

## 燕・弥彦デマンド交通システム再構築業務仕様書

1. 件 名 燕・弥彦デマンド交通システム再構築業務
2. 納入場所 燕・弥彦地域公共交通会議が指定する場所
3. 納入期限 令和5年10月31日
4. システム利用期間 令和5年11月1日から令和10年10月31日（5年間）  
ただし、システム利用契約は会計年度ごとの契約とする。
5. 本業務の目的
  - (1) 本業務は、令和5年10月末で契約を満了するシステムについて、令和5年11月以降使用するシステムを選定し、システムの環境整備・導入・支援からシステムの保守・運行までを一連の業務として行うことを目的とする。
  - (2) 本業務により、予約センターのオペレーターは利用者の予約を素早く正確に把握し、オペレーション（配車）を行い、車両に搭載している車載機へ配車データを伝送する。また、ドライバーは車載機に伝送された配車データから、利用者の乗降車位置及び自車位置を把握し効率的な運行ルートでスムーズな運行を実現する。
  - (3) 本業務により、利用者がインターネットを通じて予約できるようにすることで、利用者の利便性を向上させ、さらに予約センターの予約電話の混雑緩和を図る。
  - (4) 本業務により導入したシステムが利用状況等のレポート機能を有することで、その機能を活用して更なる利用促進、時刻表や路線等の運行方式の改善、地元商店街等の集客施策の検討等に活用できるものとする。
6. 業務内容

本プロポーザルで決定した本業務の請負事業者（以下、受託者という。）は次の業務を行うものとする。

なお、記載の内容は、本業務に概ね必要と思われる事項について示すものであり、受託者の企画提案により調整するものとする。

  - (1) 委託業務の工程作成

受託者は、委託業務の手順及び遂行に必要な事項を企画・立案した業務計画書を作成するとともに、業務着手に必要な準備を行うこと。
  - (2) システムの環境整備

受託者は、システムを運用するにあたり、必要な機器・設備、及び稼働環境を整備すること。必要と思われる機器については概ね「7. システムの構成」及び「8. 予約受付端末・車載器要件」にあげるものとし、受託者の企画提案により調整するものとする。

なお、機器・設備等の調達にあたっては、初回一括購入にすることとし、設置箇所及び

設置方法については燕・弥彦地域公共交通会議（以下、発注者という。）及び受託者の協議の上調整するものとする。

また、システムの運用にあたり生じる予約センターのインターネット通信料、電話料については発注者の負担とし、車載器タブレットの通信料は受託者の負担とし見積書に含むものとする。

### (3) システムの導入

受託者は、予約センターのオペレーター用の予約受付端末 5 台及び車載器 9 台（予備 1 台を含む）を使用して運用することができるシステムを導入すること。その際、令和 5 年 11 月から円滑に業務が行われるよう、発注者が示す利用登録者情報、ランドマーク情報を既存システムから新システムへ移行・登録すること。

### (4) システムの導入支援及び運用

システムを導入し、運用するにあたり、受託者は必要な役務を提供するものとし、次にあげる業務を行うものとする。

- ① システムの運用に関するマニュアルの作成
- ② システムの運用に関するオペレーターへの研修
- ③ システムの運用に関するドライバーへの研修
- ④ システム及び機器、設備等の保守・運用
- ⑤ その他、システムの導入、運用に必要な支援

## 7. システムの構成

(1) 本業務における主要な機器構成を以下に示す。

- |            |                 |          |
|------------|-----------------|----------|
| ① 予約配車システム | 一式              |          |
| ② 予約受付端末   | 5 台（新設）         | 予約センター設置 |
| ③ 車載機      | 9 台（新設）予備 1 台含む | 各車両設置    |

(2) 予約配車システムは SaaS / クラウド方式とし、機器類は発注者と受託者の協議の上調整するものとする。

(3) 車両への情報伝達については、インターネット経由の通信による配車方式とすること。また、車両への情報表示は、9.5 インチ以上の車載機画面に表示させること。予約受付端末、車載機は地図表示機能を有すること。

