

宇土市予約型乗合タクシー「のりのり号」予約・運行管理システム構築・導入等業務委託及びシステム利用仕様書

1 業務名

宇土市予約型乗合タクシー「のりのり号」予約・運行管理システム構築・導入等業務委託及びシステム利用

2 目的

西部エリアから市中心部への通院・買物の手段となっている予約型乗合タクシー「のりのり号」について、予約運行管理をデジタル化することで、運行事業者の予約受付や運行管理の業務負荷軽減と利用者の利便性向上を図るため、専門的な技術と豊富な経験等を有する事業者にシステムの構築・導入等業務を委託し、システム利用することを目的とする。

3 契約期間

(1) 予約・運行管理システム構築・導入等業務委託

① 予約・運行管理システム構築・導入業務

契約締結日から令和6年12月1日（日）まで

② 実証実験等業務

令和6年12月2日（月）から令和7年1月31日（金）まで

(2) 予約・運行管理システム利用

令和6年12月2日（月）から令和7年3月31日（月）

4 業務内容

(1) 予約・運行管理システム構築・導入業務

① 委託業務の実施計画作成

業務の実施に先立ち、業務内容とそのスケジュールを明確にした業務実施計画書を市に提出し、市の承認を得て業務を実施するものとする。

② 初期プランニング、システム構築

- ・運行事業者の配車・運行管理の業務負荷を軽減するシステムとし、電話予約にも対応できるシステムであること。
- ・高齢者でも操作がしやすいLINEを活用した予約・運行管理システムとする。
- ・標準化された技術等を活用することにより、経費の節減を図ること。
- ・将来、マイカーを活用した市民ドライバーによるライドシェア（自家用有償運送）を導入することとなった場合にも活用できる拡張性のあるシステムとする。

③ システム導入、動作確認

- ・システムの円滑な運用ができるよう、令和6年12月1日（日）までに動作確認を完了すること。また、市、運行事業者等の運営関係者へシステムの使用方法の説明・指導を行うこと。
- ・運行事業者が行う業務全般に対して相談・支援を行うこと。

④ 周知・啓発用チラシ作成

利用促進に向けた支援として、周知啓発用チラシを作成、その他必要に応じて相談・支援を行うこと。

(2) 実証実験等業務

① 実証実験・効果検証・報告書作成

- ・システム運用後の効果を検証するため、令和6年12月2日（月）から令和7年1月31日（金）まで、実証実験を実施すること。
- ・実施した実証実験の効果検証を行い、報告書を提出すること。

(3) 予約・運行管理システム利用

① システム運用後、必要な保守等支援を行うこと。

- ・市、運行事業者からの電話又は電子メール等による問合せ、緊急時の対応などの保守・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構築すること。
- ・システム障害が発生した場合は、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、随時、市に報告すること。
- ・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、必要に応じて市へ連絡する体制を整えておくこと。
- ・管理者側アカウントについては、システムを利用するに当たり、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。
- ・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。

5 システム仕様の概要

別紙システム概要のとおりとする。なお、別紙の概要のシステム要件は必要最小限の機能であり、その他については提案事項とする。

6 成果品

成果物については、下記に示すものを適切な時期に納品すること。詳細については、事業者決定後に協議する。なお、本業務で作成された成果品の著作権は、宇土市が所有するものとする。

(1) 操作マニュアル

(2) サービス開始後の効果検証・報告書

7 業務体制

- (1) 本業務の責任者として、全体を十分に管理できる者を担当者とすること。
- (2) 本業務を完了させることが可能な能力と人員をチームとして編成すること。
- (3) 通常及び緊急時において迅速な連絡を可能とすること。
- (4) 問題等発生時の対応体制を明確にすること。
- (5) その他、本仕様書に記載のない事項については協議を行うこと。

8 支払方法

(1) 予約・運行管理システム構築・導入等業務委託料

受託者は業務完了後、検査の後、翌月 5 日までに請求書を提出し、委託者は令和 7 年 2 月 28 日（金）までに代金を支払うこととする。

(2) 予約・運行管理システム利用料

受託者は、システム利用の翌月に請求書を提出し、委託者は請求書を受理した日から起算して 30 日以内に代金を支払うこととする。ただし、令和 7 年 1 月分の利用料については、受託者は翌月 5 日までに請求書を提出し、委託者は令和 7 年 2 月 28 日（金）までに代金を支払うこととする。

