

甲府市デマンド型乗合タクシーシステム導入業務仕様書

1 事業名称

甲府市デマンド型乗合タクシーシステム導入業務

2 契約期間

(1) 契約締結日から令和7年1月31日まで

(2) 導入・運行スケジュール

ア システム・機材納入日

令和6年5月

イ 実証運行期間

令和6年7月1日～令和6年11月29日まで

3 納品場所

山梨県甲府市

※詳細については、別途協議

4 業務目的

本業務は、甲府市において、令和6年度に運行開始を計画中のデマンド型乗合タクシーの運行管理及び予約受付業務のために、デマンド交通配車システム及び乗合コールセンター業務を調達するものである。

5 実証運行概要

業務内容は、AIデマンドシステム（関係機器含む。）の構築・提供・管理及びコールセンター業務とする。各条件等については、以下のとおり。

(1) 実証運行概要

実証運行概要について、次表のとおり。ただし、現時点の予定であり、今後変更となる場合の対応については、甲府市と協議の上決定することとする。

運行期間	令和6年7月1日（月）～令和6年11月29日（金）まで
運行日	平日のみ（土・日・祝日を除く）
運行時間	8：00～17：00 ※概ね1時間に1便の間隔で予約に応じて運行する。1日9便を想定
運行事業者	甲府市で決定し、契約する。
車両	タクシー（乗車定員4人（運転手除く））各地区1台 ※運行事業者所有車両を使用
予約方法	コールセンターに電話をかけて予約 各運行便の30分前まで予約可能とする
予約受付開始日時	令和6年6月17日（月）

予約受付時間	令和6年6月17日（月）～令和6年11月29日（金） 8：00～17：00（土・日・祝日は除く） ※想定入電件数 約300件／月
運行エリア	山梨県甲府市
運行方式	ドアツードア型デマンド運行
乗降場所	利用登録者の自宅と指定目的地（市内の公共施設、商業施設、医療機関等） ※想定している指定目的地は、相川地区 約90箇所、大里地区 約250箇所 ※ただし、狭隘な道路及び凍結等により運行が困難な場所については、県道及び市道等の公道沿いとする。
利用者の要件	市内の大里地区、相川地区に住民登録のある70歳以上の方で、事前のデマンドタクシー利用登録が完了している方、一人で乗降可能な方、もしくは付添により乗降が可能な方を対象とする。
運賃	利用者は、次に定める運賃を降車時に現金により運転手へ支払うものとする。 基本運賃は1乗車700円とする。なお、2名以上のグループで乗車する場合は、1乗車1人あたり600円の割引運賃とする。 7月1日から7月31日までキャンペーン期間を設け、1乗車1人あたり100円とする。

(2) 業務内容

① システム設計・打ち合わせ

- ア 本市と綿密な打ち合わせを行い、利用者及び運行事業者に配慮した設計とすること
- イ 業務の進捗管理を遺漏なく行うこと。

② 構築業務

本仕様書に示す要求水準に沿った調整及びマスタ設計等を行うこと。なお、既存の利用者情報や乗降場所情報等のマスターデータの内容については、受託者と協議のうえ、必要な情報を発注者が用意する。

③ 車載器等の操作方法説明・指導業務

- ア 本市担当者への説明・指導
- イ 運行事業者への説明・指導
- ウ 説明・指導時に必要なテキスト及び操作マニュアルは受託者で準備すること。
- エ 説明会の開催日及び開催手法は市と協議して決定すること。回数は1回とする。

④ 保守・管理業務

- ア 受託者は、甲府市の就業時間内（平日8：30～17：15）は、本市

からの電話及び電子メール等による問い合わせに対応すること。緊急時には、上記時間帯以外でも対応すること。

イ システム障害や機器故障が発生した際は、速やかに復旧の措置を講じ、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 コールセンター業務（設置・運営）

ア 利用者からの電話による受付及びシステム入力（配車指示、ドライバーとの緊急連絡などオペレーター業務全般）を行うこと。

イ コールセンターの運営に必要な機材（PC、ヘッドセット等）は受託者が用意すること。

(3) システム概要

提供されるシステムは、効率的な運行ルートの作成及び運行をサポートする目的で、利用者からの電話による予約受付、運行ルートの作成・車両への配車指示、運行データの分析等、一連の運行業務に必要な機能が備わっている「デマンド配車システム」、運行指示やルートを確認できる「ドライバーアプリ」、実績分析などを行える「管理者用分析機能 WEB」の3機能が連動したクラウド型システムにて構成されること。

