

岐南町 AI オンデマンド交通運行業務仕様書

1 仕様書番号

くらし委第 R8-38 号

2 案件名称

岐南町 AI オンデマンド交通運行業務

3 業務の目的

現在、岐南町（以下「町」という。）において運行しているコミュニティタクシーについては、令和7年度までに実施したアンケート及びワークショップから、「事前予約と予約確認の2回の電話が必要であること」、「1時間単位の運行で予約時間も1時間刻みで便数が少ない」等の課題が浮かび上がっている。

これらの課題解決のため、AI を活用した効率的な配車により、利用者予約に対し、リアルタイムに最適配車、運行ルートの設定等を行うシステムを用いたデマンドタクシーの実証運行を実施することで、利便性や採算性の観点から現行のコミュニティタクシーと比較した AI オンデマンド交通の有用性等について、比較検証するとともに本町における最適な運行方法を確立させることにより、本格運行へ移行することを目的とする。

4 履行期間

契約日から令和9年3月31日（月）まで

5 業務の内容

(1) 運行概要

① 運行方法

事前に会員登録された利用者からの、Web ページやアプリケーション等からの予約、もしくは電話予約によるデマンド運行（停留所方式区域運行）とし、指定の乗降場でのみ乗降可能なミーティングポイント型の運行とする

② 運行区域

現行のコミュニティタクシーの運行区域（岐南町、笠松町の一部）とする。また、各務原市の一部としてイオンモール各務原インターへの乗り入れも運行区域に加えるものとする。なお、町から指定する以外の運行区域の設定については、受注者からの提案を受け協議するものとする。

③乗降地点

指定する区域内に 100 箇所～120 箇所程度設置する
なお、乗降地点の場所は、町と協議して決定すること。

④運行開始

令和9年1月（予定）

⑤運行日

月曜日～金曜日（土・日・年末年始（12月29日～1月3日）は運休）

⑥運行時間帯

午前8時30分から午後5時30分まで

⑦運行車両

ア 乗客定員が5人以上の普通自動車1台（ドライブレコーダー、車載端末、キャッシュレス決済が可能な非接触型決済機を装備）を用意し、車両の点検、車内清掃、洗車等日々安全、清潔な車両で運行すること。

なお、車両の定期点検、事故・故障時等の予備車両についても確保すること。

イ 車両に利用者が、本業務の車両だと認識しやすいラッピング（マグネットシート等可）をデザイン及び制作し、車両に掲示すること。

ウ 事故の発生等で本業務の遂行に障害が発生した場合、利用者の安全確保を最優先して処理にあたり、関係機関への連絡や法令等に基づく整備、代替車両の手配その他速やかな対応をすること。

エ 本業務に使用する車両全てに以下に示す内容の補償を下限とし、任意保険又は共済保険に加入することとする。

（ア）対人賠償 無制限

（イ）対物賠償 無制限

（ウ）人身損害 無制限

⑧予約受付

受付開始：利用希望日時の2週間前から

受付期限：利用希望日時の20分前から30分前まで

⑨運賃

ア 運賃収入は、受注者が受け取るものとする。

イ 基本運賃・減免運賃については下表のとおりとする。

なお、基本運賃は、上記の金額の範囲内で受注者が提案するものとし、運賃の決定は、町と協議して決定するものとする。

区分		運賃
基本運賃	1人1乗車	200円～250円
減免措置	運転免許証自主返納者	無料
	障害者手帳を所持する方	無料
	未就学児	無料

⑩運行上の注意

ア各乗降地点へ乗り入れる際は、利用者や当該施設の利用者の安全管理に十分注意すること。

イ敷地内に停車する際には、当該施設利用者の運行や駐車の影響にならないよう十分配慮すること。

ウ道路上において利用者を乗降させる場合は、車両左側からの乗降を基本とし、利用者の安全を確保すること。

エ道路運送法（昭和26年法律第183号）第21条による許可を受けて運行ができること。

オ運行にあたっては、道路運送法及び道路交通法（昭和35年法律第105号）をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。

