

京都市京北地域でのデマンド交通システム構築及び 実証運行支援業務委託仕様書

本仕様書は、京都市京北地域の実情に合わせたデマンド交通のシステム構築及び実証運行の支援業務について、必要な事項を定めるものである。

1 事業名称

京都市京北地域でのデマンド交通システム構築及び実証運行支援業務

1

2 業務目的

本業務は、本市京北地域においてデマンド交通の実証運行を、本市が指定する運行事業者が実施するに当たり、京北地域の実情に合わせたデマンド交通システムの構築及び実証運行に係る支援（これまでの支援実績で培った知見に基づく相談・支援や、住民説明会・パンフレット制作といった地域住民への利用促進の取組など）を委託するものである。

3 業務期間

契約締結日から令和9年2月26日まで

4 運行概要

本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うえ、決定すること。

運行区域	京北地域全域（詳細は別添「運行区域図」のとおり）
実証運行期間	令和8年10月1日～令和9年2月26日
運行内容	下記「運行時間」において、デマンド交通を予約制で運行する。
運行日	年末年始（12月29日～1月3日）を除く毎日運行
運行時間	9：30～16：00
運行事業者	本市が指定する運行事業者
運行台数 （同時稼働台数）	最大4台
運賃	京都市京北地域公共交通会議で決定する。
乗降場所	予約時に指定した場所 （原則、ドアツードア方式（ドアツードア方式が設定できない場合は、ミーティングポイントを600か所程度設定）
乗合設定	乗合あり
車両	住民のマイカー
予約受付 （受付時間）	・アプリ・LINE…受付時間：24時間 ・電話 …受付時間：平日の9：00～15：00

5 業務内容

(1) システム構築

ア システム概要

- (ア) システムは「デマンド配車システム」、「ユーザーアプリ」、「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。
- (ウ) 同じシステム・予約ツールで、他地域への横展開が可能な汎用性及び拡張性の高いシステムであること。また、地域ごとの運行環境や運用条件に応じて、地域ごとに別システムや別予約ツールを構築する方式ではなく、同一のシステム基盤上で、各地域別にシステム要件（予約受付方法、運賃設定等）を設定変更できること。

イ システムの提供範囲

「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。

ウ システム要件

(ア) デマンド配車システム

- ・ 効率的な配車、運行ルート の提案、運行指示を可能としたシステムとすること。
- ・ 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）からの予約が可能であることを必須要件とする。
なお、LINEミニアプリによる予約機能については、対応していることが望ましい。
- ・ 利用者からの予約（電話、ユーザーアプリ）を受け付け、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。また、ユーザーアプリからの予約では配車時刻・到着予想時刻・乗降場所を案内できること。
- ・ 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。
- ・ 予約締切時刻を任意に指定することができること。
- ・ 予約受付方法は「事前予約」に対応し、国内での実績を有すること。
なお、「即時予約」については必須要件としないが、対応していることが望ましい。
※ 即時予約とは、利用者が乗車を希望する時点において、予約受付が特定の時刻以前（例：乗車30分前等）に限定されることなく、乗車直前の予約を含めて受付可能であり、配車条件が合致した場合に、速やかに配車・乗車が成立し得る予約方式を指す。
- ・ 運行区域・通行不可道路の設定が可能であること。
- ・ 距離別又はゾーン制の運賃設定ができる機能を有すること。
- ・ 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、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。また、本市の敬老乗車証といった割引制度にも対応できる機能を有すること。
- ・ キャッシュレス決済（二次元コードやクレジットカード等）の事前決済と連携できる機能を有すること。

- ・ システム上でデジタルクーポン・電子上の定期券・回数券などの発行・運用が可能であること。
- ・ 電話予約とアプリ予約とで異なった運賃を設定することができ、電話オペレーターは電話予約用運賃を、アプリ予約者はアプリ予約用運賃を自動で選択することができ、また各運賃は常に自動でドライバーに表示できる機能を有すること。
- ・ 鉄道や路線バス等の他交通機関との乗継割引等の設定が可能なシステムであること。
- ・ 一度運行の予約が確定した車両を、その後の予約・運行状況の変動に応じて、随時適切に組み替えることにより、常に最適な車両の配車、乗合が可能なシステムであること。

(イ) ユーザーアプリ

① ネイティブアプリ

- ・ 予約の確定及び予約状況の確認、そのキャンセル、乗降場所の案内、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場所を確定し、ユーザーアプリ上でも確認できること。
- ・ 乗車人数、乗車希望時刻を任意に指定することができること。
- ・ キャッシュレス決済の事前決済に対応可能なこと
- ・ 英語表記に対応していること。
- ・ i O S と A n d r o i d 双方に対応すること。

② L I N E ミニアプリ

上記①の機能に加え、下記事項に対応できること。

- ・ 指定した公式L I N E から予約機能を起動できること。
- ・ L I N E ミニアプリ内で登録・予約が完結すること (W e b の予約ログインページへ画面遷移しログインする形式は不可)。
- ・ L I N E I D と連携することでパスワード及び認証コードの設定・入力が不要であること。
- ・ L I N E I D と連携することで、L I N E で会員登録の際には、既存のL I N E アカウントから名前・電話番号を自動取得し、登録において、名前・電話番号の入力を省略できること。

