

仕 様 書

海陽町区域運行型デマンド交通コールセンターおよび運転業務

海陽町

仕 様 書

1. 業務名称

海陽町区域運行型デマンド交通コールセンターおよび運転業務（以下「本業務」という。）とする。

2. 業務目的

本業務は、公共交通機関の利用が困難な地域における高齢者や障害者、児童等の移動制約者の交通手段を確保し、町民の生活の質向上を図ることを目的として、利用者からの利用希望に対する電話受付や配車管理を行う「コールセンター業務」と、利用者の需要に応じた最適なルートで車両を走らせる「運転業務」を一体的に実施するものである。受託者は、これら両業務間の円滑な連携により、利用者からの利用予約や問い合わせ、トラブル等に対しても迅速かつ丁寧に対応し、安全性と利便性を備えた公共交通サービスを安定的に提供する体制を構築した上で、責任を持って業務を遂行するものとする。

3. 業務概要

本業務に関する概要は下記のとおりとする。

（１）海陽町区域運行型デマンド交通コールセンター業務を委託するもの（以下「コールセンター業務」という。）。

（２）海陽町区域運行型デマンド交通穴喰地区運転業務を委託するもの（以下「運転業務」という。）。

4. 契約期間

令和８年６月１日から令和９年３月３１日までとする。

なお、町長が受託者の業務が適正に遂行できていると判断した場合は、契約日の属する年度の翌年度、翌々年度、翌々々年度の６月末までの延長ができるものとする。ただし、予算が成立した場合に限る。

5. 事業主体

事業主体は海陽町とし、その業務を委託する。

6. 契約方法

公募型プロポーザル方式により契約候補者を決定し、契約に関する交渉を行い、双方の合意によって随意契約により業務委託契約を締結する。

7. 運行方法

（１）運行は、設定した乗降ポイント（または自宅）方式による運行およびドア・ツー・ドア方式による運行とし、利用者からの事前予約に基づき「乗り合い方式」で運行するデマンド交通とする。

（２）乗降ポイント方式は、利用者が乗車する乗降ポイント（または自宅）と目的地の乗降ポイント（または自宅）を結び、運行管理システムが設定する予約に従い運行する。

（３）予約のあった場合にのみ運行する。予約のない場合は運行しない。

8. 業務内容

(1) コールセンター業務内容

- ア 海陽町公式アプリ「ふるるんアプリ」予約受付または電話でのオペレーター業務
- イ ドライバーへの情報連携
- ウ 苦情・相談など問合せ対応
- エ 対応記録票の作成業務

(2) 運転業務内容

- ア 道路運送法第78条に基づく自家用有償旅客運送（交通空白輸送）業務（区域運行型デマンド交通の運行）
- イ 運行管理業務
- ウ 運賃の徴収および収納業務
- エ 車両の日常点検および久保車庫および久保停乗降ポイント清掃業務
- オ その他運行に付随する業務

9. 海陽町区域運行型デマンド交通の予約および運行日時、運行区間

- | | |
|--------|---|
| 予約受付日 | 月曜日から金曜日（土曜日・日曜日・祝日および正月3が日を除く） |
| 予約受付時間 | 8時30分から17時00分まで
利用予定日の1週間前から利用予定時刻の30分前まで |
| 運行日 | 月曜日から金曜日（土曜日・日曜日・祝日および正月3が日を除く） |
| 運行時間 | 8時00分から17時00分発までの間、予約を受け付けたもの
ただし、運行開始前および終了後に要する車両点検などに所有する時間は、運行時間に含まない。 |
| 運行区間 | 穴喰地区内の町指定区域 |

10. 業務体制

(1) 受託者は、本業務に対する責任者を選任すること。

(2) コールセンター業務

本業務を適切に履行するため、適正人員の配置を必要とする。業務で使用する電子機器等は、町が所有する電子機器等を無償で使用する。

(3) 運転業務

普通自動車第一種免許取得者で国土交通大臣認定有償運送運転者講習を修了した者および業務開始までに修了可能な者または普通自動車第二種免許を有する者で、かつ免許取得後3年以上経過し、過去2年以内に免許停止処分がない者2名以上を必要とする。業務で使用する車両は、町が所有する車両を無償で使用する。