⑪委託

ア受注者は、本業務のうち、車両運行に係る業務及び車両手配を一般乗用旅客自動車運送事業者（以下「運行事業者」という。）へ委託等を行うことができる。

イ運行事業者は、道路運送法第21条による許可を受けて運行ができる者に限る。

なお、許可申請等に係る事務手続及び必要経費は、受注者又は運行事業者が負担する。

(2) AI オンデマンド交通運行システム構築

①システムは、効率的な自動配車・自動運行ルートを生成するデマンド型システムであり、クラウドにて構築すること。

②インターネットによるオンライン受付及びオペレーターによる電話受付による利用予約に対応可能な予約システム及び体制を構築すること。

③インターネットでの予約は原則として24時間受け付けること。

④利用者のニーズに即した配車ができるシステムとすること。

⑤利用者からの予約希望時間を「乗車希望場所の出発時間」「降車希望場所の到着時間」のどちらの希望時間でも検索、配車できるシステムとすること。

⑥乗客定員分が同時に予約検索、配車が可能なシステムとすること。

⑦複数台の予約端末から、同時に予約等ができるシステムとすること。

- ⑧予約受付時に、利用者の希望時間に予約が取れなかった場合に、その希望時間に近い時間で予約が取れる候補を表示するシステムとすること。
 - ⑨利用者からの予約を受け付け、瞬時に配車と運行ルートの生成を行い、運行車両の車載端末へリアルタイムに配信できるとともに、利用者へ配車時刻・到着予想時刻・乗降地点を案内できること。
また、車載端末は、予備車両の分も含めて受注者が用意し、通信に係る費用も受注者の負担とする。
 - ⑩セキュリティが高いシステムとすること。
 - ⑪利用者の区分により、運転手が車載端末で乗車する利用者の運賃を確認する機能があり、かつシステムで運賃箱を管理できるシステムとすること。
 - ⑫予約の状況及び地図上で乗降地点及び車両の位置が確認できるシステムとすること。
 - ⑬利用者情報、乗降地点情報、予約情報、運行実績、乗合率、予約不成立状況等の運行データを蓄積し、町に提供すること。
 - ⑭文字の大きさや操作の簡素化等、高齢の利用者やモバイル端末等の使用が不慣れな利用者に配慮したシステムとすること。
 - ⑮システム障害が発生した際は、速やかに復旧の措置を行い、障害の原因や対応状況について、町に随時報告すること。
- (3) 会員登録
- ①会員登録をするための会員申込書等を作成、受付、会員証等の発行などを行うこと。また、インターネットでも会員登録の受付ができるようにすること。
 - ②会員申込に必要な情報は、町と協議して定めること。
 - ③会員番号の発行数の上限がないこと。
- (4) コールセンターの設置
- ①稼働時間は月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時30分までとし、常に電話の受付ができる体制を維持すること。
 - ②予約受付の際には、利用者から「氏名」、「会員番号」、「利用希望日時」、「希望乗降地点」等を聞き取り、復唱して確認のうえ予約を受付けること。
 - ③電話対応件数の上限がないこと。
 - ④利用者の指定場所に車両到着後、予定時刻を経過しても利用者が現れないと運転手から連絡を受けた場合は、利用者に電話連絡するなどの適切な対応を行うこと。
 - ⑤交通事情などにより、予約時間に大幅な遅延があった場合は、予約者へ

連絡をするなどの適切な対応を行うこと。また、台風等により運休した場合も同様に予約者へ連絡するなど適切な対応を行うこと。

- ⑥予約受付した際に、利用者の希望日時に予約が取れなかったなどの理由で予約が成立しなかった件数とその詳細（予約受付日時、予約希望日時、成立しなかった理由）を把握して町へ報告すること。