(ウ) ドライバーアプリ

- ・ ドライバー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を表示など)。また、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。
- ・ 利用者が乗車及び降車した情報を、システムサーバへ送信する機能を有していること。
- ・ 利用者情報 (予約者の名前や会員番号)、収受すべき運賃、乗車人数を自動表示し、ドライバーが利用者を確認対応できること。
- ・ 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基に運行が継続できること。

- ・ 運行に必要な利用者に関する情報（利用者メモ、乗降場所メモなど）を共有する機能を有していること。
- ・ ドライバーアプリからユーザーに電話ができる機能を有すること。

(エ) 管理者Web

- ・ 指定のURLにアクセスすることで利用可能とすること。
- ・ 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。
- ・ 予約受付を停止した車両に既に紐づいている予約は、自動又は手動で他の車両に振り分ける等速やかに対処できる仕組みであること。
- ・ 運行事業者が、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、削除ができること。
- ・ 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。
- ・ 他地域へ拡大した場合において、単一の管理画面上で、複数の運行エリアを同時に表示し、一元的に管理する方式、並びに、地域ごとに表示を切り替えて管理する方式のいずれにも対応可能なシステムであること。

(2) システムの保守・運用

- ア 本市の就業時間内（平日8：45～17：30）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合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。
- イ 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

- ア 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。
- イ 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

- ア 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10回以上開催することとする。また、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) ユーザー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
- イ 上記のほか、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。
- ウ システム操作等に係る問合せに対応できる支援体制を確立すること。
- エ 利用者向けの操作マニュアルを提供すること。

(5) 実証運行支援業務

- ア 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、所轄警察署等）への説明・協議を行うに当たり、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。
 - イ 運行事業者による運行体制構築に向けた支援
 - 運行事業者が実証運行を実施するに当たり、運行体制の構築について、相談・支援を行うこと。
 - ウ 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。
 - エ その他事業運営に関わる支援
 - 契約後から運行開始までの間、随時打合せを行い、本市・運行事業者に対して、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。
 - オ 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・レポートにまとめ報告・提出し、課題や運行体制の改善について、交通事業経験者やデマンド交通支援実績で培った知見に基づく相談、打合せ、支援を行うこと。
- ※ 本項目は運行開始後の仕様とする。

(6) その他運行開始準備業務

- ア 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・印刷すること。
 - (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こと。
 - (ウ) パンフレット様式はA 3 仕上がり 2つ折りたたみ表裏、印刷4, 0 0 0部（マットコート 9 0 K g）
- イ 住民ドライバー募集チラシの制作及び印刷
 - (ア) 住民ドライバーの募集概要を記載したチラシを制作・印刷すること。
 - (イ) 制作数とチラシのデザインは、本市と協議して決定すること。
 - (ウ) チラシ様式はA 4 仕上がり表裏、印刷2, 5 0 0部（マットコート9 0 K g）
- ウ マグネットシート及びサービス名称
 - (ア) マグネットシートのデザイン及びサービス名称を提案すること。また、マグネットシートの

デザインはデマンド交通の車両であることが認識しやすいものとする。

(イ) 本市と協議のうえ決定したデザインのマグネットシートを制作すること（想定制作数：70枚、想定サイズ：300mm×700mm）

エ 車載器（ドライバータブレット）、周辺機器

住民ドライバーについては30名程度を想定しており、以下の物品について、それぞれ必要な台数分、用意すること。

車載器、周辺機器（カバー、保護シート、充電器、アーム、ケーブル等）、通信SIM等

(7) 将来の交通網再編の計画支援

地域内の路線バス、デマンド交通に加え、社会福祉協議会、地域団体、民間施設や医療施設の送迎サービス等のデータを統合的に分析し、将来にわたって持続可能な域内の交通網について、本市及び関係機関と共同して検討を行い、専門的な知見に基づいて改善案を提案すること。

(8) その他

ア 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。

イ 地域公共交通に関する業務について、本業務の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。

ウ 契約期間中に行った協議や打合せに係る議事録を作成すること。

(9) 成果品

成果物は、以下のとおりとし、資料については紙媒体で6部（各種マニュアルは10部）及び電子データを提出すること。

- ・ 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
- ・ プロジェクト計画書
- ・ 機能要件一覧
- ・ 保守・運用体制図
- ・ 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）
- ・ 打合せ議事録
- ・ ユーザーアプリマニュアル
- ・ ドライバーアプリマニュアル
- ・ 管理者Webマニュアル

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 その他の事項

(1) 関連法令及び条例の遵守

受託者は、業務等の実施に当たっては、関連諸法令及び条例等を遵守すること。

(2) 秘密保持義務

本委託業務によって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してはならない。
委託期間終了後も同様とすること。

(3) 個人情報の保護

個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律ほか関係法令、京都市個人情報保護条例及び別紙「情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」を遵守して取り扱うこと。

(4) 所有権及び著作権の取扱い

本委託業務により生じた所有権及び著作権（データ等含む）については、本市に帰属させるものとする。

(5) 損害賠償

本委託業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、本市の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理すること。

(6) 再委託の禁止

受託者は本業務の全部を一括して、若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、再委託承諾申請書を提出すること。

(7) 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。

運行区域図

