓口を設けること。

イ システム障害が発生した際は、速やかに復旧の措置を講じ、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。

ウ システムにおけるブラウザソフト等のソフトウェアにバージョンアップがあった場合、システムの正常稼働を保証するとともに、必要な対応を行うこと。

エ システムの利用にあたっては、IDとパスワードによる認証あるいはこれに類する認証を必須とすること。

オ システム操作履歴等の各種ログを確実に記録すること。

カ システムへの不正アクセスに対して、ウイルス対策ソフトなどの対策を講じてセキュリティを高め、必要に応じて委託者に連絡する体制を整えること。

(6) プロジェクトマネジメント

ア 業務進捗管理

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

イ 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。

ウ 交通事業者による運行体制構築に向けた支援

運行業務を担う交通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。

エ 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、住民説明会等の実施にあたり、委託業務範囲に係る企画立案や、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。

オ 運行における評価検証及び改善に対する支援

運行期間中に随時実施する、運行における評価検証（利用実績の集計・分析・レポート等）の資料作成及び評価、改善に関する事項に対し、相談、支援を行うこと。

カ アンケート実施に係る相談・支援

利用者に対するアンケート調査を実施するにあたり、アンケート項目の選定、アンケートの実施、集計・分析、レポート作成などを委託者と相談し行うこと。

(7) システム概要

ア デマンド配車システムは、効率的な運行ルートを作成、運行をサポートする目的で、以下「7 システムに関わる要件」で定める要件を満たす「デマンド配車システム」、「ユーザーアプリ」、「ドライバーアプリ」、「管理者 Web」の機能をクラウド型システムにて構成されること。

イ ユーザーアプリの利用が困難な利用者に配慮し、電話による配車受付手段も具備すること。

(8) システムの提供範囲

ア 委託者が指定する区域において、1 地域あたり 1 台の車両がデマンド運行を行う体制とする。

イ 各車両は相乗りで運行されるものとし、委託者が指定する区域内の乗降ポイントにて乗降可能とする。

ウ 車両に貼り付けするデザインに関して、受託者が保有するデザインを委託者に提供すること。

7 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）

ア AI を活用した効率的な自動配車、自動ルート生成が可能であること。

イ 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、又は同様の機能を備えた Web からの予約の双方が可能であること。

