

令和9年度「江東区A I デマンド交通実証運行」
システム運用業務委託 仕様書

令和8年5月
江東区

1 業務名称

「江東区A I デマンド交通実証運行」システム運用業務委託

2 事業実施目的

南砂地域において、高齢者や子育て世帯等の移動支援が必要な区民を対象に、都営バス路線網を補完する区域内（ラストワンマイル）の移動手段として、A I デマンド交通による実証運行を実施するため、車両の予約を行う専用アプリなどのシステム運用、及び電話による予約受付を行うコールセンター運営を実施する。

3 委託期間

委託期間 令和9年4月1日から令和10年3月31日

運行期間 令和9年5月から令和10年3月31日（予定）

4 運行概要

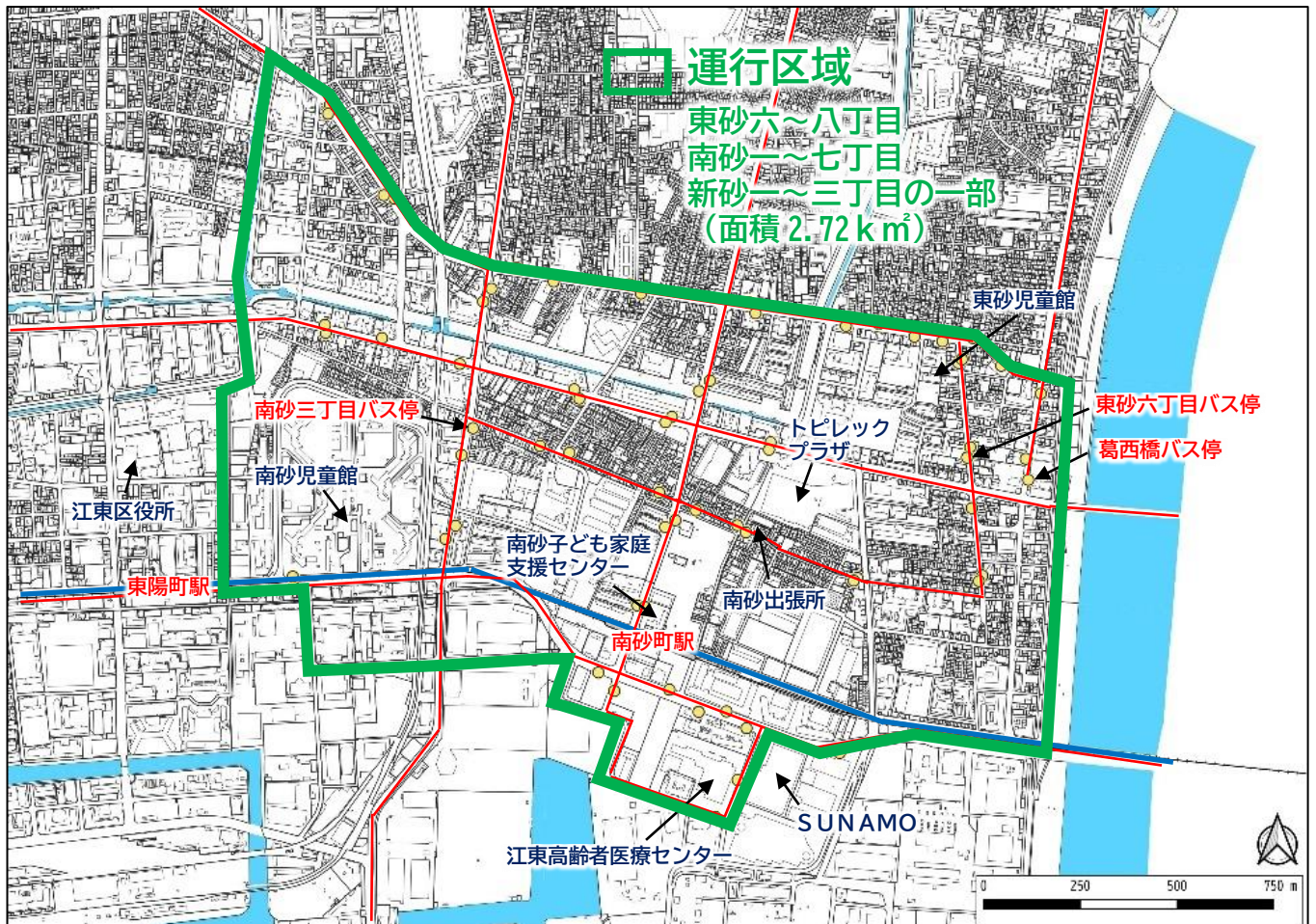
運行概要については、表のとおりとする。

【運行概要】

項目	内容
(1) 実施体制	運行主体：江東区 システム事業者：プロポーザル方式で決定 運行事業者：区内タクシー事業者
(2) 事業認可申請	道路運送法第21条許可
(3) 運行期間	令和9年5月（予定）～令和10年3月
(4) 運行日時	毎日、年末年始（12/29～1/3）は運休 7時30分～19時00分
(5) 運行形態	デマンド交通（予約型乗合運行） ※A I 配車システムを導入
(6) 予約方法	アプリによる受付（24時間対応） コールセンター開設時間（7時00分～19時00分）

	当日分の予約は（7時00分～18時00分）
(7) 乗降スポット	25箇所程度
(8) 車両	台数：1台 車種：ワゴン車両を想定
(9) 利用対象者	<p>利用対象者は、高齢者や子育て世帯等を基本とし、区域外の方も利用可能とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者（65歳以上） ・子育て世帯（妊婦、小学生以下の子ども及び同乗する保護者等※） ・障害者等（身体障害者手帳、療育手帳（愛の手帳）、精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方とその介助者1名） <p>※ 保護者等とは、親権者、未成年後見人、その他の者（里親、祖父母等）であって、子どもを現に監護する者及び中学生の子ども</p>