(5) 乗降地点案内看板の作成、設置許可、設置及び維持

- ①乗降地点案内看板をデザインし、制作すること。
なお、看板は風雨に耐えうるものとし、デザイン・規格は町と協議して決定すること。
- ②設置場所は現行のコミュニティバス及びコミュニティタクシーの停留所を基本としつつ、町と共同で最適な場所を検討し、必要に応じて安全に乗降ができるか現地確認を行うこと。
なお、現行のコミュニティバス及びコミュニティタクシーの停留所を活用する際には、必要に応じ補修すること。
- ③必要に応じて乗降地点看板の設置許可を取ること。
- ④町と協議し、(1) ②に定める乗降地点に看板設置を行うこと。
- ⑤設置後の維持、管理を行うこと。
- ⑥本業務終了後の看板撤去も町と協議して現地で行うこと。

(6) 住民周知活動

- ①地域での住民説明会を運行前1か月前までに実施すること。
- ②本業務の利用説明パンフレット、乗降場所マップを住民説明会前までにデザインし作成すること。
- ③地域住民への周知活動としてプレスリリース、住民説明会の実施における企画立案・資料の準備・説明事項の整理等を行うこと。
- ④住民説明会とは別に、会員登録の加入促進のため、住民の AI オンデマンド交通を用いた移動先と想定される場所で、周知活動や加入促進活動を実施すること。

(7) プロジェクトマネジメント業務

- ①受注者は、業務の実施体制、スケジュール、対象エリア、使用車両、配車方法、評価方法等を検討し、町と協議の上、業務実施計画書をまとめること。
- ②管理体制の構築
受注者は、本業務に関する責任者を置くこと。また、連絡体制を整備し、緊急時及び平常時の連絡、情報伝達が円滑にできるようにすること。
- ③業務全体の運営・進捗管理
協定手結後、実証運行開始までの準備及び実証運行開始後の結果報告

に至るまでの間、町と随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。

④地域の合意形成に向けた支援

地域住民・地権者・運行事業者・関係機関への説明・協議を行うこと。

⑤指導業務

円滑に運行できるよう事前に研修、運行テストを行うこと。

⑥利用促進に向けた支援

ア 会員登録支援に向けたチラシ等の作成、プレスリリース、住民説明会の実施における企画立案・資料の準備・説明等を行うこと。

イ 住民の利用や外出を促進するための企画を立案し実施すること。

⑦データ分析業務

ア 利用者数、乗降地点、運行の定時性を示すデータ（利用者へ予約時に通知した時刻と実際の時刻の差など）等の利用データの集計・分析を毎月実施し、運行体制の改善点とともに報告すること。

様式や方法については別途協議とする。

イ 実証運行により取得した各データを分析、検証し、今後も持続して運行することができるか検討を行うこと。

⑧実証運行終了後の総括、結果分析

実証運行終了後、結果を詳細に分析し、事業の成果、課題の整理及び改善を行うこと。

⑨本格運行に向けた支援

分析結果をもとに、次年度以降の道路運送法第4条による本格運行に向け準備を行うこと。

⑩国庫補助金等の申請・完了報告の支援

発注者の本事業における国庫補助金等の申請・完了報告にあたり、書類の作成や各種手続きについての支援や相談を行うこと。

(8) 岐南町地域公共交通計画の改定業務との調整

令和8年度中に岐南町地域公共交通計画の改定を予定しており、目標等の設定等について調整を行うこと。

(9) 問合せ等の対応

利用者等からの苦情、意見、質問等には、受注者が誠実に対応すること。判断が必要な内容、重大な案件等については、速やかに内容を町へ報告すること。

6 成果物

以下の納品物を町が指定する場所に、紙及び電子データで納品すること。

- (1) 業務実施計画書
- (2) サービス利用規約
- (3) 運用体制図
- (4) 利用説明パンフレット
- (5) 乗降場所マップ
- (6) 運用手順書
- (7) 説明会資料
- (8) 登録や利用に関する案内動画データ
- (9) 本業務実施の結果を分析した報告書（業務報告書一式）
- (10) その他町が必要と判断したもの

