

本仕様書は、神戸市が実施する、大沢中学校・淡河中学校・神出中学校における移動支援実証事業業務（以下「本業務」という。）について必要な事項を定めるものである。

## 1. 業務概要

神戸市では、将来に渡って子供たちが多様な活動に参加できる機会を確保するため、2026年8月に部活動を終了し、9月からは生徒が地域の方々とともに活動する「KOBE◆KATSU（コベカツ）」を開始する。

コベカツの開始に伴い、子供たちは校区を越えて自身が「やりたいこと」を選んで活動することができるようになるが、近隣校が遠く、公共交通機関等での日常的な移動が困難であり、かつ登録されているコベカツクラブが少ない状況にある中学校が3校（大沢中学校・淡河中学校・神出中学校）ある。

その3校の生徒を対象に、他校等への移動手段を確保するため、タクシーの相乗りマッチング実証事業を実施するとともに、その効果検証を行う。

## 2. 業務内容

大沢中学校・淡河中学校・神出中学校の生徒を対象とした、運行エリア内での送迎（往復）、システムの構築・運用、予約受付、利用者の相乗りマッチング調整等に関する業務

※業務開始から完了までの詳細スケジュール及び業務フローを作成すること。

### （1）運行エリア・ルート

#### ①【往路】大沢中学校から有野中学校

※（休日のみ）大沢中学校から長尾小学校を経由して有野中学校

【復路】有野中学校から長尾小学校を経由して大沢中学校

#### ②【往路】淡河小学校から淡河中学校、好徳小学校及び八多学園を経由して有野中学校

【復路】有野中学校から八多学園、好徳小学校及び淡河中学校を経由して淡河小学校

#### ③【往路】神出中学校から神出小学校を経由して櫛谷中学校

【復路】櫛谷中学校から神出小学校を経由して神出中学校

### （2）対象中学校の生徒数（2025年5月現在）

- ・大沢中学校 48人
- ・淡河中学校 41人
- ・神出中学校 78人

### （3）学校所在地

- ・大沢中学校 神戸市北区大沢町中大沢 976
- ・有野中学校 神戸市北区藤原台中町5丁目2-1
- ・長尾小学校 神戸市北区上津台3丁目4-1
- ・淡河小学校 神戸市北区淡河町萩原 524
- ・淡河中学校 神戸市北区淡河町行原字中沢 179-2
- ・好徳小学校 神戸市北区淡河町 487
- ・八多学園 神戸市北区八多町附物 876
- ・神出中学校 神戸市西区神出町東 1167

- ・神出小学校 神戸市西区神出町 444
- ・櫛谷中学校 神戸市西区糺台 1 丁目 2

#### (4) コベカツの活動時間

コベカツの中学校施設での活動時間は、平日 16 時～20 時 30 分、休日 9 時～18 時である。

※夏季などは休日の活動開始時間が 9 時より早まる可能性がある

※夏期・冬期・春期休業日の平日活動時間は、休日の活動時間となる場合がある

### 3. 契約期間

契約締結日から 2027 年 3 月 31 日まで

※本業務は、令和 8 年度神戸市一般会計予算の成立を前提としており、予算の状況によっては、契約を締結しないことや内容等に変更が生じることがある。

### 4. 送迎業務の内容

#### (1) 運行車両の規格

送迎（往復）する生徒は、各運行エリアで曜日ごとに 5 人～10 人を見込んでおり、運行車両は特定大型車を想定している。ただし、特定大型車での送迎が困難な場合は、普通車を用いた複数台又は複数回での運行も可能とする。

#### (2) 代替車両の確保

故障などにより送迎が困難となった場合でも、代替輸送が行えるよう代替車両を確保すること。

#### (3) 乗降車位置（予定）※<sup>1</sup>

- ①大沢中学校前
- ②有野中学校前
- ③長尾小学校前
- ④淡河小学校前
- ⑤淡河中学校前
- ⑥好徳小学校前
- ⑦八多学園前
- ⑧神出中学校前
- ⑨神出小学校前
- ⑩櫛谷中学校前

