

# 質疑回答書

業務名：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

(令和8年4月10日回答)

番号	質問項目	質疑内容	回答
1	運行開始時期について 仕様書 P2-5	運行開始が令和8年10月以降とあるが、見積りは10月1日からを想定して費用を算出すればよいか。	ご理解のとおりですが、テスト走行等が必要な場合はこの限りではありません。
2	予約方法について 仕様書 P2-5、P3-6(1)③	利用者向けに弊社システムでは予約方法が電話、ネイティブアプリ、LINEアプリの3つに対応しているが、利用者（町民、別荘所有者、観光客等）によるPCやWebからの予約は必須となるか。	観光客等の来訪者を中心に、町専用アプリのダウンロードや町公式LINEの登録をすることはハードルが高いため、PCやスマートフォンに対応可能なWeb予約は必須となります。
3	運行エリア設定について 仕様書 P2-5、P3-6(1)③	運行範囲は軽井沢町全域とあるが、町全域1エリアの中で車両4台が運行する、または町全域において幾つか独立したエリアで分ける（各エリアで予約可能な範囲や運行車両も分ける）形のどちらを想定されているか。後者の場合は、何エリアになるかご教示いただきたい。	町内全域やエリア分割について明確な指定はありません。当町に適した形態をご提案いただき、その結果に基づいて決定したいと考えています。
4	定時定路線方式での運行について 仕様書 P3-6(1)③	定時定路線方式での運行について、システム上でデマンドの運行時間の設定や利用者が予約できない時間を設定し、事前予約なしに利用者が定時定路線を利用できるという認識でよいか。	定時定路線方式の運行は将来的な可能性を踏まえたものであるため、詳細は未定です。 あくまで定時定路線での運行に対応していること、加えて一部時間帯のみ定時定路線に切り替えることについて必須要件としています。
5	利用説明会について 仕様書 P6(5)	ユーザー説明会の主体は軽井沢町であり、委託事業者と共に利用説明会を実施する、という理解でよいか。	ご理解のとおりです。なお、仕様書 P6(5)①に記載があるとおり、主たる説明者は委託事業者様を想定しています。

番号	質問項目	質疑内容	回答
6	利用説明会について 仕様書 P6(5)①	利用説明会について、会場の手配及び住民向け周知は軽井沢町にて実施する（事業者側での会場手配、集客は行わない）との理解でよいか。	ご理解のとおりです。 ただし、より多くの方に対する効果的な周知は必要と考えますので、集客方法の提案や、実施についてはサポートしていただきます。
7	利用説明会について 仕様書 P6(5)③	ここでの「支援体制」とは、利用説明会を実施する日など特定の日数、場所に限った体制のことでよいか。 これとは別に電話やメール等で一般利用者から問い合わせができる窓口を用意する必要があるか。また、その場合受付の曜日、時間の指定はあるか。	支援体制は説明会に加え、操作等がわからない人向けの簡易的な資料作成などを想定しています。なお、問い合わせ窓口は、コールセンターの設置を想定していますので、仕様書 P7(6)をご確認ください。
8	コールセンターについて 仕様書 P7(6)	1日の想定コール数は30件くらいと考えてよいか。	現時点で具体的なコール数は想定していません。 令和5年10月から令和6年3月まで運行していた「よぶのる軽井沢」の実績に基づいてご検討ください。 なお、「よぶのる軽井沢」の分析結果は、軽井沢町地域公共交通会議にて報告していますのでご確認ください。
9	コールセンターについて 仕様書 P7(6)①	コールセンターの対応範囲として「システムの利用方法」とあるが、コールセンターは原則としてアプリ利用者ではなく電話予約での利用者に向けたものと認識している。 システムの操作説明や AI デマンド交通の領域を超えた交通政策等の複雑な質問に発展した場合は、軽井沢町の窓口を案内する運用としてよいか。	コールセンターについては、電話予約に加え、基本的な Web やアプリの操作説明にも対応していただきたいと考えています。 AI デマンド交通以外の交通政策等に関する複雑な質問や、施策に関するクレーム対応等については、町が対応しますが、最終的な対応範囲については、仕様書 P7(6)①に記載があるとおり、本町と協議のうえ決定します。

