

公共ライドシェア実証運行業務委託仕様書

1. 業務の名称

公共ライドシェア実証運行事業

2. 業務の目的

大和高田市では現在、鉄道や路線バス、コミュニティバスの定時定路線運行やタクシーを含めた公共交通が市民の移動を支えている。一方で、市民の声としては朝や夜間のタクシー不足、週末の主要駅での待機タクシー不足、夜間の電話予約が取りにくいといった声が寄せられており、タクシー事業者へのヒアリングからも、運転手のなり手不足に伴い供給が追いついていない時間帯も存在するとの声もあることから、特に朝や夜間の時間帯において、需要に対しての供給が不足している可能性が指摘されている。そのため、市が実施主体として道路運送法第 78 条第 2 号に基づく自家用旅客有償運送の制度を活用して、時間帯による交通空白への対策として公共ライドシェアの実証運行を実施し、住民の新たな移動手段を確保するとともに、収集されたデータを分析することで、時間帯ごとの移動ニーズの有無や程度を明らかにすることを目的とする。

3. 業務委託期間

契約締結日から令和 8 年 2 月 27 日（金）まで。なお、実証運行開始日は令和 7 年 12 月 11 日（木）からとし、変更がある場合には本市と受託者において協議する。

4. 業務内容

（1） 運行内容

本事業は、交通空白の解消を図るため、道路運送法第 78 条第 2 号に基づく自家用有償旅客運送として、公共ライドシェアを実証運行するもので、運行内容については、次のとおりとする。

項目	内容
実施主体	大和高田市
運行区域	大和高田市内（ただし、発地・着地のいずれかが大和高田市内に限り隣接市町での乗降を可能とする。）
乗降方式	ドアツードア方式
配車方式	利用者からの配車予約を地域のタクシー事業者に優先的に通知し、タクシーでの対応が難しい場合に限りライドシェアを配車する「タクシー優先配車機能」を有するアプリケーションを用いた配車。
運行日	木曜日、金曜日、土曜日
運行時間	午前 9 時～午後 1 時、午後 8 時～午前 0 時
利用者	制限なし
運賃	距離制運賃（タクシー運賃と同額）

決済方法	クレジット決済、QRコード決済 ※今後のタクシー事業者との協議により、決済方法として現金を用いる可能性があることも想定すること。
利用方法	コールセンターへの電話またはアプリケーションからの予約
ドライバー	5名程度（21歳から70歳未満の方）
登録台数	5台程度（ドライバー所有の自家用車）
運行台数	5台程度（1日あたり最大）
運行管理	市内タクシー事業者（業務委託）
実証運行開始日	令和7年12月11日（木）
実証期間	令和7年12月11日（木）から令和8年1月31日（土）まで

（２） 業務内容

公共ライドシェアの実証運行にあたり、システムの構築・運用、業務進捗管理、導入までの支援、その他導入及び運営に係る支援業務を行うものとし、詳細は次のとおりとする。

① 運行システム構築業務

公共ライドシェア実証運行に係るシステムについて、本書に示す運行内容及び要件に沿ったシステムを構築すること。また、利用者がより利用しやすいシステムの設計となるよう随時調整を行うこと。

② システムの保守・運用支援業務

ア 保守・運用

- （ア） 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、本市及び運行管理事業者からの連絡・問い合わせに対応する窓口を設けること。
- （イ） システム障害が発生した際は、速やかに復旧の措置を講じるとともに、原因や対応状況について本市に随時報告すること。
- （ウ） システムにおけるブラウザソフト等のソフトウェアにバージョンアップがあった場合は、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。
- （エ） 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ことができ、必要に応じて本市へ連絡する体制を確立していること。
- （オ） 市内各タクシー事業者に対しては、実証運行期間中におけるライドシェアドライバーの点呼等のためのタブレットおよびタクシー配車通知を受け取るためのタブレットとして、各々通信機能を有するものをリースで用意すること。

イ 研修の実施等支援体制の構築

- （ア） システムの円滑な運用となるよう、本市、運行管理事業者、オペレーター、運転者等の運営関係者への説明・指導を実施すること。
- （イ） 住民説明会等における利用者への説明・指導に係る支援を行うこと。

