

神栖市デマンドタクシー運行業務仕様書

1. 業務概要

- (1)業務名 神栖市デマンドタクシー運行業務委託
- (2)業務目的 本業務は、市民を取り巻く公共交通環境づくりの一環として、デマンドタクシーを運行し、地域住民の日常生活に必要不可欠な交通手段を確保することを目的とする。
- (3)業務期間 契約締結日の翌日から令和10年3月31日まで
ただし、実際の業務履行期間は令和7年4月1日からとし、契約締結日の翌日から令和7年3月31日まではシステム導入等の業務の準備期間とする。

2. 業務に要する費用（見積限度額）

277,136,000円（消費税及び地方消費税を含む）

なお、この金額は契約金額の限度を示すものであり、本市がこの金額で契約することを約束するものではない。

3. 業務内容

神栖市デマンドタクシー運行業務の概要は以下のとおりとする。

(1) 運行区域・運行日

①運行区域及び乗降方式

- ・運行区域：市内全域とし、4つのエリアに区分する。

（※詳細は市ホームページ「デマンドタクシー運行エリア地図・目的地」を参照）

- ・乗降方式：原則ドア・ツー・ドア方式とし、行き先を次の4種類に限定する。

公共施設

商業施設

医療機関

金融機関

②運行日及び運行時間

- ・運行日：土日祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く平日
- ・運行時間：8：00～17：00（コールセンター受付は7：30～16：30）

(2) 運行回数・使用車両

- ・1台の車両が1時間につき1回以上運行
- ・使用車両は道路運送法第4条の許可を取得している事業者の保有する車両
- ・委託者は市内で事業を展開している会社から選定
- ・車両調達単価：1台 21,000円/日（税抜）※人件費、燃料費含む
- ・車両調達台数：9台

※調達する車両は、セダン型車両またはワゴン型車両とし、乗車定員5人以上11人未満のものとする。

(3) 予約方法

①予約方法

- ・コールセンターを設置し、オペレーターを配置
- ・電話による予約及びキャンセル受付

(予約は利用開始日の1ヶ月前から利用開始時間帯便の30分前まで)

- ・WEBによる予約受付

(後述するシステムにおいて、WEB予約を可能なシステムとすること)

②予約・配車システム

別紙「システム導入に係る仕様書」のとおり、条件を満たすシステムを受注者が導入すること。

③デマンドタクシーの運行に必要な機器の管理

デマンドタクシーに必要な機器等の破損や汚損があった場合は、適切な処置を行い、運行に支障がないようにすること。

(4) 利用料金等

①利用料金

- ・利用一回あたり300円/人
- ・エリア間移動サービス

各エリアからエリア間移動サービスを利用した場合の料金は下記の通りとする。

北 エリア	神栖済生会病院 1,500 円	白十字総合病院 300 円
中北エリア	神栖済生会病院 300 円	白十字総合病院 1,500 円
中南エリア	神栖済生会病院 1,500 円	白十字総合病院 3,300 円
南 エリア	神栖済生会病院 3,300 円	白十字総合病院 ー

- ・利用券の作成・販売・管理等をすること

(ア) 利用券の販売・管理の取り扱いをする利用券取扱店舗を募集し、その管理をすること。また、利用者に利用券の販売をしている店舗等がわかるように、周知を図ること。デマンドタクシーの車内での販売の為運行事業者と連絡調整を行うこと。

(イ) 利用券は、1冊1,800円(300円券6枚つづり)と1冊900円(150円券6枚つづり)の2種類を用意すること。

(ウ) 利用券の配布状況について、毎月集計、管理等をすること。

②割引

- ・小人割引：小学生までの児童を対象、割引後料金：150円
(3歳未満児は無料)

③利用料収入

- ・利用収入については、年度毎に市に納入すること。

(5) 神栖市地域公共交通活性化協議会の運営支援

年数回予定している神栖市地域公共交通活性化協議会等において、会議資料作成等の必要のある場合は、協力すること。

(6) 打合せ協議

本業務に関して、適宜、本市と受託者と打合せの会議を持つほか、必要に応じて電話、メール等で協議を行うこと。

4. 予約受付センターについて

(1) 予約受付センター設置要件

- (ア) 予約受付センターは神栖市内に開設すること
- (イ) 運営時間は7：30～17：00とする

(2) 管理者の設置

(ア) 予約受付センターには、本業務と類似業務での経験を有する管理者を1名以上配置する。また、システムを理解しオペレーター及びドライバーに説明を行うことができる人材を配置すること。

(イ) 管理者の業務内容

- A) デマンド交通事業の業務管理
- B) 神栖市への業務状況書類作成と報告、その他調整業務
- C) 業務上発生した問題（事故や利用者クレーム等々含む）に関する対応及び発注者への報告
- D) オペレーターに対する管理業務（人事採用、勤怠管理、教育等々含む）
- E) 業務マニュアルの作成および更新（毎年度当初に市の確認を受けること）
- F) 乗車チケット販売業務管理
- G) 運行事業者管理（当該事業用運行車設備管理含む）、契約、ドライバー教育
- H) デマンドタクシー事業に関する企画業務(利用促進企画等々含む)
- I) 会員登録業務管理
- J) 予約受付システムのオペレーションサイドマネジメント
- K) その他神栖市が業務遂行上必要と認めた業務

