常滑市呼べるバス（オンデマンド交通運行等）業務委託仕様書（案）

1　総則

常滑市(以下「当市」という。)が発注するオンデマンド交通運行並びに３（１）イ（ア）及び（イ）で示す定時定路線運行（以下「呼べるバス」という。）業務委託（以下「業務委託」という。）について、必要な事項を定める。

2　契約期間及び呼べるバス運行期間

令和８年４月 10 日（予定）から令和９年 11 月 30 日までとし、呼べるバスの運行期間は、令和８年 12 月１日から令和９年 11 月 30 日までとする。

3　業務委託の内容

業務委託の内容は、次のとおり（１）システム業務、（２）運行業務及び（３）その他業務で構成されるものとする。

（１）システム業務

ア　基本要件

呼べるバスの予約、効率的な運行ルートの作成、配車及び運行管理等を行うための、以下イ及びウで定める要件を満たす「ユーザーアプリ」、「ドライバーアプリ」、「運行管理機能」（以下これらを総称して「システム」という。）を提供すること。

イ　システムの提供範囲及び要件

（ア）別紙１のとおり、市内鬼崎エリアと中部エリアにおいて、少なくとも１台ずつの車両のオンデマンド交通運行及び鬼崎エリアにおける定時定路線運行を行う体制とする。

（イ）鬼崎エリアは時間帯によって定時定路線運行からオンデマンド交通運行に切り替わるものであり、各運行を同一の車両で行うことを想定しているが、別の車両で行うことも妨げない。ただし、別の車両を用いる場合も、各車両で（２）ウで示す各運行方式共通の支払方法に対応すること。

（ウ）ドライバーが、運行指示を受けるために使用する車載器端末等（タブレット等※ＳＩＭカード、その他車載器付属品含む）については、上記分の台数を用意すること。なお、車載器端末等については、３（２）カで定める予備車両を運行する場合に、速やかに移設・設置が

できるものであること。

（エ）車両はオンデマンド交通運行及び定時定路線運行共に乗合で運行されるものとし、オンデマンド交通運行にあたっては別紙２及び３で示す乗降スポットのルールに基づいた乗降を行い、鬼崎エリアにおける定時定路線運行にあたっては別紙４で示すダイヤ（案)、経路及びバス停とする。なお、経路及びバス停位置図の詳細は別紙５のとおりとする。また、乗降スポットについては契約期間中においても各エリアの範囲内で追加等の変更をする場合がある。

ウ　システム性能に関わる要件

（ア）基本機能

①　上記イにおいて、安定的かつ迅速に処理できる性能を有していること。

②　操作における応答時間は、利用者等ユーザーにストレスを与えないレスポンスを確保すること。

③　乗車予約関連の操作に特化したユーザーアプリからの予約が可能であること。なお、Web からの予約のみは認めない。

④　地域住民を含めたあらゆる利用者が、アプリ上で即時かつ簡単に会員登録ができ、かつその登録した情報をもとに、常に即時かつ簡単に予約利用ができることが望ましい。

⑤　会員登録は、名前と電話番号等必要最低限の項目で登録が可能であること。

⑥　利用者からの予約（電話・アプリ等）を受け付け、瞬時に運行車両へ乗車降車情報をリアルタイムに配信できること。

⑦　予約受付方法は「即時予約（予約締切時間を設けず、車両に空きがあれば予約後に待ち時間無しですぐに乗車が可能（予約後即乗車等）な予約)」、「事前予約」方式の双方に対応し、両機能を実装していること。

⑧　当市からの連絡により、運行範囲及び通過不可道路の設定が可能であること。また、(エ）で示す管理者 Web からの当市による設定も可能であれば提案すること。

⑨　（２）ウで示す販売方法等に対応すること。また、アプリ内の決済にあたっては、クレジットカード等キャッシュレス決済サービスと連携できる機能を保持すること。この場合において、アプリから、他アプリ等別システムに遷移することは妨げないが、同一アプリ内で決済できることが望ましい。