※1…乗降車位置については、経路上での乗降を行うにあたり、今後、各中学校や道路管理者、敷地管理者、既存乗合バス事業者、公安委員会等との協議状況により変更・追加することは十分に考えられるものとする。

今後、神戸市が道路管理者や敷地管理者等と乗降車位置等に関する協議を行う場合には、神戸市の求めに応じて協議への同行や資料作成を行うこと。

なお、協議への同行や資料作成に要する費用については運行事業者の負担とする。

#### (4) 運行期間（通常運行・先行運行）

通常運行：2026 年 9 月 1 日～2027 年 3 月 31 日（年末年始期間を除く）

先行運行：2026年7月1日～2026年8月31日

※先行運行は、各校において予定されている体験入会に対応するために実施する。

各校での体験入会のスケジュール等は、事前に神戸市から契約事業者へ通知する。

#### (5) 運行計画（運行条件）

※各学校への到着・出発時刻については、「10. システムの構築・運用、予約受付、利用者の相乗りマッチング調整等に関する業務」を踏まえて設定すること

※前日の13時までに、利用者からの予約が無かった場合は運行しないものとする

①往路は、利用者からの予約に基づき、有野中学校、八多学園、西神中学校及び櫛谷中学校に登録されている各コベカツクラブの活動開始時刻に間に合うよう、各学校へ到着するタクシーを必要台数運行すること

②復路は、利用者からの予約に基づき、有野中学校、八多学園、神出中学校及び櫛谷中学校に登録されている各コベカツクラブの活動終了時刻にあわせて各学校を出発するタクシーを必要台数運行すること

#### 【警報発令時の対応】

①大雨・洪水・暴風・大雪・暴風雪の気象警報が神戸市に発表された場合の運行は次のとおりとする。

ア. 往路の運行については、以下の神戸市ホームページ「気象警報発表時の市立学校園での対応」を踏まえ、神戸市とその都度協議のうえ、対応を決定すること

<https://www.city.kobe.lg.jp/a48730/kishoukeihou.html>

イ. 復路の運行については、生徒の移動・活動状況等を踏まえ、神戸市とその都度協議のうえ、必要に応じて運行に対応できるよう努めること

ウ. その他積雪の恐れがある場合等、神戸市との協議のうえ、対応を決定すること

#### 【運行計画（運行条件）の決定】

運行期間及び運行計画（具体的な乗降車位置及び日時等）については、関係部署等との調整の上、2026年5月30日までを目途に、神戸市と受託者が協議を行い決定することとする。

### 5. 運行計画書の提出

#### (1) 運行計画書の作成

運行業務の内容を踏まえ、運行期間中の計画を策定し、2026年6月15日までに神戸市へ提出すること。なお、運行計画書策定に要する費用については、受託者の負担とする。

#### (2) 運行計画書の内容

- ・運行経路、運行時間（時刻表）及び乗降車位置
- ・運行車両の届け出（車名・ナンバープレート・乗車定員（(座席数、補助席数等) ※乗務員席数除く）

### 6. 試験運行の実施

運行事業者は運行計画の決定を踏まえ、2026年7月1日までに、試験運行を2回以上行うこと。試験運行の日程等に関しては契約後の協議により決定することとする。

#### (試験運行実施方法)

- ・第1回試験運行 運行経路、運行時間及び安全対策の確認

・第2回試験運行 第1回試験運行の改善内容を踏まえ運行

7. 運行内容の通知

- (1) 神戸市は、予め通知している運行内容に変更がある場合、1か月前までに翌月の運行内容を運行事業者に通知する。
- (2) 神戸市は、前項の規定に基づいて通知した運行内容を変更する場合は、予め運行事業者と協議の上で行い、速やかにその変更事項を運行事業者に通知するものとする。

8. 運行業務の継続

- (1) 運行事業者は、運行車両の故障等、運行事業者の責めに帰すべき事由により運行を中断したときは、速やかに代替車を配置するなど適切な措置を講じなければならない。
- (2) 運行事業者は、本契約締結後、直ちに代替車の配置計画について、書面で提出すること。

