

デマンド予約管理システム構築業務 仕様書

1. 業務名

デマンド予約管理システム構築業務

2. 業務の目的

アナログ管理となっているデマンド交通 tawamo（タワモ）の運行情報について、迅速かつ正確な運行管理体制を構築し、住民サービスの効率化を図るため、管理体制をデジタル化する。

3. 業務委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4. 運行の概要

運行主体	田原本町
運行事業者	町が運行を委託する民間交通事業者
運行区域	奈良県磯城郡田原本町全域
運行日・時間	平日の8時～18時（土日祝日、12月31日～1月3日は運休）
運賃	<ul style="list-style-type: none">1乗車1人 300円未就学児 無料小学生 半額（150円）身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳（ミライロIDも可）を提示した人とその介護者1人まで半額（150円）現金またはPayPayで支払い
車両	軽の電気自動車2台
乗降場所	あらかじめ定められた町内の乗降地点のみ（68か所）※別紙参照
乗車予約	電話またはFAX <ul style="list-style-type: none">利用日の前日から当日1時間前まで利用者登録不要で、誰でも何度でも利用可能

5. 業務内容

1) 基本システム初期設定費

デマンド交通の配車に係る、本書に示す要求水準に沿った予約管理システムの初期設定を行う。

2) 打合せ協議

予約管理システムの効率的な運用を実現するため、関係者間の役割分担及び責任範囲を明確化し、適切な運用体制を構築する。

3) システム導入支援

会員情報、ランドマークの登録を行う。（100件以内を想定）

4) 車載端末初期設定費

ドライバー端末として使用する車載端末等（SIM カード含む）および車両位置監視を行う機器を用意し、初期設定を行う。車載端末はタブレットサイズを基本とし通信費を含めること。なお、その他車載付属品は発注者で準備する。

5) 導入レクチャー

オペレーターやドライバーへシステム操作説明・指導を行う。

6. システム概要

1) 新たなサーバ導入が不要なクラウド上で動作する SaaS 型システムであること。

予約受付管理を行うクラウドサービスであること。なお、車両位置を管理するために必要な機能及び機器を提供すること。

7. システムの提供範囲

1) 車両は乗合で運行されるものとし、発注者が指定するエリア内の乗降地点にて乗降可能とする。

2) 車両及び車両メンテナンス、運転手は、発注者が別途運行事業者等と協議し用意することを想定する。

3) 発注者および運行事業者の双方が利用できるものとし、それぞれ独立した管理用アカウントを発行・提供すること。

4) システム導入後、契約期間内において運用・保守を範囲に含むこと。

5) 本システムは単年度契約ではあるが、次年度（令和 9 年度）以降も継続して運用することを想定したシステム構成及び運用・保守体制とすること。

8. システムの内容

1) 電話による予約情報を円滑に入力保存、閲覧できるシステムとする。

2) 車両運行者、オペレーターが操作する画面において、年配者にも操作が分かりやすい画面が設定されていること。

3) 発注者および運行事業者の双方が同一の管理画面にアクセスし、予約状況、車両の運行状況、利用者情報等のデータをリアルタイムで共有できるシステムとする。

4) 利用者登録が出来るシステムであり、利用者登録情報に含まれる個人情報等を守ることが出来るシステムとする。

5) 対象地域内に目的地となる乗降地点（駅、病院、買い物施設などを想定）を登録、運用できるシステムとする。

6) 本業務は導入初期段階であり、運行事業者及び発注者がシステム運用に習熟することを優先し、また導入コストを抑制して運用体制の構築に注力するため、自動配車機能等の高度な AI 機能は搭載せず、基本的な予約管理機能に特化したシステムとすること。

9. システムに関わる要件

1) 予約・運行管理に関わる基本機能

① 予約管理システムは、指定の URL にアクセス・ログインすることで利用可能とすること。

- ② オペレーターが電話で予約を受け付けた際、円滑に予約管理システムへの手動登録ができること。
- ③ オペレーターは、予約情報を任意のタイミングで変更できること。
- ④ 予約の受付状況や車両の現在地を確認できること。
- ⑤ 利用者情報を登録・修正・削除できること。
- ⑥ 運行時間（便）の単位は、任意に変更することができること。
- ⑦ 予約情報を用いて運行ルートの作成を行い、乗降順が確認できる運行表などで出力ができること。出力結果は、車載端末で閲覧できる仕組みであること。
- ⑧ 運行回数や利用人数など、予約情報を元に集計することができること。
- ⑨ 利用者ごとに「一般」「半額」「無料」等の区分を管理し、運行実績データ（CSV 等）において、どの区分で乗車したかが判別できる識別フラグ（または区分コード等）を付与できること。
- ⑩ 利用者情報（氏名、電話番号等）、乗降地点情報（乗降地点名、緯度、経度等）、予約情報を蓄積し、必要に応じてレポートが可能なこと。
- ⑪ 運行回数、実走時間、実走距離をシステム上で自動集計し、フィーダー補助金の交付申請に必要な実績値として利用可能な形式で出力できること。なお、複数の利用者が乗合をした場合、同一の車両による一連の運行については「運行回数 1 回」として各項目を集計・出力できる仕様であること。
- ⑫ 運行可能日の設定ができること。
- ⑬ 乗降地点の情報を登録、変更及び削除を行う機能を有すること。
- ⑭ 将来的に、AI 配車、オンライン予約の仕組みへの対応もしくはデータ移行を円滑に行えるシステムであること。