(4) 後述する機器仕様書に記載されている内容に伴って、システム構成上必要な関係部品または機器等があれば付加し、整備すること。

## 8. 予約受付端末・車載器要件

受託者が整備する予約受付端末・車載器及びそれに関連した機器等の要件は次のとおりとする。ただし、これらはシステムの運用に概ね必要と思われる要件について示すものであり、受託者の企画提案により調整するものとする。

(1) 予約受付端末に関する必要な機器及び仕様は下記のとおりとする。

- ① デスクトップ PC      5 台  
CPU:Corei5    メモリ 8GB    SSD256GB 以上

Officepersonal2019 ソフトウェアを同封すること。

モニターサイズは 23 インチ以上とすること。

O/S、メインメモリについては、円滑に稼働できる能力を有すること。

② CTI 関係機器・設備

電話とシステムが連携した運用を行うにあたり、必要な機器、設備を設置すること。

③ ヘッドセット 6 台 (予備 1 台含む)

オペレーターが電話受付するためのヘッドセットを準備すること。

④ 無停電装置 5 台

予約受付端末の落雷・瞬間停電対策のため設置すること。

⑤ レーザープリンター 1 台

片面、A4、モノクロ印刷が可能なもの (5 年間の訪問修理保守を含む)。

⑥ スイッチングハブ 2 台 (予備 1 台含む)

⑦ ルーター 2 台 (予備 1 台含む)

(2) 車載器に関する必要な機器及び仕様は下記のとおりとする。

① 車載機本体 (タブレット) 9 台 (予備 1 台含む)

ディスプレイ:9.5 インチ以上

車両へ固定搭載が可能な情報表示機で、パケット通信機能もしくは受付端末との通信機能を有していること。

5 年のセンドバック保守を含むこと。

O/S、CPU、メインメモリについては、円滑に稼働できる能力を有すること。

② 車載器備品 9 セット (予備 1 セット含む)

車両に固定する器具や充電器、シガーソケットなど、車載機を適正に使用するための器具を用意すること。

(3) その他

上記のほか、予約受付システムを運用し、おでかけきらん号が適切に運行されるよう必要な稼働環境を整備すること。

## 9. ソフトウェア要件

(1) ソフトウェアの仕様については下記のとおりとする。

① 予約システムソフトウェア

予約受付端末、車載器を活用し、運用できるものとし、仕様書別紙 1 「おでかけきらん号の現在の運行内容」に照らし合わせ、適切に使用することができるシステムであること。システムの運用は、クラウドサーバーを活用した方法とする。

なお、機能仕様は仕様書別紙 2 「機能要件一覧表」に示す。

② 利用者向け受付システム

利用者は WEB を通じて予約をすることができ、受付端末との予約情報の即時連携が可能なシステムを有すること。また、WEB については、以下の OS およびブラウザで安定して動作するものとする。

OS	ブラウザ
Android5.0.2以上	GoogleChrome
iOS9以上	Safari
Windows10以上	MicrosoftEdge
MacOS	Safari

(2) ソフトウェアの機能仕様については仕様書別紙2「機能要件一覧表」に示す。

#### 10. 機器の納入設置および付帯業務

- (1) 機器の納入は、工程表のとおり実施すること。
- (2) 機器の搬入については、指定する場所に搬入及び設置するものとし、搬送及び調整費用等一式を契約内容に含めるものとする。
- (3) 利用者データ 9,130 件（令和 5 年 1 月末時点）とランドマーク 2,312 件（令和 5 年 1 月末時点）を新システムに移行すること。
- (4) 運用切り替え時には、旧システムから予約情報を移行もしくは切り替え前から並行稼働するなどして、スムーズかつ安定した運用となるようにすること。