9. 運転手・運行管理者の業務内容

(1) 運転手

- ①法令等を遵守し、安全に十分な配慮を行い運転する。
- ②乗車人員を集計し、乗車日報を作成する。
- ③乗降する際は、完全に送迎車両が停車してから扉を開け、乗降場所の安全確認及び、誤乗車や車内に生徒の置き去りが無いよう必ず確認を行う。
- ④運行経路及び送迎車両の停車位置付近の交通状況を事前に十分把握し、送迎車両の乗降場所ごとの発車時刻を遵守する。
- ⑤交通事情やその他の理由で送迎車両が乗降場所に到着するのが遅れる場合は、神戸市へ連絡する。なお、運行管理者を介して連絡することも可とする。

(2) 運行管理者

- ①業務の履行に関して神戸市及び対象中学校等との連絡及び調整を行うものとする。
- ②安全かつ適正な乗務を行うため必要な運行マニュアルを作成し神戸市と対象中学校等へ提出するとともに、運転手の業務の監督指導にあたること。なお、緊急性を要するものについては、神戸市に早急に報告すること。

**【運行マニュアルに記載する主な事項】**

- ・緊急時の連絡体制（神戸市、中学校、運行管理者との連絡体制、保護者への連絡方法）
- ・乗車確認（本人確認方法）
- ・乗り遅れ、乗せ間違い時の対応 等

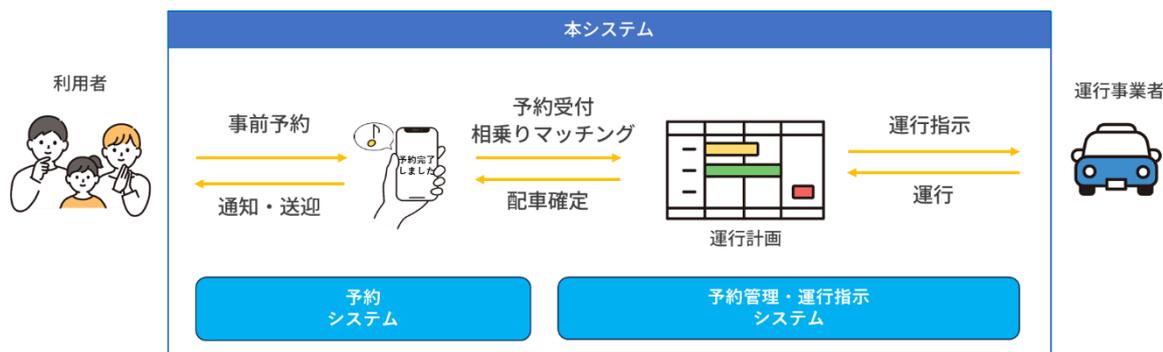
- ③乗車日報について、神戸市からの求めに応じて成果物を神戸市へ提出すること。

10. システムの構築・運用、予約受付、利用者の相乗りマッチング調整等に関する業務

(1) システム構築に係る調達範囲

- ・システム構築に係る調達範囲は、本システム利用に当たって必要となるシステム資産や委託作業を含めるものとする。
- ・ソフトウェアについては、利用者が問題なく利用できるよう、必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。
- ・モバイルアプリを AppStore や GooglePlay にリリースする場合、その費用は本業務における費用に含めること。

## 【システム構成図】



### (2) システム構築方針

本業務にて調達するクラウドサービスについて、以下に示す構築方針に準ずること。

要件	内容
前提条件	・インターネットのクラウドサービスの利用を前提とすること。
構築方針	・システム稼働後3年間は利用可能（サポートが行われる）な技術・言語を使用すること。
構築手法	・品質確保、スケジュールの遵守が可能な開発手法であること。 ・他の開発業務において使用実績を有すること。
開発ソフトウェア	・本システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアに関しては、受託者において準備すること。