7 負担金の請求・支払

- (1) 町は、本事業の実施における対価として、受注者に負担金を支払う。
- (2) 負担金の請求・支払時期については、契約前に町と協議を行い決定する。ただし、本業務に掛かる金額は提案する見積金額を上限とする。

8 その他留意事項

(1) 打合せ・連絡調整

受注者は、本業務を円滑に遂行するため、町と連絡調整を密にし、必要に応じて適宜打合せを行うこと。

(2) 法令等の遵守

受託者は、業務等の実施にあたっては、関連法令及び条例等を遵守すること。

(3) 損害賠償責任

本業務に関して受注者が第三者に損害を与えた場合には、速やかに町に連絡すること。その場合の損害賠償責任は受注者が負うこと。

(4) 秘密保持

本業務により知り得た内容、結果及び個人情報等を本業務の目的以外に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。また、業務履行後も同様とする。個人情報の取扱いについては、個人情報の取扱いに関する特記仕様書のとおりとする。

(5) 再委託の禁止

受注者は、本業務の全部を一括して、又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、車両運行に係る業務に限り、町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、町に対し再委託予定先の会社概要、再委託の業務内容及び業務管理体制等を記載した再委託承諾願いを提出するものとする。

(6) 成果品の権利

本業務の成果品の権利は町に帰属するものとする。

町が承諾した場合を除き、受注者は成果品の公表をしてはならない。

(7) 疑義の解決

本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、町との協議により定めるものとする

個人情報の取扱いに関する特記仕様書

第1条 個人情報の保護に関する条例等の遵守

受注者は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び関係法令等に基づき、本個人情報の取扱いに関する特記仕様書(以下「特記仕様書」という。)を遵守しなければならない。

第2条 責任体制の整備

受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

第3条 作業責任者等の届出等

- 1 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により町に報告しなければならない。
- 2 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により町に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受注者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により町に報告しなければならない。
- 5 作業責任者は、特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

第4条 作業場所の特定

- 1 受注者は、個人情報を取り扱う場所(以下「作業場所」という。)を定め、業務の着手前に書面により町に報告しなければならない。
- 2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により町に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受注者は、町の事務所に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

第5条 教育の実施

- 1 受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記仕様書におけ

る作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

- 2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

第6条 守秘義務

- 1 受注者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報に第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。
- 2 受注者は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

第7条 再委託

- 1 受注者は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- 2 受注者は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を町に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、町に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 受注者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、町の求めに応じて、管理・監督の状況を町に対して適宜報告しなければならない。

第8条 派遣労働者等の利用時の措置

- 1 受注者は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 受注者は、町に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

第9条 個人情報の管理

受注者は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。

- (2) 町が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (3) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (4) 事前に町の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- (5) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (6) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (7) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (8) 個人情報の紛失、漏洩、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏洩等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- (9) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (10) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏洩につながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

第10条 提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止

受注者は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、町に無断で第三者へ提供してはならない。

第11条 受渡し

受注者は、町と受注者間の個人情報の受渡しに関しては、町が指定した手段、日時及び場所で行った上で、町に個人情報の預り証を提出しなければならない。

第12条 個人情報の返還又は廃棄

- 1 受注者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、町の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。
- 2 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により町に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し町から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

- 5 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により町に対して報告しなければならない。

第13条 定期報告及び緊急時報告

- 1 受注者は、町から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。
- 2 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

第14条 監査及び検査

- 1 町は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。
- 2 町は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

第15条 事故時の対応

- 1 受注者は、本委託業務に関し個人情報の漏洩等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに町に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、町の指示に従わなければならない。
- 2 受注者は、個人情報の漏洩等の事故が発生した場合に備え、町その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 町は、本委託業務に関し個人情報の漏洩等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

第16条 契約解除

- 1 町は、受注者が特記仕様書に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、町に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

第17条 損害賠償

受注者の故意又は過失を問わず、受注者が特記仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、町に対する損害を発生させた場合は、受注者は、町に対して、その損害を賠償しなければならない。