(10) 運賃	<p>① 高齢者、子育て世帯の保護者等、障害者等：300円</p> <p>② 小学生：150円</p> <p>③ 未就学児：無料</p> <p>④ ①～③に該当しない方：500円</p>
(11) 周知・PR及び利用促進	<p>チラシ、HP、SNS等による広報</p> <p>説明会の開催、高齢者を対象としたスマホ教室</p>

【運行区域図】



5 事業範囲

本業務は、本区が別途契約する「江東区A I デマンド交通実証運行」運行業務により選定された委託会社（以下、「運行事業者」という。）が用意する車両を用いて、運行事業者のドライバーが運行するにあたり、システム運用等の支援を行うものとする。

江東区及び各事業者の業務範囲は以下のとおりとする。

令和9年度	江東区	システム 事業者 【本仕様書】	運行事業者
運行車両の用意			○
車両の運行			○
運賃收受、清算			○
(1)システム運用		○	
(2)プロジェクトマネジメント		○	
(3)コールセンター運営 ・予約受付 ・配車指示 ・問い合わせ対応		○	
問い合わせ対応 (実証運行全般)	○		
乗降スポットの追加設置	○		
周知・PR	○		
事業評価・検証	○		

6 業務内容

業務内容は次のとおりとする。

(1) システム運用

- ・令和8年度に構築したシステムの運用に必要となるアプリ、サーバ及び

- 車載端末の保守、管理を行うこと。
- ・システム障害や機器の故障が発生した場合は、運行に支障のないよう速やかに復旧の措置を講じること。
 - ・江東区、運行事業者からの電話または電子メール等による問合せ、緊急時の対応など、システムの利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構築すること。
 - ・システムの不具合に対する改修は無償で対応すること。なお、不具合以外の理由でシステム改修が必要な場合は、江東区と協議するものとする。
 - ・デマンド交通利用者に対して、A I デマンド交通実証運行後の「移動手段の改善」及び「満足度」等についてアンケートを実施すること。なお、アンケート質問については、発注者と協議するものとする。

