

**住宅団地の移動支援サービス実証実験
オンデマンド配車システム構築運用業務委託仕様書**

1. 業務名称

住宅団地の移動支援サービス実証実験オンデマンド配車システム構築運用業務委託

2. 業務目的

本市では、高度経済成長期に整備された78の大規模住宅団地があり、住民の高齢化等に伴う日常的な移動手段の確保が課題となっていることから、予約に応じて団地内を運行する新たな移動支援サービスを目的とした実証実験を行う。

本業務は、上記実証実験におけるオンデマンド配車システムの構築と運用を目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和8年1月30日（金）まで

4. 履行場所

2地区で実施（大分市敷戸地区、明野地区）

※実証実験は、2地区で時期をずらして、それぞれ1ヶ月を予定。

（実施地域の順番については、今後関係者との協議にて決定する）

5. 構築期間

2つの履行場所で使用するシステムをそれぞれ構築する。

1地区目：契約締結日～令和7年10月17日（金）まで

2地区目：契約締結日～令和7年11月14日（金）まで

※構築期間中にシステムの作動状況を確認するためのデモ運行を行う。

デモ運行で発覚した不具合の調整まで含めて、構築期間内に終了するものとする。

デモ運行の実施日については、別途協議にて決定する。

6. オンデマンド交通のサービス概要

市が想定しているオンデマンド交通サービスの概要は以下のとおり

項目	内容
乗降場所	団地内に複数設ける指定の乗降場所（10～30箇所程度） ⇔地区内の拠点施設（5箇所程度）
実証実験期間	2つの履行場所でそれぞれ1ヶ月
運行日	平日のみ
運行時間	9時～16時
予約方法	アプリまたはWeb (予約の締切時間は市が任意で決定)
運賃	無償 (ただし、運賃額の表示機能を有すること)

7. 業務内容

本業務において、次に掲げる業務を行うものとする。この場合において、各業務の詳細内容については、受注者と発注者が協議のうえで行う。

(1) オンデマンド配車システムの構築及び調整

本仕様書に示す要求水準に沿ったオンデマンド配車システムを構築し、発注者と協議の上、調整を行うこと。

(2) オンデマンド配車システムの運用及び車載端末等の貸与

オンデマンド配車システムとサーバの運用、車載端末による配車情報の提供などを行う。なお、車載端末等については、受注者が発注者に貸与するものとし、受注者は運行事業者が使用することを認めること。

(3) 打合せ・協議

オンデマンド配車システムの導入、運用に必要となる打合せ・協議を適宜行うこと。

(4) オンデマンド配車システム及び車載端末のトラブルへの対応

システム障害や車載端末にトラブルが発生した場合、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、本市に随時報告すること。

(5) オンデマンド配車システム及び車載端末の操作説明講習の実施

実証実験前に予め、発注者及び運行事業者へオンデマンド配車システム及び車載端末の利用についての操作説明講習を実施すること。

(6) 各種マニュアルの整備

機器の設定、保守及び運用に必要な日本語対応の操作・管理マニュアルや設定内容、機器一覧等を書面及び電子データで提供すること。

(7) 分析データの提供

実証実験により取得した分析データを、実験終了後に提供すること。あわせて、当日の乗降人数や乗降場所に関する情報を管理者用システムからリアルタイムに確認できる仕様とすること。なお、データの種類及びフォーマットについては、別途協議する。

(8) 住民説明会における支援・協力

発注者が行う住民説明会において、受注者は説明・指導に係る資料の提供や助言等の協力を行うこと。

8. オンデマンド配車システム概要（要求水準仕様）

(1) オンデマンド配車システムの内容

- ① オンデマンド配車システムは、オペレーターによる運用及びインターネットによる予約受付、AIなどを活用し、自動で効率的な配車やルート生成が可能であること。
- ② 運行環境を構築する際は、2地区（大分市敷戸地区、明野地区）をまとめて構築せず、別々に環境構築を行うこと。
- ③ 予約受付時に概ねの時刻を約束し、利用者へのコールバックによる時刻決定通知が不要であること。
- ④ 利用者の登録（氏名、性別、生年月日、連絡先、住所、その他発注者が必要と認めるもの）が可能であること。
- ⑤ 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、または同様の機能を備えたWeb双方からの予約が可能であること。
- ⑥ 利用者からの予約（アプリ・Web等）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可能であること。
- ⑦ 配車計画、予約状況、車両の位置等の情報は、管理者画面等でもリアルタイムに共有可能なシステムであること。
- ⑧ 予約締切時間を任意に指定することができること。
- ⑨ 予約受付方法は即時予約（乗車予定停留所に配車する時間を除いて、予約後すぐに乗車が可能）であること。
- ⑩ 同時に二人以上の予約があった際、目的地と乗車予定停留所の場所から判断して、

