

# AI デマンドタクシー予約管理等業務委託（富合・城南地区）

## 基本仕様書

### 1 業務委託名

AI デマンドタクシー予約管理等業務委託（富合・城南地区）

### 2 業務の目的

本業務は、基幹公共交通との接続や、日常生活に必要な移動手段の確保のため、利用者の予約申込（以下、「予約」という。）に対して、AI 技術による最適な運行ルート、配車をリアルタイムに行うデマンド型の乗合輸送サービス（以下「AI デマンドタクシー」という。）の運行に関して、予約の受付、運行ルートの作成、配車及び利用者の管理等を行うことで、適切な AI デマンドタクシーの運行を目的とする。

### 3 契約期間

契約締結の日から令和9年（2027年）9月30日（木）まで

### 4 業務内容

#### (1) 運行形式、実施体制

AI デマンドタクシーの運行は、道路運送法（昭和26年法律第183号）第4条の規定に基づき一般乗合旅客自動車運送事業の許可を受けて実施する。

受託者は、委託者が別途実施する「AI デマンドタクシー車両運行業務委託契約（富合・城南地区）」の受託者（以下「運行受託者」という。）と連携し、AI デマンドタクシーの運行を実施すること。

#### (2) 運行方式、経路等

運行方式は、利用者から事前に予約があった場合に運行するデマンド型の区域運行方式とする。運行経路は、AI システムにより指示された運行経路等とし、予約があった停留所等の間を運行する。運行便数は、予約に応じて運行し、設定しない。

(3) 運行条件

運行条件は以下に定める内容を基本とし、契約候補者の提案に基づき決定する。

項目	内容
目的	日常生活に最低限必要な移動手段の確保（通院・買い物等）
運行区域	概ね熊本市南区富合町・城南町全域
運行期間	令和8年（2026年）10月（最短）から 令和9年（2027年）9月30日（木）まで
運行日	平日・土曜日（日祝日、年末年始を除く）
運行時間	（平日）7:00～19:00 （土曜）9:00～16:00
主な 利用対象者	富合小学校、杉上小学校、隈庄小学校、豊田小学校区に居住する者。その他利用を希望する者 ※事前の利用登録を必須としない
乗降場所	委託者が指定する停留所 ※停留所の設置数及び場所については、別途委託者と協議することとし、安全性を確保した場所に設定すること

(4) 予約受付

受託者は、利用者からの予約受付及び運行受託者へ配車指示を行うこと。予約の方法は、インターネットのほか、電話によるものとする。インターネットでの予約受付は24時間365日、電話によるものは、平日：8時～16時、土曜：9時～16時（日祝日、年末年始を除く）を基本とし、契約候補者の提案に基づき決定する。

(5) 苦情等の対応

- ア 利用者等からの苦情、意見、質問等には、受託者が誠実に対応すること。また速やかに内容を委託者に報告すること。
- イ 受託者は寄せられた苦情等を、運行体制やシステム上の潜在的なリスク（事故、法令違反、サービス品質低下などの予兆）として分析し報告すること。

(6) 事故発生時の対応等

- ア 運行中の車両事故又は事故などの不測の事態が発生した場合、運行受託者と連携し、利用者に対して運行についての連絡を行うこと。
- イ 受託者は、AIデマンドタクシーの運行において、乗客の乗せ忘れや運行ルートでの誤認といった、人為的ミスを未然に防ぐための措置や体制を講じること。

(7) 利用促進等

AI デマンドタクシーの導入及び地域への定着に向けた周知広報や住民説明会等の企画立案、資料作成・手配、利用支援のための操作ガイドや停留所マップ等の作成、運用改善に向けた利用者アンケートなど、利用促進等に資する取組を行うこと。

#### (8) 運賃

本業務における運賃収入については、原則として運行受託者の収入として取り扱う。現金決済を基本とし、キャッシュレス決済を行う場合は、受託者が端末等の実施に要する各種手配を行い、運行受託者と連携しながら適正に管理すること。

