

小野市乗合型オンデマンド交通実証運行業務仕様書

本仕様書は、小野市（以下「委託者」という。）が実施するAIを用いた乗合型オンデマンド交通実証運行業務（以下「本業務」という。）について必要な事項を定めるものである。

1 業務名

小野市乗合型オンデマンド交通実証運行業務

2 業務の目的

小野市では、市内移動手段の基幹交通としてコミュニティバスを運行しているが、運行曜日や時間帯による制限（時間的交通空白）が生じている状況である。

本業務では、その時間的交通空白の解消と、持続可能かつ有効な地域公共交通網の構築に向け、地域の実情に応じた新たな交通サービスの実現のため、AIを用いた乗合型オンデマンド交通を導入する。なお、導入にあたっては、実証運行を行うためのAIを用いた乗合型オンデマンド交通システム（以下「システム」という。）の構築、コールセンターの設置・運用、運行用車両の手配、利用者への説明等の準備に関する一切を実証実験業務委託事業者（以下「受託者」という。）へ委託し、整備することで公共交通の利便性向上を図る。

3 KPI（評価指標）

本業務においては、実証運行の効果検証を目的として以下の指標を設定し、定量的に評価を行う。なお、業務内容に示すシステムおよび運行は、これら指標の効果が最大限発揮されるよう設計・構築するものとする。なお、各指標については、受託者と協議の上、目標値を設定し、月次で進捗管理を行うものとする。

- (1) 乗車人数（日当たり）
- (2) 乗合率
- (3) 会員登録者数
- (4) 実利用者数
- (5) 平均待ち時間
- (6) 定時運行率

4 委託期間

契約締結日から令和9年2月26日（金）まで

5 業務内容

(1) システム構築

ア システム概要

- ①効率的な運行ルートを即時に作成するデマンド型乗合予約システムであり、クラウド型システムにて構築されていること。
- ②オペレーターによる電話予約とオンライン予約の運用を前提とすること。システムに蓄積されたデータにより、利用者層・利用時間帯の把握、乗合率などのデータが確認でき、さらなる利用促進に向けた運行方法の改善検討等に活用できるシステムとすること。
- ③委託者により策定した情報セキュリティポリシーに則った設計とすること。
- ④個人情報保護できるシステムとすること。
- ⑤計画停止を除き、24 時間 365 日の利用を前提としたシステムであること。
- ⑥データの定期バックアップを実施し、障害時に復旧可能であること。
- ⑦システム操作に関するマニュアルを提供すること。
- ⑧導入時及び運用時のサポート体制を有すること。
- ⑨利用予約時に入力された住所等の情報に基づき、当該利用者が利用対象者に該当するか否かを自動判定できる機能を有すること。
- ⑩運行は、「昼間時間帯」と「夜間時間帯」を想定しており、時間帯により予約方法や料金、利用対象者等を切り替えることができること。当該機能を有しない場合は、2つのシステムで対応することも可とする。

イ システム要件

①デマンド配車システム

- (ア) AI を活用した効率的な自動配車、自動ルート生成、運行指示を可能としたシステムとすること。
- (イ) 利用者の登録（氏名、生年月日、住所、緊急連絡先）ができること。
- (ウ) 予約方法は、オンラインからの予約及び電話での予約の双方が可能であること。
- (エ) 利用者からの予約（オンライン・電話）を受け付け、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。
- (オ) 電話による予約受付時に、オペレーターが管理者システムへ当該予約情報を登録できる機能を有すること。
- (カ) 予約開始時間及び予約締切時間を任意に指定することができること。
- (キ) 外部アプリケーションとの連携が可能であり、将来的な機能追加や他システムとの連携拡張に対応可能な拡張性を有すること。
- (ク) 通常はデマンド型運行を基本としつつ、必要に応じて定時定路線型運行へ切替が可能な機能を有すること。

