

## 令和8年度 軽井沢町 AI デマンド交通システム導入・運用業務委託仕様書

本仕様書は、令和8年度 軽井沢町 AI デマンド交通システム導入・運用業務委託について必要な事項を定めたものである。

### 1. 業務名称

令和8年度 軽井沢町 AI デマンド交通システム導入・運用業務委託

### 2. 業務概要

本業務は、本町において AI デマンド交通の運行を開始するにあたり、AI デマンド交通システム(以下、「システム」という。)の構築および運営、コールセンターの設置、利用者への説明等を行うものである。

### 3. 業務期間

契約締結日から令和9年1月31日まで

### 4. 業務目的

本業務の目的は次のとおりである(別途、「軽井沢町地域公共交通計画」を参照)。

現在の軽井沢町は新幹線・鉄道・バス・タクシーによる公共交通体系が確保されているが、町民の3人に1人は公共交通空白地に位置している状況にある。令和6年3月までには、こうした地域の末端の移動を担う移動手段の確保を目的に「よぶのる軽井沢」の実証運行を3回に渡り実施し、令和6年4月以降は特に需要の高い交通弱者を対象とした「デマンドタクシー実証運行事業」を実施しているが、空白地に対する移動手段の確保は全年齢層を対象として必要となっている。また、「タクシー供給強化プロジェクト」の一環として日本版ライドシェアを開始し、タクシー事業者におけるドライバー確保の強化にも取り組んでいるが、近年の町内の観光需要は増加を続けており、観光移動も含めた移動手段の更なる拡充が必要であるため、地域の特徴や移動の実情を十分に踏まえた見直しが急務となっている。

本業務は、「軽井沢町地域公共交通計画」に掲げるように、既存の交通手段に加える形で、新たに公共交通の「葉」の役割を担うシステムを導入し、公共交通空白地の解消ならびに「枝」の機能を担うバス路線を補完することで、町民や別荘所有者に加え、観光客も含めた利用者の利便性と運行管理の効率性の向上を目的とする。

## 5. 運行概要（案）

以下に、本仕様書の掲載時点における運行概要（案）を示す。なお、これ以外の提案を妨げるものではない。

項目	概要	補足
運行開始	令和8年10月以降	
運行地域（運行範囲）	軽井沢町全域	
運行形態	自由経路ミーティングポイント型	町内循環バス等とは別に、本業務にて新規導入。（現状の「定時定路線運行」を「デマンド」運行に変更するものではない。）
停留所数（乗降場所）	運行開始時点では100から120カ所程度を想定	令和6年（2024）までに計3回実施したデマンド運行の実証実験における設置数（約100カ所）をもとに、運行事業者および地域住民と協議の上、更なる増加を図る見通し。 最大で200カ所程度までを想定しているが、この限りではない。
運行車両	車両4台 （車両所有者は軽井沢町）	ワンボックスタイプの車両（定員10人程度）を想定。
運行ダイヤ	非固定ダイヤ型	1時間程度前までの事前予約に基づいた運行を基本とする。ただし、運行時間内かつ他の予約に支障をきたさないと判断できる場合には、需要に応じた随時運行も対応するものとする。
運行日	毎日 （年末年始を除く）	
運行時間帯	9：00～18：00	
予約方法	電話、LINE、Webもしくはアプリ （PC、スマートフォンに対応すること）	
予約時間帯・予約可能期間	（予約時間帯） 電話：8：00～17：30 LINE・Web：24時間対応 （予約可能期間） 電話：利用日の7日前から LINE・Web：利用日の3日前から	
料金体系	運行方法に適した形態を選定	
運賃收受	現金、キャッシュレス決済（クレジットカード、交通系IC等）	
運行事業者	町内の交通事業者への委託を想定	

## 6. 業務内容

### (1) システム構築

#### ① システム概要

- a. システムは「AI 配車システム」、「ユーザーインターフェース」、「ドライバーインターフェース」、「管理者 Web」で構成すること。
- b. ユーザーインターフェース以外の手段として、電話による配車受付にも対応すること。