### (3) システムの前提条件

- ① 「(4) 予約受付業務」及び「(5) 相乗りマッチング調整業務」を実現する事前予約システム等の機能を構築すること。合わせて、スマートフォンアプリ等による利用者の予約の利便性向上や、タクシーの配車業務の迅速化と効率化にもつながる事前予約システム等の機能を構築すること。
- ② 事業の利用継続を見据え、将来的にも対応可能な汎用性の高いシステムを構築すること。
- ③ 利用者がスマートフォン等からインターネットを通じて予約・キャンセルを行うことができるシステムを、神戸市と協議のうえ設計を行うこと
- ④ 受託者の専用のネイティブアプリやWeb アプリのほか、LINE など利用者の多い SNS アプリ等による予約を可能とする等、利用しやすい予約方法とすること。

### (4) 予約受付業務

#### 【出発・到着時刻の設定】

有野中学校、八多学園、西神中学校及び櫛谷中学校に登録されている各コベカツクラブの活動開始や各乗降車位置間の移動時間、生徒の着替え等の準備時間などを踏まえて、神戸市と協議のうえで設定すること

#### 【予約受付方法】

- ① 利用者が1週間単位で、往路と復路の予約を別々及び同時にできること
- ② 予約は利用予定日の前日の13時まで受け付けること
- ③ 予約から2時間以内に確定通知（車両情報などマッチング結果）が利用者に届くこと

(5) 相乗りマッチング調整業務

- ①効率的な運行及び運行費の削減のため、車両の乗車定員まで相乗りできるよう調整すること（具体的なマッチング調整方法を提案すること）  
※生徒の待機許容時間については、神戸市との協議のうえで決定すること
- ②予定している車両の乗車定員を超える予約があった場合には、確実に他の車両で対応ができるよう、速やかに調整すること
- ③特定大型車での送迎が困難な場合は、普通車を用いた複数台又は複数回での運行も可能とするが、想定より利用者が増加するなどして、設定した出発・到着時刻に対応できない場合や運行費が著しく上昇する場合には、神戸市との協議のうえ、特定大型車を確保するなどの対処を行うこととする

(6) 受注・配車割当業務

【自動配車（自動受注）】

- ①予約受付後、2時間内に自動で配車判定を行い、自動で受注を確定できること。  
また、新たに追加された予約についても、既存予約との相乗り可否を再判定し、必要に応じて配車割当の調整ができること。
- ②自動配車判定は、少なくとも次の情報をもとに行うこと。
  - ・登録車両情報（車両 ID、定員、対応可能エリア等）
  - ・運行可能時間枠
  - ・営業所所在地からの所要時間
  - ・運行前後便の運行予定および車両位置情報
  - ・既存予約との乗車定員の整合性
- ③自動配車の結果は、運行事業者が確認できる管理画面に反映されること。
- ④自動配車により割当が困難な場合は、他車両への再割当等、調整が可能であること。
- ⑤自動配車の判定ロジック（車両優先順位、相乗り条件等）は、神戸市及び受託者間で協議のうえ決定すること。

(7) 利用促進に向けた支援・問い合わせ対応

- ①システムを利用する保護者等向けのリーフレットを作成し、配布・周知すること  
※リーフレットの配布にあたっては、WEB 掲載も可能とするが、PDF での打ち出しに対応できるようにすること
- ②次の要件に基づき、システムを利用する保護者等からの問い合わせに対応すること
  - ・操作方法、誤操作時の復旧方法等、本システムに関する問い合わせ及び相談（以下「問い合わせ等」という。）に対応すること。
  - ・問い合わせ等の受付時間は、休日、祝日及び休業日を除く月曜日から金曜日までの9時から17時までとすること。  
※ただし、上記記載の時間以外においても、緊急の問い合わせ等に対応できる体制を提案すること。
  - ・神戸市及び受託者間で事前に協議のうえ、定義した緊急かつ業務に支障を来す事象に該当する場合等は、上記記載の時間以外も対応すること。
  - ・受付時間内は、電話、電子メール等、複数の連絡手段により対応すること。
  - ・受け付けた問い合わせ等について、即時対応できない場合は対応期日を明示すること。
- ③受託者は、次の要件に基づき、問い合わせ等の管理を行うこと。

