

宜野湾市デマンド交通実証運行支援業務委託
仕様書

令和8年2月

宜野湾市都市計画課

特記仕様書

業務委託名：宜野湾市デマンド交通実証運行支援業務委託

業務委託場所：宜野湾市嘉数・真栄原・大謝名・宇地泊・真志喜・我如古地内

業務委託期間：契約締結日の翌日から令和9年2月26日まで

1. 適用範囲

本仕様書は、宜野湾市（以下「甲」という。）が発注する「宜野湾市デマンド交通実証運行支援業務委託」（以下「本業務」という。）に適用し、規格を統一するとともに、必要な精度を確保するものとし、作業内容等を定めるものである。

2. 業務の目的

本市は、令和6年3月策定「宜野湾市地域公共交通計画」に基づき新たな交通サービスの導入に向けて検討を進めている。新たな交通サービスの目的として「①交通空白地域にお住まいの方や高齢者などの移動を確保することによる市民の外出機会の増進や社会活動への参加の促進など健康で豊かな生活を支える。」「②既存公共交通を補完することで市内の公共交通ネットワークの重層化並びに利用促進を図り車から公共交通への転換を促進する。」ことを位置づけている。なお、令和7年度第一回宜野湾市地域公共交通推進協議会において、区域内デマンド交通を新たな交通サービスとして選定し、現在は実証運行計画の作成を進めている。

本業務は、区域内デマンド交通運行による本市交通課題への効果検証や今後の公共交通の在り方等を検討するために、AIデマンド交通の実証運行を行うことを目的とする。

3. 業務期間

契約締結日の翌日から令和9年2月26日まで

4. 運行概要

この概要は公募開始時点での予定であり、今後変更となる可能性がある。変更時の対応は本市と協議の上、決定すること。

(1) 実証運行実施エリア（別紙「運行対象エリア図」参照）

・南地区（その他公共交通空白地域）及び目的施設が多いエリア

(2) 運行形態

・AI配車システムを使用したミーティングポイント間を運行するフルデマンド運行

(3) 運行期間

- ・令和8年10月1日～令和9年1月31日
- ・平日・休日（土日祝）の毎日
- ・午前7時～午後7時まで運行

※運行事業者との調整や運行手続き進捗状況によって変更の可能性有

(4) 利用料金

- ・運賃協議会にて決定の為、現時点未定。

(5) 運行車両

- ・UD車両（5人乗り）またはジャンボ車両（10人乗り）による交互運行
- ・常時3台

※運行事業者との協議の結果や運行前シミュレーションによって変更の可能性有

(6) 乗降方法

- ・事前予約を行い指定の乗降ポイントで乗降

※システム構築調整の上、変更の可能性有

(7) コールセンターによる受付

- ・コールセンターを開設し、電話による予約にも対応する

※運行事業者との調整にて変更の可能性有

(8) 検索・予約・決済のシームレスサービス

検索・予約は、アプリもしくはWEBサイトで実現可能とする。

5. 業務内容

(1) システム構築

① システム概要

- (ア) システムは「デマンド配車システム」、「ユーザーAPI」、「ドライバーアプリ」、「管理者Web」で構成すること。
- (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。

② システム提供範囲

- (ア) 「4. 運行概要」で示す運行形態を実現できるシステムであること。
- (イ) 「4. 運行概要」で示す運行区域に加え、将来的に全市域での実装を想定し、全市域で運用可能であること。

③ システム要件

- (ア) システムについては、プログラミング等の専門知識を必要とせず、運行事業者、運行管理者等が操作できること。
- (イ) システムは相乗り運行が可能なものであり、利用者が指定する乗降ポイントにて乗車可能とすること。
- (ウ) 情報セキュリティ要件は以下のとおりとする。

- 個人情報の保護に配慮するなど、利用者が安心して利用できる対策を実施していること。
- ウィルス対策・不正アクセス対策（脆弱性対応）を行うこと。
- サーバソフトウェア・システム・DB等への不正アクセス等の状況を適切に確認すること。
- 利用者のスマートフォンの電話帳や通話履歴、その他個人情報はシステム内では収集しないこと。
- 個人情報やその他情報資産を適切に管理する体制になっていること。
- アクセスログや操作ログ等を取得し、一定期間保存すること。
- 発注者から要請があった場合は、それらのログを発注者に提供すること。
- 通信データ及び保存されるデータは暗号化が行われていること。
- 管理画面は、特定のIPアドレスしか通信できない等のアクセス制御を実施し、不正アクセスへの対策を講じること。
- 情報セキュリティに関連する下記いずれかの資格を有すること。又は下記いずれかと同等程度の資格を有すること。
 - ・一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマーク
 - ・情報セキュリティマネジメントシステムISMS（ISO27001）