ウ 利用者からの予約（アプリ、Web、電話）を受け付け、瞬時に運行車両へ乗車降車情報をリアルタイムに配信できること。

エ 電話で予約を受ける際に、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。

オ 予約受付方法は「即時予約」「事前予約」方式の双方に対応し、国内での実績を有する事。

カ 運行範囲及び敷地内経路・通行不可道路の設定が可能であること。

キ 予約締切時間を任意に指定することができること。

ク デマンド型の運行に対応するシステムであり、国内での実績を有すること。

ケ 一度配車予約を紐付けた車両について、その後の予約状況の変動に応じ、順次その時点で最適な車両に予約を紐付け直す機能を有し、国内での実績を有すること。

コ 交通系 IC カードやクレジットカード決済等のキャッシュレス決済サービスと

連携できる機能を保持し、国内での実績を有すること。

サ MaaS アプリ等への API 連携が可能であり、国内での実績を有すること。

シ システム上でデジタルクーポン・定期券などの発行・運用が可能であること。

(2) ユーザーアプリ

ア ユーザーアプリは iOS と Android 双方に対応すること。

イ ユーザーアプリは、英語表記に対応していること。

ウ 予約の確定及び予約状況の確認、そのキャンセル、乗降ポイントの案内ができること。

エ 希望する乗車人数及び出発時刻又は到着時刻を任意に指定することができること。

オ ユーザーが指定した現在地、目的地を踏まえ、システムが乗車・降車ポイントを確定し、ユーザーアプリ上でも確認できること。

カ 自身が予約している車両の位置情報を、乗客用アプリケーション上で確認することができること。

(3) ドライバーアプリ

ア ドライバーアプリは iOS か Android いずれかに対応すること。

イ ドライバーアプリは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。

ウ 運行に必要な利用者に関する情報（利用者メモ、乗降場所メモなど）を共有する機能を有していること。

エ 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。

オ 車載器は、インターネット回線のトラブル等でシステムサーバと通信ができない場合でも、受信済みの予約データをもとに運行が継続できること。

(4) 運行管理機能（管理者 Web）

ア 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。

イ 車両予約：管理者 Web にて運行車両の予約状況を確認できること。

ウ 利用者の情報：管理者 Web にて利用者情報を登録・修正・削除できること。

エ 利用者予約：管理者 Web にて利用者の予約状況を把握が可能で、予約情報を登録・修正・削除できること。

オ 車両管理：管理者 Web にて運行する車両を登録、修正、削除が可能で、運行により取得する乗降データを出力できること。

カ 乗降場所確認：地図上で乗降場所の位置を確認できる機能を有していること。

キ 運行管理：異常発生時に管理者 Web にて新規の予約受付停止が可能で、過去の運行記録についても確認ができること。

ク 運行実績：利用実績（日別・時間帯別等）を随時確認が可能で、利用実績（1

件明細の乗降履歴・日別・時間帯別等)をCSV等のファイル形式でダウンロードすることができること。

8 操作研修

- (1) 研修計画を作成し、事前に委託者の承認を得ること。
- (2) 委託者や運行事業者等を対象とした操作研修会を実施すること。
- (3) 研修会の内容は、原則として受講者が端末を実際に操作して行う内容を含んだものとする。
- (4) 研修会で使用するテキストは受託者が準備すること。
- (5) 研修会場、使用するクライアント端末、プロジェクター及びスクリーンは委託者が準備するものとする。ただし、研修内容に応じて委託者と十分に協議を行うものであること。
- (6) 必要に応じ、オンライン研修、動画配信による研修など対面を回避した研修手法の提案があること。

9 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、受託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。

10 業務に必要な届出書類

本業務の成果品は、完了時に以下のとおり納品し、成果品の権利は、委託者に帰属する。

(1) 業務着手時

以下の書類を提出し、委託者の承認を得ること。

- ア 着手届・技術者届
- イ 業務計画書

(2) 業務完了時

以下の書類を提出し、委託者の完了検査を受けること。

- ア 完了届
- イ 納品書
- ウ 成果品
 - ① AI デマンド交通システム一式
 - ② サービス説明書
 - ③ サービス利用規約
 - ④ システム設定書
 - ⑤ 保守・運用体制

- ⑥ ユーザーアプリマニュアル
- ⑦ ドライバーアプリマニュアル
- ⑧ 管理者 Web マニュアル
- ⑨ 業務報告書一式（各種調査報告書、検討資料など）
- ⑩ ②～⑨の電子データ（CD-R）各 1 枚
- ⑪ ⑦、⑧の紙媒体の資料各 6 部
- ⑫ ②～⑥、⑨の紙媒体の資料各 1 部

11 委託料の請求及び支払

委託料は、原則委託業務完了後の一括払いとする。

12 その他

- (1) 本業務の遂行にあたっては、関係法令及び条例等を遵守すること。
- (2) 本仕様書に記載されていない事項については、委託者と協議のうえ、決定することとする。
- (3) 受託者は、本業務において知り得た情報を、本業務の目的以外に使用、又は第三者に開示、漏えいしてはならない。個人情報の取り扱いについては、別紙 2「個人情報取扱特記事項」を遵守するものとし、秘密保持について万全の管理を行うこと。また、契約期間終了後についても同様とする。
- (4) 本仕様書の記載内容について疑義が生じた場合は、委託者と協議の上、決定することとする。

