

デマンド交通予約センター運営業務委託 仕様書

本市では、那須烏山市地域公共交通計画に基づき、高齢者等、交通手段を持たない市民等の移動手段を確保し、交通空白地域を解消する手段として、デマンド交通を運行する。

デマンド交通の運行に関し、利用登録者情報を一元管理し、利用予約の受付・配車指示、運行事業者の運行支援、関係機関との連携・調整、問合せへの対応等を一括して実施する「デマンド交通予約センター」の委託に関し、必要な事項を定めるとともに、受注者が履行しなければならない事項を定めるものである。

1 業務名

デマンド交通予約センター運営業務委託

2 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで（3 箇年）

3 本市デマンド交通について

別添「資料：那須烏山市デマンド交通について」のとおり

4 業務内容

業務内容は、原則として次に定めるものとする。

(1) 予約センターの設置・開設

① 開設日時

- ・ 土曜日・日曜日・祝日及び年末年始（12 月 29 日～翌年 1 月 3 日）を除く毎日開設とする。
- ・ 開設時間は午前 8 時から午後 5 時までとする。
- ・ 必要に応じ発注者・受注者協議の上運営時間を変更できるものとする。

② 業務場所

- ・ 対面での利用登録・予約・問い合わせを希望する利用者の応対が出来るよう、那須烏山市内に拠点を置き予約センターを開設すること。

③ デマンド交通予約専用電話番号の開設

- ・ 契約日から発注者が指示する期間内に予約センターで使用する専用電話番号を決定し、市へ遅滞なく報告すること。なお、現在のデマンド交通予約センターの電話番号を継続して使用することができる場合は、これを推奨する。
- ・ 電話応対率の低下を防ぐため、回線数は、2 回線以上設けること。

④ 業務運営体制の構築

- ・ 業務責任者及び業務履行に対し適切な人数の業務従事者（オペレーター）を配置すること。なお、業務従事者数は３人以上配置すること。
※業務責任者が業務従事者を兼務することは可能である。
- ・ 業務履行に必要な業務場所のセキュリティ対策、個人情報保護の管理体制、危機管理体制を構築すること。
- ・ 業務に従事するオペレーターに研修を実施し、確実に業務履行できるよう指導すること。なお、習得が必須な事項は以下のとおりである。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・ 那須烏山市デマンド交通の制度内容（市内地区名(大字名)、地理関係含む）・ 主な利用者である高齢者との会話に関する留意事項・ 利用登録・予約対応に関する手順及び留意事項・ 予約センター業務対応に伴い発生する高齢者特有の問題に関する対応手順・ 情報セキュリティ及び個人情報保護の必要性と守秘義務・ その他予約センター業務対応に必要と認められる事項 |
|--|

(2) 予約管理システム及び受電環境の構築

① 予約管理システム構築

那須烏山市デマンド交通の運行及び配車ルールに完全準拠した予約管理システムを構築すること。

- ・ 利用者（登録者）情報の一元管理が可能なこと。
※ 業務履行開始時点での利用者(登録者)一覧データは支給
- ・ 予約情報の一元管理（予約可能日時(運行日・運行時間)への配慮を含む）が可能なこと。
- ・ 予約情報入力時に那須烏山市デマンド交通運行及び配車ルール(発着地に基づく受持ち運行事業者の選択等)に基づいた配車が自動選択され、必要に応じて手入力調整も可能なこと。
- ・ 運行便毎に随時予約状況が確認可能で、運行事業者へ送致する運行指示書が出力できること。
- ・ 指定施設及び市内の主な乗降所拠点（医療機関、金融機関、大型の商業施設を含む商店等）の情報管理が可能なこと。
- ・ その他業務履行に必要な情報を含め、上記情報のマスターデータ管理を適切に実施すること。
- ・ 登録情報の汎用性を確保するため、必要な情報の CSV 出力が可能なシステムとすること。

② 予約システムサーバー構築環境

- ・ 情報セキュリティ及び個人情報保護の観点から、システムは不正アクセス・漏洩・紛失等を防止するため、セキュリティ対策を講じたクラウド環境に構築すること。
- ・ クラウド環境に構築したシステムには、部外者がアクセスできないよう、適切なアクセス制限を設けること。

