

医療福祉 AI オンデマンド地域交通実証業務 仕様書

1 業務の背景と目的

公共交通利用者の減少や運転士不足の深刻化により、交通事業者のみでは、公共交通を維持することが困難であり、民営バス路線の減便・廃線が避けられない状況である。これからの公共交通は、地域ごとの交通サービスに対する需要の変化をとらえ、新技術・システムを積極的に導入し、社会状況に対応した持続可能な新しい交通体系に替えることが必要である。

都市部においては、誰もが移動しやすいまちづくりを目指すため、新たな交通サービスが必要と考える。既存の公共交通を活かしながら、新たな交通サービスを民間事業者が担い、移動手段の選択肢を増やし、医療福祉施設等へアクセスしやすく利便性の高い都市部の暮らし方の実現を目指す。

そのために本業務では、地区内の企業等（移動の目的地として受益する医療機関・商業施設等）から協賛金を募る新しいビジネスモデルによる移動サービス（AI オンデマンド交通）を、官民共創による社会全体の力で構築することを目的とする。

2 業務の期間

契約締結の日から令和9年3月31日（水）までとする。

3 業務場所

静岡市東静岡駅周辺地区（古庄・長沼地区(北側)、曲金・豊田地区(南側) 2エリア)

4 実証運行の概要

実証運行の概要は次のとおりとする。ただし、概要は公募開始時点での予定であり、今後変更となる可能性がある。変更時の対応は本市と協議の上、決定すること。

運行方式	区域運行（AI オンデマンド交通・停留所間運行）
運行エリア	静岡市東静岡駅周辺地区（古庄・長沼地区(北側)、曲金・豊田地区(南側) 2エリア） ※運行エリア図参照 ※各エリアの接続は共通の停留所で乗り換えを想定
準備期間	契約締結の日から令和8年3月31日（火）まで
運行期間	令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで
運行日	平日のみ（土日祝日運休） 241日
運行時間	8時～16時30分
【車両】	定員10人以下の車両2台（各地区1台ずつ）
【運賃】	1乗車あたり400円 ※エリア外停留所利用は600円 その他回数券などの利用も含め今後の地域協議・提案内容等で変更する可能性有
【予約方法】	インターネット及び電話
【決済方法】	キャッシュレス決済及び現金
【停留所】	病院、福祉施設、商業施設、公共施設、既存公共交通接続点など100か所程度想定 エリア外停留所1箇所（県立総合病院） ※原則、協賛事業者の施設を停留所とする

※ 【 】の項目は記載事項を必要条件としたうえで提案内容を加味して詳細を決定する。

5 業務内容

本業務の内容は次の項目とする。なお、業務にあたっての詳細については、適宜、本市と協議し決定すること。

(1) 運行計画の作成・許認可申請等業務

- ① 4 実証運行の概要を満たす事業提案を基に運行計画を作成し、道路運送法等関係法令の規定に基づく許認可申請等業務を行う。
- ② 利用促進、収支向上につながる料金プランを運行計画に組み込むこと。(例：定期券、回数券、割引等)

(2) 車両調達・管理

- ① 車両は、道路運送法及び道路運送車両法等の規定に基づく事業用自動車の要件を満たしている車両とし、業務名、乗合車両であることが分かるよう、車両前面、後面及び左側面にマグネットシート等で表示すること。
- ② 実証期間中の車両管理は交通事業者が行うこと。

(3) AI オンデマンド交通システム設計・構築・保守・運用

- ① 運行地域におけるAI オンデマンド交通に係るシステム設計、構築、設定等を行うこと。システムは、利用者のための予約機能、運行車両運転手のための車載確認機能、業務管理者のための管理機能を備え、それぞれ次項以降に示す条件を満たすものであること。