#### ② システム提供範囲

- a. 「5. 運行概要（案）」で示す運行形態を実現できるシステムであること。

#### ③ システム要件

##### a. AI 配車システム

##### 【必須要件】

- AI を活用した効率的な自動配車、ルート生成が可能であること。
- Web、LINE により予約可能であること。
- 利用者からの予約を受け付け、瞬時に配車と運行ルートの生成を行い、運行車両へリアルタイムに配信できること。また、利用者に対し配車時刻・到着予想時刻・乗降ポイントを案内できること。
- 電話での予約を受け付ける際に、オペレーターによる管理者 Web への手動登録ができること。
- 利用者は事前登録を行う仕組みとし、町民、別荘所有者、観光客等の各属性を判別可能とすること。
- 予約締切時間を任意に指定することができること。
- 予約受付方法は「事前予約」を基本とするが、「即時予約（予約締切時間を設定しない予約）」にも対応できること。
- 運行区域の設定が可能であること。
- 繁忙期（夏期）の混雑時、積雪時（冬期）の対応として、乗降不可の停留所が設定可能であること。また、一定程度の遅延や緊急時には予約の取り消しや変更に対応可能であり、利用者に通知できる機能を有すること。
- 距離別、エリア別の運賃設定ができること。
- 異なる運行エリアに共通のミーティングポイントを設置可能なシステムであること。
- 利用者の属性が取得可能であること。
- 決済において「大人、子ども、幼児、障がい者」等の複数の決済区分でのシステム設定ができ、さらに決済区分毎に運賃を設定できるなど、予約方法、予約者の属性に応じた運賃の設定が可能であること。また、また各運賃は常に自動でドライバーに表示できる機能を有すること。
- 定時定路線方式の運行にも対応でき、時間帯による切り替えにも対応していること。
- 自由経路ミーティングポイント型に加え、自由経路ドアツードア型もしくは自宅近く

の任意地点へのミーティングポイント設置による疑似的なドアツードア型に対応し、それぞれのハイブリッド型にも対応が可能であること。

**【評価要件（必須ではないが機能として評価するもの）】**

- Web、LINE のほか、スマートフォンアプリによる予約も可能であること。
- 予約時にAIが算出しユーザーに案内した配車予想時刻と実際の待ち時間の実績のズレを自動で学習・修正するシステムであること。
- 交通系 IC カードやクレジットカード等のキャッシュレス決済サービス、マイナンバーカードと連携し、ユーザーの識別、および割引料金の適用などの機能を有すること。
- デジタルクーポン・定期券・回数券等が利用可能であること。
- MaaS アプリ等への API 連携が可能であること。
- 鉄道や路線バス等、他の交通機関との乗り継ぎを考慮した設定が可能であること。
- AI デマンド交通同士の乗り継ぎが発生する場合、乗り継ぎ前後の車両を一度に予約することが可能なシステムであること。
- 一度予約が紐づいた車両を、その後の予約・運行状況の変動に応じて、随時適切に組み替えることにより常に最適な車両の配車可能なシステムであること。
- 待ち時間や混雑状況に応じて、応援車両として設定しているタクシー車両に予約を紐付け、配車する機能を有していること。

b. ユーザーインターフェース（Web 等）

**【必須要件】**

- 事前の利用者登録ができること。
- 予約の確定、予約状況の確認、予約のキャンセル、乗降ポイントの案内、車両位置情報の確認および乗車予定時刻の確認ができること。なお、一定程度の遅延や緊急時には予約の取り消しや変更が確認できること。
- ユーザーが指定したミーティングポイントや現在地、目的地を踏まえ、乗車降車ポイントを確認し、ユーザーインターフェース上でも確認できること。
- 乗車人数、乗車希望時間を任意に指定することができること。
- 英語表記に対応していること。
- 軽井沢町公式 LINE アカウントから予約機能を起動でき、LINE 内で登録・予約が完結すること。なお、他アプリへ遷移しログインする形式は不可。
- iOS と Android 双方に対応すること。

**【評価要件（必須ではないが機能として評価するもの）】**

- LINE と連携することで登録情報の入力が簡略化されること。

c. ドライバーインターフェース

**【必須要件】**

- ドライバーに対するナビゲーション機能を有すること（ユーザーの乗降場所および運行ルートの表示等）。また、予約発生時に適切にドライバーに通知する機能を有すること。
- ユーザーが乗車、降車した情報を、システムサーバへ送信する機能を有していること。
- 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。
- iOS か Android いずれかに対応すること。