#### (9) 報告書等

##### ア 報告内容

(ア) 運行情報（OD データ）、利用者数（日別、時間帯別、属性別、乗降所別等）等の状況

(イ) コールセンターでの受付、対応状況（対応件数、対応内容、利用者属性等）

(ウ) 運行データ等の集計・分析を行い、運行に関する課題を把握し、システム設定や運行体制等の改善案を提案すること。

##### イ 報告書の提出

(ア)及び(イ)は毎月、(ウ)は、四半期に一度運行月の翌月 10 日まで、年次報告書については運行終了年度最終月の翌月末までに電子データで委託者に提出すること。なお、委託者の求めがあった場合は、書面での提出も行うこと。

##### ウ 会議

本業務の着手時、中間、成果品提出時の 3 回のほか、業務上の課題、応対手順の整理、業務の見直しなどの必要に応じて実施すること。オンラインを活用した打合せも可能とする。なお、その議事録を速やかに作成し本市に提出すること

### 5 サービスレベル合意書

委託者と受託者が協議（合意）のうえ、契約締結時に、受託者は委託者に対し、以下の必須項目を含むサービスレベル合意書を提出すること。

- ・ サービス中断時の復旧要件
- ・ 稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント、バックアップの保管方法などの可用性に関する事項
- ・ 情報セキュリティインシデントへの対処方法（責任分担や連絡方法の取り決め）
- ・ 脅威に対する外部サービス提供者の情報セキュリティ対策（なりすまし、情報漏えい、情報の改ざん、否認防止、権限昇格への対応、サービス拒否・停止等）の実施状況やその他の契約の履行状況の確認方法
- ・ 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法

- ・外部サービス提供者による利用規約、各種設定が変更された場合の変更内容の確認方法や連絡方法

## 6 本事業でクラウドサービスを利用する場合の特記事項

### (1) クラウドサービスに関する確認事項

- ア 利用するサービスが次の A または B のいずれかの条件を満たしていること。

#### A

- ・ ISMAP又はISMAP-LIUクラウドサービス
- ・ LGWAN-ASPサービス
- ・ ISMSクラウドセキュリティ認証 (ISO/IEC (JIS Q) 27017) 取得サービス
- ・ 国と一体となって利用するサービス

#### B

- ・ クラウドサービス提供者が国際規格 ISO/IEC 27001 の認証 (情報セキュリティマネジメントシステム [ISMS] 適合性評価制度等) の取得又は同等程度の水準を備えているクラウドサービスを選定すること。
- イ 日本の裁判管轄、法令が適用されること。海外への機密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージョン (国・地域) を国内に指定すること。国内の外部サービスにおいて、利用者のデータが、海外に保存されないこと。
- ウ クラウドサービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制について、公開資料、監査報告、内部監査報告若しくは事業者の報告資料の内容で確認できること。
- エ クラウドサービス提供者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、利用者の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料、監査報告、内部監査報告若しくは事業者の報告資料の内容で確認できること。

### (2) クラウドサービスの導入・構築時に遵守すべき事項

- ア 不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理 (IDのプロビジョニングから廃棄まで) とアクセス制御を実装すること。
- イ システム管理者等の特権アカウントが外部サービスに接続する際は、強化された認証技術 (多要素認証等) を用いること。
- ウ クラウドサービス利用者によるクラウドサービスに影響を与える操作の特定と誤操作の抑制するために、手順書の作成や誤操作を認識可能なアラート等の実装を考慮していること。
- エ クラウドサービス上で構成される仮想マシンに対して、適切なセキュリティ