※ 現在は、予約センターからのみアクセス可能とする制限を設けている。

③ データの保守管理

- ・ 定期的なデータのバックアップを行い、災害等によるデータ紛失への対策を講じること。

④ 予約管理システム（サーバー）稼働監視

- ・ 日々の予約受付等業務に支障が無いよう、予約管理システムの常時稼働監視（委託期間中における予約センター開設日以外も含めた 24 時間管理）を行うこと。
- ・ 稼働状況に障害が確認された場合は、極力短時間で復旧できるよう対応すること。

⑤ 受電環境の整備

- ・ 予約受付等の電話対応の円滑化を図るため、受電の際に発信者情報の可能な仕組み（CTI 等）を構築すること。
- ・ 予約内容の再確認や、事後の問合せ対応、トラブル等への対応に備え、受電時に全ての会話が録音可能な環境を構築すること。

(3) 予約センターの運営

下記に定める利用者登録・予約受付及び運行支援対応等を行うこと。

① 利用者登録の受付、データベースへの登録及び管理、登録申込書の管理

- ・ デマンド交通の利用希望者は、那須烏山市役所烏山庁舎・南那須庁舎・保健福祉センター及び予約センター・運行事業者事務所で登録申込書を記入。
- ・ 市役所窓口で収受した登録申込書を予約センターへ送致。
- ・ 予約センターは、登録申込書の送致日以内に、当該登録申込書記入内容に基づき予約管理システムへ利用者情報を入力する。
- ・ その後、予約センターにおいて、2、3 開設日以内に当該登録者あて登録完了案内文章を作成し、市から提供する郵送用封筒に住所等を記載し、封緘のうえ、市まちづくり課へ当該郵送物を提出する。
- ・ 一連の登録作業完了後、予約センターでは登録申込書をセキュリティ対策が図られた場所へ保管し、年度末へ一括して市まちづくり課へ提出する。
- ・ なお、令和 8 年度から、利用者登録の実施について、これまでの市窓口における登録申込書への記入に加え、予約センターへ電話による口頭での利用者登録の受付や、市においてオンラインでの利用者登録の受付を予定しており、これらの実施方法等については、事前に発注者・受注者において協議を行う。

② 利用予約の受付及びデータベースへの登録

- ・ 利用予約は乗車を希望する日の 2 週間前から当日の 30 分前までの受付としており、当該予約の電話受付を対応する。ただし、第 1 便（午前 8 時発）については前開設日の 17 時までの電話受付とする。
- ・ 利用者が予約センターへ直接来訪し、利用予約を希望した場合は、当該予約受付対応を行う。

③ 利用予約に基づいた運行事業者への配車及び連絡

- ・ 各運行便の発車時刻 30 分前まで（第 1 便については前開設日 17 時まで）に受付した利用予約について、前述の予約管理システムにおいて、利用者の発着地に基づく受持ち運行事業者毎の配送指示書を作成し、各運行事業者へ送致する。
- ・ 当該配車指示において、必要に応じ、運行事業者と配車内容について連絡・調整を行うものとする。

④ 運行時の運行事業者からの問合せへの対応

- ・ 運行事業者から各種連絡があった場合は、必要な連絡・調整を行うこと。
※ 「迎えに行ったが予約者が不在である」等、利用者が現地にいなかった場合の当該利用者への連絡対応を含む。

⑤ 利用者及び利用者登録のない市民等からの各種問合せ及び苦情への対応

- ・ 利用者登録・利用に関する全般的な問い合わせへの対応、忘れ物問合せ、運行日・予約日の再確認等々
- ・ 利用時や運行内容、制度に関する苦情受付及び記録、当該問い合わせの内容に伴う各種対応の実施。
※ 問合せ及び苦情に関しては、日時・内容等を明確にしたうえで、予約センター内で記録を作成し、一元管理を行うこととする。なお、同一人物からの一連の問合せについては、時系列で管理可能な記録を行うこととする。

⑥ 運行事業者との連携・対応

- ・ 運行事業者と密な連絡・調整を日頃より実施し、運行の際に生じた疑義や利用者との問題について初期対応を行うこと。

⑦ 要支援・要観察利用者に対する把握・初動対応

- ・ 予約センターにおける利用者対応の中で、体調や日常生活等に問題があると察知される場合は、適切に記録に残したうえで、市や地域包括支援センター等関係機関に適宜報告し、連携して随時対応を行うこと。
- ・ また、支援や観察を要する利用者の情報について、運行事業者から情報提供があった際も、同様に、必要な連携対応を実施すること。