② 予約機能

インターネット及び電話での利用予約に対応可能な以下の条件を満たす予約機能を構築すること。予約受付は2週間前から30分前を想定している。

- ア 乗車場所からの出発時刻、降車場所への到着時刻いずれの希望時刻でも予約ができるシステムであること。
- イ 利用者の希望通りに予約が取れない場合に、その希望時刻に近い予約可能時刻の提案機能があること。
- ウ 南北エリアをまたぐ移動は各エリアの車両を乗り継いで移動できる予約を1回で取ることができ、1乗車として運賃計算が行われること。
- エ 利用者が自身の予約状況を確認できること。
- オ 利用者が乗降場所や迎車車両の所在地を地図上で確認できること。

③ 車載確認機能

運行車両内に登載し運転手が取り扱うための以下の条件を満たす機能を構築すること。

- ア 予約情報・経路・運賃等の確認ができること。
- イ スムーズな運行のため直近の予約者や業務管理者と連絡を取ることができること。

④ 管理機能

業務管理者がリアルタイムで運行状況等を把握するための以下の条件を満たす機能を構築すること。

- ア 現在の予約状況だけでなく、過去の運行記録も確認できること。
- イ 利用者や予約状況の閲覧・登録・編集ができること。
- ウ さらなる利用促進に向けた改善検討等に活用できるよう各種データを蓄積し、必要に応じて出力できること。

エ 運行計画や停留所の追加、削除などの各種設定が柔軟に変更でき、即時反映されること。

- ⑤ 運転手や業務管理者、本市担当職員へのシステム操作に関する説明および指導を行うこと。
- ⑥ 取り扱う情報・個人情報について、適切な情報セキュリティ対策を講じ、保護すること。
- ⑦ システムへの不正アクセスやウイルス感染の監視を行い、システム障害が発生した場合は、速やかに復旧の処置を講じること。また、障害の原因や対応状況について、復旧までの間随時本市に報告を行うこと。

(4) コールセンター業務

- ① 稼働時間中は常に予約機能の代理入力または管理機能にて予約受付ができる体制を維持すること。
- ② 予約時刻に利用者が乗車場所にはない場合や、交通状況により予定時刻に運行車両が乗車場所に間に合わない場合など必要に応じて利用者や運転手との連絡を行い、スムーズな運行が行えるよう対応すること。
- ③ 住民などからの問い合わせも受け、問い合わせ内容を蓄積するとともに必要に応じて業務管理者、本市担当職員に共有を行い改善に努めること。

(5) 広報活動・渉外業務

- ① 次項以降に示すことを含めた包括的な業務を、事業立ち上げ段階から継続的に支援すること。
- ② 協賛金を募るため、地区内の企業等に市と連携して協賛金募集活動を行うとともに、必要な手続きの補助を行うこと。
- ③ 会員登録に向けた周知用案内チラシの作成・印刷（想定制作数 1,000 部）、住民説明会の支援、会員登録者（利用者）への利用方法等が記載されたパンフレットの作成・印刷（想定制作数 5,000 部）など、地域住民への周知活動を支援すること。
- ④ 停留所マップの制作・印刷（想定制作数 5,000 部）、停留所表示の制作・設置。
- ⑤ 停留所の設置にあたり、設置場所の近隣住民等と協議等を行うとともに、必要な許可申請の補助を行うこと。

(6) 会員登録

- ① 会員登録業務・会員証発行業務を行うこと。また、会員登録の受付は AI オンデマンド交通システムなどインターネットでもできること。

(7) 運行業務

- ① AI オンデマンド交通システムを用いて、4 実証運行の概要を満たす事業提案を基に作成した運行計画にて、利用者の予約に応じて都度運行を行うこと。
- ② その他事故発生時、緊急時の対応など運行等に必要な業務を行うこと。
- ③ 実証運行の実績結果報告

実証運行の期間中及び終了後に、実証運行の実績結果（本システムの運用結果・利用実績データ・問い合わせ対応内容等）を整理した中間報告（毎月、翌月 5 営業日以内）及び最終報告を実施すること。