- (エ) システム要件は下記のとおりとするが、要件を満たさない項目があっても、実証運行計画の目的に沿った上で、それに代替する機能を有していれば差し支えない。ただし、その場合は、乙は甲に対して必ず事前に説明を行い、書面をもって了承を得ること。

➤ デマンド配車システム

- ・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。
- ・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（ネイティブアプリ）又は同様の機能を備えたWebブラウザ上で動くアプリ（Webアプリ）からの予約が可能であること。
- ・利用者からの予約（電話、ネイティブアプリ、Webアプリ）を受付、瞬時に配車と運行ルートの生成を行い、運行車両へリアルタイムに配信できること。
- ・ネイティブアプリまたはWebアプリからの予約ではユーザーアプリへ配車時刻・到着予想時刻・乗降ポイントを案内できること。
- ・電話での予約を受け付ける際に、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。
- ・予約時間を任意に指定できること。
- ・予約方法は「即時予約（予約締切時間を設けず、車両に空きがあれば予約後に待ち時間がほとんど無しですぐに乗車が可能な予約）」、「事前予約」の双方に対応していること。
- ・運行区域・運行不可道路の設定が可能であること。
- ・距離別又はエリア別の運賃設定ができること。
- ・決済において「大人、子ども、幼児、障がい者」等の複数の決済区分でのシステム設定ができ、さらに決済区分ごとに運賃を設定できること。また、各運賃と合計金額は常に自動で運転者に表示できる機能を有すること。
- ・運賃は現金支払いのほか、交通系ICカードやクレジットカード等のキャッシュレス決済サービスと連携できる機能を有すること。

➤ ユーザーアプリ

- ・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、車両位置情報の確認ができること。
- ・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、ユーザー上でも確認できること。
- ・利用者のカテゴリーや利用目的などを把握できる機能を有すること。
(例；高齢者、未就学児 等)
- ・乗車人数、乗車希望時間を任意に指定できること。

➤ ドライバーアプリ

- ・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の表示など）。
- ・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。
- ・利用者が乗車降車した情報を、システムサーバへ送信する機能を有していること。

➤ 管理者Web

- ・運行車両の予約状況・位置情報を確認できること。
- ・利用者情報を登録・削除できること。
- ・利用者の予約状況を把握できること。また、予約情報を登録・削除できること。
- ・運行する車両を登録、削除できること。また、運行により取得する乗降データを無料で出力できること。
- ・異常発生時に管理者Webにて新規の予約受付停止ができること。また、過去の運行記録について確認ができること。
- ・運行事業者や運行管理者が、管理者Webにてドライバーの運転シフト（運転、休憩）を登録、修正、削除できること。
- ・利用実績（日別・時間帯別等）を随時確認できること。利用実績（1件明細の乗降履歴・日別・時間帯別等）を無料でCSV等のファイル形式でダウンロードすることが管理者権限で制約なく実施できること。

(2) システムの保守・運用

- ① 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、本市担当者及び運行事業者からの問合せに対する一元的な担当窓口を設けること。
- ② 本市の就業時間内（平日 8:30～17:15まで）は本市及び運行事業者からの電話及び電子メール等による問い合わせの受付を行うこと。ただし、緊急時においては、この限りではない。
- ③ 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。

(3) 本市及び運行事業者に対するシステム利用方法の説明・指導

- ① 本システムが円滑に運用されるように、実証運行の開始前に本市担当者及び運行事業者に対し、システム操作に関する説明及び指導を行うこと。
- ② システム管理者や施設管理者向けの操作マニュアルを提供すること。

(4) 利用者に対するシステム利用方法の説明・指導

- ① 利用者が本システムを円滑に利用することができるよう、実証運行の開始前に、利用説明会を開催し、利用者へ次の項目に関する説明・指導を丁寧に実施すること。利用説明会は6回以上開催することとする。なお、説明会用の資料なども適宜作成すること。