⑩　その他、「３業務委託の内容」全般に対応するシステム構築が可能であること。

（イ）ユーザーアプリ

①　ユーザーアプリは iOS と Android 双方に対応すること。

②　予約確定及び予約状況の確認、そのキャンセル、乗降ポイントの案内ができること。なお、予約については１日前から可能とすること。

③　アプリ上で、乗車人数、乗車希望時間、乗車スポット、降車スポット及び支払方法が設定・確認できること。また、降車希望時間、現在地・目的地に基づく最適な乗車スポット・降車スポットの提案及びその他メモ機能（ユーザーが任意に着衣物等を伝えることで、目印等を伝えられるものを想定している。）があることが望ましい。

④　ユーザー登録に際しては、アプリ上で完結可能なものとすることが望ましい。

⑤　カに示すコールセンターへの予約を含め、システム上利用者からの予約数に制限を設けられることが望ましい。

⑥　ユーザーの使用するアプリケーションは日本語を必須とし、その他英語等多言語にも対応していること。

⑦　別紙２で示す鬼崎エリアのエリア外の乗降スポット（常滑駅、大野町駅及び市役所・りんくう病院）について、別紙２で鬼崎エリアを青い枠線内とし、エリア外の乗降スポットと区別しているように、ユーザーアプリにおいても鬼崎エリアのエリア外であるように表示されることが望ましい。

⑧　ユーザーアプリ以外にＬＩＮＥミニアプリ等との連携といった利用者の利便性向上に繋がるものがあれば望ましい。

（ウ）ドライバーアプリ

①　ドライバーアプリは乗務員に対するナビゲーション機能を有すること（利用者の乗降場所及び運行ルートの表示等)。また、予約発生時に適切にドライバーに通知する機能を有すること。

②　利用者が乗車及び降車した情報を、システムサーバーや管理者 WEB へ送信する機能を有していること。

（エ）運行管理機能

①　当市が利用者の予約状況、配車中、乗車中といったリアルタイムの運行状況、運行実績等を確認できる運行管理機能を用意すること。

② 運行管理機能を有する管理者Ｗｅｂは、指定のＵＲＬにアクセスすることで利用可能になるものとし、クライアント端末にソフトウエアのインストールや環境設定ファイルの配置等を必要とせずに使用できるＷＥＢアプリケーション方式であること。また、現在稼働している以下に掲げる回線及びクライアント端末における動作を保証するものであること。

ａ 回線

インターネット回線

ｂ クライアント端末

(a) ＯＳ

Windows11 以降

(b) ブラウザ

MicrosoftEdge、Mozilla Firefox のうちのいずれか。両方対応可能であることが望ましい。なお、アクセスできるバージョンに制限がある場合は、質問書において申し出ること。

(c) ウイルス対策ソフト

ウイルス対策ソフトによってシステム動作に影響を与えないもの。

③ 運行管理機能のうち、システム障害、車両事故等による異常発生時については、管理者Ｗｅｂでの表示又は当市への連絡により、確実に当市が異常を発生していることが把握できるようにすること。

④ 管理者Ｗｅｂにて、運行データ（日毎の乗車時間・場所・人数、降車時間・場所・人数等）が出力（エクセル形式又はｃｓｖ形式）できること。また、これらの運行データ等を用いた受注者独自の分析資料が、管理者Ｗｅｂからの出力又は受注者から当市への送付されることがあれば望ましい。なお、運行データ及び分析資料は、常滑市地域公共交通協議会等において公開する可能性がある。

⑤ 上記④に係る運行データの、鬼崎エリアの定時定路線運行分については、便毎の乗客数のみを（２）ク（キ）に定める報告によることも可とするが、これ以外の捕捉内容・取り組み（例：バス停別の乗車数・降車数、ＯＤ調査等）があれば提案すること。

エ システムの設計・協議

当市と綿密な打ち合わせを行い、使用者に配慮した設計とし、本書に示す要求水準に沿ったシステムを構築すること。

オ　システムの保守・運用

（ア）本業務の委託期間中、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確立し、当市からの連絡・問い合わせに対応する一元的な担当窓口を設けること。