13 担当

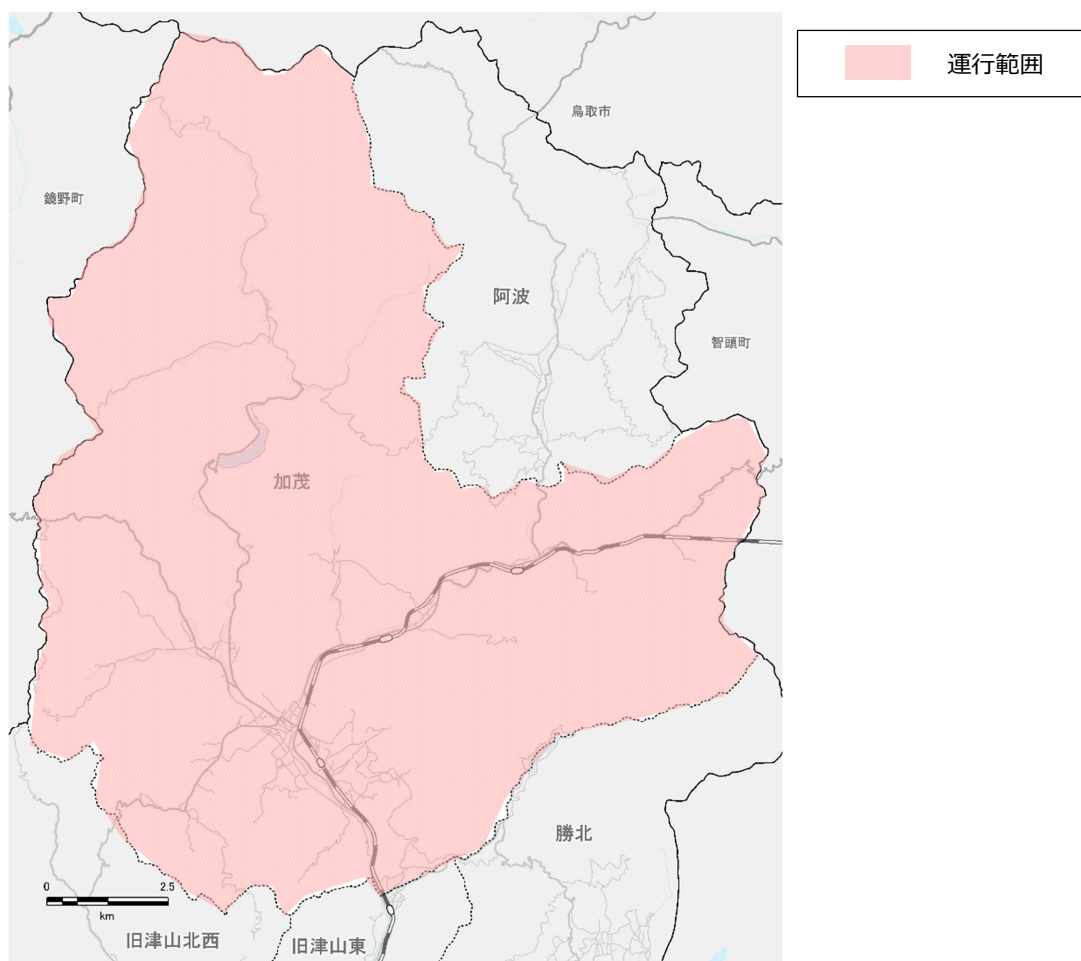
津山市産業経済部商業・交通政策課

電話 0868-32-2075 Fax 0868-32-2154

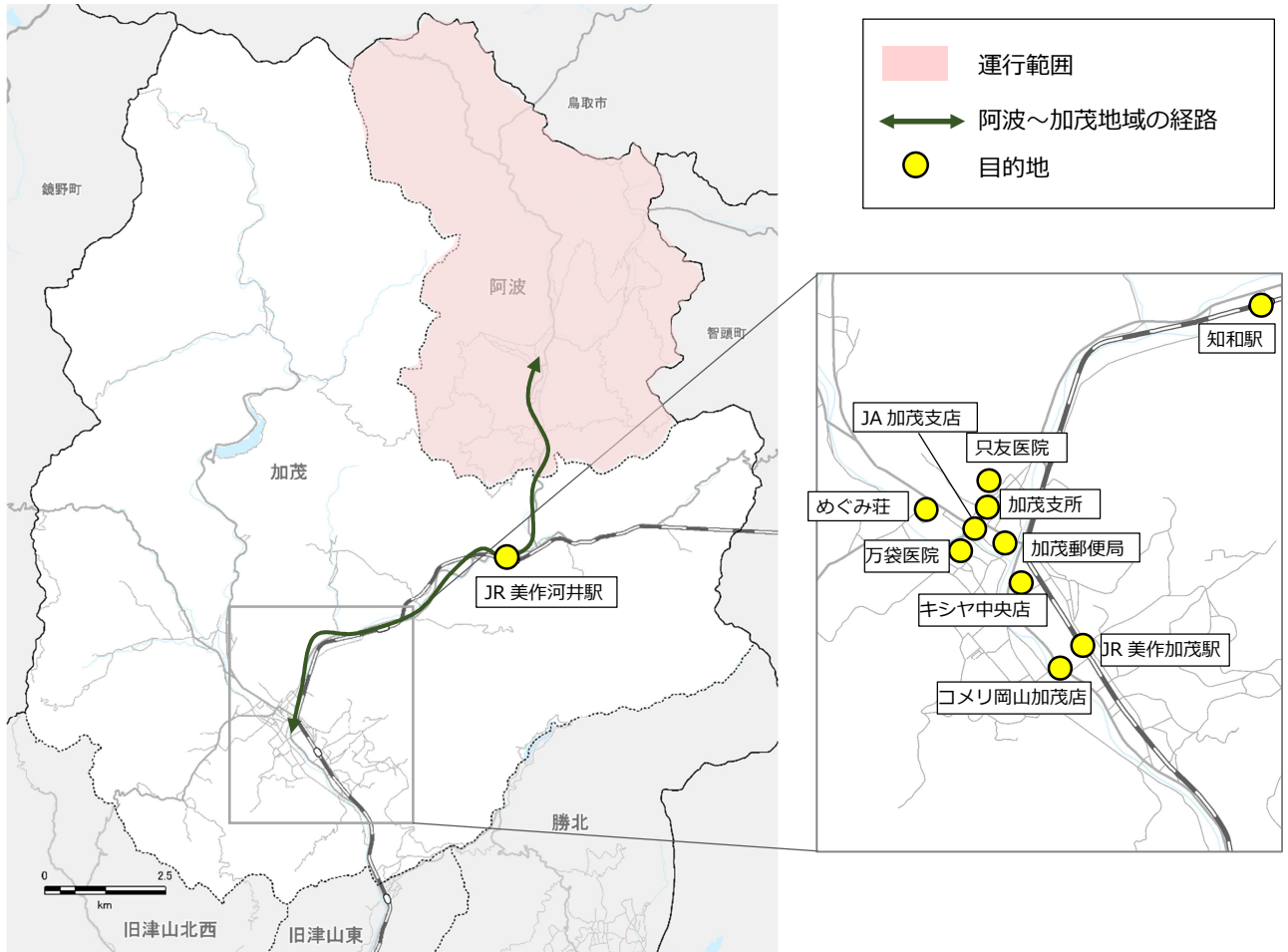
E-mail shoukoutsu@city.tsuyama.lg.jp

運行区域図

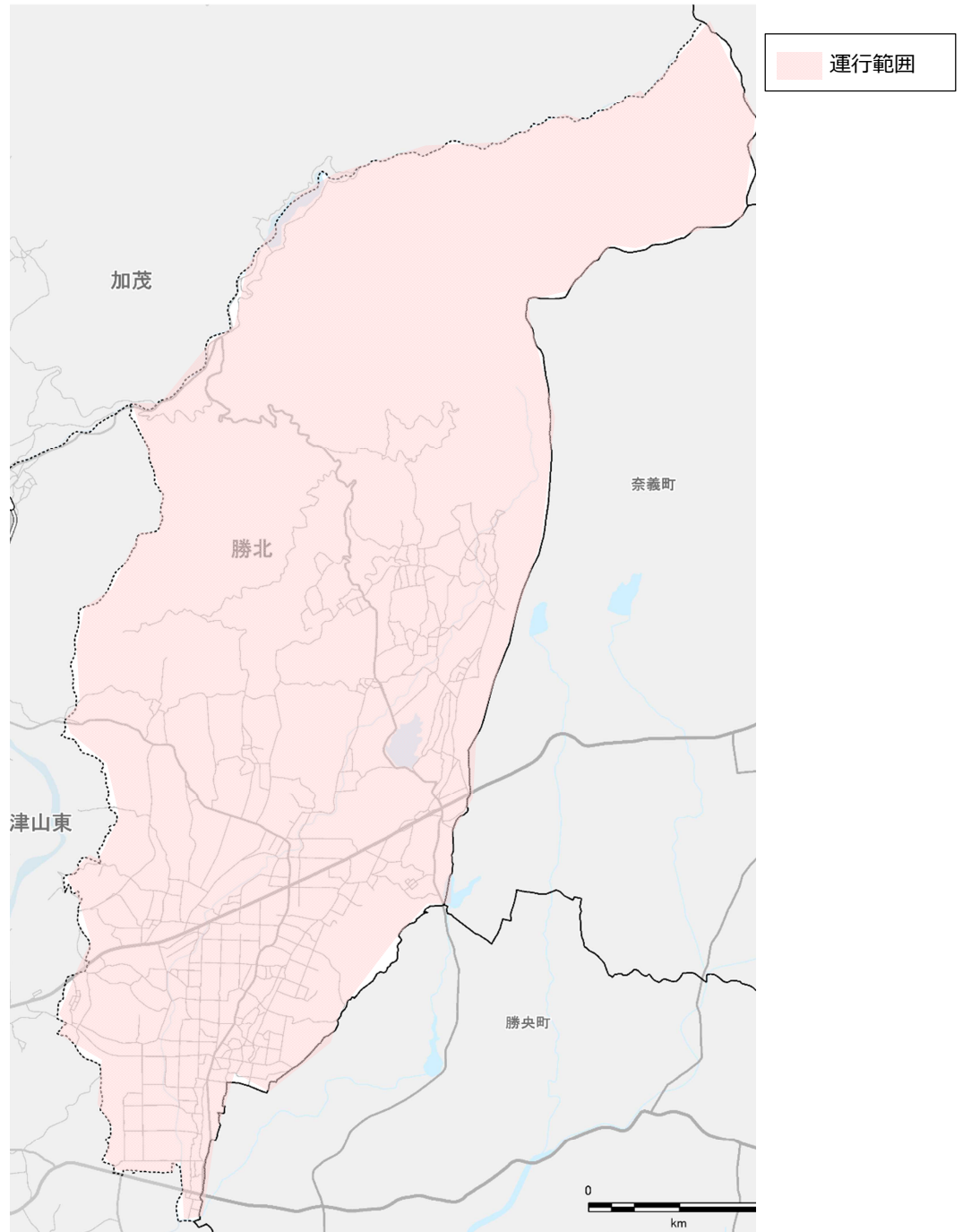
加茂地域



