

## 質問及び回答

令和8年5月12日 立山町住民課

質問対象箇所	質問	回答(案)
1 仕様書 P3 1.5 成果物 (1) その他	利用者登録が必要なシステムとはせずに、利用者側がアプリ上で利用者登録できるシステムを提供する場合、「乗車申込マニュアル」は別途用意せずに「利用ガイド」に含めることでよろしいでしょうか。	問題ありません。
2 仕様書 P4 2.1 システム化範囲 AIオンデマンド配車システム	各エリアで車両を各1台で運行すると、車両の稼働率の悪化（遊休時間の発生）や移動需要を満たせない恐れがあると考えておりますが、本業務においては1つのエリアで車両3台が運行するかたちで、1つのエリアを3つに地区分け（北エリア・中央エリア・南エリア）して、地区をまたぐ際に運賃が変動するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
3 ①仕様書 P4 2.1 システム化範囲 管理者Web ②仕様書 P8 7.2 協賛金制度の構築 その他の新たな収入確保策の実装支援	①「新たな収入確保策の実施状況等を管理する機能を有するものであること。」 ②「提案の実装に当たって必要となる場合は、新たな収入確保策の実施状況を管理する機能（資金拠出者の情報、契約期間、拠出金額、乗降実績等の費用対効果等）をシステムとして管理者 WEB に実装すること。」 についてはシステム上で対応できず、システム外の運用でカバーするかたちで問題ないでしょうか。	代替措置により対応できる場合には、特に問題ありません。
4 仕様書 P5 4.1 初期構築作業 (1) 端末の調達及び設定	「管理者用端末」は、立山町様で使用されることを想定していますでしょうか。 また、想定される使用台数を教えてください。	立山町が使用する1台を想定しています。
5 仕様書 P8 7.1 研修実施	研修の種類で、「ドライバー向け研修（6回）」とありますが、運行を委託する交通事業者は何社を想定されていますでしょうか。	現時点では3者を想定しています。
6 仕様書 P8 7.1 研修実施	「オペレーター向け操作研修（2回）、ドライバー向け研修（6回）、管理者向け研修（2回）」とありますが、同日に複数回の実施や、連日での実施でも問題ありませんでしょうか。	参加予定者、会場等に関し調整ができた場合については、問題ないものと考えております。
7 仕様書 P9 7.3 利用促進に向けた各種支援	「町民向け説明会（10 回程度）、実際の車両を用いた体験試乗会（10 回程度）、スマートフォン等による予約講習会（5 回程度）」とありますが、それぞれの実施時期は何月ごろを想定されていますでしょうか。また同日に複数回の実施や、連日での実施でも問題ありませんでしょうか。	現時点での開催時期については、町民向け説明会は7月及び8月を、体験試乗会及び予約講習会は9月を想定しています。 また、同日の複数回の実施や連日の実施については、前問と同様に、参加予定者等に関し調整ができた場合については、問題ないものと考えております。
8 仕様書 P9 7.4 業務実績報告書の作成	アンケート調査については、どのような方式を想定されていますでしょうか。 利用者向けにシステム上でのWebアンケート以外にも、紙でのアンケートなども想定されていますでしょうか。	高齢者の利用が多くなることを想定した上で、アンケート調査の手法については、事業者様からのご提案をお願いいたします。
9 仕様書 P13 基本事項 問合せ機能	ご利用者に対しては、基本的にコールセンターで問合せ対応をしています。また、事業者向けにはヘルプデスクを別途設置し、電話及びメールで問合せに対応していますが、差し支えないでしょうか。	代替措置により対応できる場合には、特に問題ありません。
10 仕様書 P17 電話受付コールセンター 仕様書	「1日当たり利用者を100人と想定」とありますが、100人は電話予約以外のインターネット予約も含む予約者数という理解でよろしいでしょうか。それとも、電話予約のみの予約者数でしょうか。 仮に、電話予約以外のインターネット予約やアプリ予約も含む想定の場合、電話予約者数の想定はありますか。	電話予約以外についても含めた総数としての想定であり、現時点では、電話予約者数に限った想定はありません。
11 仕様書 P17 電話受付コールセンター 仕様書 2 運営日等 (1) 運営日	コールセンターは受託者が運営する認識ですが、コールセンター運営はデマンド交通の運行日（月曜日から金曜日までで国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日までを除く）と同じという認識で間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。