③ プロジェクトマネジメント業務

- ア システムの導入までの準備及び導入後の運用に至るまで、本市と適宜打ち合わせを行い、進捗管理や運行状況について相談・支援を行うこと。
- イ 関係者（運行管理事業者、運輸支局等）への説明、協議にあたり、業務範囲に係る資料の準備や説明事項の整理など、合意形成に向けた相談・支援を行うこと。
- ウ 本事業に活用できる補助金、制度等について、精査し本市に提案するほか、書類作成、申請等の支援を行うこと。
- エ 運行管理業務を担う交通事業者が当該業務を行うための必要な準備行為等に関し、相談・支援を行うこと。
- オ システム導入にあたっての運行体系構築に向けた準備等について、相談及び支援を行うこと。
- カ 利用促進に向けたチラシの作成、説明会等の実施にあたり、業務範囲に係る企画の立案、資料の準備、説明事項の整理等について、相談・支援を行うこと。
- キ システム導入後の利用実績や利用者の新たな要望により運行体系の改善が必要と判断された場合、本市と適宜協議の上、運行改善に向けた相談・支援を行うこと。
- ク 実証運行の検証及び本格運行に向けた相談・支援を行うこと。

④ 運転者の募集・採用及び契約支援業務

- ア 運転者の募集及び採用に係る業務の支援を行うこと。
- イ 採用となった運転者に大臣認定講習（交通空白地有償運送運転者講習）の手配を行い、かつ、講習を受講した者と委託契約を締結すること。
- ウ 契約を締結した運転者に対し、落札後に市と受託者との協議により定めた報酬及び手当の支払基準に基づき、支払いを行うこと。
- エ 運転手に対するライドシェア保険に加入すること。
- オ その他募集要件については、市と協議して定めるものとする。

⑤ コールセンター(有人電話受付予約センター)の設置

- ア 1日あたり20人の電話受付を想定し、対応できる体制の構築・運営を行うこと。
- イ 利用者の予約受付の他に、利用者の新規登録受付も行うこと。
- ウ 運行日の午前9時～午後1時とすること。

⑥ 満足度の効果測定

- ア アプリやアンケート用紙を用いて利用者の満足度等を測ること。

⑦ 時間帯交通空白調査分析に関する業務

- ア 実証運行により得られた運行に関するデータやアンケート調査等をもとに時間帯交通空白の調査および分析を行い、市内区域別における時間帯ごとの移動ニーズの有無や程度等を定量的に明らかにすること。

⑧ その他ライドシェア運営等支援業務

上記①から⑦の業務のほか、ライドシェアの導入から実証運行の開始・運用に至るまで、本市において必要となる業務について、相談・支援を行うこと。

(3) システム概要

- ① システムは、効率的な運行ルートの作成及び運転者への的確な運行指示を支援する目的で、(5)に掲げる要件を全て満たす「配車システム」、「ユーザーアプリ」、「ドライバーアプリ」及び「オペレーターツール（管理者用 web）」の機能を備えたクラウド型システムで構成されること。
- ② 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も備えること。

(4) システムの提供範囲

- ① 市内全域を運行区域として配車及び運行指示を行うものとする。
- ② 各車両は貸切で運行されるものとし、乗車地又は降車地のいずれかが大和高田市内に限り橿原市、御所市、香芝市、葛城市および広陵町いずれかの地域とする予約であって、ドアツードア型の乗降方式にて乗降可能とする。

(5) システムに関わる要件

- ① 予約・配車・運行管理に関わる基本機能（配車システム）
 - ア AIを活用した効率的な自動配車及び自動ルート生成が可能であること。
 - イ 別途指定する運賃を自動で算出し、事前に、及び乗客の降車時に表示できること。
 - ウ 利用者からの予約（電話、アプリケーション）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。
 - エ 電話による予約受付については、オペレーターによるオペレーターツールへの手動登録ができること。
 - オ 操作における応答時間は、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。
 - カ 予約受付方法は、「事前予約」「即時予約」方式の双方に対応すること。
 - キ 通行不可道路の設定が可能であること。
 - ク 車両情報の登録が可能であること。
 - ケ 予約の一覧、車両ごとの運行予定、車両の位置及び利用者・ドライバー登録情報等を速やかに確認できること。
- ② ユーザーアプリ
 - ア 予約システムは拡張性のある自社開発のアプリケーションとして提供すること。
 - イ 予約の確定及び予約状況の確認、予約のキャンセル、乗降地点並びに車両位置情報の確認ができること。
 - ウ 乗車人数及び乗車希望時間を任意に指定することができること。

