

## 仕 様 書

### 1 業務名

庄内町区域運行型デマンドタクシー予約配車システム導入事業業務委託

### 2 目的

庄内町では、令和8年3月に「庄内町地域公共交通計画」を策定した。この計画では基本方針を「住みやすい、住み続けたい町の基盤となる交通体系をつくる」とし、この基本方針を達成するために、「既存の町営バス・デマンドタクシー網の見直しと改善」「町外への移動手段の利便性向上」「だれでも利用しやすい環境整備と利用促進」の3つの取組方針を定め、事業に取り組んでいく。

取り組む事業の中でも「既存路線の区域運行型デマンドタクシーへの転換」を重点に考え、住みやすい、住み続けたい町の基盤となる交通体系を整備していくが、運行予定区域が町の居住エリアの半分以上の面積となるため、需要に応じて直接目的へ運行するデマンド交通にとっては広範囲であり、運行ルートを設定するにはデジタル技術を活用しなければ困難である。この問題をAIを活用したアプリ等により解決し、予約配車システムを導入した区域運行型デマンドタクシー「しょうないデマンド」を運行する。

本委託事業は「しょうないデマンド」の運行に不可欠な予約配車システム導入を委託するものである。

### 3 委託期間

(1) 委託期間は契約の日から令和11年3月31日までとする。

① システム構築期間

契約締結日の翌日から令和8年12月28日まで

② システム運営期間

構築期間終了から令和11年3月31日まで

(2) この業務は地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるが、契約の締結にあたっては、町の予算において減額又は削除があったときは、契約を変更し、又は解除することができる旨を付す。

### 4 区域運行型デマンドタクシーについて

区域運行型デマンドタクシー「しょうないデマンド」は次の運行を予定している。

(1) 運行区域 庄内町余目地域及び狩川地区

(2) 運行方法

一般乗用旅客自動車運送事業者が、町の委託に基づき、道路運送法(昭和26年法律第183号)第4条又は第21条の規定による許可を受けて利用者の乗り合いにより、次の各号に定める運行を行うものとする。

この仕様書において、町の委託を受けてデマンドタクシーの運行を行う交通

# 「別紙1」

事業者を「運行事業者」という。

## (3) 利用区間

デマンドタクシー利用区間の考え方は次のとおり。

- ① 利用者の自宅から指定乗降場所
- ② 指定乗降場所から利用者の自宅
- ③ 指定乗降場所から指定乗降場所
- ④ 指定乗降場所は庄内町余目地域及び狩川地区に最大100箇所程度を予定している。

## (4) 運行日及び運行時間

- ① 月曜日から金曜日までの平日(12月29日から1月3日までは運休とする)
- ② 運行時間は午前9時から午後4時までとし、午後4時発を最終便とする。

## (5) 利用者

事前に町に利用登録を行うこととする。利用登録は町が行う。

## (6) 運行車両

運行事業者所有の小型タクシー3台(1台当たりの定員4人)

## (7) 予約方法及び予約可能時間

予約は利用者本人が次の方法で行う。

### ア ユーザーアプリ(本事業にて構築)

予約可能期間:利用する日の1週間前から乗車2時間前まで

予約可能時間: **24時間**

### イ LINE連携機能(本事業にて構築)

予約可能期間:利用する日の1週間前から乗車2時間前まで

予約可能時間: **24時間**

### ウ 電話での予約(受電は運行事業者の行う予定)

予約可能期間:利用する日の1週間前から前日まで

予約可能時間:午後1時から午後5時まで

## (8) 使用料

- ① 使用料は、1回の乗車につき500円とする。
- ② 乳幼児(小学校就学の始期に達するまでの子ども) 無料
- ③ 小学生 300円
- ④ 身体障害者手帳の交付を受けている者、療育手帳の交付を受けている者又は精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者 300円
- ⑤ ④で規定する手帳の交付を受けている者の介助のために、同乗する者(手帳の交付を受けている者1人につき1人に限る。) 300円

## (9) 運行開始日

- ① 運行開始日 令和9年1月8日(金)
- ② 予約開始日 令和9年1月5日(火)

## 5 委託業務の内容

### (1) 予約配車システム構築業務

- (2) 運行事業者向けシステム研修周知業務
- (3) 利用者向けシステム研修周知業務
- (4) システム実装支援業務
- (5) 利用者向け広報業務
- (6) システムの保守・運用支援業務