① システムの提供範囲

ア 複数台の車両が指定された運行エリア内をデマンド運行できるものとする。

イ 各車両は乗り合いで運行されるものとし、指定された運行エリア内にて乗降可能とすること。

(4) システムに関わる要件

① デマンド交通配車システム

ア 提供形態はクラウド型とすること。

イ 電話回線とデマンド交通配車システムが連動し、利用者からの電話着信時にデマンド交通配車システム上で顧客情報が自動表示されること。

ウ デマンド交通配車システムと連動する IP 電話回線の機能が提供され、PC に接続したヘッドセット等の機器を使い配車業務オペレーターと利用者が直接通話できること。

エ オペレーターとドライバー間で車載タブレットのドライバーアプリを介して音声通話が可能なこと。

オ オペレーターから車載タブレットのドライバーアプリへテキストメッセージの送信が可能なこと。

カ デマンド交通配車システム上および車載タブレットのドライバーアプリ上で衛星写真の表示が可能なこと。

キ クラウド上の外部地図サービスと連携し、逐次地図データの更新が行われること。

- ク 住所検索やマップ上のマウス操作によって地点を選択できること。また選択地点をもとに予約作成が可能なこと。
- ケ 利用者の利用履歴をもとにして、利用者名の入力や地点選択を簡略化できる機能を有すること。
- コ 利用者毎に運賃が自動計算され、配車指示と同時に車載タブレットのドライバーアプリへ運賃情報が転送される機能を有すること。
- サ オペレーターと利用者の通話中に、同一画面内で車両の位置及び動態情報（実車等のステータス）が確認可能なこと。

② 車載タブレット及びドライバーアプリ

ア 車載タブレットのスペック詳細

OS : Android 又は IOS モニタサイズ : 概ね8インチ

イ 携帯電話回線による通信機能を有すること。

ウ 車載タブレットはレンタル契約扱いとし、レンタル費用には通信費を含むこと。

エ 車載タブレットの納品時に、専用のドライバーアプリがインストールされていること。

オ 車載タブレットから配車室へ、ドライバーアプリ上で音声通話が可能なこと。

カ オペレーターからの配車指示やメッセージが車載タブレットのドライバーアプリ上に表示され、タッチ操作で了解などの応答が可能なこと。

キ GPS を搭載し、車両の位置及び動態情報（実車等のステータス）を表示可能なこと。

ク 車両のシガーソケットからタブレット端末へ給電可能とすること。

ケ タブレット端末の乗せ換えを想定し、設置資材を各地区2台合計4台分調達すること。

③ 管理者用分析機能 WEB

ア オペレーター用の配車システムと別に、管理者用データ分析用機能を有すること。

イ 指定の URL にアクセスし、専用の ID/パスワードを入力して利用可能とすること。

ウ 運行車両の予約状況、利用者情報、運行実績（CSV 等のファイル形式でダウンロード可）の把握することができること。

エ 各種データは 370 日間保存されること。

(5) 責任範囲

① 本市

利用対象者や地元交通事業者、関係機関への説明・調整、デマンド交通配車システム等の手配、車両・運転手の手配

① 受託者

デマンド交通配車システム実装、ドライバーアプリ実装、車載タブレット調達、管理者用分析機能 WEB の提供・保守、本市担当者・運転手・オペレーターへの利用方法の説明・指導業務、配車業務に必要な機器等導入、既存デマンドタクシー登録者情報の移管作業、システム保守・管理、コールセンター業務全般

③ 運行事業者

運転手による車両の運行・管理、車両の保守メンテナンス

6 配車システム成果品

- (1) システム設定書
- (2) 保守・運用体制図
- (3) 運行事業者向け車載器システム操作マニュアル
- (4) 市職員向け管理者WEB操作マニュアル
- (5) その他、業務項目において作成した根拠資料等
- (6) 運行実績

上記全成果品の電子データと印刷物 2部

7 その他

- (1) 本業務の完了は、成果品の納入とともに検査を受け、発注者が合格と認めた時点とする。また、業務完了後でも受注者の責任による誤りや漏れがあった場合には速やかに修正を行うものとする。
- (2) 受注者は、本業務の実施に関して知り得た発注者の秘密に属する事項について、これを第三者にもらしてはならない。
- (3) 受注者は、本業務の実施により得た各種情報について、これを発注者の承諾なく第三者に公表、貸与、あるいは無断使用してはならない。
- (4) 受注者は業務完了後1年以内において成果品に誤り等が発見された場合は、受注者の費用負担により、速やかに訂正、補足及び報告等の必要な措置を講じなければならないものとする。
- (5) 本業務の成果品は、発注者に帰属する。ただし、システムのプログラムに関する著作権は除くものとする。
- (6) 本業務についての疑義または本仕様書に定めのない事項については、発注者及び受注者にて協議して決定するものとする。