(2) プロジェクトマネジメント

① 進捗管理、定例会議、議事録作成

- ・事業進捗に係る相談・支援を行うとともにデータ分析等（利用者層、利用時間、曜日、相乗り回数、リピート率、利用ルートなど）伴走支援を行うこと。

② 運行事業者の体制構築支援

- ・運行事業者に対し、相談・支援を行うこと。

③ 地域合意形成支援

- ・江東区地域公共交通推進協議会（地域公共交通会議）、地域住民や運行事業者、関係各所（運輸支局等）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。

④ その他

- ・利用及び運行状況に応じて、データ分析等の報告や運行内容の変更等について、発注者からの求めに応じ適切に対応すること。

(3) コールセンター運營業務

- ・電話による配車予約を受け付けるためのコールセンター等を運営し、当該受付拠点において利用者からの配車予約の入力（代理入力）を行うこと。
- ・電話受付時間は、原則7時00分から19時00分までとし、当日配車分は原則7時00分から18時00分までとする。
- ・コールセンターは、オペレーターを配置し、電話予約の受付時間は、常に電話での受付ができる体制を維持すること。
- ・オペレーターは、利用予約受付、配車指示及び利用者からの問い合わせ等に対応すること。
- ・オペレーターは、運転者から交通事情などにより送迎時間に大幅な遅延が見込まれる旨の連絡を受けた場合は、速やかに利用者へ電話連絡をする等の適切な対応を行うこと。
- ・オペレーターは、予約受付の際には、利用者から氏名、利用日時、乗降場所、及び人数等必要な情報を適切に確認し、予約を受け付けること。
- ・オペレーターは、予約人数が乗車定員に達するなどして、予約が受け付けられない場合は、別の時間帯や他の交通手段の利用などを案内すること。
- ・オペレーターは、予約の内容がシステムを通じて車載端末に情報提供されている状況を確認するとともに、車両の現在地、配車状況等について確認し、予定どおりの運行が行われていない場合には、運転者に連絡し適切に対処すること。
- ・オペレーターは、利用者に寄り添った丁寧な対応を心がけること。
- ・オペレーターは、他業務との兼務を可能とする。

(4) 操作研修・説明会支援

- ・住民説明会（令和9年度は2回想定）の資料作成・説明支援をすること。
- ・受講者が実際に端末を操作できる内容とすること。

7 その他の提案

本業務費用内で、地域性に即した独自の提案がある場合は、記載すること。

8 情報セキュリティ要件

- ・委託業務の実施にあたり、江東区情報セキュリティ遵守特記事項書を遵守するとともに、下に示す情報セキュリティ対策を実施すること。
- ・情報セキュリティインシデント発生時の対処方法を策定し、迅速に対応する体制を整えること。
- ・再委託時の管理体制を維持・強化すること。
- ・バックアップデータの安全な保管場所とアクセス制限を明確にすること。
- ・定期的なバックアップを実施すること。
- ・定期的なセキュリティ機能の試験や情報システムの脆弱性の有無、必要なチェック機能の欠如等の確認等を実施し、その結果を江東区に報告すること。
- ・契約終了時はデータを返還し廃棄すること。

9 支払方法

本業務に係る支払い時期及び方法は、協定書により別途定める。

10 その他

- (1) 受託者は、本業務を円滑に遂行するため、本区担当者と連絡調整を密にし、必要に応じて適宜打合せを行うこと。
- (2) 業務遂行中に受託者が第三者に損害を与えた場合には、速やかに江東区へ連絡すること。また、その場合の損害賠償責任は受託者が負うこと。
- (3) 本業務により知り得た内容、結果及び個人情報等を本業務以外の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。また、業務履行後も同様とする。
- (4) 受託者は、本業務の全部を第三者に委託してはならない。業務の一部

を委託する場合には、再委託予定先の会社概要、再委託の業務内容及び業務管理体制等を記載した書面を江東区に提出し、承認を得ること。

- (5) 本業務は、令和9年度予算の議決を前提としているため、変更または中止となる場合がある。

1 1 協議

本仕様書に定める事項について、疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、江東区との協議により定めるものとする。

1 2 担当

江東区土木部地域交通課交通係 野呂、橋本、望戸

電話：03-3647-4784

FAX：03-3647-9287

メール：kotsu-k@city.koto.lg.jp

郵送先：〒135-8383 江東区東陽4-11-28