9 秘密保持

受託者は、本業務で知り得た個人情報等をはじめとする事項について、秘密を保持し、宇土市の許可なく他に使用してはならず、在職中はもとより退職後であっても何人にも漏えいしてはならない。また、業務委託完了後は速やかに破棄すること。

10 疑義の解決

本委託業務の仕様書記載事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めない事項が生じた場合、受託者は宇土市と十分な打ち合わせ及び協議を行い、業務の遂行に支障のないよう努めなければならない。

11 その他

業務完了後、受託者の責任に帰すべき理由による成果品に不良箇所が発見された場合は、受託者の負担において速やかに訂正、補正その他必要な措置を行うものとする。

**宇土市予約型乗合タクシー「のりのり号」
予約・運行管理システム構築・導入等業務委託及びシステム利用**

■システム概要

宇土市予約型乗合タクシー「のりのり号」は、西部エリアから市中心部への通院・買物の手段となっている。予約・運行管理をデジタル化することで、運行事業者の予約受付や運行管理の業務負荷軽減と利用者の利便性向上を図る。システムは高齢者等でも操作しやすいLINEを活用したシステムとし、電話予約にも対応できるように、運行管理者が代理登録することも可能とする。また、将来、ライドシェア等を導入することとなった場合にも活用できる拡張性のあるシステムとする。

システム要件			
機能分類体系			要件
大項目	中項目	小項目	
■基本要件			
共通事項	サービス提供環境	機器環境	利用者の操作機器環境及び管理者の操作機器環境を指定する。 【利用者】 ・対応させる機器（スマートフォン） ・対応OSとそのバージョン iOS、Android 【管理者】 ・対応させる機器（PC） ・対応OSとそのバージョン Windows10 ・対応ブラウザとそのバージョン Google Chrome、Microsoft Edge
		ネットワーク環境	利用者側環境：インターネットで動作すること。 管理者側環境：インターネットで動作すること。 インターネット上の通信経路においては暗号化を行うこと。
		データ管理	アプリサービスの場合、サービスにおいて登録されるデータは、デバイス内には情報は保有せず、サービス提供クラウド環境（データセンター内）でデータを保有すること。 データのバックアップに関して、提案する環境が自治体の希望と異なる場合は、その理由やデータセキュリティ面で問題ないことを示すこと。 ・実環境でバックアップを行うことができる。 ・日次で5世代保有すること ・障害発生時の情報資産の退避先は発注者が指定した場合を除き全て日本国内であること。
			スマートフォンの端末故障時や機種変更時のデータ引継ぎが配慮がされていること。
	サービス提供時間	原則、24時間365日利用可能とすること。ただし、保守等の予定された停止については、この限りではない。	
	ライセンス・ユーザ数等	利用者側ユーザ数	利用者側アカウントライセンスが必要となる場合は、利用者ユーザー数として2,000アカウント以上対応すること。
		管理者側ユーザ数	管理者側アカウントライセンスが必要となる場合は、利用者ユーザー数として10アカウント以上対応すること。
	デザイン・操作性	デザイン	表示画面上の項目配置や色使い等、誰もが利用しやすいユニバーサルなデザインとなるよう指定。
		操作性	年配者にも操作がわかりやすいような画面設計がされている
	情報セキュリティ	認証資格	ISMS、プライバシーポリシーマークなど事業者における認証制度・評価制度への対応。

