

浪岡地区A I デマンド交通運行業務仕様書

- 1 業務名
浪岡地区A I デマンド交通運行業務
- 2 目的
利用者が事前に予約し、乗り合い運行する浪岡A I デマンド交通（以下「デマンド交通」という。）の運行を行い、青森市浪岡地区内における公共交通空白地区の解消及び高齢者等が利用しやすい地域公共交通サービスの提供を図ることを目的とする。
- 3 委託期間
令和7年4月1日から令和12年3月31日まで
- 4 運行区域
青森市浪岡の区域（「別添1 運行区域図」のとおり）
- 5 定義
この仕様書において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。
 - ① 一便
一便とは、一台のデマンド交通車両において、空車の状態から最初に乗車した利用者が、目的地で降車するまでの間に乗車（乗り合い）した全ての利用者が降車するまでの運行をいう。
 - ② 乗り合い人数
乗り合い人数とは、一便あたりの利用者数をいう。
 - ③ 利用料金
利用料金とは、デマンド交通の乗車1人につき1回（一便）当たりの運賃で、走行時間及び走行距離にかかわらず一便当たりの乗り合い人数等によって本仕様書で定める金額をいう。
- 6 業務内容
 - (1) 事業形態等
受託者は、道路運送法第4条の規定に基づく許可を受け、関係法令を遵守の上、業務を遂行するとともに、道路運送法に基づく許認可に係る申請業務等必要な事務を遅滞なく確実に行うこと。それに要する費用は受託者が負担する。
 - (2) 運行方式
デマンド交通の運行方式は、ドア・ツー・ドア方式による運行とし、利用者からの事前予約に基づき、乗り合いで運行する。
 - (3) 運行日及び運行時間
 - ・デマンド交通の運行日は、月曜日から土曜日まで（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月31日～1月2日）を除く）とする。
 - ・デマンド交通の運行時間は、午前8時から午後5時までとする。
 - ・ただし、委託者が必要と認めた場合は、運行日・運行時間を変更することができる。
 - (4) 運行車両
 - ・業務に使用する車両は、委託者が指定した車両とする。
 - ・運行車両は、乗車定員10名の車両3台（土曜日は2台）とする。ただし、予

約者数に著しい増減があるときは、委託者と受託者が協議し、運行車両・運行台数を変更することができるものとする。

- ・運行車両には、法令等に基づく装備を備えるとともに、デマンド交通車両であることが分かるよう車両の前後左右に委託者指定のロゴ（下図参照）を表示する。



- ・受託者は、使用する車両の整備・点検を行い、常に清潔を心掛けきれいな状態に清掃するとともに、感染症対策のために車内の手すり等の定期的な消毒及び換気を行うこと。また、車検、定期点検及び車両の故障等が発生した場合は、受託者が調達する代替車両にて対応すること。

(5) 利用料金

- ① 利用料金は、一便当たりの乗り合い人数ごとに次のとおりとする。
 - ・ 1人 400円
 - ・ 2人 300円
 - ・ 3人以上 200円
- ② 前号の規定にかかわらず、青森市高齢者福祉乗車証の交付を受けており、乗車時に提示する利用者の利用料金は一便当たり100円とする。
- ③ 前2号の規定にかかわらず、身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）または療育手帳制度について（昭和48年厚生事務次官通知）もしくは精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和25年法律第123号）に基づく障害者手帳の交付を受けており、乗車時に提示する者、小学生以下の者及び委託者が認めた無料券を使用する者の利用料金は無料とする。

(6) 運行業務

- ・受託者は、業務を円滑に遂行するために必要なデマンド交通の運転手（以下「運転者」という。）を常に配置する。
- ・受託者は、デマンド交通システム（以下「システム」という。）を用い、原則、車載端末に表示されたルートに従い運行するものとする。
- ・受託者は、利用者を安全かつ確実に輸送するよう運行を管理すること。
- ・受託者は、事故や天候不良等により運行に遅延や運休が生じた場合は、その都度遅滞なく委託者へ報告するとともに、速やかに当該便を予約している利用者による旨連絡を行うこと。
- ・受託者は、対人、対物、搭乗者及び車両の事故について一切の責任を負い、誠意をもって一切の処理を行うこと。
- ・受託者は、事故の発生等運行事業遂行に支障が生じた場合には、委託者へ速やかに連絡し、代替車両の手配等を行うこと。また、事故が発生した場合は、事故報告書を委託者に提出すること。
- ・受託者は、利用者数、利用料金の種別ごとの収入金額、燃料費等の運行記録に関する報告書を作成し、月毎にとりまとめ、翌月15日までに委託者に提出すること。
- ・運転者は、乗降場所に停車する際には、人の通行や駐車への妨げにならないよう十分配慮すること。
- ・運転者は、道路上において利用者を乗降させる場合は、車両左側（歩道側）からの乗降を基本とする。道路反対側に待機する利用者を乗車させる場合は、周

困の交通状況を確認し、安全に乗車できるよう適切な誘導を行うこと。

- ・運転者は、利用者が乗車する際には、予約した本人であるかどうか及び目的地を確認すること。
- ・運転者は、利用料金収受を行うこと。
- ・運転者は、利用料金の受領は原則として降車時に行うこと。
- ・運転者は、利用者の指定場所に利用者が現れない場合は、デマンド交通の予約等受付オペレーター（以下「オペレーター」という。）に連絡し、オペレーターから利用者本人に電話連絡してもらうなどの適切な対応を行うこと。
- ・受託者は、試運転等を含む運行業務の準備を行わなければならない。