②予約システム

- (ア) 予約時において、乗降時間、乗降地点、利用者属性、乗車人数等の予約情報を任意に選択・入力できる機能を有すること。

- (イ) オンライン予約において、予約者が乗降地点を地図等により視覚的に確認できる機能を有すること。
- (ウ) 予約者が自身の予約内容を随時確認できる機能を有すること。
- (エ) 予約者が自身の予約について、随時変更及びキャンセル（取消）を行うことができる機能を有すること。
- (オ) オンライン予約機能は、スマートフォン、タブレット、パソコン等の各種端末から利用可能であり、主要な OS に対応すること。
- (カ) 予約内容の確定、変更、キャンセル及び配車状況について、利用者に対し SMS、メールその他の手段により通知できること。

③運転者システム

- (ア) 運転者は、運行の各段階（出発、到着、乗車、降車等）に応じたステータスを端末上で確認又は入力でき、入力した情報がリアルタイムでシステムに反映されること。
- (イ) 運転者に対するナビゲーション機能を有すること（利用者の乗降地点及び運行ルートを表示など）。また、予約確定時に運転者に通知する機能を有すること。
- (ウ) 運転者が、利用者の不在、キャンセル、その他の例外事象を記録できる機能を有すること。
- (エ) 運転者と運行管理者との間で連絡が可能な機能を有すること。
- (オ) 利用者の属性情報（障害者、年齢区分等）や乗車時の注意事項など、運行に必要な利用者に関する情報を運転者端末上へ共有する機能を有していること。
- (カ) 車両故障等の有事においては、速やかに代替車両への切替（換装）を行い、継続してサービス提供が可能となる機能を有すること。
- (キ) 利用者の乗降データを、システムサーバへ送信する機能を有していること。
- (ク) オンライン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。
- (ケ) iOS か Android のいずれかに対応すること。
- (コ) 運転者が予約者に対し連絡を行うことができる手段を有すること。

④管理者システム

- (ア) 指定の URL にアクセスすることで利用できること。また、ID・パスワード等による認証機能を有すること。
- (イ) 運行車両の予約状況を確認できること。
- (ウ) 運行車両の現在位置、運行状況、運行履歴及び遅延等の情報をリアルタイムで地図上等で確認できること。
- (エ) 利用者情報の登録、修正、削除ができること。
- (オ) 利用者の予約状況が把握できること。また、予約情報を登録、修正、削除できること。

- (カ) 運行する車両を登録、修正、削除できること。
- (キ) 地図上で乗降地点の追加及び削除ができること。また、乗降地点数に上限は設けないこと。
- (ク) 異常発生時に新規の予約受付停止ができること。
- (ケ) 利用実績（日別・時間帯別）について、随時確認が可能で、利用実績（乗降履歴・日別・時間帯別等）をCSV等のファイル形式でダウンロードすることができること。
- (コ) 乗降地点の設定にあたっては、エリア制限等の制御が可能であること。

ウ システムの設計・協議

- ①委託者と綿密な打ち合わせを行い、使用者に配慮した設計とすること。
- ②業務の進捗管理を遺漏なく行うこと。

エ システムの保守・運用

- ①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、市からの問い合わせに対応する一元的な担当窓口を設けること。
- ②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、障害の原因や対応状況について、復旧までの間、市に随時報告する体制を整えること。
- ③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、システムの正常稼働を保障するとともに、必要な対応を行うこと。
- ④システムの利用に当たっては、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。
- ⑤システム操作履歴等の各種ログを確実に記録すること。
- ⑥システムへの不正アクセスに対して、ウイルス対策ソフトなどの対策を講じてセキュリティを高め、必要に応じて市に連絡する体制を整えること。
- ⑦受託者は、システムの安定稼働を確保するため、以下の水準を満たすこと。
 - (ア) システム稼働率：99.5%（計画停止を除く）
 - (イ) 重大障害発生時の一次対応：1時間以内
 - (ウ) 重大障害復旧目標時間：4時間以内