- ・受け付けた問い合わせ等をインシデントとして管理し、インシデントのクローズまで対応を継続すること。
- ・受け付けた問い合わせ等及び対応結果を一覧形式にしたものを、定期的に神戸市に提出すること。なお、誤操作等のインシデントに関しては再発防止策を盛り込むこと。
- ④システムを利用する保護者等で、スマートフォン等を保有していない方やシステムでの予約が困難な方を対象に、当該システムを利用できるよう支援すること
- ⑤本事業の運行車両と明示する車両マグネット等を制作すること（制作にあたってのデザイン等は、神戸市と事前に協議すること）

#### (8) 本事業の効果検証

- ①本事業の検証のため、システムを利用した保護者等に対し、アンケート（内容は事前に神戸市と協議）を実施し、その結果を神戸市へ報告すること
- ②システム等から得られたデータを整理・分析し、本システムの利用促進に向けた検討や効果検証を行うこと

#### 11. システム機能要件

本システムが備えるべき機能の要件は、以下の別紙で提示する。

「別紙1\_機能要件 兼 機能実現証明書」

「別紙2\_ウェブアプリケーションのセキュリティ実装 チェックリスト」

「別紙3\_ホームページサーバ等確認チェックリスト」

#### 12. 非機能要件

##### (1) 前提条件

本業務において構築するシステムは、事業者が保有するクラウド環境上に構築する。そのため、本調達で構築するシステムについては、クラウド環境で動作することに留意し、システム構成を設計すること。

##### ①システム利用時間

利用者の利用時間は24時間365日を想定すること。ただし、メンテナンス、AWS等の外部クラウド基盤に起因する障害、自然災害等による稼働停止はこの限りではない。

##### ②システム利用者及び利用規模

利用者権限：大沢中学校・淡河中学校・神出中学校の生徒及びその保護者（約500人）

管理者権限：神戸市職員及び委託事業者（最大20人程度）

##### 【利用者権限付与の流れ】

- ・対象中学校の生徒及びその保護者へ申請用リーフレットを配布
- ・利用希望者が、リーフレットに掲載されている二次元コードを読み取り、申請フォームから利用者情報（利用する生徒の在籍中学校名、氏名、学年、保護者名、メールアドレス）を入力
- ・受託者が、予め神戸市から提供された情報（対象中学校の生徒の氏名及び学年）と利用希望者が入力した情報の突合作業を行い、情報が一致すれば予約専用ページURLまたはアプリを利用希望者のメールアドレス宛に送付

- ・利用希望者は、予約専用ページまたはアプリにおいて利用者登録
- ※対象中学校への転入者についても同様に利用できるよう、確実に運用を行うこと
- ※転出・卒業等で対象中学校の生徒でなくなった場合には、本システムの対象外とする運用を行うこと

### ③利用者の管理

- ・利用者は ID と PW 等（SNS 認証を含む）を用いたアカウントを作成し、各利用者は ID 及び PW 等によりログインしてサービスを利用できることとし、ログイン認証方法は神戸市のセキュリティ要件を満たすこと。また、他のユーザーのデータにアクセスできないよう対応すること。
- ・神戸市が管理者としてユーザー情報の登録許可等の管理及び不要となったユーザー情報を削除することができること。

## (2) 可用性

要素	要件
稼働率	年間のシステム稼働率は 99.9%を目標とすること。 ただし、システムの計画停止期間は含まないものとする。
RPO（目標復旧地点）	平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、障害発生地点（日次バックアップ+アーカイブからの復旧）までのデータ復旧を目的とすること。
冗長化	サーバ障害等によるデータ消去・破壊のリスクを低減させるため、サーバ、記憶装置等を冗長化する機能を設けること。 一部のハードウェアが故障しても、縮退運転が可能なハードウェア構成とすること。