**【評価要件（必須ではないが機能として評価するもの）】**

- 運行に必要なユーザーに関する情報（利用者メモ、乗降場所メモなど）を共有する機能を有していること。

d. 管理者 Web

**【必須要件】**

- 指定の URL にアクセスすることで利用可能とすること。
- 運行車両の予約状況・位置情報を確認できること。
- ユーザー情報を登録、削除できること。
- ユーザーの予約状況を把握できること。また、予約情報を登録、削除できること。
- 運行する車両を登録、削除できること。また、運行により取得する乗降データを無料で出力できること。
- 異常発生時に管理者 Web にて新規の予約受付停止ができること。また、過去の運行記録について確認できること。
- 予約受付停止した車両に既に紐づいている予約は自動的、または手動で他の車両に振り分ける等、速やかに対処できる仕組みであること。
- 運行事業者や運行管理者が、管理者 Web にてドライバーの運転シフト（運転、休憩）を登録、修正、削除できること。
- 利用実績（日別・時間帯別等）を随時確認できること。なお、利用実績（1件明細の乗降履歴・日別・時間帯別等）を無料で CSV 等のファイル形式でダウンロードすることが管理者権限で制約なく実施できること。

**【評価要件（必須ではないが機能として評価するもの）】**

- 利用実績について、CSV 等のファイル形式の元データに加え、月別・日別などの集計データ（グラフ等）によるレポートの出力が管理者権限で制約なく実施できること。
- 町内の混雑による影響等の把握のため、システムの決定した運行ルートの取得ができること。

(2) システムの保守・運用

- ① 本町の就業時間内（平日 8 時 30 分から 17 時 15 分まで）は、本町および運行事業者からの電話、電子メール等による問い合わせの受付を行うこと。ただし、緊急時においては、この限りではない。
- 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ること。また、障害の原因や対応状況について、復旧までの間、本町に随時報告すること。

(3) システムのセキュリティ

- ① 個人情報の保護に配慮するなど、利用者が安心して利用できる対策を実施していること。
- ② ウイルス対策、不正アクセス対策（脆弱性対策）を行っていること。
- ③ サーバソフトウェア、システム、データベース等への不正アクセスの状況を適切に確認していること。
- ④ 一般財団法人日本情報経済社会推進委員会（JIPDEC）が付与するプライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステム ISMS（ISO27001）、またはこれらに準ずる情報セキュリティに関するいずれかの資格を有していること。

(4) 本町および運行事業者に対するシステム利用方法の説明・指導

- ① 本システムが円滑に運用されるように、運行開始前に本町担当者および運行事業者に対し、システム操作に関する説明および指導を行うこと。
- ② システム管理者や運行事業者向けの操作マニュアルを提供すること。

(5) ユーザー（町民等）に対するシステム利用方法の説明・指導

- ① 利用者が本システムを円滑に利用することができるよう、運行開始前に利用説明会を開催し、ユーザーへ次の項目に関する説明・指導を丁寧を実施すること。利用説明会は 3 回以上開催することとする。なお、説明会用の資料なども適宜作成すること。
  - a. 利用者登録、ログイン方法
  - b. 電話予約による利用方法
  - c. Web、LINE、またはスマートフォンアプリからの操作方法
- ② 上記の他、本町がユーザーや地域住民への説明を行うにあたり、資料の準備や説明事項の整理に関し、支援を行うこと。
- ③ システム操作等に係る問い合わせに対応できる支援体制を確立すること。
- ④ ユーザー向けの操作マニュアルを提供すること。

(6) コールセンターの設置

- ① 利用者等からの予約・問い合わせに対応可能な体制の構築および運営を行うこと。なお、コールセンターでの対応範囲については、本町と協議して決定する。
  - a. システムの利用方法、登録、予約に関すること。
  - b. その他 AI デマンド交通に関すること。
- ② 運行日の 8 時 00 分から 17 時 30 分まで対応すること。ただし、緊急時においてはこの限りではない。