オ システム利用方法の説明・指導

- ①委託者・運行事業者・住民を対象とした説明・操作説明会を実施すること。
- ②研修会で使用する資料は受託者が準備すること。

(2) 運行体制構築

ア 運行車両の手配

- ①運行車両1台については受託者が手配し、運行開始予定日に間に合うタイミングで納車するものとする。
- ②運行開始に必要な関係機関への手続等を滞りなく行うこと。
- ③事業用として自動車登録された（緑ナンバー）車両であること。
- ④対人賠償保険、対物賠償保険に補償金額無制限で加入すること。
- ⑤手配する車両の仕様は次のとおりとする（中古車両でも可）。

- (ア) 国内メーカーの車両とする。
- (イ) 車両本体の仕様
 - (a) 一般乗用旅客自動車運送事業の車種区分における特定大型車
 - (b) 乗車定員 10人以上（運転手含む）
 - (c) 駆動方式 問わない
 - (d) ミッション オートマチック
 - (e) 使用燃料 無鉛レギュラーガソリン
 - (f) 総排気量 2700cc程度
 - (g) サイズ 全長（5,380mm）×全幅（1,880mm）×全高（2,280mm）程度
 - (h) 外装色 ホワイト系又はシルバー系
- (ウ) 架装及び付属品等の詳細
 - (a) ドライブレコーダー
 - (b) バックモニター（パノラミックビューモニターも可）
 - (c) リヤクーラー
 - (d) リヤルームランプ（LED）
 - (e) パワースライドドア（助手席側後部）
 - (f) スライドドア乗降口グリップ（前方/後方）
 - (g) フロントハンドレール
 - (h) フロアマット（運転席側）
 - (i) 床面防汚シート（客席）
 - (j) タブレット端末取り付け台
 - (k) 運賃箱（盗難防止用の鍵付き）
- (エ) その他（中古車両の場合）
 - (a) 初度登録から10年以内
 - (b) 走行距離 50,000キロ以下（納品時点）
 - (c) 事故歴・修復歴なし
 - (d) 車検残存期間6カ月以上又は新規取得渡し
 - (e) 法令に適合した車両であること。
 - (f) 華美な装飾が施されておらず、外装及び内装に著しい損傷がないこと。
 - (g) 通常運行に支障のない整備状態であること。

⑥乗合型オンデマンド交通実証運行中の車両として判別ができるよう、側面にマグネットによる案内表示を行うこと。

イ その他運行開始準備業務

①運転者用タブレット端末の手配

- (ア) 運行に必要な運転者用タブレット端末を手配すること。
- (イ) 運転者用タブレット端末は、システムから配信される運行に必要な情報を確実に受信できるものであること。
- (ウ) 通信費は受託者が負担すること。