番号	質問項目	質疑内容	回答
10	<p>停留所について 仕様書 P8(8)②</p>	<p>費用が大きく変わるため、停留所プレートの制作・設置数は何か所を想定して見積りをすればよいか。また、停留所の様式（自立式、ラミネート式、路面標示式など）とそれぞれの数についても想定があればご教示いただきたい。</p>	<p>仕様書 P2-5 に記載があるとおり、停留所数は 100 から 120 箇所程度で開始し、最大で 200 箇所程度を想定しています。また、町内には狭あい道路等もあり、自立式停留所の設置が難しいことから、基本的には屋外での使用にも耐えうるプレートやラミネート式、施設等の壁への掲示方式を想定していますが、場所によって案内方法も異なることから、この限りではなく、最終的に協議のうえ決定します。</p> <p>一方で、これ以外であっても、当町に適した、より効果的なご提案をいただくことは構いません。</p>
11	<p>運行車両の手配について 仕様書 P8(8)④</p>	<p>該当する車両のメーカー側で発注予約の受付が停止している状況の中、車両の手配はかなりの困難が想定される。軽井沢町にて手配可能なディーラー等の確保はあるか。その場合は見積徴収のため連絡先をご教示いただきたい。</p> <p>また、運行開始が令和 8 年 10 月以降の記載について、納車見込み判明後のスケジュールとしても差し支えないか。なお、中古車での手配は考えないものとするか。</p>	<p>軽井沢町で車両の手配が可能なディーラー等は確保していません。</p> <p>また、10 月 1 日からの運行開始を想定していますので、車両の確保が難しい場合は代替案を勘案したスケジュールとしてください。</p> <p>本事業は、国土交通省『令和 8 年度「交通空白」解消等リ・デザイン全面展開プロジェクト（「交通空白」解消タイプ）』の活用を想定しており、契約は交付決定後に締結予定ですが、交付決定時期は現時点で未定です。</p> <p>このため、契約締結後に車両の発注等を行った場合、現下の情勢に鑑み、運行開始に間に合わない可能性があることから、運行開始時点において、安定的な事業開始ができるよう、代替車両の活用などの提案をいただくことは問題ありません。ただし、契約期間内における新車の調達とその運行は必須となりますので、納車後のスムーズな切り替え方法など、混乱なく運行継続できることを明確に示すことが条件となります。</p> <p>なお、中古車の購入は想定していません。</p>

番号	質問項目	質疑内容	回答
12	運行車両の手配について 仕様書 P8(8)④	運行車両について「受託者が手配」、かつ2ページには「車両所有者は軽井沢町」との記載がある。今後の運用の柔軟性も鑑み、車両所有者を軽井沢町とすることは前提として、リース契約により車両を手配することは認められるか。	リース契約による車両の手配は想定していませんが、質疑番号11への回答を踏まえ、新車購入までの代替手段として提案をいただくことは構いません。
13	車両のラッピングについて 仕様書 P9(8)⑤	ラッピングの範囲は、フルラッピング、部分ラッピングどちらか。また、車両の納車タイミングなどによってはマグネットタイプでの提案も可能か。	ラッピングは認知度や視認性の向上が目的のため、範囲に指定はありません。また、それらが確保されていれば一時的にマグネットタイプでのご提案も問題ありません。
14	車両のラッピングについて 仕様書 P9(8)⑤	車両4台へのラッピング範囲は、フルラッピング（車両全体）またはハーフラッピング（車両の半分程度）のどちらを想定されているか。	ラッピングは認知度や視認性の向上が目的のため、範囲に指定はありません。
15	委託料の請求および支払いについて 仕様書 P10-7	共同事業体とした時の精算ルートはどのようになるか。代表構成員等が幹事となり、共同事業者の請求を取りまとめて一括で請求をするのか。あるいはそれぞれの事業者とそれぞれ精算をするのか。また、契約もそれぞれとの2者契約になるのか、共同事業者全て含めた複数社契約となるのか。	町と共同事業体での契約締結となり、共同事業体の構成員全者が連名となります。なお、契約料は町から共同事業体代表に対して支払いを行うことを想定しています。
16	企画提案書について 実施要領 P4-7(3)	【電子媒体一式】とは具体的に何で提出するのか。PDFで問題ないか。また、提出方法は期日までにメールでの送付でよいか。	PDFで問題ありません。提出は電子メールでの送付をお願いします。
17	プレゼンテーション及びヒアリングについて 実施要領 P4-8(2)	プレゼンテーションにおいてデモンストレーションを実施してよいか。	問題ありません。

番号	質問項目	質疑内容	回答
18	プレゼンテーション及びヒアリングについて 実施要領 P4-8(2)②	プレゼンテーション及びヒアリングの際に、操作感などを分かり易く伝えるために動画を使用することは可能か。	問題ありません。
19	プレゼンテーション及びヒアリングについて 実施要領 P4-8(2)②	プレゼンテーション及びヒアリングにおいて出席者は5名となっているが、再委託先の担当者の出席も問題ないか。	<p>想定されている再委託先の担当者の出席については問題ありません。</p> <p>しかしながら、仕様書 P10(4)にて、全部もしくは主たる部分の再委託を禁止しており、主たる部分以外の再委託については契約締結後に町からの承諾を受ける必要があります。承諾が受けられない場合は、業務に関わるできない旨、ご承知おきください。</p>