(8) 運賃・協賛金収受業務

- ① 運賃及び協賛金を収受すること。
- ② その他の収入が発生した場合も本市と協議の上収受すること。

(9) 利用促進・事業改善業務

① 医療福祉施設等へのアクセス性向上

既存の公共交通で不足している箇所を補完するとともに、高齢者の視点に立って停留所を配置するなど、アクセス性向上に努めること。

② 利用促進施策の企画、運営

会員登録者増加、会員登録者の継続利用を促す仕掛けを主体的かつ継続的に企画、運営すること。
(高齢者等の外出機会の創出等)

③ 運行の分析・改善

ア 適宜、運行・利用状況を分析し、収支向上・利便性向上・効率的配車のための改善策の立案及び実施をすること。利用状況の分析にはアンケートの実施を想定。改善策の立案及び実施は運行期間中2回程度を想定。

イ 改善策の実施にあたり必要に応じて(5)広報活動・渉外活動を行うこと。

ウ アンケートについては、対象を利用者のみに限定するのではなく、地域住民や地区内の企業等も対象にするなど、新たなビジネスモデルの構築にも資するものになるよう実施すること。

(10) 新たなビジネスモデルの構築

① 事業採算性を向上させるための協賛金制度の構築と維持・管理

医療機関、商業施設等から協賛金を得ることで事業継続性を持たせ、地域で支える公共交通の仕組みを構築するとともにその維持・発展に務めること。

② 持続可能な運行となるための新たなビジネスモデルを構築し提案すること。構築にあたり、実証運行の分析・検証を実施し反映すること。なお、提案は令和8年10月末までに行うこととし、実証運行の分析・検証に使用するデータは令和8年9月末までのデータとする。

③ ②の提案後、令和9年2月末までの実証運行の分析・検証を基に追加修正等を実施し、業務完了時に改めて提案すること。また、その運行から得られた知見と提案したビジネスモデルに基づく事業計画もあわせて作成すること。

(11) その他の提案

① 受注者は、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がある場合は、積極的に提案を行うこと。

(12) しずおかMaaSまちづくり推進協議会との連携

① 本市が参画するしずおかMaaSまちづくり推進協議会での協議提案事項を必要に応じて業務に反映すること。

② 取り組みや集計データ等を協議会に共有すること。

6 実施上の留意点

(1) 本業務完了後の本格運行は民間事業者が主体となる事業継続を検討している。本市からは不足額に関しては必要な支援の導入を検討するとともに、収支率の向上が図られるよう、インセンティブ制度の導入も検討している。

(2) 交通事業者又は交通事業者を含む事業者グループ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託し、または請け負わせてはならない。ただし、主たる部分及び車両運行に係る業務を除き、市の承諾を得た部分についてはこの限りではない。なお、承諾を受ける場合は、市に対し再委託承諾願を提出するものとする。

7 成果品

業務の成果品は、以下のとおりとする。なお、成果品の権利は本市に帰属し、受注者は本市が承諾した場合を除いて成果品を公表してはならない。

(1) 令和7年度分

事前準備に要する業務についてのものとする。

- | | |
|--|----|
| ① 業務報告書（ファイル綴り） | 1部 |
| ② 各業務において作成または取得された資料・データ等
※データの形式については本市と協議の上決定する。 | 1式 |
| ③ 上記①②電子媒体（CD-ROM等） | 1式 |
| ④ その他市と協議して必要となったもの | |

(2) 令和8年度分

運行開始後に要する業務についてのものとする。

- | | |
|--|----|
| ① 業務報告書（ファイル綴り） | 1部 |
| ② 各業務において作成または取得された資料・データ等
※データの形式については本市と協議の上決定する。 | 1式 |
| ③ 上記①②電子媒体（CD-ROM等） | 1式 |
| ④ その他市と協議して必要となったもの | |

運行エリア図



古庄・長沼地区
約 2.4 km²

曲金・豊田地区
約 3.8 km²

750m
1:15,000