システム要件			
機能分類体系			要件
大項目	中項目	小項目	
	情報セキュリティ	個人情報・情報セキュリティの遵守	個人情報保護法および宇土市情報セキュリティ基本方針を遵守すること。
		システムログ	エラー情報の把握やUI/UXの改善に必要なログ情報を取得すること。
		アクセス・操作ログ	管理システムのアクセスログ・操作ログを取得すること。
		不正プログラム対策	システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境においては、コンピュータウィルス等不正プログラムの侵入や外部からの不正アクセスが起きないよう対策を講じるとともに、それら対策で用いるソフトウェアは常に最新の状態に保つこと。
			システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境で用いるOSやソフトウェアは、不正プログラム対策に係るパッチやバージョンアップなど適宜実施できる環境を準備すること。
		その他セキュリティ対策	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
	サービス終了時・契約満了時等の対応	保有データの提供	サービス開始後に利用者が入力した情報及び発注者が登録した情報のうち、発注者の情報管理権限を有する情報については、契約終了後全て抽出し発注者に提供すること。
		保有データの消去等	サービスを終了若しくはサービス利用契約終了後は、保有データを提供のうち、速やかにシステムから消去すること。消去においては、復元不可能な状態にすること。 データ消去後に、当該データを保存していた記憶装置の物理的破壊を行うとともに、そのエビデンスを提出すること。
		オプトアウト対応	利用者からの申し出により、当該利用者に関する情報を全部または一部削除できる機能。
	利用規約等	利用規約への同意	サービスの初回利用時やサービスに重要な変更を行った際には、利用者に利用規約の内容を提示し、確認（同意）をとることができること。
		自動取得情報への同意	機器の個体番号等、利用者がサービスを利用した場合に自動的に取得する情報を明示するとともに、それら情報取得について同意を得ることができること。（利用規約の確認に含む場合は不要）
		プライバシーポリシー	プライバシーポリシーを表示すること。
	統計機能	—	システム・サービスの運用状況や利用状況を定期又は任意の時点で集計する機能。 例：システム登録者数、アプリアクティブ利用者数、延べ利用回数 など
関係法規制への対応	—	サービスの稼働、運用・提供に関係する関係法規制を遵守するとともに、常に最新動向を把握し、適宜必要な見直し・改善を実施すること。	
著作権	—	第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受託者が行うこと。	
資格管理	利用者側アカウント管理	管理情報	利用者は、以下の情報を登録し利用登録を行えること。 （例）氏名、住所、電話番号など
		アカウント情報の修正・停止（廃止）	利用者自身がシステム上でアカウント情報の修正・停止（廃止）を行えること。 管理者が利用者のアカウント情報を確認・停止（廃止）・削除ができること。
		管理情報	以下の情報を登録し、管理者アカウントを作成できること。 （例）所属名、名前 など
	管理者側アカウント管理	アカウント設定方法・認証方法	ID・パスワードによるログインが可能なこと。

システム要件			
機能分類体系			要件
大項目	中項目	小項目	
■類型毎に異なる機能要件			
利用者向け機能	利用者アプリ (WEB) 機能	配車予約機能	LINEを活用した予約システムであること。
			乗降地点、乗車人数、乗車希望時間を指定して予約することができること。
			地図表示から乗降地点の指定が行えること。
			登録した乗降地点や過去の利用履歴から、乗降地点の選択が可能なこと。
			予約状況の確認、乗降地点の確認ができること。
		予約のキャンセルができること。	
		お知らせ受信	予約日時のリマインドや車両到着などの通知を受信できること。
配車システムの機能	運行計画	運行条件の設定	運行範囲を設定することができること。
	発着位置	指定位置乗降型	乗降地点の登録/変更/削除ができること。 地点登録等においては、地図画面上や一覧表示から容易にできるよう工夫すること。
	配車予約	配車予約	スマートフォンからの予約は、利用者の操作のみで受付が完了すること。 利用者の希望条件で予約できない場合は、希望時間近くの空き状況を案内すること。
			お知らせ通知
管理システム	予約機能	電話による予約受付	電話で受け付けた予約内容を利用者自身ではなく管理者等によりシステムへ代理で登録することができること。 予約を連続して登録する際に入力情報を流用できること。
		予約受付・確認	予約状況の一覧を表示できること。 予約のキャンセルが可能であること。
	運行計画	運行計画（ルート）	各車両の運行計画が一覧で表示できること。
		車両管理	登録車両の一覧を表示し、登録・変更・削除ができること。
	統計機能	運行実績の集計	運行実績を随時確認でき、エクセル等のファイル形式でダウンロードすることができること。
	連絡・通知機能	連絡・通知機能	利用者へのお知らせを配信することができること。