## 6 予約配車システム構築業務

### (1) 概要

- ① システムは利用者からの予約に基づき、効率的な運行ルートを作成および運行をサポートするものとし、「AI デマンド予約配車システム」、「ユーザーアプリ」、「LINE連携機能」、「ドライバーアプリ」、「管理者WEB」にて構成すること。
  - ② スマートフォンを所持していない方など、アプリ操作による利用が困難な利用者に配慮し、運行事業者等が利用者からの電話による代理予約にも対応可能にすること
  - ③ システムの運行区域は、「しょうないデマンド」の運行区域とする。
  - ④ システム・アプリの使用者
    - ア ユーザーアプリ：利用者
    - イ LINE連携機能：利用者
    - ウ ドライバーアプリ：運行事業者
    - エ 管理者WEB：運行事業者、庄内町なお、運行事業者は複数社となる場合があり、複数社となった場合、同一運行事業者内で管理者WEB、ドライバーアプリ、利用者（予約）の関連付けができるものでなければならない。
  - ⑤ 名称及びデザイン
    - ア 町独自の名称が使用できるものであること
    - イ キャラクター、ロゴ、文字等の配置といったデザインについては町と協議し作成すること
  - ⑥ ドライバーアプリ、管理者WEBを利用するにあたっては、IDとパスワードによる認証を必須とするとともに、操作履歴などを確実に記録すること。
  - ⑦ 運行計画や停留所の追加・削除等の各種設定の変更が柔軟に対応でき、即時反映されること
  - ⑧ しょうないデマンドはタクシー車両3台で運行する予定であるが、将来的な運行区域、運行車両数の変更に対応できるものでなければならない。
- (2) AI デマンド予約配車システム（予約・配車・運行管理）に関する基本機能
- ① システムはクラウド型であること
  - ② 提供するシステムのデータセンターの立地場所が日本国内であること
  - ③ 利用者からの予約（電話、ユーザーアプリ、LINE連携機能）の情報を運行車両（ドライバーアプリ）へリアルタイムで配信できること

## 「別紙 1」

- ④ 予約可能時間の設定を任意で設定できること
- ⑤ 電話で予約を受付する際には、オペレーター等による代理登録ができること
- ⑥ 予約受付方法は即時予約方式・事前予約方式の双方に対応できること
- ⑦ 乗合のしやすさを独自にコントロールするための遠回り許容時間等のパラメータを変更でき、即時に配車ロジックに反映できること
- ⑧ 他の交通システムや外部サービスとのAPI連携が可能であること
- ⑨ 指定乗降場所・乗車人数・乗車時間等の変更を容易に追加・編集・削除可能であること

### (3) ユーザーアプリおよびLINE 連携機能に関する基本機能

LINE 連携機能は町公式 LINE からユーザーアプリと同様に予約の選択および確定、予約状況の確認、予約のキャンセル、指定乗降場所の案内等ができるものである。

項目	ユーザーアプリ	LINE 連携機能
① 次の利用者情報が登録できること。また、修正・削除ができること ア 氏名 イ 年齢（生年月日） ウ 性別（任意） エ 住所 オ 連絡先（電話番号）	必須	必須
② 利用者の操作のみで予約が完結できること	必須	必須
③ 予約の選択および確定、予約状況の確認、予約のキャンセル、指定乗降場所の案内ができること	必須	必須
④ 天災その他交通規制等やむを得ない事由により、一部の指定乗降場所が利用できない場合、ユーザーアプリ上でその旨の案内ができ、対象の指定乗降場所を選択できないように設定できること	必須	必須
⑤ 予約可能な乗車時間の候補が表示され選択できること	必須	必須
⑥ 往復の予約を一度にできること	必須	必須
⑦ 乗降時刻を予約一覧より確認できること	必須	必須
⑧ iOS及びAndroid OSを搭載したモバイル端末（スマートフォン・タブレット等）の端末で動作し「App Store」「Google Play」への登録申請配信までの一切の手続きを行うこと。また、各OSのメジャーアップデートに無償で対応すること。	必須	-
⑨ 利用者が予約をする際に出発地と目的地が同じ利用者（同乗者）を合わせて予約可能な機能を有すること。この際、同乗者の氏名、生年月日、性別、住所、連絡先の登録は不要。	必須	必須
⑩ 使用料に関して、利用者属性に応じた設定およびアプリ上で使用料の区分に応じて人数を選択し、予約ができること。 ① 大人（中学生以上）	必須	必須

② 乳幼児 ③ 小学生 ④ 障がい者 ⑤ 障がい者の介助者		
⑪ 指定乗降場所の表示は写真や説明が掲載できる機能を有すること	推奨	推奨
⑫ 指定乗降場所以外にも、目的地となり得る施設の位置も確認することができ、最寄りの指定乗降場所を案内できること	推奨	推奨
⑬ 過去の予約履歴の中から再予約に進めること	推奨	推奨
⑭ その他利便性向上および利用促進に係る機能を有すること	推奨	推奨