（イ）当市の就業時間内（平日８時３０分～１７時１５分）は当市からの電話及び電子メール等による問い合わせの受付を行うこと。ただし、緊急時においてはこの限りではない。

（ウ）システムへの不正アクセスやウイルス感染の監視を行う体制を整え、システム障害が発生した際においては速やかな復旧の措置を講じるとともに、原因や対応状況について当市に随時報告できる体制を整えておくこと。

（エ）システムにおけるブラウザソフト等のソフトウエアにバージョンアップがあった場合、システムの正常稼働を保証するとともに、必要な対応を行うこと。

カ　コールセンター

ユーザーアプリの利用が困難な利用者に配慮し、電話による配車受付手段（コールセンターの設置等）を用意すること。コールセンター（オペレーター含む）についてはシステムの提供範囲に含むものとし、受注者にて電話受付の管理・運営を行うこと。電話での受付時間は土日祝含む 10 時間（９時００分～１９時００分予定）とする。

（２）運行業務

ア　運行形態・時間・乗降スポット等

キに定める運行準備を行った上で、次の２エリアにおいて道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）第４条許可による運行を行うものとする。

（ア）鬼崎エリア（別紙１、２、４及び５）

※別紙２のとおり、一部エリア外の乗降スポット（常滑駅、大野町駅及び市役所・りんくう病院）の利用を可とするもの。

（イ）中部エリア（別紙１及び３）

イ　運行日数

365 日（年中無休）とする。なお、受注者は台風等の災害により、安全に運行することが困難な場合、当市と協議の上、運行を中止することができるものとする。

ウ　運賃

令和８年度中に開催予定の常滑市地域公共交通協議会の分科会である、運賃分科会で決定する予定である。なお、令和７年 11 月６日に開催した、第 14 回常滑市地域公共交通協議会での報告に基づく運賃（案）及び販売方法等は次のとおりである。

＜運賃（案）＞

項番	種類	金額	販売方法等
1	１乗車	400 円	現金及びクレジットカード等キャッシュレス決済に対応していること。
2	回数券	20 回 6,000 円	紙回数券。車内販売のみ。現金及びクレジットカード等キャッシュレス決済に対応していること。
3	乗り放題券	10 日 4,000 円 30 日 6,000 円	ユーザーアプリによる販売。
4	家族利用券	１名 1,000 円	ユーザーアプリによる販売。３の乗り放題券を購入した者の同居家族について、1,000 円を支払うことで同様のサービスが受けられるもの。

※未就学児及び身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者手帳の交付を受けている者及びその人を介助するために共に乗車する者は運賃無料とする。

※オンデマンド交通運行及び定時定路線運行共通の支払方式である。

※クレジットカード等キャッシュレス決済に係る手数料が発生する場合は、受託候補者と協議して定めるものとする。

※２～４の払い戻しは、運賃分科会での議論を踏まえ、受託候補者と協議して定めるものとする。

※２について、有効期限を設ける。

※３及び４について、鬼崎エリアの定時定路線運行での利用方法は、ユーザーアプリの運転手への提示になることを想定しているが、これらの不正利用対策があれば提案すること。また、提示以外の運用方法があれば、提案すること。

※４について、同居家族以外からの不正購入等の対策があれば提案すること。

※２～４について、鬼崎エリア及び中部エリアそれぞれ専用のものとする。

エ　運賃支払方法について

上記ウに係る支払方法に対応した資機材を用意すること。なお、資材には回数券を含むものとし、そのデザイン等については当市と協議して定めるものとする。

オ　運行車両

（ア）鬼崎エリア、中部エリアそれぞれで運行開始日までに少なくとも１台用意すること。

（イ）運行車両の仕様は、乗客定員８人以上かつ、概ね全長 5.4m、全幅 1.9m 以内の、別紙２、３、４及び５で示す乗降スポットや運行経路を通行できる車両であること。また、これら以外の仕様については、受託候補者からの提案により、協議して決定するものとする。