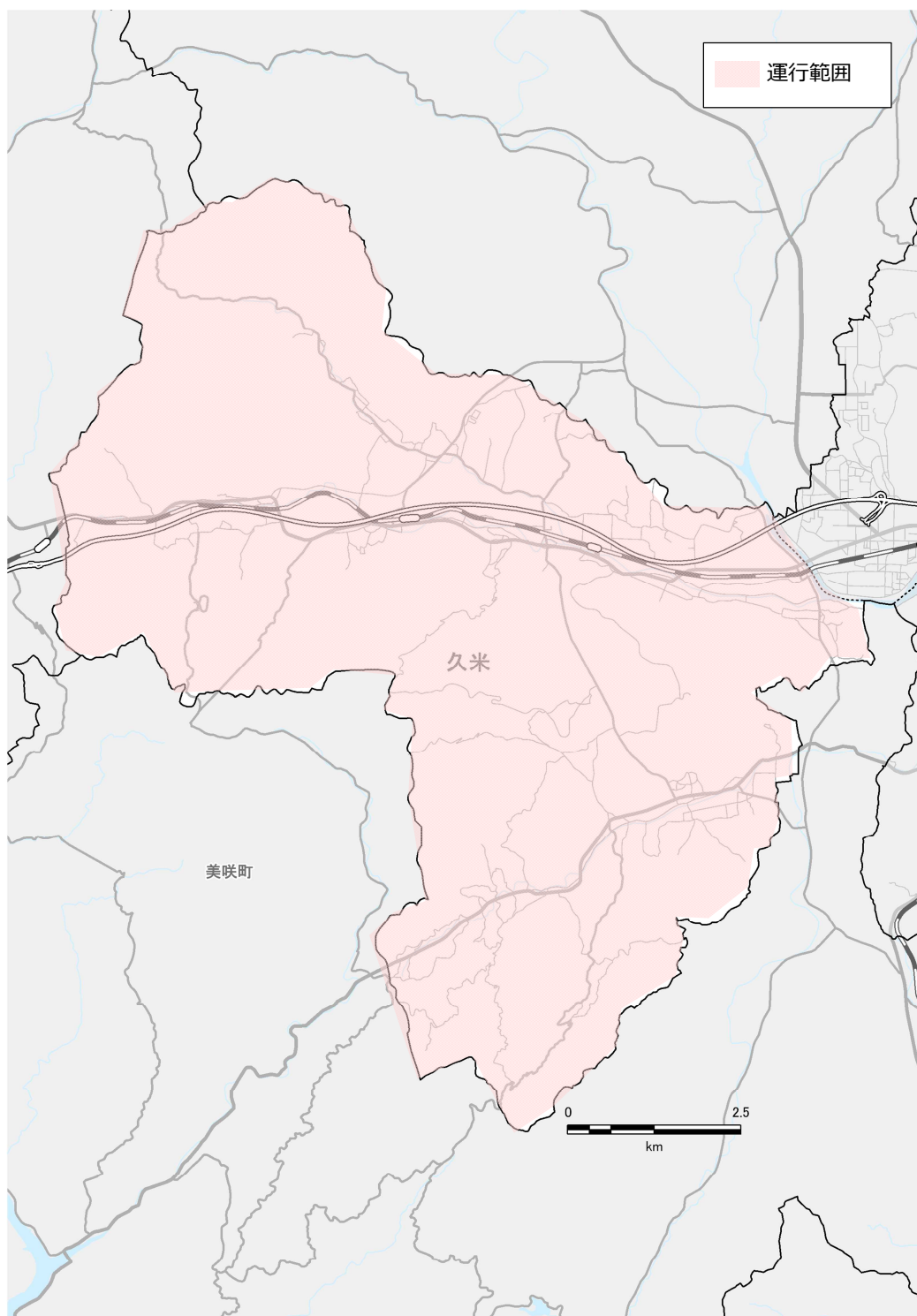
阿波地域



勝北地域



久米地域



個人情報取扱特記事項

(個人情報等を取扱う際の基本的事項)

第1条 受託者は、個人情報(個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第2条第1項に規定する個人情報という。)及び個人情報以外の秘密に係る情報その他委託者が指定する情報(以下「個人情報等」をいう。)の保護の重要性を認識し、個人その他の者の権利利益を侵害することのないよう、関係法令に従い、個人情報等を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受託者は、この契約による業務(以下「本件業務」という。)を処理するにあたって知り得た個人情報等を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

2 受託者は、本件業務に従事する者(以下「業務従事者」という。)が在職中及び退職後においても、前項の規定を遵守するように必要な措置を講じなければならない。

3 前2項の規定は、この契約の契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

(適正な管理)

第3条 受託者は、本件業務に係る個人情報等の漏えい、き損、滅失又は改ざん(以下「漏えい等」という。)の防止その他の個人情報等の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(業務従事者への監督及び教育)

