

デマンドタクシー“みぶまる”新予約管理システム導入業務委託 特記仕様書

本特記仕様書は、壬生町が運行する「デマンドタクシー みぶまる」の新予約管理システム（以下「本システム」）を導入・運用するにあたり、必要事項を示すものである。
業務の実施にあたっては、本特記仕様書の記載事項を遵守するとともに、必要に応じて発注者と打合せを行うものとする。

1. 業務の目的

壬生町にて運行している「デマンドタクシー みぶまる」について、令和3年度より現行のシステムを使用し、運行・管理等を行っているが、利用者の増加に伴うオペレーション作業の煩雑化、複雑化およびシステム上の脆弱性が露呈しつつある。
これを鑑み、利用者にとって「使いやすく」、「利用しやすい」だけでなく、オペレーション作業の効率化およびシステム強化を本業務の目的とする。

2. 履行期間(本システム導入部分)

契約締結日から令和9年3月31日まで

3. 新システムの利用期間

令和9年4月1日から60カ月間を予定。

4. 業務内容

(1) 新システムの設定等

運行内容(別紙1)に基づき、運行に必要となる各種データ登録等を行い、システムの導入および設定を行う。

システムは、本書に示すシステム仕様を確実に満たし、システム仕様に記載のない事項については、発注者と協議の上、決定する。

また、運行体系の変更、事業見直しに伴う本システムのプログラムの変更が必要な際には、プログラム変更の1カ月前迄に情報を受け取り、その後随時対応すること。

なお、その際の費用については発注者と協議の上決定する。

(2) システム利用方法の説明・指導

本システム構築後、円滑に業務運行へ移行するため、壬生町、運行委託先及びオペレーターに対して、システム概要、運用方法、操作マニュアルで実機による操作研修を以下の通り行うこと。

- ①. デマンド型交通運行管理システムが円滑な運行を行えるよう、本事業に関わる事務局、オペレーターに対して、十分な業務スキルを習得させるため、基本研修から運用開始期間まで数回程度の研修を実施すること。
また、新システムについての操作マニュアルを作成すること。

- ②. 研修スケジュール、実施場所については、壬生町と協議を行い決定すること。

- ③. 運用開始日には、初便から終便までの間、立ち合いを行うこと。

(3) システムの保守・運用

システム障害等のエラー発生に対応できる、受付窓口（平日9:00～17:00、土日祝日および年末年始（12/29～1/3）を除く）を設置し、電話及び電子メール、専用システム等による問い合わせに対して迅速な受付・対応を行うこと。

また、システム障害等のエラー発生時を想定した連絡網（ホットライン）等を整備すること。

(4) システムの評価

運行開始1か月間の運行実績について、評価及び取りまとめ及びアフター対応を行うこと。

5. システム仕様および構成

主要機器構成は表-1の通りとする。

表-1.主要機器構成

主要機器名称	摘要
予約配車システム一式	システムに必要な付属品、付帯設備等含む
予約受付端末2台	予約センターに配置。
車載機3台	予備1台含む、各車両に設置(1社あたり1台×3社分)

- ①. 本システムはSaaS/クラウド方式とし、PCのトラブルによるデータ、システムの消失が確実に発生しないものとする。
また、操作PCの故障時、代替PCのログインで簡単に操作切り替えが可能なものとするとともに、バックアップ機能も搭載すること。
- ②. システム貸借期間のシステム導入費は、システム初期導入費やシステムリース料、クラウドサーバー利用料、保守メンテナンス料、その他現地サポート費用等のシステムに関わる必要経費の全てを含むこと。
ただし、予約受付センターの設置費及び運営費(オペレーターの人件費、通話・通信料、プロバイダ利用料金等)、車両運行経費(ドライバー人件費、車両費、燃料費等)は含まないものとする。
- ③. 複数の受付端末が電話着信連動を可能とするCTIシステムを導入すること。
- ④. サーバーに対し、契約期間内において情報漏洩対策として、万全なセキュリティ対策を施すこと。
- ⑤. 新予約システムのシステムの機能要件、セキュリティ要件等の各種仕様の詳細については、次頁以降に示す。