(エ) 故障時の補償についても受託者が行うこと。

②パンフレットの制作

(ア) 運行概要や利用方法を記載したパンフレットを制作すること。

(イ) パンフレットの制作パターン数（日中運行及び夜間運行の少なくとも2種類以上）、パンフレットのデザイン等は、委託者と協議して決定する。

ウ コールセンターの設置

①運行期間中は、有人によるコールセンター（専用の電話回線）を設置し、利用者の予約受付・新規登録受付・利用案内を行うこと。

②指定する運行日の8時00分から18時00分まで受け付けること。

③オペレーターは、利用者から乗降場所、乗車人数、乗車希望時間等の必要情報を聴取し、システムへ入力できること。

④オペレーターは、システムにより提示された乗降ポイント及び乗車予定時刻を利用者へ電話により案内できること。

⑤オペレーターが確定させた予約情報は、システムを通じて運行車両（運転者端末）へ即時に配信されること。

(3) 運行委託

受託者は、当市が指定する運行事業者（以下、「運行事業者」という。）との間に車両運行についての委託契約を締結し運行を委託すること。

なお、運行の仕様については次のとおりとする。

ア 運行期間

令和8年10月1日（木）から令和8年12月31日（木）まで（日曜、祝日を除く）

イ 運行日時

7時00分から24時00分まで。

なお、下記のとおり運行時間帯を区分する。

①昼間時間帯 7時00分から19時00分まで

②夜間時間帯 19時00分から24時00分まで

ウ 運行区域

①昼間時間帯 下東条地区内を起点又は終点に、委託者が指定する市内乗降ポイントまで

②夜間時間帯 小野市内全域

※詳細は、別添「運行区域図」のとおり

エ 利用対象者

①昼間時間帯 下東条地区在住者

②夜間時間帯 小野市内在住者

オ 乗降ポイント

①乗降ポイントは、市が指定する乗降場所（最大350か所程度）と利用者が任意に指定する場所（住所地等）の双方を想定する。

②主要な乗降ポイントによる効率的な運行（ミーティングポイント型）を基本

としつつ、利便性向上の観点からドアツードア型サービスを組み合わせることができること。

カ 運行台数

1 台（乗車定員 10 名以上）

キ 運行事業者

小野タクシー株式会社

住所 兵庫県小野市本町 5 番地の 1

電話 0794-63-1401

ク 運行委託料

3,300,000 円（税込）

ケ 予約受付方法

①昼間時間帯 オンライン（SNS、アプリ等）による受付、有人コールセンターを用いた電話予約

②夜間時間帯 オンライン（SNS、アプリ等）による受付

コ 予約受付時間

①システムによる受付 令和 8 年 9 月 24 日（木）から令和 8 年 12 月 31 日（木）まで（24 時間受付）

②有人コールセンターを用いた電話予約 （2）ウに記載のとおり。

サ 配車・運行

①運行事業者は、システムから運転手用タブレットへ配信される情報をもとに配車及び運行を行う。

②運行事業者は、システムから配車命令を受けシステムが示す乗降ポイントと運行ルートを確認し、それに沿って配車及び運行する。

シ 利用料金の収受及び管理

①運行事業者は、利用者が降車する時に利用料金を収受する。利用料金の額は後日設定する。

②運行事業者は、利用者から収受した利用料金を、受託者を通じて市の歳入として納付する。なお、運行事業者の利用料金の収受額と、運行に係る委託料との相殺は行わないものとし、利用料金及び委託料はそれぞれ独立して処理するものとする。

ス 運行記録の管理

①運行事業者は、毎日の運行記録を作成し、受託者へ提出する。運行記録の様式と提出日は受託者が別に定める。

②受託者は、システム側で自動取得が不可能な情報（運転者等の氏名など変動的な事項や、事故・著しい遅延の具体的な原因等のテキスト情報、または端末不具合等の例外処理）について、運行事業者がシステム画面上又は運転車両に搭載する端末上から容易に事後入力・追記できるインターフェースを設けること。

③受託者は、再委託先である運行事業者に対し、システム内で完結しない前項

の不足情報の記録・補完を義務付けるとともに、システム障害等により自動記録が不可能な場合は、例外的に別途書面等で記録・保管させ、法定項目に欠損がない体制を運行事業者に整えさせること。