(4) 報告書の作成

① 月次報告書について

- ・ 各月満了時に、前月利用実績（利用件数・利用者数・利用施設等）、利用状況の統計分析（年齢別・地区別利用状況等）、問合せ、苦情対応内容、課題及び改善に関する考察等をまとめた月次報告書を作成し、原則、翌月5日までに市まちづくり課へ提出すること。

※ 記載内容や提出期限等の詳細は別途発注者・受注者協議の上決定する。

② 年次報告書の作成

- ・ 年間利用実績、利用状況の統計分析、年間を通しての課題と改善等に関する考察等をまとめた年次報告書を作成し、市まちづくり課へ提出すること。

※ 記載内容や提出期限等の詳細は別途発注者・受注者協議の上決定する。

③ その他各統計資料の作成

- ・ その他、発注者からの依頼に応じて、各種統計資料を作成し、提出すること。

※（例）駅での乗降利用者数・満車で予約を断った件数等

(5) 各種資料作成及び作成資料の改善

① 利用者登録及び予約・運行のために必要な資料等

- ・ 利用者用のデマンド交通利用案内や利用方法、登録申込書、登録完了通知等の作成を行うこと。

※ 詳細は別途発注者・受注者協議の上決定する。

② 利用促進に関する周知啓発資料

- ・ デマンド交通の周知啓発に関するチラシ・パンフレット等の作成

※ 詳細は別途発注者・受注者協議の上決定する。

(6) デマンド交通関係者打合せへの参画

- ・ 市、運行事業者、予約センター等で年に複数回会合し、運行上生じた課題の解決や、利用促進を図るための打ち合わせを実施している。
- ・ 当該打ち合わせに参画し、必要な協議・対応を行うこと。

5 運営に必要な機器・消耗品等について

予約センター運営事業に必要な機器（電話設備、ヘッドセットマイク、P C及び周辺機器、F A X送受信機器、印刷複合機等）や必要な消耗品については、受注者の責任において準備し、維持管理に係る費用は全て受注者の負担とする。

6 利用向上・収支改善等に関すること

デマンド交通の利用向上及び収支の改善を図るため、受注者は創意工夫に努め、発注者と連携のうえ、企画提案・具体実施の努力を行うこと。

7 関係機関との連携

発注者であり、デマンド交通の運行の事務局である市まちづくり課のみならず、市関係課、デマンド交通運行事業者及び地域包括支援センター等との関係機関と密接な連携を図り、円滑なデマンド交通の運行を支援し、公共交通の適切な運行や福祉の向上に向け一体となり取り組むこと。なお、連絡体制を含めた運用に関する詳細は別途協議し定める。

8 その他業務体制への留意事項

- (1) 業務の責任者として、全体を十分に管理できる者を業務管理者として配置すること。
- (2) 本業務を遂行することが可能な能力を有する人員にて組織を編成すること。
- (3) 通常及び緊急時において迅速な連絡を可能とすること。
- (4) 問題等発生時の対応体制を明確にすること。

9 個人情報の扱い

受注者は、業務の履行に際し、那須烏山市個人情報保護法施行条例及び那須烏山市情報セキュリティポリシーを遵守し、個人情報保護に関する措置を行うものとする。

10 秘密保持

受注者は、本業務で知り得た個人情報等をはじめとする事項について秘密を保持し、発注者の許可なく目的以外に使用してはならず、在職中はもとより退職後であっても何人にも漏洩してはならない。

11 支払方法

受注者は、毎月の業務完了・検査の後、請求対象月の翌月5日までに発注者へ請求することとする。

※ 週休日及び祝日が連続する等、翌月5日までに請求書の提出が難しい場合の提出期限は別途協議し定める。

12 疑義の解決

本業務委託の仕様書記載事項に疑義が生じた場合や、本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、受注者は発注者と十分な協議を行い、別途定めるものとする。

その際、受注者は、本業務が市民等の日常生活を支える公共交通の運営に係るものであることを踏まえ、業務の遂行に支障がないよう努めなければならない。

13 その他

本業務委託においては、利用状況や社会情勢の変化、技術革新等を踏まえ、サービスの質向上、効率性向上等を目的として、運営方法の見直しを行う場合がある。この場合、受注者に対して速やかに協議を行い、合意の上で変更を実施するものとする。

以上