

## 公共ライドシェアみえモデル実証事業業務委託 特記仕様書

公共ライドシェアみえモデル実証事業における運行システムの要件は以下のとおりとする。

### (1) 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ドライバーへの的確な運行指示を支援する目的で、(3)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 開発・保守を行う事業者は、日本国内及び自社においてシステムの改修及びセキュリティ対応を実施できる体制を有すること。
- ③ 本システムにおいてデータを保存するサーバーは、日本国内のデータセンターに設置すること。
- ④ 本システムは、サーバーの稼働状況及び不正アクセス等のセキュリティインシデントを24時間365日監視する体制を有し、通信経路の暗号化（TLS等）及び保存データの暗号化（AES等）を標準機能として提供すること。
- ⑤ 個人情報・位置情報等の機微情報の管理にあたっては、『国際規格 ISO/IEC 27001』を取得し、規格に基づいた情報セキュリティ体制を構築・運用していること。
- ⑥ 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。

### (2) システムの提供範囲

- ① 名張市及び紀宝町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名張市内又は紀宝町内に限り、名張市、紀宝町のほか名張市に隣接する伊賀市又は紀宝町に隣接する熊野市、御浜町、和歌山県新宮市のいずれかの地域を目的地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。

### (3) 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 運送の対価について、対象地区における自動認可運賃と同額となるよう自動で算出し、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。
  - コ 乗合及び貸切のいずれにも、単一のシステムで同時に配車可能な仕様であること。
  - サ 路線不定期運行及びドアツードア/乗降ポイント運行のいずれにも、単一のシステムで同時に運用可能な仕様であること。
  - シ 距離別運賃設定及びゾーン制運賃設定に対応ができること。
  - ス ライドシェアの配車確定前にタクシー配車の可否をタクシー事業者を確認する機能（タクシー優先配車機能）を有していること。
  - セ 電子又は紙の割引チケットへの対応機能を有していること。
- 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、又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二次元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 外国語表記（英語、韓国語及び中国語（簡体字）を必須とする）に対応すること。
  - コ ネイティブアプリにて、デジタルチケットの利用やポイントの付与・管理等の機能の追加が可能であること。
  - サ 親や家族により代理予約が可能であり、アプリ登録者とは別に乗車する対象者の氏名・連絡先を記載できること。
  - シ ネイティブアプリにアンケート配信機能を有し、登録者・利用者に対しアンケートを実施できること。また、委託者が指定するタイミングでプッシュ通知により回答依頼や周知を行えること。
  - ス 利用者が電子又は紙の割引チケットを利用する際に、任意でチケットの利用枚数を選択できるようにするとともに、割引後の金額を自動で表示する機能等に対応すること。
- 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。

④ オペレーターツール（管理者用 web）

ア ドライバーのシフト（稼働日時、車両、ドライバー名等）を登録できること。また、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 割引チケットの作成から反映までを管理者用 web にて管理できること。

サ 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ト機能等を有していること。

(4) 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、名張市、紀宝町、運行管理事業者、オペレーターからの電話又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、名張市、紀宝町、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名張市及び紀宝町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、事前に名張市及び紀宝町の承認を得ること。
- 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、研修内容について名張市及び紀宝町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）は名張市及び紀宝町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。