（ウ）運行車両は、道路運送車両の保安基準及び細目を定める告示に定められた基準を満たしていること。

（エ）運行車両には、ドライブレコーダー（車内外）、冷暖房設備を備えること。

（オ）運行車両に、当市が用意するラッピング、エンブレム及びシール等を貼付すること。なお、シール等には当市が実施する公共交通の自主財源獲得のための広告物及び市の広報物の掲出も含む。

カ　予備車両

車両の車検・故障・事故等に備え、受託者はあらかじめ予備車両を準備しておくこと。

なお、予備車両は、当市と愛知運輸支局の承認を受けた車両で、通常運行車両と同程度とする。また、予備車両を使用する場合は、迅速に対応をするとともに当市に遅滞なく連絡をし、車体には本業務で使用していることが分かるようにその旨を表示すること。

キ　運行準備

（ア）運行開始日までに道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）第４条許可等に関する審査基準を満たすこと。

（イ）運行開始日までに運行路線について各種法令に基づく許可、認可等を有すること。

（ウ）運行開始日までに各種法令に基づく施設、設備、体制が整い、問題なく運行できること。

（エ）運行開始日までに、別紙２、３、４及び５で示す乗降スポットや運行経路を試験走行し、通行方法等を確認すること。
（オ）次のクで定める運転者の指導監督、安全運行の指示等を行うための運行管理者を定め、運行開始日までに当市に通知するものとする。
（カ）本業務の実施にあたり、損害賠償任意保険に加入すること。

ク　運行管理
（ア）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。また、運行にあたっては、利用者に対して親切で責任ある適切な接客に努めると共に、運行に関する問合せ等に対応すること。
（イ）許認可に係る証書の写し、運行業務に係る業務従事者名簿、車両管理台帳、事故等の処理体制を示した書類等を当市に提出すること。なお、その後の異動についても同様とする。
（ウ）運行車両の管理として、運行前後の点検整備及び清掃並びに車検及び定期点検整備を行うこと。また、この管理には適正な注油及び燃料の給油といった対応や、運行車両、備品及び消耗品（標準タイヤ及びスタッドレスタイヤ等の交換費用負担を含む。）の購入並びにこれらの保管管理を含むものとする。
（エ）運行車両が故障し、修理に長時間を要するとき又は救援を必要とするときは、その内容を速やかに当市に報告するものとする。
（オ）運行車両の亡失又は損傷を受けた場合等には、直ちに最寄りの警察署又は交番に届け出るほか、適切な処置をとり、その内容を当市に報告するものとする。
（カ）運行車両内で遺失物を発見した場合は、運行管理者は、速やかにその旨を運行管理責任者に報告し、運行管理責任者の指示を受けるものとし、適切に管理するとともに受注者が警察へ届出するものとする。
（キ）毎月１０日までに前月分の乗降者数等の記録をメール又は書面にて提出すること。なお、３（１）ウ（エ）④及び⑤に定める運行データで同様の内容が確認できる場合は、これを要しないものとする。

ケ　事故の報告及び処理
事故等が発生した場合は、被害・加害を問わず速やかに負傷者の救護、警察への届出を行うとともに当市に報告し、協議のうえ、事故処理に当たること。

（３）その他業務

ア　プロジェクトマネジメント

（ア）業務進捗管理

契約後から業務完了までの間、システムの設計、運行業務のために必要な運行準備（道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）第４条許可等に係る手続きを含む。）及び運行開始後の業務進捗管理を行うこと。また、その状況について、当市と随時打ち合わせを行い、報告・協議を行うこと。

（イ）操作研修

①　運行開始日までに、当市を対象にした、管理者Ｗｅｂに係る操作研修を実施すること。操作研修に係るテキストや必要なデモ機材等は受託者が準備すること。

②　運行開始日までに、運行業務を行うドライバーを対象にした、ドライバーアプリ等に係る操作研修を実施すること。操作研修に係るテキストや必要なデモ機材等は受託者が準備すること。また、運行開始後において、新しいドライバーが、配置される場合においても同等の操作研修を実施すること。