- エ iOS 及び Android の双方に対応すること。
- オ 乗降場所は、乗降場所検索により選択できる、または地図上で選択することができること。また、お気に入り地点等から設定することが可能であること。
- カ 予約内容が利用者に対して通知される仕組みを有していること。
- キ 乗車前に利用者に対してリマインド通知が行われる仕組みを有していること。
- ク 支払い手段は、クレジットカードによるオンライン決済及び QR コード決済等の車内でのキャッシュレス決済のいずれにも対応すること。なお、今後のタクシー事業者との協議により、決済方法として現金を用いる可能性があることも想定すること。
- ケ 乗車後、利用者がアプリ上で評価を行い、管理者が閲覧できる機能を有していること。

③ ドライバーアプリ

- ア iOS 及び Android の双方に対応すること。
- イ 利用者の乗降場所や運行ルートを表示する等、ドライバーに対するナビゲーション機能を有していること。
- ウ 予約発生時に適切にドライバーに通知する機能を有していること。
- エ 運行予定、運行ルートや利用者の情報等を確認できること。また、運行に必要な利用者に関する情報（乗降場所に関するメモ等）をドライバーに通知する機能を有していること。
- オ 乗車場所への到着、降車場所への到着等の各時点で、画面上のボタンを押下するなどにより、運行状況をシステムサーバに送信する機能を有していること。
- カ インターネット回線のトラブル等でシステムサーバと通信ができない場合でも、受信済みの予約データをもとに運行が継続できること。

④ オペレーターツール（管理者用 web）

- ア 運行車両の予約状況、運行ルート及び位置情報を確認できること。
- イ 予約の一覧、車両ごとの運行予定、車両の位置及び利用登録者の情報をタブの切り替えにより速やかに確認できること。
- ウ 利用登録者の情報を氏名、住所、電話番号等により容易に検索できること。また、利用者情報の登録、修正、削除、検索ができること。
- エ 運行に必要な利用者に関する情報（乗降場所に関するメモ等）を補足で入力することができ、ドライバーと共有する機能を有していること。
- オ 予約状況の一覧表示並びに予約情報の登録、修正及び削除ができること。
- カ 車両トラブル等の異常が発生した場合に、新規の予約受付を停止することができること。
- キ 運行する車両及びドライバーシフトの登録、修正、削除ができること。
- ク 利用者に対して通知を行う機能を有していること（災害等による運休状況、キャンペーンの告知等）。
- ケ オペレーターの操作記録及びシステムの動作記録が保存され、オペレーターツール

上で確認できること。

- コ 利用者情報、乗降場所情報、予約情報、運行実績等の運行データを蓄積し、必要に応じて Excel、CSV 等のファイル形式によりダウンロードできるレポーティング機能を有していること。

(6) システム保守・運用支援要件

① システム保守・運用に関わる要件

- ア 運行期間中は、本市、運行管理事業者、オペレーターからの電話または電子メール等による問い合わせに対応すること。ただし、緊急の場合においてはこの限りでない。
- イ クラウドセンター内のセキュリティは、多段階のセキュリティシステムにより 24 時間 365 日体制で監視を実施すること。
- ウ システムサーバ及びその内部データへの不正アクセスに対して、ファイアウォールやウイルス対策ソフト等の対策を講じてセキュリティを高めること。
- エ システムの利用にあたっては、ID とパスワードによる認証あるいはこれに類する認証を必須とすること。
- オ 各職員の職務や職位に応じたアクセス制御を実施し、不正接続、情報漏えい、データ改ざんを防止する措置を執ること。
- カ システム操作履歴等の各種ログを確実に記録すること。

② システム操作研修に関わる要件

- ア システム運用開始前に、本市、運行管理事業者、オペレーター、ドライバーへの利用方法の操作研修を行うこと。なお、各受講者が操作方法について十分に理解できるよう実施することとし、実施回数については本市と協議の上決定するものとする。
- イ 研修にあたって、研修計画を作成し、事前に所管課の承認を得ること。
- ウ 研修の内容は、原則として受講者が端末を実際に操作して行う内容を含んだものとし、研修内容について本市と十分に協議を行うものとする。
- エ 研修会で使用するテキストは受託者が準備すること。
- オ 研修会場及び研修に要する備品（プロジェクター、スクリーン等）は本市が準備するものとし、車載器端末等は受託者が準備するものとする。