#### 11. 研修

- (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、本業務に関わる事務局、オペレーター及びドライバーに対して、十分な業務スキルを習得させるため、運行開始期間までに計 2 日間以上の研修やテスト運行を実施すること。
- (2) 機器の設定及び保守に必要な日本語対応の操作・運用管理マニュアル、設定内容、機器一覧等を書面及び電子データで整備すること。
- (3) 本システム構築後、円滑に業務運行を実施するため、事務局、オペレーター及びドライバーに対して、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行うこと。

#### 12. 保守

- (1) セキュリティ・ハッカー、各種ウイルスなどのインターネット上の脅威を防ぐため、システムの運用にあたっては適切なセキュリティ対策が講じられていること。
- (2) システムの故障発生に対し受付窓口（平日 8:00～17:00、土日祝日および年末年始（12月29日～1月3日）を除く）を設置し、迅速に対応する事ができる体制が整備されていること。
- (3) 予約受付センター内のハード、ネットワーク側に起因する障害への対応として、平日 9:00～17:00 での現地駆け付け対応が可能であること。
- (4) 運用後 5 年間の運行体系変更に伴う、プログラム変更の必要が生じた場合の対応料金を保守料金内に含む事。（但し帳票、実績出力部分は除く）

### 1 3. 成果品

(1) 機器・設備等設置完了報告書	1 部
(2) システム導入完了報告書	1 部
(3) システムの操作マニュアル	3 部
(4) その他、本業務に附帯する資料等	1 式
(5) 上記(1)から(4)までの電子データ (CD-R)	3 部

### 1 4. 留意事項

#### (1) 法令等の遵守

受託者は、関係する法令等を遵守すること。

#### (2) 機密保持

受託者は契約の履行にあたり知り得た情報を本契約の履行用に供する目的以外に利用しないこと。また、承諾なしに第三者に開示しないこと。契約の終了後においても同様であること。

#### (3) 再委託の禁止

受託者は、原則として本業務を第三者に委託してはならない。なお、契約業務の一部を委託する場合について、発注者の承諾を得た場合にはその限りではない。

#### (4) 成果品等の帰属

本業務において得られた成果品等については、発注者に帰属するものとする。

#### (5) 瑕疵担保

システム及び成果品その他本業務に関係する内容について、瑕疵が発見された場合は、本市の指示に従い、必要な処置を受託者の負担において行うものとする。

#### (6) 損害賠償

受託者は、本業務中に生じた受託者の責めに帰する諸事故に対しての責任を負い、損害賠償の請求があった場合には、受託者が一切を処理するもの

仕様書別紙1 おでかけきららん号の現在の運行内容

No	項目	内容	備考
1	運行形態	区域運行（フルデマンド）	ドアツードア方式
2	運行区域	燕市・弥彦村全域	エリア設定あり 東エリア：燕地区・横田地区 西エリア：吉田地区・分水地区・弥彦村 ※エリアをまたぐ運行で、乗り継ぎが必要な場合には同一料金が再度必要
3	利用者	どなたでも	お一人で乗り降りできる方もしくは介添え人がいれば乗り降りできる方
4	運行日	月曜日から金曜日	祝日と年末年始（12/29～1/3）は運休
5	運行便数	1日10便	7時～18時（13時を除く）の1時間ごと
6	運行事業者	市内タクシー事業者6社	
7	車両	ジャンボタクシー6台	将来的に増車を検討中
8	運賃	大人（中学生以上）：300円 小学生：100円 未就学児：無料	
9	利用方法	予約センターへ電話もしくはFAX	FAXは難聴の方が主に利用
10	利用者数	145.8人/日	令和4年度実績
11	登録者数	9,086人	令和5年3月末時点
12	ランドマーク数	2,335件	令和5年3月末時点
13	予約センター受託者	燕市社会福祉協議会	
14	受付時間	運行日の7:45～16:00	
15	予約可能期間	運行日の1週間前から予約可能 ただし、当日予約は運行時間の1時間前まで	7時便、8時便は前日の16時までには予約が必要
16	受付人員	センター長：1名 オペレーター：午前4名、午後3名	予約受付端末台数5台
17	受電件数	約116件/日	令和4年度実績