

みどり市デマンドバス運行システム構築及び運用保守業務

仕様書(案)

1. 業務名

みどり市デマンドバス運行システム構築及び運用保守業務

2. 実施背景・目的

みどり市（以下、「市」という。）の大間々・笠懸地域では「電話でバス」というセミデマンド方式のバスが運行しているが、これまで「予約が取りにくい」という大きな課題があり、利用者を分散させる目的で令和5年から「大間々・笠懸路線バス」という定時定路線方式のバスを運行している。しかしながら、前述した課題の解決には至らず、市民や市内高校生を対象に実施した交通アンケートでも「予約が取りにくい」、「web 予約の操作が複雑」という意見が多くある現状である。

本業務は、「電話でバス」において最新の技術を活用した運行システムに入替えることで、予約に応じた最適な運行ルートの自動計算等による効率的な運行により「予約が取りにくい」という課題の解決や、スマートフォン上のアプリを利用することで予約操作の円滑化及びリマインド通知等により利用者の利便性向上に繋げることを目的とする。

あわせて、次世代モビリティによるDX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進を図ることで、市民生活を質的に向上させ、あらゆる世代が安心して住み続けられる持続可能な地域社会の実現を目指すことも目的とする。

3. 履行期間

<みどり市デマンドバス運行システム構築業務>

契約締結日から令和7年9月30日まで

<みどり市デマンドバス運行システム運用保守業務>

令和7年10月1日(予定)から令和8年3月31日まで

4. 履行場所

みどり市笠懸町鹿 2952 番地(みどり市企画課)ほか

5. 業務内容

(1) 運行内容

- ・運行区域はみどり市笠懸町及び大間々町全域(一部桐生市を含む)

- ・乗降場所は上記運行区域における 238 箇所(令和 7 年 4 月 1 日現在)のバス停を想定すること。
- ・現在、平日は 5 台運行、土日祝日は 4 台運行(うち 1 台は一部の時間を路線バスとして使用)をしており、同規模以上の乗車実績を見込むこと。
(参考) R5 実績 : 22, 001 人、R4 実績 : 20, 137 人
- ・運行事業者は赤城観光自動車株式会社を想定すること。

(2) 運行方法

- ・市と綿密な打合せを行い、効率的な運行を実現する設計とすること。
- ・業務の進捗管理を遺漏なく行うこと。

(3) システム構築

- ・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および運行をサポートするものとし、「デマンド配車予約システム」、「ユーザーアプリ」、「ドライバーアプリ」、「管理者 WEB」にて構成すること。
- ・スマートフォンを所持していない方など、アプリ操作による利用が困難な利用者に配慮し、電話による予約も可能とすること。
- ・市が指定する箇所に乗降ポイントを設定すること。なお、今後の乗降ポイントの増加にシステム改修なく対応可能なものとする。

(4) 予約受付

- ・オンライン及び電話での利用予約に対応可能な予約システムとすること。
- ・電話での予約は原則平日・休日ともに事前予約は午後 1 時 00 分～午後 6 時 30 分、当日予約は午前 7 時 00 分から午後 6 時 30 分までとすること。オンラインでの予約は原則 24 時間受け付けるものとする。
- ・受付時間は原則利用日の 3 日前から利用時間の 30 分前までとすること。

(5) 保守・運用

- ・市、運行事業者からの電話または電子メール等による問合せ、緊急時の対応などの保守・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。
- ・システム障害が発生した場合は、速やかに復旧の措置を講じること。
また、障害の原因や対応状況について、復旧までの間、市に随時報告すること。
- ・各職員の職務や職位に応じたアクセス制限を実施し、不正接続・利用、情報漏洩、データ改ざんを防止する措置を講じるとともに、システムへの不正アクセスを監視し、必要に応じて市へ連絡する体制を整えておくこと。
- ・システムを利用するにあたっては、ID とパスワードによる認証を必須とするとともに、

操作履歴などを確実に記録すること。

- ・運行計画や停留所の追加・削除等の各種設定の変更が柔軟に対応でき、即時反映されること。
- ・機器(ドライバーアプリとして使用するタブレットやオペレーター用のパソコン)については、発注者に貸与するものとし、受注者は発注者が車載端末を運行事業者で使用させることを認めること。
- ・ドライバーアプリとして使用するタブレット(SIM カード含む)については、運用車両台数分に加え、予備機1台を用意すること。