(7) その他の提案

受託者は、本業務の目的等を勘案し、専門的立場から他自治体の事例や今後の技術革新を見据え、本業務の費用の範囲内において効果的な提案がある場合は、積極的な提案をするものとする。

(8) 成果品

① 成果品

本業務における主な納入成果品は次のとおりとする。

なお、納入成果品は紙媒体以外に必要な応じて PDF ファイル等の電子記録媒体も用いて納入するものとする。

- ア ライドシェアシステム一式
- イ プロジェクト計画書
- ウ システム設定書
- エ 保守・運用に関する体制図
- オ ユーザーアプリマニュアル
- カ ドライバーアプリマニュアル
- キ オペレーターツールマニュアル
- ク 議事録
- ケ 実証運行および時間帯交通空白調査分析に関する報告書
- コ その他業務項目において作成した根拠資料等

② 成果品の瑕疵

納品の後、成果品に「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。

③ 成果品の検査

受託者は、本業務が完了したときは遅延なく成果品を業務完了届とともに本市に提出し、成果品については所管課立ち会いの上、本市の検査を受けるものとする。

5. 業務遂行基準

本業務を遂行するにあたり、受託者は公共交通分野における専門的知識を有する技術者をもって秩序正しい業務を行わせるとともに、高度な技術を要するものについては、相当の能力及び経験を有する者を配置するものとする。なお、これらを証明するものとして、公共ライドシェア実証運行もしくは本格運行に携わった実績のある者であることの証明を契約締結後に技術者の選任届とともに本市へ提出するものとする。

6. 提出書類

受託者は、本業務の着手に先立ち、次の書類を本市に提出し、その承認を得るものとする。

- (1) 業務工程表
- (2) 技術者の選任届
- (3) その他本市が指示する関係書類

7. 個人情報の管理及び秘密の保持

- (1) 受託者が取り扱う個人情報・位置情報等の管理にあたっては、ISMS(ISO/IEC 27001)等に基づいた情報セキュリティ体制を構築し運用すること。
- (2) 受託者は、本業務の履行に関して知り得た内容等一切事項について、いかなる場合も第三者に漏えいしてはならない。また、個人情報の取扱いについては、個人情報の保護

に関する法律を遵守するものとし、データの秘密保持について万全の管理を行い、個人情報の漏えいが起きないように細心の注意を払うものとする。

- (3) 受託者は、成果品（委託業務の履行課程において得られた記録等を含む。）を第三者に閲覧、複写、譲渡してはならない。ただし、委託者の承諾を得た場合はこの限りでない。

8. 著作権

作成される成果物の著作権等の取扱いは、次に定めるところによる。

- (1) 本事業により作成された成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、受託者に帰属するものとする。ただし、成果物に受託者又は第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変したものを含む。）の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとする。
- (2) 本事業の成果品等に、受託者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術及び情報を含む。）が含まれていた場合には、権利は受託者に留保されるが、本市は、本事業の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- (3) 受託者は、本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

9. その他の留意事項

- (1) 受託者は、本業務の実施にあたり、本仕様書に定めるもののほか、関連する法令等を遵守しなければならない。
- (2) 委託者は、本業務の処理状況について随時調査し、必要な報告を求め、監査することができる。また、本業務の実施について、必要な事項に係る指示をすることができる。
- (3) 本市は運行主体となる受託者へ委託料として支払う。なお、委託料の内訳として実証運行と時間帯交通空白調査分析の各々の積算が明確に区別できるようにするものとする。
- (4) 契約期間終了時（新たに同様の契約を締結し、事業を継続する場合を除く。）には、蓄積されたすべてのデータを委託者に無償で引き継ぐこと。データ形式はCSV形式を基本とする。受託者は、引継ぎの完了を委託者が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い報告すること。その際、受託者に発生する費用については、別途請求しない。
- (5) 実証運行開始後に本業務に関わる不適合が判明した場合は、受託者が無償で改修するものとする。
- (6) 本仕様書については、受託者と所管課による協議のうえ、必要に応じて変更する場合がある。
- (7) この基本仕様書の解釈に疑義が生じた場合又はこの基本仕様書に定めのない事項が生じた場合については、双方協議のうえ、受託者は本市の指示に従い業務を遂行するものとする。