

みどり市「電話でバス」運行事業仕様書（案）

1. 事業名

みどり市「電話でバス」運行事業

2. 目的

本業務は、笠懸町及び大間々町（一部桐生市を含む。）において、地域住民の日常生活に必要な移動手段を確保するとともに、地域公共交通の維持及び充実に努めることを目的とする。

また、本業務の実施に当たっては、安全で安定した運行を確保するとともに、利用者サービスの向上及び業務改善に継続的に取り組むものとする。

3. 履行期間

令和 9 年 4 月 1 日（予定）から令和 14 年 3 月 31 日まで（5 年間）

4. 履行区域

みどり市笠懸町、大間々町及び市が指定する桐生市の一部区域

5. 事業内容

受託事業者は、次に掲げる業務を実施するものとする。

- （1）「電話でバス」の運行業務（午前 7 時 30 分～午後 7 時 30 分）
- （2）予約受付業務（午前 7 時 00 分～午後 6 時 30 分）
- （3）配車業務
- （4）利用者対応
- （5）運賃徴収
- （6）車両管理
- （7）安全管理
- （8）市への各種報告
- （9）その他本業務に必要な事項

6. 運行条件及び積算条件

受託事業者は、別紙 1「運行条件一覧」及び別紙 2「運行車両一覧」に定める条件を基本として、本業務を実施するものとする。

また、企画提案書に添付する収支計画書及び運行費明細書については、当該運行条件を基礎として、必要の人件費、燃料費、車両修繕費その他本業務の実施に必要な経費を積算するものとする。

なお、運転者その他必要な人員の勤務時間、勤務シフト、休憩時間、交代方法及び具体的な人員配置については、関係法令を遵守し、安全かつ安定した運行を確保できるよう、受託事業者が適切に設定するものとする。

ただし、市が示す基本的な運行日、運行時間及び必要車両数については、別紙 1「運行条件一覧」に定める条

件を満たすものとする。

また、利用者の利便性向上、運行の効率化その他本業務の改善につながる優れた提案があった場合は、市と受託事業者が協議の上、運行体制その他必要な事項について見直すことができるものとする。

7. 運行体制

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、十分な運行体制を確保すること。特に次の事項に留意すること。

- ①運行責任者を配置すること。
- ②必要な運転者を確保すること。
- ③欠員が生じた場合でも運行を継続できる体制を確保すること。
- ④運転者に対する教育及び安全教育を実施すること。

8. 安全管理

受託事業者は、安全運行を最優先とし、次の事項を実施すること。

- ①道路運送法その他関係法令を遵守すること。
- ②車両の日常点検及び定期点検を実施すること。
- ③事故防止に必要な教育を実施すること。
- ④事故又は故障が発生した場合は、利用者の安全を最優先に対応するとともに、速やかに市へ報告すること。
- ⑤事故等の再発防止策を講じること。

9. 車両管理

運行に使用する車両について、次の事項を実施すること。

- ①適切な維持管理
- ②清掃及び車内環境の維持
- ③故障時の対応
- ④代替車両の確保
- ⑤車両更新に向けた検討

10. 予約受付業務

利用者が円滑に予約できるよう、適切な受付体制を確保すること。電話予約、アプリ予約及び LINE 予約について、利用者への丁寧な対応を行うこと。また、予約状況を把握し、市と情報共有を図ること。

11. 利用者対応

利用者からの問い合わせ、要望及び苦情について、誠実かつ迅速に対応すること。また、対応内容について必要に応じ市へ報告すること。

12. 業務改善

受託事業者は、市と連携しながら、利用者サービスの向上及び業務改善に継続的に取り組むものとする。また、市が求めた場合は改善提案を行うこと。

1 3. 報告

受託事業者は、次の事項を報告すること。

- ①運行実績
- ②利用実績
- ③予約状況
- ④事故及び故障
- ⑤苦情対応状況
- ⑥その他市が必要と認める事項

1 4. 市との協議

受託事業者は、市との定期的な協議を実施し、運行状況及び課題について情報共有を行うものとする。

1 5. 企画提案事項

本業務に当たっては、企画提案書により提案した内容を基本として業務を実施するものとし、市と協議の上、実施可能なものから順次取り組むものとする。特に次に掲げる事項について積極的に取り組むこと。

- ①電話受付の改善
- ②予約が集中する時間帯への対応
- ③地域特性を踏まえた運行改善
- ④車両管理及び安全管理の向上
- ⑤利用促進及び利用者サービスの向上
- ⑥バス停まで歩行が困難な利用者への対応に関する検討
- ⑦その他、地域公共交通の利便性向上につながる取組

1 6. その他

この仕様書に定めのない事項については、市と受託事業者が協議して定めるものとする。