第4条 受託者は、業務従事者に対し、個人情報等の安全管理が図られるよう、個人情報等の適正な取扱いについて必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。

(再委託等の禁止又は制限)

第5条 受託者は、委託者が同意した場合を除き、本件業務の処理を第三者に委託(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社を含む。以下「再委託」という。)してはならない。

2 受託者は、本件業務の処理を再委託しようとする場合又は再委託の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ書面を委託者に提出して委託者の同意を得なければならない。

3 前項の場合、受託者は、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手續及び方法並びに秘密保持その他の安全管理措置について具体的に規定しなければならない。

- 5 受託者は、再委託先に対して本件業務の処理を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、管理・監督の状況を委託者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者利用時の措置)

第6条 受託者は、この契約による業務を派遣労働者に行わせる場合は、派遣労働者に対して、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 受託者は、委託者に対して、派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(目的外利用及び提供の禁止)

第7条 受託者は、委託者の同意がある場合を除き、本件業務の履行により知り得た個人情報等をこの契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第8条 受託者は、委託者の同意がある場合を除き、本件業務を処理するため委託者から貸与された個人情報等が記録された資料等をこの契約の目的以外に複写し、又は複製してはならない。

(個人情報等の安全管理)

第9条 受託者は、本件業務を処理するにあたり、個人情報等を取り扱う場所(以下「作業場所」という。)を特定し、あらかじめ委託者に届け出なければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも、同様とする。

- 2 受託者は、委託者が同意した場合を除き、個人情報等を作業場所から持ち出してはならない。

- 3 受託者は、個人情報等を運搬する場合は、その方法(以下「運搬方法」という。)を特定し、あらかじめ委託者に届け出なければならない。その特定した運搬方法を変更しようとするときも、同様とする。

- 4 受託者は、個人情報等を、秘匿性等その内容に応じて、次の各号の定めるところにより管理しなければならない。

(1) 個人情報等は、金庫、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室等に保管しなければならない。

(2) 個人情報等を電子データとして保存又は持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとらなければならない。

(3) 個人情報等を電子データで保管する場合、当該データが記録された記録媒体及びそのバックアップデータの保管状況並びに記録された個人情報等の正確性について、定期的に点検しなければならない。

(4) 個人情報等を管理するための台帳を整備し、個人情報等の受渡し、使用、複写又は複製、保管、廃棄等の取扱いの状況、年月日及び担当者を記録しなければならない。

(事故報告義務)

第10条 受託者は、本件業務の処理に関して個人情報等の漏えい等の事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、当該漏えい等に係る個人情報等の内容、数量、発生場所、発生状況等を速やかに委託者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約の契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

(検査等の実施)

第11条 委託者は、受託者が本件業務を処理するにあたって取扱っている個人情報等の取扱状況について、必要があると認めるときは、受託者に対し報告を求め、又は検査することができるものとする。

2 受託者は、委託者から前項の指示があったときは、速やかに、これに従わなければならない。

(契約の解除及び損害賠償)

第12条 委託者は、受託者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第13条 受託者は、本件業務に係る個人情報等の漏えい等の事態が発生した場合において、その責めに帰すべき理由により委託者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(収集の制限)

第14条 受託者は、本件業務を処理するにあたって個人情報等を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(返還、廃棄又は消去)

第15条 受託者は、本件業務を処理するために委託者から引き渡され、又は受託者自ら作成し若しくは取得した個人情報等について、本件業務完了後速やかに委託者の指示に基づいて返還、廃棄又は消去しなければならない。

2 受託者は、第1項の個人情報等を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報等が判読、復元できないように確実な方法により廃棄しなければならない。

3 受託者は、ハードディスク等に記録された第1項の個人情報等を消去する場合、データ消去用ソフトウェア等を使用し、当該個人情報等が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。

4 受託者は、第1項の個人情報等を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨の証明書(情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、立会者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面)を委託者に提出しなければならない。

5 受託者は、廃棄又は消去に際し、委託者から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。