## (3) 運用・保守性

要素	要件
バックアップ方法	システムへの負荷を考慮し、最適となるようにバックアップの方法及び頻度が設定されていること。その際に、バックアップ処理によりシステムの性能要件を損なうことのないようなシステムを構築すること。
バックアップ対象	トランザクションデータ、マスタデータ、システム・ソフトウェア設定情報等、システムのリカバリに必要な各データのバックアップが取得できる機能を設けること。
バックアップ保管期間	バックアップデータは業務上の必要性を考慮した保管期間で保存できるように構築すること。
復元	各バックアップデータ、ジャーナル等により、障害直前のデータを復元できるように構築すること。
世代管理	バックアップデータは業務上の必要性を加味した上で、複数世代で取得できるように構築すること。
監視	監視対象の設定や、異常状態の定義等、監視が実施できるように構築すること。（具体的な対象の設定や、異常状態の定義は受託後に神戸市と決定すること）

(4) 性能・拡張性

要素	要件
オンライン応答時間	3秒以内とすること。なお、神戸市が提供するネットワークの影響及び縮退運転時については除外とする。
バッチ処理	オンライン業務開始前までに、すべてのバッチ処理が終了できるように、構築すること。
アカウント	一時的な利用者増加に伴う、導入当初のアカウント数を超える利用者数が必要になった場合も、追加費用なしに追加可能であること。また、3営業日以内にIDが発行できること。

(5) セキュリティ要件

要素	要件
セキュリティポリシー等	本システムの構築・運用に際しては、神戸市の「神戸市情報セキュリティ基本方針」及び「神戸市情報セキュリティ対策基準」といった情報化関連規程等を遵守し、万全の対策を講じること。
個人情報保護・データ保護	本システムが保有するデータは、個人情報保護法の対象であり、物理的セキュリティ、技術的セキュリティ、人的セキュリティにおいて万全の対策を講じること。また、本システムにおいて扱うデータを明確化すること。
機密性の確保	庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
利用者の認証	ID/パスワード等により利用者の識別を行う機能を設けること。 システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。 アクセスを許可されたユーザーに対するの権限管理を行う機能を設けること。
暗号化	通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。また、発信人の正当性を保証するための電子署名を行う機能を設けること。 また、一部の画面通信については、通信経路上の暗号化（SSL暗号化通信）を有すること。 なお、暗号化の各機能や強度については、設計時に決定する。
ウイルス対策	アンチウイルスソフトウェアを活用する等により、以下の不正プログラム対策を講じること。 ・ 定時スキャン設定のみならず、個別ファイルをアクセスする都度スキャンが可能な機能を設けること。 ・ データ送受信時にウイルスチェックが可能な機能を有すること。 ・ 最新のエンジン及びパターンファイルの自動更新が可能な機能を有すること。 ・ 常時監視機能の設定が可能であること。 ・ 各機器へのエンジン及びパターンファイルの配布状況管理機能を有すること。 ・ ウイルス感染・検疫・駆除の一元監視機能を有すること。 ・ 検知時のアクションとして、システム管理者に対する通報と、ユーザーに対する通知が可能な機能を有すること。
セキュリティレベルの維持	原則としてWAF設置を必須とする。
委託事業者等の選定条件	・「情報セキュリティ遵守特記事項」を満たすこと。

(6) クラウドサービス

本システムで使用するクラウドサービスについては、「別紙4\_外部サービス要件」に示す要件を担保すること。

(7) 端末情報収集禁止

利用者の個人情報を収集することを目的としていない。そのため、下図に示すような端末が保有している個人情報等について、収集しない仕様とする。

項目	内容
電話帳（アドレス帳）データ	氏名、メールアドレス、電話番号、住所等
端末固有 ID	Apple ID、Android ID 等
通信履歴	通話内容、履歴、メール内容、送受信記録等
モバイルアプリ利用履歴	モバイルアプリ利用時間、利用モバイルアプリ情報等
その他	写真、動画等

(8) インターネット回線要件

インターネット回線（TLS 通信）を利用する場合は、TLS1.2 以上を使用し、WAF およびファイアウォール（FW）を設置すること。また、インターネット VPN は利用しないこと。