相乗りも含めた最適な運行ルートを指示できるシステムであること。

- ⑪ トラブル発生時はリモートメンテナンス機能等により、迅速に復旧作業に着手できるシステムであること。
- ⑫ オンデマンド配車システムに蓄積されたデータにより、利用頻度の高い乗降場所、利用者層や混雑時間帯の把握、乗合率等の利用状況データを分析でき、更なる利用促進に向けた運行方法の改善検討等に活用できるシステムであること。
- ⑬ 独自サーバを導入せず、契約期間のみサービス提供を受けることが可能となるよう、ASP方式による運用を前提とする。ASP方式による運用を行うサーバは、プライバシーマーク制度による、個人情報保護マネジメントシステムに準じた方針を規定し運用されているものとする。
- ⑭ 令和2年度（契約締結日基準）以降に元請けとして、国または地方公共団体（地域公共交通の活性化及び再生に関する法律（平成19年法律第59号）に定める法定協議会を含む）との間でオンデマンド配車システム構築及び運用業務の契約実績を有すること。
- ⑮ 設定する乗降場所の追加・変更等が容易に対応可能なものとする。また、乗降場所は箇所数に制限なく設定することができること。
- ⑯ 最大乗り合い人数を任意に変更できる機能を有していること。
- ⑰ 天候による運休等のお知らせを、即座に利用者画面に表示できる仕様であること。

（2）利用者システム

- ① 利用者の事前登録、変更及び削除が可能であること。
- ② 予約の登録、確認、変更及び削除が可能であること。
- ③ 乗降場所は、選択画面や地図情報に表示可能な機能を有すること。
- ④ 乗降区間の運賃額が利用者の端末に表示可能な機能を有すること。
- ⑤ 出発時刻及び到着時間の予約が可能であること。
- ⑥ 希望する乗車人数での予約が可能であること。
- ⑦ iOS及びAndroidに対応すること。

（3）ドライバー用システム

- ① 利用者の乗降場所や運行ルートを表示し、ナビゲーション機能を有していること。
- ② 運行に必要な利用者に関する情報を共有する機能を有していること。
- ③ 利用者が乗車、降車、未乗車の情報を、サーバへ送信する機能を有していること。
- ④ 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。

- ⑤ 車載器と車載器予備機の切替機能を有していること。
- ⑥ ドライバー用アプリケーションは、iOS または Android に対応すること。

(4) 管理者用システム

- ① 運行車両の予約状況及び運行状況をリアルタイムに把握することができること。
- ② 利用者情報の登録、変更、削除、検索を行う機能を有していること。
- ③ 予約情報の把握、登録、変更、削除等を行う機能を有していること。
- ④ CTI 機能を有すること。

(5) タブレット端末

2つの履行場所で、下記の台数分の機器をそれぞれ貸与する。

① 規格

数量	仕様
8台	<ul style="list-style-type: none">・ ディスプレイサイズは7インチ～8インチ程度とする。・ 1台は車載端末、1台は管理者端末と車載端末の予備を兼ねるものとする。・ その他の端末は拠点施設等に配置する。・ パケット通信機能、受付端末との通信機能を有していること。・ 通信用のSIMカードを内蔵または挿入した状態で、通信が行えることを確認すること。・ タブレット端末の充電器を台数分用意すること。

② 貸与期間

(1地区目)

令和7年10月20日(月)～令和7年12月4日(木)まで

(2地区目)

令和7年11月17日(月)～令和7年12月31日(水)まで

(6) 保守、運用に関する要件

- ① 発注者・運行事業者からの問い合わせに迅速に対応できる体制について発注者と共有すること。
- ② ハードウェアの障害対応の作業・保守内容について発注者と共有すること。

- ③ 構築したシステム及び、蓄積されたデータについて、実証実験終了後5年間は受注者が適切に管理、保管を行い、再度同一システムの利用が可能な状態を保持すること。6年目以降の扱いについては、受注者と発注者が別途協議を行うこと。