2) ドライバー機能

- ① 予約システムで登録された予約情報を運行表などで確認できる機能を有すること。
- ② ブラウザ上で稼働し、利用する端末は iOS と Android、Windows 等幅広い端末で利用可能であること。

3) 導入する機器等

- ① 乗合配車予約システム 1 式
- ② 車載端末 3 台（予備 1 台含む）

10. システム運用に関する要件

1) システム運用時間

- ① システムは、運行時間を十分にカバーできるよう、原則として 24 時間 365 日稼働可能なサービスとして提供すること。
- ② 定期メンテナンス等によりシステムを停止する場合は、原則として運行時間（平日 8 時～18 時）外に実施すること。また、計画停止を行う場合は、少なくとも実施日の 7 日前までに発注者へ書面又は電子メール等により通知し、了承を得ること。

2) 運用体制

- ① 受託者は、本システムの運用に係る問い合わせ（操作方法、障害疑い連絡等）に対応でき

る体制を整備すること。

② 発注者の開庁時間内（平日 9：00～16：30）においては、電話及び電子メール等による問い合わせ受付を行うこと。ただし、緊急時においては、この限りではない。

3) データの取り扱い

① システムの運用により蓄積された運行データ、利用者データ等は、本仕様書に定める範囲を除き、発注者の承諾なく第三者へ提供または二次利用してはならない。

② サービス終了時には、発注者の指示に基づき、当該データを発注者指定の形式で提供するとともに、受託者環境上のデータを復元不能な形で削除すること。

11. システム保守に関する要件

1) 保守範囲

① 本仕様書に基づき受託者が提供する予約管理システム（アプリケーション）、クラウド基盤の保守を受託者の責任において行うこと。

2) 障害時の報告・連絡

① 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るとともに、障害の内容、影響範囲、想定原因、暫定対策および復旧見込みを発注者に報告すること。

3) メンテナンス・バージョンアップ

① 本システムの安定稼働およびセキュリティ確保のため、OS、ミドルウェア、アプリケーション等のアップデート・パッチ適用を受託者の責任で実施すること。

② 発注者が運用するマニュアルや業務フローに影響を及ぼすおそれのある仕様変更を行う場合は、事前に発注者と協議し、承諾を得た上で実施すること。

③ システム導入時だけでなく、仕様変更・機能追加・バージョンアップ等により操作方法が変わる場合には、オペレーター、運行事業者、発注者担当者に対して、必要な範囲で操作説明・マニュアルの更新等を行うこと。

12. 独自提案について

受託者は、上記（1）～（4）に定める業務内容に加え、本業務の目的達成に資する独自の提案を行うことができる。ただし、独自提案を含む全ての業務は、契約上限額（1,727,000 円、消費税及び地方消費税を含む。※内訳の上限額は、システム導入に係る経費 1,133,000 円、運用・保守に係る経費 594,000 円（月額 66,000 円×9 ヶ月）の範囲内で実施可能なものに限るものとし、別途費用が発生する提案は認めない。

13. 成果品

業務実施報告書 電子データ及び書面により各 1 部（ただし、各種操作マニュアルのみ電子データ 1 部及び書面 4 部とする）

下記を含む

- ・ライセンス証書
- ・成果品報告書
- ・システム利用約款

・各種操作マニュアル

14. 情報セキュリティ対策に関わる要件

- 1) 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・物品およ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。
- 2) セキュリティ対策またはセキュリティレベル維持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、発注者から受託者に対して損害賠償を求めることがある。
- 3) 受託者が構築するシステム、ネットワークが発注者の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発注者に対し提案を行うこと。
- 4) プライバシーマーク（Pマーク）及び ISMS の両方を取得していること。

15. その他

- 1) 過去 5 年以内に本契約と同種の公的機関等との契約において、契約を適正に履行した実績を 1 件以上有すること。
- 2) 本システムの導入を通じて得られた運行データ、利用者データ等を活用し、将来的な AI オンデマンド交通への移行を含む公共交通の高度化に向けたコンサルティング提案を行うことができる体制を整備すること。具体的には、運行効率化、利用者ニーズ分析、最適な交通体系の構想等に関する提案を実施することができる能力を有すること。（過去 5 年以内の業務実績 1 件以上）
- 3) 参加者は、単独企業とする。
- 4) 業務内容の全てまたは一部を第三者に再委託することは認めない。
- 5) 業務における成果については全て発注者に帰属するものであり、委託者に承認を得ずに複製したり、他に公表したりしてはならない。また履行にあたり、第三者の著作権等に抵触するものについては、受託者の責任において処理するものとする。
- 6) 業務で知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。
- 7) 本仕様書に記載のない事項又は業務の遂行で疑義が生じた場合は、発注者と協議の上決定するものとする。
- 8) 納品後、成果品に瑕疵があることが判明した場合は、受託者が責任をもって是正すること。