11. 委託料

(1) コールセンター業務

本業務の遂行に要する費用のうち、コールセンター業務に係る通信費および人件費については委託者の負担とし、これらを除く一切の費用については受託者の負担とする。

(2) 運転業務

ア 固定費は、月額固定費に10か月を乗じた額とする。この固定費には、車両点検、清掃、タイヤ管理、運転手の勤務管理などの運行に付随する管理業務、および久保車庫・久保停留所の清掃業務を含むものとする。なお、車両に係る燃料代および整備代などについては委託者の負担とする。

イ 予約により運行した車両の実車区間の距離に対し、四国運輸局長が公示する徳島県郡部地区のタクシー運賃（初乗り1.5kmまで650円、以降26.1mごとに80円の加算とする。）を適用して算出した1か月間の輸送実績額を支払うものとする。

ウ 輸送回数が当初の想定を超え、委託料が契約額に達するおそれがある場合は、受託者は速やかに委託者へ報告し、今後の運行実施体制について協議を行うこととする。

エ 諸経費は、運転手管理体制、日報および月報の作成および報告、運賃の管理などの運行に付随する事務業務に対する費用とし、輸送実績額に100分の20を乗じた額とする。

(3) 受託者は翌月5日までに支払請求書を提出し、委託者は15日までに支払うものとする。ただし、各期日が休日にあたる場合は、直前の開庁日とする。

(4) 委託業務内容に変更がある場合は、双方協議の上、委託料を変更することができる。

12. 運賃の納入

受託者は、利用者から徴収した運賃（別添に定める額とする）について、毎日の業務終了後、速やかに料金計算書を添付のうえ、委託者に納入しなければならない。

13. 業務報告

受託者は、委託者が指定する乗務記録および日常点検表を毎日の業務終了後に委託者へ提出しなければならない。また、月間の業務報告については、翌月5日（当該日が委託者の閉庁日に当たる場合は、その翌開庁日）までに提出するものとする。

14. 運行の中止

(1) 暴風雨など悪天候により気象警報が発令された場合、委託者の指示を受け、運行を中止する。

(2) 運行区間の全部または一部が運行不能の場合は、委託者の指示を受け、運行の全部をまたは一部を中止する。

15. 運行の再開

暴風雨など悪天候により運行を中止し、その後天候回復により運行を再開する場合、受託者はあらかじめ運行道路の安全を確認し、委託者に報告後、その指示を受け、運行を再開する。

16. 非常事態発生時の対応

(1) 受託者は、交通事故、災害、盗難その他非常事態が発生したときは、ただちにその旨を委託者に報告し、その指示を受けるとともに、非常事態の処理について誠意を持って事態の解決にあたる。

(2) 海陽町区域運行型デマンド交通コールセンターおよび運転業務に起因する損害または傷害に対する賠償は、委託者がその責を負うこと。ただし、その原因が交通違反など、委託者の責によらないものは、この限りでない。

(3) 受託者の故意または重過失による事故などにより、委託者に損害が生じた場合は、受託者にその損害に係る賠償を請求することができる。

(4) 受託者は、委託者が保険請求に必要な書類などを求めた場合は、保険の請求に必要な書類を直ちに提出し、更に手続きについても委託者に協力する。

17. その他

(1) 本町から提供があった情報および関係資料および貸与物件については、本委託業務を遂行するにあたって必要な範囲でのみ使用することとし、業務外・目的外での一切の使用を禁ずる。また、業務終了後は速やかに返却することとする。

(2) 受託者は、関係法令を遵守し、本業務で知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止に必要な措置を講じなければならない。

(3) 受託者は、本業務の目的以外に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。なお、この義務は契約終了後も継続するものとする。

(4) 受託者は、関係法令を厳守するとともに、信義に従い誠実に本業務を遂行しなければならない。なお、本仕様書に定めのない事項、その他業務の遂行にあたり疑義が生じた事項については、その都度、委託者と受託者が協議して定めるものとする。