(7) セキュリティに関する要件

- ① 運行に必要な個人情報を含むデータ一式は、万全なセキュリティ体制のデータセンター等で管理し、バックアップ機能を有したシステムとする。
- ② データセンターは無停電電源装置や発電装置用により、停電時に継続して運用できるよう対策が講じられており、免震対策等の災害対策がとられていること。
- ③ サーバ及びその内部のデータへの不正アクセスに対して、ファイアウォールや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ること。
- ④ サーバと管理用端末及び車載器とのデータ通信内容は、暗号化等により通信路におけるセキュリティ脅威を防ぐ仕組みを講じること。

9. 成果品

(1) 成果品

- ・ システム導入に係るハードウェア・ソフトウェア一式
- ・ システム設定書
- ・ 各種マニュアル（操作手引書、運用手引書等）
- ・ 業務完了通知書
- ・ 業務報告書

業務報告書には、運行及び運行管理に係るアプリケーション等から取得したデータを発注者と受注者とがやりとりを行うクラウドサービスにアップデートしたことが分かる写真を添付すること。

(2) 納品場所

大分市都市計画部都市交通対策課（大分市荷揚町2番31号）

10. その他の業務内容

(1) 関係法令の遵守

次に掲げるものについて遵守するとともに、瑕疵なく業務の遂行を図ること。

- ① 「大分市情報セキュリティポリシー」等に関する法律を遵守すること。
- ② 「大分市暴力団排除条例」を遵守すること。

(2) 業務の一括再委託

委託業務について一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、市と協議の上、委託業務の一部を委託することができるものとする。

(3) 個人情報保護法

個人情報保護法に基づき、本委託業務に係る個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(4) 守秘義務

委託業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、業務委託終了後も同様とする。

1 1. その他

(1) 上記以外の疑義が生じた場合は、受注者・発注者協議の上、決定するものとする。

(2) 本仕様書に明示されていない事項であっても、本業務の履行上当然必要な事項については、発注者と協議の上、受注者が責任をもって対応すること。

(3) 支払いは、一括払いとする。

個人情報取扱特記事項

第1 基本的事項

受注者は、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及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第2条第9項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

第2 秘密の保持

受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

第3 目的外利用及び提供の禁止

受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を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。

第4 再委託

受注者は、発注者の承諾を得た場合を除き、この契約による個人情報を取り扱う業務については自ら行うものとし、再委託（再委託先が受注者の子会社（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いう。）である場合も含む。）してはならない。

なお、発注者の承諾を得て受注者が再委託する場合において、受注者は、適正な個人情報の取扱いのため、再委託先に対しこの特記事項を遵守させなければならない。発注者の承諾を得て再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

第5 複写又は複製の禁止

受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を行うため発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

第6 収集の制限

受注者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で適法かつ公正な方法により行わなければならない。

また、情報システム等を使用し個人情報を収集するときは、当該情報システム等にアクセスする権限を有する従事者の範囲と権限の内容を必要最小限にするとともに、当該個人情報の秘匿性等その内容に応じて認証機能を設定する等のアクセス制御のために必要な措置を講じなければならない。

第7 適正管理

受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失、改ざん及び毀損の防止その他の個人情報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。

第8 持ち出しの禁止

受注者は、あらかじめ発注者の指示又は承諾があった場合を除き、受注者がこの契約による業務に係る個人情報を取り扱っている事務所その他の場所から個人情報を持ち出してはならない。

第9 従事者の明確化

受注者は、この契約による業務に従事する者を明確にし、個人情報を取り扱う責任者及び業務従事者の管理体制及び実施体制について記載した書類を提出しなければならない。

第10 従事者への監督及び教育

受注者は、この契約による業務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。

第11 従事者への周知

受注者は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、その他個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

第12 事故報告

受注者は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

第13 資料等の返還及び消去

受注者は、この契約による業務を行うため発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約が終了し、又は解除された後直ちに発注者に返還し、若しくは引き渡し、又は消去するものとする。ただし、発注者が別に指示したときはその指示に従うものとする。

第14 契約の解除及び損害賠償

発注者は、受注者が法令に違反していると認められるとき、又はこの特記事項に違反していると認められる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。

第15 報告義務

受注者は、この特記事項の遵守状況及び委託業務の履行状況について発注者に対して定期的に報告しなければならない。

第16 検査

発注者は、受注者がこの契約による業務を行うに当たり、受注者及び再委託先等関係者に対し、取り扱っている個人情報の状況について随時検査することができる。