## (4) ドライバーアプリに関する基本機能

- ① 運行車両一台につき、ドライバーアプリが利用可能なタブレット端末、充電器一式を同時に導入する。「しょうないデマンド」では運行車両3台を計画している。本事業においては予備端末を含めて5台調達する。  
ア タブレット端末は町が運行事業者に貸与するものとする。  
イ タブレット端末はドライバーアプリをインストールし、アプリが利用可能な状態にして導入すること。町は通信契約を行わない。  
ウ タブレット端末は運行エリア全域で利用でき、業務に支障が出ない通信速度の通信会社を選択すること。
- ② 運転士に対するナビゲーション機能(利用者の指定乗降場所や運行ルートの表示等)を有すること
- ③ 各指定乗降場所の利用者を確認できること
- ④ 利用者が予約した際に、ドライバーへ適切な通知を行う機能を有すること
- ⑤ タブレット紛失時に個人情報漏洩を防止する機能を有すること
- ⑥ ドライバーからユーザーアプリ利用者に向けて定型文で必要な通知(予約確認等)ができること。またその定型文は自由に編集できること
- ⑦ アプリ・LINE・電話、どの手段で予約した乗客か確認が行えること。
- ⑧ 管理者からの連絡内容を表示できること。

## (5) 運行管理機能(管理者WEB)

- ① 多要素認証等のセキュリティを担保した対応を行った上で、指定のURLにアクセスすることで利用可能とすること
- ② 車両予約機能  
運行車両の予約状況や位置情報の把握ができること
- ③ 車両検索機能  
電話予約の登録時に、AIによる効率的な車両の検索の他、その時の状況により、意図的に指定した車両に配車させる機能を有すること
- ④ 利用者予約機能  
利用者の予約情報を確認できるとともに、予約情報の登録・修正・削除ができること

## 「別紙1」

### ⑤ 車両管理機能

利用者の情報を代理で登録・修正、削除することができ、情報のリスト表示ができること。運行する車両の登録・修正・削除ができ、運行により取得する乗降データの出力ができること

### ⑥ 運行管理機能

異常発生時に管理者WEBで特定の車両に対し、新規の予約を一時的に停止することができ、過去の記録についての確認ができること

### ⑦ 運行実績機能

運行実績(日時・車両別の運行、予約・利用者数、乗降場所の利用数などの把握・集計)、迎車以外の移動に関する実績を随時確認することができ、Excel等のファイル形式でのダウンロードができること

### ⑧ その他

予約の埋まり具合や遅延が視覚的に分かるインターフェースを備え、1つの画面で各車両の予約状況、予約元(アプリ予約・電話予約等)、および遅延状況をリアルタイムに把握できること

## 7 運行事業者向けシステム研修周知業務

運行事業者向けにドライバーアプリ、運行管理機能(管理者WEB)の説明を行うこと。

- (1) 町との協議の上、操作マニュアルを作成すること
- (2) 運行事業者を対象とした操作研修会において、講師を務めること。  
回数は2回を想定している。運行事業者との連絡調整は町が行う。
- (3) 操作研修会は、本番環境と同等で受講者が実際に端末を操作する内容とすること
- (4) 操作研修会は、対面での研修を原則とし、必要に応じてオンライン研修、動画配信による研修を実施し、運行開始の業務に支障がないよう配慮すること
- (5) 操作研修会は令和8年11月～12月を予定している。

## 8 利用者向けシステム研修周知業務

利用者向けにユーザーアプリ、LINEアプリ説明を行うこと。

- (1) 町との協議の上、操作マニュアルを作成すること
- (2) 利用者を対象とした操作研修会において、講師を務めること。  
回数は6回を想定している。利用者の募集、連絡調整は町が行う。
- (3) 操作研修会は、本番環境と同等で受講者が実際に端末を操作する内容とすること
- (4) 操作研修会は、対面での研修を原則とし、必要に応じてオンライン研修、動画配信による研修を実施し、運行開始の業務に支障がないよう配慮すること
- (5) 操作研修会は令和8年11月～令和9年2月を予定している。