12	仕様書 P17 電話受付コールセンター 仕様書 4 オペレーター (3) 留意事項	「たてやまポイント」についてコールセンターで対応をする場合、質問へのQ&A等のマニュアルはご準備いただけますでしょうか。	発注者側で準備する予定です。
13	仕様書 P13 立山町 機能要件等一覧 基本事項 デザイン・操作性 デザイン・操作性	別紙1「機能要件等一覧」において、「誰もが利用しやすいユニバーサルなデザイン」との記載があります。本システムでは、高齢者を含め多くの方が利用しやすい画面UIを実装しており、現在も多数の利用実績があり、操作性について一定の評価をいただいている状況です。その中で、同一一覧に記載されている配慮例の一つとして「ボタン：最小20mm×20mm以上」との記載がありますが、実際の表示サイズは、利用者が使用する端末の画面サイズや解像度等により変動するものと認識しております。つきましては、本記載の数値については目安としての考え方と理解してよろしいか、また同等の視認性・操作性が確保されていれば要件を満たすものとして差し支えないか、ご確認をお願いいたします。	お見込みのとおりです。ご質問のあった「高齢者への配慮例」については、あくまでも一例であり、これらを全て満たす必要はありません。
14	仕様書 P14 立山町 機能要件等一覧 配車システムの機能 運行計画 運行条件の設定	別紙1「機能要件等一覧」の配車システムの機能において、「運行不可道路を登録」との記載があります。本機能につきましては、通行止めが発生した場合に、影響のある区間を考慮した配車時間を行い、運行が滞らないよう対応していく運用を想定しております。つきましては、通行止め等の発生時に、運行への影響を回避・軽減できる対応が可能であれば、当該要件を満たすとの理解でよろしいか、ご確認をお願いいたします。	代替措置により対応できる場合には、特に問題ありません。
15	仕様書 P14 立山町 機能要件等一覧 配車システムの機能 発着位置 任意位置乗降型（ドア ツードア方式）	配車システムの機能要件において、仕様書では「停留所を約250か所設置」との記載があります。本事業においては、あらかじめ設定した停留所からの乗降を基本とした運行を想定しているものと認識しております。その上で、将来的に運行形態の拡張として、いわゆるドア・ツー・ドア方式等を実施する可能性が生じた場合には、必要に応じて機能追加・拡張により対応する考え方でも差し支えないか、ご確認をお願いいたします。	お見込みのとおり現時点では、指定位置乗降型とする予定であることから、必要に応じて対応する考え方でも差し支えありません。
16	仕様書 P14 立山町 機能要件等一覧 管理者向け機能 利用料金設定等 利用料金設定	エリア別料金、利用対象者属性別料金はアプリ上で予約時に表示させることは可能ですが、システム上で回数券とたてポカードの割引計算には対応が難しいのですが、問題ないでしょうか。対応が必須の場合、車内でのドライバーによる対応、運用によりカバーする方法でも問題ないでしょうか。	代替措置により対応できる場合には、特に問題ありません。
17	仕様書 P14 立山町 機能要件等一覧 配車システムの機能 ドライバー向け機能 ドライバーアプリ機能 運行支援  管理者向け機能 利用料金設定等 利用料金設定	機能要件一覧に記載の料金・支払方法・実績管理に関する各要件について、下記のようなシステムおよび運用を想定しておりますが、要件を満たすとの理解でよろしいか、ご確認をお願いいたします。本システムでは、利用者が実際にどの支払方法を利用するかは乗車時にそのときの利用者様のご都合で決定される想定としております。そのため、予約時には支払方法を区別せず、事前に設定した運賃を案内し、乗車時の運賃収受の際にドライバーが実際の収受金額を登録する運用を想定しております。管理者側の実績管理については、システムから運賃実績データをCSV形式で出力できる機能により対応し、出力したCSVデータを外部ツール等で整理・集計した上で、事業者別の請求処理に活用する想定です。なお、回数券やたてポ等に関する割引計算については、実際に収受した金額をそのまま管理するものとし、システム上での割引計算機能は不要と考えておりますが、この対応で差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
18	公募型プロポーザル実施 要領 P4 8 企画提案書等の提出 (3) 提出物	「機能要件等一覧（仕様書別紙1）」について、回答欄に必要事項を記載とありますが、いただいている資料はPDFになっています。別途記載用のファイルをいただけますでしょうか。	町HPに改めて掲載するとともに、参加申出書の提出のあった事業者さまには別途メール等により配付いたします。