(6)システムに係る操作研修

- ・システムの円滑な運用ができるよう、市、運行事業者等の運営関係者への説明・指導を行うこと。
- ・システムを活用した業務全般が円滑に遂行できるよう、業務を担う関係者への説明・指導を行うこと。
- ・市と協議の上、操作マニュアルを作成すること。
- ・住民説明会における利用者への説明・指導に係る相談・支援・資料作成等の対応をすること。

(7)プロジェクトマネジメント

①業務進捗管理

- ・契約締結後、運行開始までの準備及び運行開始後の市が定めるまでの期間、市と随時打合せを行い、事業の進捗に係る相談や支援を行うこと。

②運行体制構築に向けた支援

- ・システムの利用方法など市や運行事業者が行う業務全般に対して相談や支援を行うこと。
- ・既存物品(バス停等)に変更が必要な場合には、相談・支援・作成等の対応をすること。

③地域合意形成に向けた支援

- ・地域住民や関係機関等に対し、住民説明会や本格運行を見据えたアンケートを実施するなど、事業理解促進を図る方法・取組を行うこと。

④利用促進に向けた支援

- ・利用者登録支援に向けた住民説明会の実施に係る企画立案支援、資料・チラシ・ガイドブックの作成(必要部数の印刷も含む)、その他必要に応じて相談や支援を行うこと。
なお、説明会当日は出席し、本業務に係る事項について説明すること。

6. システムに関する要件

別紙1「システムに関する要件一覧表」のとおり

7. 成果品

本業務の成果品は下記のとおりとする。

- ・デマンドバス運行システム一式
- ・プロジェクト計画書
- ・利用者向け説明書及び利用規約
- ・システム設定書
- ・ドライバーアプリ用タブレット
- ・各種マニュアル(ユーザーアプリ、ドライバーアプリ、管理者 WEB)
- ・保守・運用体制図
- ・打合せ議事録

8. 情報セキュリティ対策に関わる要件

- ・受託者が構築するシステム・ネットワーク・提示する納入物等、受託者の責任範囲にある役務・物品及びシステムに対して、受託者は責任を持ってセキュリティ対策を講じ、セキュリティレベルを維持すること。
- ・セキュリティ対策またはセキュリティレベルを講じずにサービスに影響する事態になった場合は、受託者に責任を問い、市から受託者に対して損害賠償を求めることがある。
- ・受託者が構築するシステム、ネットワークがサービスに影響を及ぼす可能性がある場合、受託者が事前に予測できる範囲で市に対しセキュリティ対策の提案を行うこと。
- ・市及び本件業務の受託者は、本業務の履行に関して知り得た情報を他に利用、開示してはならない。契約期間終了後も同様とする。また、個人情報の取扱いについては、みどり市個人情報保護法施行条例等を遵守するものとし、データの機密保護について万全の管理を行うこと。

9. その他

- ・契約後速やかにプロジェクト推進体制を整え、提供準備に着手すること。
- ・受託者は、関係法令遵守の上、本業務を遂行すること。
- ・本仕様書は、本業務を遂行する上で最低限必要なものであり、受託者の専門的な立場から将来の技術革新を見据え、効果的な提案がある場合は、積極的な提案を行うこと。
- ・本業務の成果品等に、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、情報等を含む)を含む場合は、権利は受託者に保留されるが、市は本業務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。
- ・本業務の全てを第三者に委託し、または請け負わせないこと。また、業務品質の向上や生産性を向上させるために業務の一部を委託する場合は、あらかじめ書面で市の承認を得ること。なお、この場合、当該第三者にも秘密保持の義務を負わせるものとし、受託者は、

当該第三者の行為に一切の責任を負うこと。

- システム本格稼働後、1年以内に受託者の責によるシステムの瑕疵が発見された場合、無情で交換または修復すること。
- 本仕様書に記載のない事項については、委託者および受託者双方で協議の上、決定すること。

以上