## 9 システム実装支援業務

### (1) 進捗管理

契約後、運行開始までの準備および運行開始後の町が定めるまでの期間、町と随時打合せを行い、事業の進捗に係る相談や支援を行うこと。

### (2) 運行事業者による運行体制構築に向けた支援

システムの利用方法やオペレーション業務など運行事業者が行う業務全般に対して相談や支援を行うこと。

### (3) 地域合意形成に向けた支援

本事業における地域住民や関係機関(地方運輸局等)への説明、協議を実施するにあたっての企画、資料作成等の準備を行うこと。

### (4) 効果測定

① AI デマンド予約配車システムによる利用者の移動の利便性の向上について確認すること。また利用者意見等サービス改善に資する情報を分析すること。

② 委託者と協議のうえ、①の分析を目的としたアンケートを作成すること。

③ アンケートの対象はアプリ利用者とする。

④ アンケートはWEBで行い、専用のページを準備し、受託者にて収集を行うこと。

と。

⑤ 収集したアンケート結果に基づき、分析(アンケート結果をグラフで可視化する等)を行い、分析結果を提出すること。

### (5) 改善提案

運行開始後の利用データの実績集計・分析を実施・報告し、運行体制の改善について、相談・支援を行うこと。

### (6) 継続的なサービス周知・利用拡大に向けた取り組みについて知見があれば提案に含めること。

## 10 利用者向け広報業務

予約配車システムの浸透、利用促進に向けた広報誌の作成や、プレスリリース、利用者向けシステム研修周知の実施に当たり、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。

あわせて「しょうないデマンド」の利用促進策を提案すること。

また、次の制作物を作成すること。

制作物	仕様	数量
(1) 利用者向けのり方ガイド	A5カラー 8ページ程度 冊子タイプ	10,000冊
(2) 指定乗降場所MAP	A3カラー 1枚両面印刷 二つ折り	10,000枚
(3) 指定乗降場所表示看板	一目で指定乗降場所とわかるデザイン	100個
(4) タクシー車両用マグネットシート	一目で「しょうないデマンド運行車両」とわかるデザイン	6枚

## 11 システムの保守・運用支援

- (1) 本業務又は本業務に関連する事項における町からの問合せについて、適切な助言を行うこと。
- (2) 予約配車システムの運用管理を行うこと。運用管理を統括する責任者と業務を遂行する担当者を設け、緊急時の対応などの本業務を円滑に進める体制を整えること。
- (3) 各職員の職務や職位に応じたアクセス制御を実施し、不正接続・利用、情報漏洩、データ改ざんを防止する措置を講じるとともに、システムへの不正アクセスを監視し、必要に応じて町へ連絡する体制を整えておくこと。
- (4) システムの稼働時間は原則24時間365日とすること。
- (5) 障害が発生した場合は、速やかに町に連絡するとともに、直ちに状況の確認を行い、障害原因の特定、復旧作業を実施すること。
- (6) 障害が発生した場合の連絡窓口を明らかにすること。
- (7) バージョンアップ等によりシステムを停止する必要が発生した場合は、必ず町と協議すること。
- (8) パッケージとして実施されるシステム機能の強化追加、修正等については、追加の費用なく提供すること。
- (9) アプリを用いる場合、iOS 端末向けアプリは「App Store」、Android 端末向けアプリは「Google Play」への登録、申請、配信までの一切の手続きを行うこと。また登録後の維持管理を行うこと。
- (10) 運用の安定化、効率化等につながる事項については、積極的な提案を心がけること。
- (11) ドライバーアプリを使用する端末の動作及び通信環境の保守を行うこと。
- (12) ドライバーアプリ、管理者WEBに係る運行事業者からの使用方法を含めた問合せに対応すること。

## 12 提出書類・成果品等

- (1) 事業着手時  
本業務の着手に先立ち、受託者は委託者と協議し、その承認を得たうえで、速やかに次の書類を提出するものとする。
  - ① 業務実施計画書
  - ② 業務工程表
- (2) 予約配車システム構築業務に関するもの
  - ① AI デマンド予約配車システム一式
  - ② プロジェクト計画書
  - ③ サービス説明書
  - ④ サービス利用規約
  - ⑤ システム設定書

## 「別紙 1」

- ⑥ ドライバーアプリ用タブレット端末（充電器等含む）1式×5セット
- (3) 運行事業者向けシステム研修周知業務及び利用者向けシステム研修周知業務に関するもの
  - ① ユーザーアプリマニュアル
  - ② LINE アプリマニュアル
  - ③ ドライバーアプリマニュアル
  - ④ 管理者WEBマニュアル
- (4) システム実装支援業務に関するもの
  - ① 利用者アンケート収集、分析報告
- (5) 利用者向け広報業務に関するもの
  - ① 利用者向けのり方ガイド 10,000冊
  - ② 指定乗降場所MAP 10,000枚
  - ③ 指定乗降場所表示看板 100個
- (6) システムの保守・運用支援業務に関するもの
  - ① 保守・運用体制図
- (7) その他
  - ① 業務に係る打合せ議事録