イ　乗降スポットの表示について

乗降スポットについては、何らかの目印（ラミネート加工した印刷物の掲示等）が必要と考えているため、提案すること。また、当該目印を箇所数分用意すること。

なお、現時点で想定している箇所数は次のとおりである。

・鬼崎エリア

エリア内のスポット数：69 か所、エリア外のスポット数：３か所

・中部エリア

エリア内のスポット数：48 か所

ウ　その他

本仕様書は、業務実施に最低限必要と考えている事項を記載したものであり、地域説明会、周知広報の支援その他に関する受託者独自の発想・ノウハウや専門知識、事業を実施する上で効果的と考える提案等がある場合は、積極的に提案すること。

４　損害賠償

（１）　受注者の責めに帰すべき事由により、当市又は第三者に損害を与えたとき、受注者はその損害賠償の責任を負うものとする。

（２） 運行車両に係る自動車保険(任意保険)の対象となる対人、対物、搭乗者傷害及び自動車(車両)の事故について、受注者はその損害に対する賠償責任を負い、かつこれに伴う一切の費用を負担するものとする。

５　苦情等の対応及び報告

利用者からの呼べるバス運行に関する意見・苦情があった場合、受託者が責任を持って対応し、毎月１０日までに前月分の対応状況を取りまとめ、当市に報告すること。なお、急を要するものについては、一旦、当市にメール又は電話にて報告すること。

６　委託料

委託料については、運行開始後に支払うものとし、受託者は前月分までの本業務に係る経費から運賃収入（回数券、乗り放題券の収入（クレジットカード等に係る手数料を控除したもの。））を差し引いた額を委託料とし、別途定める集計表を添えて、毎月１０日までに当市に請求するものとし、請求書の様式については任意とする。また、当市は、請求のあった日から３０日以内に受託者の指定する銀行口座に振り込むものとする。なお、運賃収入が委託料を上回る場合は、受託者は当市に差額を納付するものとし、その方法については、別途協議して定めるものとする。なお、システム開発等初期導入に係る費用については、運行開始後最初に支払う委託料に含めることを想定している。

７　事業の継続が困難となった場合の措置

（１）本業務は、令和８年度当初予算の成立を前提としており、当市議会の議決を得られない場合は中止することとする。また、令和９年度について歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合には当該契約は解除する。

（２）受託者の責に帰すべき理由により、業務の継続が困難になった場合、当市は事業の取り消しをすることができるものとする。その場合、当市に生じた損害は、受託者が賠償するものとする。なお、次期受託者が円滑かつ支障なく呼べるバス運行業務を遂行できるように、必要な引き継ぎを行うものとする。

（３）双方の責めに帰することのできない事由により業務の継続が困難になった場合、事業継続等については双方で協議するものとする。

８　利用者の増加方策及び利用者状況調査等

受託者は、当市が行う利用促進事業や利用者状況調査を行う場合、積極的に協力すること。また、地域住民や地元交通事業者、関係各所（地方運輸局等）への説明・協議（国県への補助金の申請等も含む。）を行うにあたり、本業務範囲に係る資料の準備や説明事項の整理・相談・支援を行うこと。

また、受託者は常滑市地域公共交通協議会への出席を求められる場合があるため協力すること。

9　個人情報及び法人情報の取得・保護・管理など

（1）受注者は、本業務の実施上知り得た情報については、秘密を保持するとともに、契約目的以外に使用してはならない。また、契約期間終了後も同様とする。

（2）受注者は、個人情報及び法人情報の保護について十分に注意し、流出・損失を生じさせないこと。

（3）受注者は本業務の成果品を第三者に閲覧、複写又は譲渡してはならない。ただし、当市の承諾を得た場合はこの限りではない。

10　その他

本仕様書において定めのない事項については、協議して定めるものとする。