- イ 対策（WAF）を行うこと。
  - オ 取り扱う情報の機密性に応じた保護のために、適切な暗号アルゴリズム（CRYPTRECにより安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」）を用いた暗号化処理が行われていること。
  - カ クラウドサービスの企画、要件の確認の段階から想定される脅威やリスクに対するセキュリティ対策を検討し、その検討結果を踏まえ、設計・開発におけるセキュリティ対策を行うこと。また、外部サービスで取得可能なログの種類、範囲等を確認し、必要となるログの取得機能を実装すること。
  - キ クラウドサービス内における取得するログの時刻、タイムゾーンを統一していること。
  - ク 設計・設定時の誤りの防止の対応として、設計書や設定のレビューやクラウドサービスのフレームワークとの比較などを行うこと。
  - ケ セキュリティを保つための開発手順やフレームワーク等の情報を活用すること。
  - コ クラウドサービス上に他ベンダが提供するソフトウェア等を導入する場合のそのソフトウェアのクラウドサービス上におけるライセンス規定を委託者に報告すること。
  - サ クラウドサービス上に構成された情報システムと他の外部サービス利用者のネットワークやサブネット間等の異なるネットワーク間の通信（トラフィック）を監視すること。
  - シ 利用するクラウドサービス上の情報システムが利用するデータ容量や稼働性能（移植容易性）について、外部サービスの利用が継続できるよう考慮すること。
  - ス 外部サービスの利用に係る可用性（冗長構成や冗長回線等の実装）を考慮した設計とすること。
  - セ クラウドサービス利用者とクラウドサービス提供者との責任分界点と当該分界点に基づくリスクについて確認できること。
- (3) クラウドサービスの運用・保守時に遵守すべき事項
- ア クラウドサービス提供者が定めるサービスレベルについて、定期的に確認できること。
  - イ クラウドサービスに関して情報セキュリティインシデントが発生した場合の連絡体制が明確であり、サービス利用開始時に確認できること。
  - ウ クラウドサービスに関する手順書（操作手引書）を整備し、利用者への周知が可能であること。
  - エ クラウドサービスにおける情報セキュリティリスク及びその対応方針につ

いて、確認できること。

- オ クラウドサービスに関連する適用法令又は規制等がある場合、当該内容を確認できること。
- カ クラウドサービス上で利用する IT 資産が脆弱性の影響を受ける場合に備え、利用者側の責任範囲を明確にしていること。
- キ クラウドサービス上に情報を保存する場合、当該情報に個人情報が含まれるかどうか、機微性の高低等を判断でき、情報の格付や取扱制限を確認できること。
- ク システム管理者特権を付与する場合、アクセス管理を実施し、かつ、管理者操作に関するログを取得し、1年以上保管すること。
- ケ クラウドサービスに情報資産（データ）を保存する場合、暗号化の方式及び暗号化に使用する鍵の管理方法について確認できること。
- コ 鍵管理機能を提供する場合、その利用に伴うリスクの有無を確認できること。
- サ 鍵管理機能を提供する場合、鍵の生成から廃棄までのライフサイクル管理の仕組みと当該仕組みに伴うリスクの有無を確認できること。
- シ クラウドサービスのネットワーク基盤が、他利用者のネットワーク又は通信と分離されていることについて、確認できること。
- ス クラウドサービスの設定を変更する場合、設定ミスを防止するため、グローバルなセキュリティガイドライン又はフレームワークとの差異を確認する等の対策を実施できること。
- セ 利用者が実施する重要な操作について、当該操作に関する手順書を作成していること。
- ソ クラウドサービスの仮想マシンのネットワークが、他利用者のネットワークと分離されていることについて、確認できること。
- タ 障害や災害等の不測の事態に備え、サービス復旧に必要なバックアップを取得できること。なお、バックアップ機能を提供する場合は、その取得状況を確認できること。
- チ クラウドサービスが業務に求められる可用性水準を満たしていることを確認できること。
- ツ 設定変更又はバージョン変更に関する情報及び当該変更がクラウドサービス上のシステムに及ぼす影響を確認できること。
- テ クラウドサービスで利用しているデータ容量や性能等を監視し、クラウドサービス又はクラウドサービス上のシステムに及ぼす影響を利用者に通知すること。
- ト クラウドサービスの利用を終了する場合、データ移行計画書又はサービス終了計画書を策定に係る必要な情報を確認できること。

ナ 取り扱った情報の暗号化に使用した暗号鍵を削除する等により、暗号化されたデータを復元困難な状態にできること。また、暗号鍵のバックアップが存在する場合は当該バックアップについても削除できること。

#### 7 その他

業務の内容の詳細については、契約候補者の提案に基づき、本業務の仕様書を作成するものとする。