### 13 検査

成果品については、委託者の検査を受けることとし、検査、承認を得て、成果品の引渡しを行うものとする。

### 14 履行場所

本業務の成果品は、委託者の指定した場所へ納品するものとする。

### 15 その他

#### (1) 法令遵守等

受託者は、業務を円滑に遂行するために、庄内町財務規則（平成17年規則第51号）、庄内町個人情報の保護に関する法律施行条例（平成5年条例第5号）等をはじめとする各種関係法令、規則等を遵守すること。

#### (2) 守秘義務

受託者は、業務の遂行上知り得た事項を他に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

#### (3) 個人情報の保護及び適正管理

受託者は、本業務により知り得た個人情報を本業務の目的以外に使用してはならない。なお、契約終了後も同様とする。また、必要がなくなった個人情報は、速やかに廃棄・消去すること。

#### (4) 損害賠償責任

受託者が本業務の実施に際し、町又は第三者に損害を与えた場合等にあつては、

## 「別紙1」

直ちにその損害を賠償しなければならない。

成果品納入後に発生した受託者の責めによる不備が発見された場合は、無償で、速やかに必要な措置を行うものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。

### (5) 損害措置

本業務の実施により、第三者に与えた損害は、町に起因するものを除き、全て受託者の責任として対応すること。

### (6) 著作権等

本業務の履行により新規に設計・構築したシステム・広報物の著作権は、町に帰属するものとする。ただし、本業務開始前に受託者が所有している著作権、外部から提供されているコンテンツに係る著作権についてはこの限りではない。また、当該システムをサービスとして提供する場合、その著作権は受託者に帰属する。

### (7) 業務の再委託

受託者は、本業務の一部を第三者に再委託することができる。ただし、予め書面により再委託の内容、再委託先、その他委託先に対する管理方法と管理責任等、その内容を明らかにして、書面にて町の承認を得ること。

なお、承認を得た再委託先も受託者と同様の義務を負うものとし、受託者は、再委託先に本業務に係る情報セキュリティ保持等の義務を遵守させるために必要な措置をとらなければならない。

### (8) その他

- ① 業務遂行にあたっては、責任者及び担当者を明らかにしたうえで、業務の進捗状況を把握しながら、必要に応じて町と随時打合せを実施し、業務を円滑に進めること。
- ② 受託者は、システム導入に伴い、業務に係るシステムの設定変更等が必要となる場合には、事前に町と協議し承認を受けること。
- ③ 本仕様書に定めのない事項が発生した場合及び疑義が発生した場合は、町と受託者で協議のうえ、定めるものとする。
- ④ 本業務において送信する電子メール及び電子メールに添付する書類については、コンピューターウイルス感染に対する予防、検出及び駆除のための最新の処理を実施するものとする。

# 「別紙1」

「参考情報」既存路線の区域運行型デマンドタクシーへの転換について

庄内町地域公共交通計画より抜粋

既存路線の区域運行型デマンドタクシーへの転換

- ・ 1便当たりの利用者が少ない循環路線4路線とデマンドタクシー2路線を区域運行型デマンドタクシー（しょうないデマンド）へ転換し、運行している地域を統合する。
- ・ 転換を行う際はA I 予約配車システム（アプリ）を導入し、スマートフォンから予約ができるようにし、また、配車も同時に行えるようにすることで効率的な運行になるように努める。
- ・ 手続き、買物、通院に利用できるように乗降拠点を設置する。

路線	現在	見直し
循環路線（小出新田循環線）	町営バス	しょうないデマンド （区域運行）
循環路線（家根合循環線）		
循環路線（狩川循環線）		
循環路線（平岡循環線）		
三ヶ沢狩川線	デマンドタクシー （不定期定路線）	
出川原狩川線		

廃止予定路線の直近3か年の実績（単位：人）

路線	令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		うち 70歳 以上		うち 70歳 以上		うち 70歳 以上
循環路線（小出新田循環線）	1,236	1,188	1,035	969	786	670
循環路線（家根合循環線）	1,217	1,066	953	794	559	497
循環路線（狩川循環線）	357	299	463	200	466	168
循環路線（平岡循環線）	487	337	621	566	650	595
三ヶ沢狩川線	1,917	1,607	1,263	977	1,066	1,064
出川原狩川線	836	836	1,077	1,077	900	900
合計	6,050	5,333	4,583	4,583	4,427	3,894