(7) 業務管理

- ① 業務進捗管理  
本町と随時打ち合わせを行い、システム管理ならびに事業進捗に係る相談・支援を行うこと。
- ② 地域合意形成に向けた支援  
地域住民や地元交通事業者、地方運輸局等への説明・協議を行うにあたり、委託業務範囲に係る資料の準備や説明事項の整理に関し、相談・支援を行うこと。
- ③ 交通事業者による運行体制構築に向けた支援  
運行業務を担う交通事業者への業務委託において、業務委託の内容の準備等に関し、相談・支援を行うこと。
- ④ 利用促進に向けた支援  
利用者支援に向けた Web ページや SNS、チラシ作成、プレスリリース、利用説明会の実施にあたり、委託業務範囲に係る企画の立案や、資料の準備、説明事項の整理等に関し、相談・支援を行うこと。
- ⑤ その他事業運営に関わる支援  
本町に対して、オンデマンド交通事業運営全体に対する助言・支援を同事業の自主運営実績・他自治体での本格運行（実証を除く）支援実績等に基づき、相談・支援を行うこと。
- ⑥ 運行開始後の定着・改善支援  
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、交通事業経験者やオンデマンドバス事業自主運行実績で培った知見に基づく相談、支援を行うこと。

(8) その他準備業務

① ドライバー用タブレットの手配

- a. 運行に必要なドライバー用タブレットを5台（運用用4台、予備1台）手配すること。
- b. ドライバー用タブレットは、AI 配車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。
- c. 通信費は受託者が負担すること。
- d. 故障時の補償についても受託者が行うこと。

② 停留所プレートの制作、設置

- a. 本町が指定する場所に、乗降ポイントであることがわかるプレートを制作し、設置すること。
- b. 制作数およびプレートのデザインは、本町と協議して決定する。

③ 広報物の制作、印刷

- a. 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。
- b. 制作数およびパンフレットのデザインは、本町と協議して決定する。（想定 10,000 枚）
- c. なお、運行開始後にパンフレットに記載の情報の軽微な修正等が発生した場合を想定し、発注者が編集可能な形式のデータについても提供すること。
- d. また、必要に応じて実際の映像を活用する等、システムの予約や利用時の乗降をはじめとした利用案内に効果的な広報物も作成すること。

④ 運行車両の手配

- a. 運行車両（4台）については、受託者が手配を行うものとする。
- b. 車両本体の仕様は以下のとおりとする。
  - 乗車定員 10名（ドライバー含む）
  - 駆動方式 4WD
  - ミッション AT
  - 使用燃料 無鉛レギュラーガソリン
  - 総排気量 2,700cc 程度
- c. なお、車両は未登録新車を手配すること。
- d. 車両の付属品ならびに追加設備等は以下のとおりとする。ただし、これらは本仕様書時点における最低限度の内容であり、詳細については本業務の受託者および運行委託する運行事業者との協議により、決定するものとする。
  - リアエアコン
  - リアルームランプ
  - パワースライドドア（助手席側後部）
  - スライドドア乗降口グリップ（前方、後方）
  - フロントハンドレール
  - 電動格納式大型ステップ
  - タブレット端末取付台
  - 運賃箱（盗難防止の施錠付）

- スタッドレスタイヤ、ホイールセット（4輪）

⑤ ラッピングおよびサービス名称

- ラッピングのデザインおよびサービス名称を考案すること。なお、ラッピングのデザインはAI オンデマンド交通の車両であることが認識しやすいものとする。
- ラッピングデザインおよびサービス名称は、本町と協議して決定する。
- 車両4台にラッピング加工を施すこと。

(9) その他

- 本仕様書は、最低限必要と考えている事項を記載したものであり、受託者は、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を積極的に行うこと。
- 地域公共交通に関する業務について、本業務の費用の範囲内において本町の意向に沿って柔軟に対応すること。

(10) 成果品

- 業務計画書
- AI オンデマンド交通システム（サービス説明書・利用規約等を含む）一式
- 機能要件一覧
- 保守・運用体制図
- ユーザーインターフェースマニュアル
- ドライバーインターフェースマニュアル
- 管理者 Web マニュアル
- 運行実施報告書（運用結果、評価検証結果、改善内容の提案を含む）
- 打合せ議事録

## 7. 委託料の請求および支払い

委託料の請求および支払いについては、契約前に本町と受託者にて別途協議を行い決定する。

## 8. 秘密の保持

本業務の履行に関して知り得た情報を他に利用、開示してはならない。また、個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、軽井沢町個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第11号）を遵守し、秘密保持について万全の管理を行うものとする。

## 9. その他の事項

### (1) 関連法令および条例の遵守

受託者は、業務等の実施にあたり、関連諸法令および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本町に帰属する。

### (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、本町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、も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、本町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、本町に対し、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、また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。