(ア) 利用者登録

(イ) ネイティブアプリ又はWebアプリからの予約等の操作方法

(ウ) 電話予約による利用方法

- ② 上記の他、本市が利用者や地域住民への説明を行うに当たり、資料の準備や説明事項の整理に関し支援を行うこと。

- ③ システム操作等に係る問い合わせに対応できる支援体制を確立すること。

- ④ 利用者向けの操作マニュアルを提供すること。

(5) コールセンターの設置

次のような利用者からの予約・問い合わせに電話受付できる体制の構築及び運営を行うこと。

- ① 本システムの利用登録、予約受付に関するここと。

- ② その他のA I オンデマンド交通に関するここと。

※コールセンターの受付時間は午前8時から午後5時まで対応すること。

(6) プロジェクトマネジメント

① 業務進捗管理

契約後から運行開始までの間、本市と隨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。

② 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。

③ 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。

④ 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、住民利用説明会の実

施に当たり、委託業務範囲に係る企画の立案や、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。

(5) その他事業運営に関する支援

事業運営組織に対して、オンデマンド交通事業運営全体に対する助言・支援を同事業の自主運営実績・他自治体での本格運行（実証を除く）支援実績等に基づき、相談・支援を行うこと。

(6) 運行開始後の定着・改善支援

運行開始後、利用データの実績集計・分析を毎月実施・報告し、運行体制の改善について、交通事業経験者やオンデマンドバス事業自主運行実績で培った知見に基づき支援を行うこと。

(7) その他運行開始準備業務

① 運転者用タブレットの手配

- (ア) 運行に必要な運転手用タブレットを運行車両分手配すること。
- (イ) 運転手用タブレットは、デマンド配車システムから配信される運行に必要な情報を確実に受信できるものであること。
- (ウ) 通信費は受託者が負担すること。
- (エ) 故障時の補償についても受託者が行うこと。

② 乗降ポイント表示プレートの制作及び設置

- (ア) 本市が指定する場所に、乗降ポイントであることがわかるプレートを制作し設置すること。
- (イ) 制作数とプレートのデザインは、本市と協議して決定する。

③ パンフレットの制作及び印刷

- (ア) 運行概要や利用方法を記載したパンフレットを制作すること。
- (イ) 制作数とパンフレットのデザインは、本市と協議して決定する。（想定制作数 20,000 枚）

④ 車両装飾及び名称

- (ア) 車両装飾及びサービス名称を考案すること。なお、デザインは A I オンデマンド交通の車両であることが認識しやすいものとし、本市の市章を含むこと。
- (イ) 全運行車両に装飾を施すこと。

(8) 宜野湾市地域公共交通推進協議会運営支援

宜野湾市地域公共交通推進協議会（以下、「協議会」という。）の運営にあた

り、資料作成、関係機関協議、議事録作成等の支援を行う。なお、2回開催を予定しております、開催時期や議題については、協議の上で決定する。

(9) その他

- ① 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、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を積極的に行うこと。
- ② 実証運行に関して不測の事態が生じた場合においても、本業務の目標達成のために、費用の範囲内において本市の意向に沿って柔軟に対応すること。

(10) 成果品

- ・プロジェクト計画書
- ・A I オンデマンド交通システム（サービス説明書・利用規約等を含む）一式
- ・機能要件一覧
- ・保守・運用体制図
- ・ユーザーAPIマニュアル
- ・ドライバーアプリマニュアル
- ・管理者Webマニュアル
- ・実証運行実施報告書（運用結果、評価検証結果、改善内容の提案を含む）
- ・宜野湾市地域公共交通計画推進協議会運営支援にかかる報告書
- ・打合せ議事録

※本項目は運行開始後の仕様とする。

6. 委託料の請求及び支払

委託料の請求及び支払いについては契約前に本市と受託者にて別途協議を行い決定するものとする。

7. 秘密の保持

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。また、個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、宜野湾市個人情報保護法施行条例遵守するものとし、秘密保持について万全の管理を行うものとする。

8. その他の事項

(1) 関連法令及び条例の遵守関連法令及び条例の遵守

受託者は、業務等の実施にあたっては、関連諸法令及び条例等を遵守すること。

(2) 所有権

本業務で取得する地域公共交通に関するデータは本市に帰属する。

(3) 損害の賠償損害の賠償

本業務の実施にあたり、第三者に損害を与えた場合は直ちにその状況等を報告し、本市の指示に従うものとする。なお、損害賠償の責任は、受託者が負うものとする。

(4) 再委託の禁止

受託者は本業務の全部を一括して、もしくは主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、主たる部分を除き、本市の承諾を得た場合についてはこの限りではない。なお、承諾を受ける場合は、本市に対し、再委託承諾願を提出すること。

(5) 疑義

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義が生じた場合は、必要に応じて協議し定めるものとする。