セ 運行車両の日常点検及び管理

運行事業者は、安全な運行ができるよう運行車両の日常点検及び管理を適切に行う。

(4) プロジェクトマネジメント

ア 業務全体の運営・進捗管理

契約期間中は委託者と随時打ち合わせを行い、事業進捗に係る相談や支援を行うこと。

イ 地域の合意形成に向けた支援

地域住民・交通事業者・関係機関等への説明・協議を行うにあたり、資料の準備や説明・協議事項の整理に関し、相談や支援を行うこと。

ウ 運行体制構築に向けた支援

運行事業者への業務委託において、委託内容の準備や実施についての相談や支援を行うこと。

エ 利用促進に向けた支援

利用者登録支援に向けたチラシ作成、プレスリリース、住民説明会の実施における企画立案・資料の準備・説明事項の整理等に関し、相談や支援を行うこと。

オ その他事業運営に関する支援

同事業の自主運営実績・他自治体での支援実績等に基づき、運営全体に対する相談や支援を行うこと。

カ 実証運行開始後の定着・改善支援

実証運行開始後、利用データの実績集計・分析を毎月実施・報告し、運行体制の改善についての相談や支援を行うこと。

キ 実証運行終了後の総括、結果分析

実証運行終了後、結果を詳細に分析し、事業の成果、課題の整理及び改善についての相談や支援を行うこと。

ク 本格実装に向けた支援

キの結果分析をもとに、次年度以降の本格実装に向け、実施方法や課題の整理についての提案・相談・支援を行うこと。

ケ 国庫補助金申請・完了報告の支援

国庫補助金の申請・完了報告にあたり、書類の作成や各種手続きについての相談や支援を行うこと。

コ 成果品の納品、業務完了報告書の提出

本業務の成果品は、次のとおり納品し、成果品の権利は委託者に帰属する。なお、委託者が承諾した場合を除き、受託者は成果品を公表してはならない。

①業務報告書一式

電子データと印刷物2部

※その他委託作業により作成した資料（コンテンツ）については、その都度納品すること。

サ その他の提案

本仕様書は、事業を実施するにあたり必要最低限考えている事項を記載したものであるため、本事業の目的と目指す姿等を勘案し、その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に行うこと。

6 委託料の請求・支払い

委託料の請求・支払い時期については、契約前に委託者と別途協議を行い決定するものとする。

7 秘密の保持

受託者は、本業務により知り得た情報を他に利用・開示してはならない。また、本業務の実施にあたり個人情報を取扱う場合は、個人情報保護法・小野市個人情報の保護に関する法律施行条例及び同条例施行規則を遵守するものとし、秘密保持について万全の管理を行うものとする。

8 その他

(1) 関連法令及び条例の遵守

受託者は、業務等の実施にあたって、関連法令、条例等を遵守すること。

(2) 所有権

本業務で取得する地域公共交通に関わるデータは委託者に帰属する。

(3) 損害の賠償

本業務の実施にあたり、第三者に損害を与えた場合は直ちにその状況等を報告し、委託者の指示に従うものとする。なお、損害賠償の責任は、受託者が負うものとする。

(4) 再委託の禁止

受託者は本業務の全部を一括して、若しくは主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、主たる部分を除き、委託者の承諾を得た場合についてはこの限りではない。なお、承諾を受ける場合は、委託者に対し、再委託承諾願を提出すること。

(5) 疑義

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義が生じた場合は、必要に応じて協議し定めるものとする。

9 問い合わせ先

小野市 総合政策部 交通政策グループ 担当：船越、吉田

〒675-1380 兵庫県小野市中島町531番地
電 話：0794-63-1404（直通）
FAX：0794-63-6600
E-mail：kotu@city.ono.hyogo.jp

10 評価要件（必須ではないが機能として評価するもの）

以下に示す内容は、業務の仕様上必須ではないものの、評価すべき事項とするものであり、その詳細を例示するものである。

(1) 配車性能（AI アルゴリズムの質）

- ア リアルタイム再配車の最適化性能
- イ 乗合効率向上の工夫
- ウ 優先度制御（高齢者・緊急性の高い予約への対応）
- エ ピーク時の処理能力（同時予約数）
- オ シミュレーション機能の有無（事前検証）

(2) UI/UX（使いやすさ）

- ア 高齢者でも直観的に操作可能な画面設計
- イ 予約完了までの操作ステップ数
- ウ 視認性
- エ 地図操作のわかりやすさ
- オ 音声案内・読み上げ機能の有無
- カ 先端技術を活用した付加機能（AI 活用による費用対効果の最大化等）

(3) 運用力

- ア コールセンター運用の品質（応答率・教育体制）
- イ 現場トラブル時の対応フローの具体性
- ウ ドライバー向けUI の使いやすさ
- エ 導入初期の立ち上げ支援体制（伴走支援）

(4) データ活用力

- ア ダッシュボードの充実度（KPI 可視化レベル）
- イ 分析レポートの具体性
- ウ 改善提案の頻度・内容
- エ 利用者行動分析（時間帯・属性別など）
- オ PDCA 運用の実績

(5) 拡張性・将来性

- ア API 公開・外部連携の柔軟性
- イ 将来的なMaaS連携（他交通・決済等）の可能性
- ウ システムカスタマイズの柔軟性

(別紙) 運行区域図

(1) 昼間時間帯の運行区域：下東条地区及び市が指定する乗降ポイント



(2) 夜間時間帯の運行区域：小野市内全域