(3) オペレーターの配置

(ア) 配置人数

常時2名以上を配置する。

(イ) オペレーターの担当業務

- A) 予約配車システムを使用した予約受付、予約をお断りしたお客様へのキャンセル待ち案内等
- B) デマンド交通制度に関する問い合わせ、お客様のお忘れ物、クレーム一次対応等の対応
- C) 詳細な配車情報・運行状況等の車両へ連絡
- D) 利用者会員登録事務（会員証発行・発送）および利用者情報管理
- E) その他必要事務作業等

(4) 備品の手配および保守管理

予約センター内で必要となる、事務備品・用品については、受託者が手配し、適切に保守管理

を行うこと。

(5) 予約方法

(ア) 予約方法

電話及びファクシミリで受付を行い、予約配車システムに管理運営を行うこと。
また、WEB 予約等もふまえ、円滑に配車案内を行うこと。

(イ) 予約時間

- ・予約は利用開始日の1週間前から、利用開始時間帯便の30分前までとする。
- ・予約受付時間は、午前7時30分から午後4時30分迄とする。
(但し、翌日午前8時便の予約については前日午後4時30分締切とする。)

(ウ) 配車方法について

利用希望者に対し、予約お断りが発生しないように努め、相乗りを促進し、効率的な配車方法を提案すること

5. 運行事業者との調整業務について

(1) 運行事業者、及び車両・乗務員の確保

一般乗合旅客自動車運送事業の許認可を有し、市内に本社又は営業所がある運行事業者と契約し、車両（運行台数9台）と、その乗務員を確保すること。

(2) 業務契約の締結

運行車両の確保、運行業務、及び維持管理について、運行事業者との間で契約を締結すること。

(3) 利用チケットの回収

運行事業者が徴収した利用チケットを回収し、利用料実績の確認を実施すること。

(4) 研修等の実施

運行事業者に対し、運行に関する資質向上、及び接遇の充実を図るため、年に1回以上研修等を実施すること。

6. 利用促進・広報活動業務

(1) 利用促進業務の概要

(ア) 利用促進策の提案及び実施

(イ) 利用促進素材の作成及び市への提供

(2) 広報活動業務の概要

(ア) 広報案の提案及び広報実施

(イ) 広報素材の作成及び市への提供

7. 従事者の採用と研修

受託者は、オペレータ従事者について、神栖市民を積極的に採用するよう配慮すること。また、サービス提供を円滑に行うため、従事者に対して、次の事項に留意した事前研修及び運行開始後はサービス向上の為の研修を行うこととし、車両保有会社の従事者に対しても研修を行うこと

とする。

(1) 従事者研修

①従事者研修内容

- ・ 関係法令等業務に必要な知識習得
- ・ 必要に応じた機器操作技能習得
- ・ 業務公共性の理解
- ・ 事務処理手順の理解
- ・ 守秘義務の理解
- ・ 丁寧な接遇等

②運行開始後研修

- ・ マナー研修
- ・ 運行ルールの理解向上
- ・ 業務上発生している課題に対する研修等

8. 規律・秩序の維持

受託者は、従事者が指揮命令に忠実に従い、職場の規律、秩序及び施設管理上の諸規則、作業心得ならびに守秘義務等を遵守し、就業上の諸規則に違反しないよう教育・指導等適切な措置を講じることとする。

9. 個人情報の保護について

サービスを提供するための個人情報の取扱いに当たっては、神栖市個人情報保護条例、ならびに、受託者の個人情報保護方針を遵守する。車両運行事業者との間において、「個人情報取り扱い、及び保護に関する契約」を締結、遵守し、個人情報管理体制を整備する。

10. 実績報告書等の管理について

(1) 月次報告

次の項目を記載した書類を、当該月の翌月の10日までに、データで神栖市政策企画課に提出する。

- (ア) 運行実績（日別・時間帯別・地区別の利用者数及び利用者属性内訳、走行距離等）
- (イ) 予約状況（全予約記録、乗降場所別予約件数、予約のお断り・キャンセル件数等）
- (ウ) 会計実績（現金収入額、車両借上料、人件費等の支出額）
- (エ) 登録実績（男女別・年齢層別・エリア別）
- (オ) 普及広報活動実績
- (カ) その他本業務の実施状況の確認に必要な書類

(2) 年次報告

年度末に、次の項目を記載した書類を、紙及びデータで神栖市政策企画課に提出する。

- (ア) 運行等実績報告書（事業に要した経費、収入額、委託料額）
- (イ) 乗車人数実績報告書
- (ウ) 普及広報活動実績

(エ) その他本業務の実施状況の確認に必要な書類

1 1. その他

- (1) 受託者は、契約締結日の翌日から、「2. 履行期間」のスケジュールに従い、支障なくサービスが提供できるよう、環境及び体制を構築すること。
- (2) 受託者は、本サービスの提供に当たり、本サービス仕様書に記載のない事項または疑義が生じた場合は速やかに委託者と協議を行い、問題の解決を図ること。
- (3) 受託者は、社会経済情勢の大きな変化に伴う燃料費の高騰等、やむを得ない理由により経費等が著しく変動した場合、委託者へその旨を連絡すること。この場合において、契約の変更について委託者及び受託者双方協議のうえ、決定するものとする。