

陸前高田市デマンド交通予約センター運營業務

委 託 仕 様 書

1 業務名

陸前高田市デマンド交通予約センター運營業務

2 業務の目的

当該業務は、デマンド交通の円滑な運行において予約受付体制の整備が不可欠なことから、陸前高田市内に予約センターを設置し、専属のオペレータにより利用登録者の受付管理、予約状況の取りまとめ及び各事業者への配車連絡、当日の運行管理やキャンセル受付などを実施する。これにより、デマンド交通の円滑な運行を支えるものとする。

3 業務委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

4 業務内容

(1) デマンド交通利用登録者からの予約受付

- ・受注者は、予約センター内に予約受付体制を構築し、配車管理が行えるようにするとともに、受注者の責任により適切に対応を行うものとする。
- ・デマンドシステムを利用する利用者からの電話予約の受付等を行うため、オペレータを1名配置する。
- ・予約受付期間は、令和8年4月から令和9年3月末までとする。
- ・予約受付時間は、土日祝日を除く平日の午前8時30分から午後2時30分までとする。
- ・予約変更は、予約便出発時間の30分前まで可能とする。
- ・予約期限は、前日の午後2時30分までとする。

(2) デマンド交通の運行がある日（以下「運行日」という。）の配車計画の取りまとめ及び運行事業者への連絡

- ・受注者は、運行日の前日までに、所定様式により運行日の配車計画を取りまとめる。

- ・受注者は、配車計画について、各エリアの運行事業者にファクスで事前連絡する。
- (3) 運行日の運行状況管理及び運転手との連絡調整
- ・受注者は、運行日の各エリアの運行状況を管理し、連絡事項等が生じた場合は運転手及び運行事業者との連絡調整を行う。
 - ・受注者は、緊急事故等における連絡体制及び事故処理体制を整備するとともに、責任者を明確にする。
 - ・万が一事故が発生した場合、受注者は、上記連絡体制等に基づき速やかに対応するとともに、発注者との連携を図る。
 - ・受注者は、利用人数、料金、走行距離等の運行記録に関する報告書を作成し、毎月初に発注者まで提出する。提出方法及び提出様式については、発注者、受注者協議の上決定する。
- (4) 当日キャンセル受付をはじめとする利用登録者からの問合せへの対応
- ・当日キャンセル受付は、予約便出発時間の30分前まで可能とする。
 - ・当日の予約時間や乗り場の変更は、予約便出発時間の30分前まで可能とする。
 - ・受注者は、利用者からの問合せに誠実に対応するとともに、苦情等があった場合は、その処理について苦情等処理報告書を提出する。
- (5) デマンド交通利用登録者の個人情報の管理
- ・受注者は、利用するにあたり必要な利用者情報について事前登録を行うものとする。
 - ・受注者は、利用者募集や登録データの入力・管理を適切に行う。
- (6) 新規登録希望者の登録
- ・新たに登録希望者があった場合、受注者は、利用登録票の事項を登録データに入力するとともに、利用者カードを発行する。
 - ・新規登録者は利用者カードの到着後にデマンド交通を利用できるものとする。
- (7) その他
- ・予約センターの維持管理は、受注者が責任を持って適切に管理するものとする。
 - ・上記内容に含まれない業務を行うことについては、発注者、受注者協議の上決定する。

随時行うものとする。

6 委託料の支払い

委託料はオペレータ雇用に係る経費、通信費及び事務所運営維持費を予約センター運営に係る経費として算出し、これに基づいて支払うものとする。

支払い方法などは、発注者、受注者別途協議のうえ決定する。