6. その他

- ①. 疑義等が生じた際には、適宜発注者と協議を行うこと。
- ②. 業務を進める上で、本仕様書に記載が無いものであっても、総合的観点から導入すべき機能等がある場合には、積極的に提案を行うこと。
- ③. 業務中および業務後に、受注者の責による瑕疵が確認された場合には、迅速に対応を行うこと。

表-2.デマンドシステム機能 一覧

機 能	備 考
(1).予約システム ①. 予約受付について、電話だけでは無く、利用者がWEB、アプリによる予約ができること。 予約完了時には、その旨をメール等にて通知するシステムとすること。 ②. WEB、アプリ上で予約状況を確認できるようにし、空き状況をみながら、希望する時間帯の便の予約申請が常時可能であること。 ③. 予約内容及び履歴はWEB、アプリ上により確認できること。 ④. WEB、アプリを通じた予約情報は、受付システムに自動登録される機能を有すること。 ⑤. 予約状況は、利用者だけでなく、オペレーター、ドライバーにも確実に共有できる機能とすること。 (2).受付及び配車システム ①. 利用登録者情報を入力、登録することにより、即時利用が可能とすること。 ②. 利用登録者情報として、姓名、性別、生年月、現住所、3つ以上の電話番号、メールアドレス、車椅子利用の有無が登録可能とすること。 また、システムから随時変更、削除が可能であり、csv、もしくはExcel形式で随時登録者一覧の情報出力、登録者の利用履歴が可能であること。 ③. 利用者からの電話着信時に、システムに登録されている会員情報がシステム上に表示されること。 ④. 利用者の予約状況を常時確認できること。 ⑤. CTI機能の補助機能として、電話録音や受付時間外のガイダンス機能が搭載されていること。 (但し電話回線についてはアナログ回線に限る) ⑥. 「AIシステム」の活用により、予約状況・気象情報・道路交通情報等に応じた最適なルート設定を行い、利用者に対し迎車時刻及び目的地への到着予定時刻を通知する機能を有すること。 ⑦. 利用者の利用状況や、車両の運行状況などのあらゆるデータが蓄積・抽出できる機能を有すること。 特に、日、月、年単位での抽出、出力を容易とすること。 ⑧. 運行車両にタブレットを配置し、オペレーターとドライバーとで、利用者情報及び運行情報等が共有できること。 なお、不測の事態を想定し、タブレットは予備機を用意し、必要に応じて即時に使用な状態に整備すること。	専用アプリは無料ダウンロードのうえ使用可能とする。

表-3.セキュリティ要件一覧

機 能	備 考
インターネット上のあらゆる脅威を防ぐための対策として、必要な要件を以下に示す。 ①. サーバーと受付・配車システム及びドライバー用システム間のデータ通信は、SSL/TLSによる暗号化を行い、通信路におけるインターネットからのあらゆる脅威を防ぐものとする。 ②. ファイアウォールを接続して、外部からの不要なアクセスを確実に遮断する対策を講じること。 ③. ウイルス対策として、必要なシステムを導入し、毎月1回自動更新が可能とすること。	

表-4.導入ソフト一覧

機 能	備 考
新システム導入にあたり、以下のソフトを利用できるものとする。 壬生町全域の地図を搭載していること。	常時、最新版とする。

表-5.サーバー仕様一覧

機 能	備 考
サービス提供元のサーバーに関する要件は、以下のとおりとする。 ①. 電源は万全なバックアップ体制、空調システム、防火システムの完備等、サーバーとしての確実かつ安定的な運用が可能であること。 ②. サーバーは複数段階でのセキュリティーチェック、24時間監視等セキュリティ対策を行い、常時万全な状態を保持すること。 ③. サーバーは、衝撃や振動に耐えうる構造とすること。 ④. 本システムのデータベース、ログ等のバックアップは勿論、不正アクセスを検知／遮断する対策機器（UTM/IPS）を用いて、脆弱性を狙った不正アクセス、情報漏洩等を防止することができるセキュリティ対策がとられていること。 ⑤. サーバーへアクセスできる端末は、不正な端末からのアクセスを確実に制御できるものとする。	