(7) 利用予約受付業務

- ・受託者は、利用希望者から電話又はWEBでの予約を受け付ける。
- ・受託者は、利用予約受付業務に必要な専用電話回線及びデマンド交通システム設置費用等を負担する。
- ・委託者は、利用予約受付業務に係る電話基本料金、通話料金、インターネット回線使用料及び車載機の通信費用等を負担する。
- ・受託者は、オペレーターを配置し、電話予約の受付時間は、常に電話での受付ができる体制を維持すること。
- ・オペレーターは、利用予約受付、配車指示及び利用者等からの問い合わせ等に対応すること。
- ・オペレーターは、運転者から交通事情などにより予約者の乗車指定場所への到着時間が概ね10分を超える遅延が見込まれる旨の連絡を受けた場合は、速やかに予約者へ電話連絡をする等の適切な対応を行うこと。
- ・オペレーターは、予約受付の際には、利用者から氏名、利用日、希望する乗車時間、乗降場所及び人数等必要な情報を適切に確認し、予約を受け付けること。
- ・オペレーターは、予約人数が乗車定員に達するなどして、予約が受け付けられない場合は、乗車可能な時間を案内すること。
- ・オペレーターは、予約の内容がシステムを通じて車載端末に情報提供されている状況を確認するとともに、車両の現在地、配車状況等について確認し、予定どおりの運行が行われていない場合には、運転者に連絡し適切に対処すること。
- ・オペレーターは、浪岡地区の地理に一定程度理解のある者を配置することとし、利用者に寄り添った丁寧な対応を心がけること。

(8) システムの仕様

- ・システムは、クラウド型システムとすること。
- ・システムは、IDとパスワードによる認証を必須とする。
- ・システムは、運行車両内にて運転手が予約情報・経路等を確認するための車載端末を備えること。
- ・システムは、利用者からの予約に対し、AIを用いて効率的な運行経路やスケジュールを作成し、運行車両の車載端末に情報を配信することができること。また、作成したルートオペレーターが手動で編集することが可能であること。
- ・システムは、受託者、委託者いずれも利用者の予約状況を把握することができること。また、予約情報の修正、登録、キャンセルを行う機能を有していること。
- ・システムは、地図上で乗降場所の位置を確認できる機能を有していること。
- ・システムは、電話回線と連動し、利用者からの電話着信時にシステム画面上で顧客情報が自動表示されること。
- ・システムは、IP電話回線と連動し、PCに接続したヘッドセット等の機器を使いオペレーターと利用者が直接通話できること。
- ・システムは、住所検索や画面上のマップをマウス操作で乗降場所の位置を選択できること。また、選択地点をもとに予約作成が可能なこと。

- ・システムは、利用者の利用履歴をもとにして、利用者名の入力や乗降場所の位置選択を簡略化できる機能を有すること。
- ・システムは、利用者が利用予約をする際に、乗車希望場所・降車希望場所・乗車人数・乗車または降車希望日時を指定できること。
- ・システム及び車載端末は、乗降ポイントの走行順を表示できること。
- ・システム及び車載端末は、地図上で運行経路を確認できること。
- ・システム及び車載端末は、現在の車両位置が表示できること。
- ・システム及び車載端末は、運行に必要な利用者に関する情報（利用者メモ等）を共有する機能を有していること。
- ・システムは、受託者、委託者いずれも運行実績の情報が閲覧でき、CSV形式等で出力できること。

(9) 苦情等の報告

受託者は、利用者からの苦情、意見及び質問等に誠実に対応するとともに、委託者へ速やかに報告すること。

7 業務執行体制

- (1) 運行事業者は、本業務を執行するにあたり管理責任者を選任すること。
- (2) 管理責任者は、本業務に関する代表者として連絡体制を整え、緊急時及び平常時の連絡、情報伝達が円滑に行えるようにしておくこと。
- (3) 運転者は、法令等を遵守するとともに安全運行に万全を期し、業務を行うこと。
- (4) 運行中の事故等による損害又は障害等に対する賠償は、受託者がその責を負うこと。ただし、受託者の責によらないものはこの限りではない。
- (5) 本業務には、十分な知識を有する者を配置すること。

8 調査等に係る利用料金

委託者の職員等が調査等のため乗車する際には利用料金を徴収しないものとする。

9 モニタリング

受託者は、本事業の実績を評価するため委託者が必要に応じて行う利用実態等の調査に協力すること。

10 緊急時等の対応

- (1) 受託者は、天災地変や事故、イベント等により、運行に影響が生じる可能性がある場合は、その都度委託者と協議の上、運行の可否について決定する。ただし、緊急もしくは運行中に不測の事態に遭遇した場合は、受託者の判断において対応し、速やかに委託者に報告すること。なお、これらの理由により運休または遅延となる場合は、その旨を利用予約者に対して個別に連絡を行うこと。
- (2) 受託者は、災害等による事故が発生した際は、必要に応じて二次災害を防ぐ措置を行うこと。また、安全が確保できるまでは、運行を中止すること。

11 その他

- (1) 受託者は、業務に関連して知り得た情報は、契約期間中及び契約終了後にかかわらず、いかなる場合も第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、業務を円滑に遂行するため、逐次、委託者と打ち合わせを行わなければならない。
- (3) 受託者は、運転手及びオペレーターに対し、事業実施上、必要な指導や教育を実施し、事業に支障を来さないよう万全を期すものとする。

- (4) 受託者は、事業を実施するに当たっては、道路運送法、道路運送法施行令、道路運送法施行規則その他関係法令及び通知等を遵守すること。
- (5) 受託者は、事業を実施するに当たっては、適切な労務管理を実施する。
- (6) 受託者は、周知広報など利用促進に向けた取り組みを行うこと。
- (7) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、双方協議の上、決定するものとする。

別添 1 運行区域図