管理者ならびにシステム運用保守事業者によるアクセスについては、多要素認証（MFA）および IP アドレス制限を必須とする。

その他必要な要件については、別紙5「機密を要する情報システムでインターネット回線の利用を認める基準」を参照すること。

上記対応が不可の場合、対策を提案のうえ、神戸市と協議すること。

13. 業務委託要件

(1) プロジェクト管理要件

①プロジェクト計画書の策定

本書に基づき、本システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

②プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	<ul style="list-style-type: none"><li>プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。</li><li>受託者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において神戸市に報告すること。</li><li>進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。</li></ul>
品質管理	<ul style="list-style-type: none"><li>プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。</li><li>受託者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において神戸市に報告すること。</li><li>品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を</li></ul>

管理項目	管理内容
	明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。</li> <li>受託者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、神戸市に報告すること。</li> <li>課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、神戸市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。</li> </ul>

受託者は、定期報告の会議体として、定例会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で神戸市へ報告し、その了承を得るものとする。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

会議体	実施内容
定例会	<p>【目的】 プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施すること。</p> <p>【参加者】 神戸市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者）</p> <p>【開催サイクル】 定期的に開催することとし、詳細は神戸市との協議のうえ、決定すること。</p> <p>本システムの構築の報告会は週に1回程度、管理者層への報告は、月1回程度と想定するが、必要に応じて適宜開催すること。</p> <p>【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等</p>

### ③プロジェクト体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。

なお、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず神戸市の了承を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。
品質管理能力を有する者	自社の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。
導入ソフトウェアに関する専門知識を有する者	導入するソフトウェア（OS・ミドルウェア含む）に関する専門知識と、本調達の要求事項を理解したうえで、最適なシステム構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。なお、パッケージソフトウェア・ミドルウェア等に関するベンダ資格が存在する場合については、その資格を取得していることが望ましい。

#### 14. 成果物

##### (1) システムの納入時期

本業務で構築するシステムの納期は 2026 年 6 月 15 日までとする。

##### (2) 各工程における成果物

各工程における成果物について、以下に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
プロジェクト計画	プロジェクト計画書	開発プロジェクトを運営するための計画書	契約締結後 2週間以内
要件定義	要件定義書	サービス利用を行うにあたって必要となる要件をまとめたもの	要件定義 終了時
本番切り替え	本番切り替え計画書	システムを本番稼働させるためシステム品質状況や運用スケジュール、体制、制限する機能などを定めたもの	本番稼働前
	障害時運用手順書	障害時の連絡体制・対応フロー等を定めたもの	本番稼働前
プロジェクト管理	議事録	開発プロジェクトを運営するための各種書類	会議終了後 5営業日内
	連絡票		随時
	進捗管理表		定例会時
	品質管理表		定例会時
	課題管理表		定例会時
	障害管理表		定例会時
	変更要求管理表		随時
	リスク管理表		定例会時

また、納入後 1 年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

##### (3) 上記以外の成果物の納入時期

2027 年 3 月 31 日までとする。

##### (4) 納品形態及び部数

紙で 1 部、電子で 1 部納入すること。なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

##### (5) 納入場所

神戸市が指定する場所とする。

#### 15. 委託金額

上限額 30,000,000 円（消費税及び地方消費税、送迎業務に係る運行費用を含む）

※受託者は契約額の範囲内において、委託業務に係る経費のすべてをまかなうものとする。

※送迎業務に係る運行費用の上限額は 22,000,000 円（消費税及び地方消費税等を含む）とする。

## 16. 委託の費用・支払いの考え方

委託費の内訳については以下のとおりとする。

### (1) システム構築費用（イニシャル費用）

システム導入にあたり構築費用（初期費用）が必要な場合は提案書に明記すること。

### (2) システム維持費用（ランニング費用）

- ・本システムの運用・保守費用を含む利用料金の月額費用を記載すること。
- ・利用料金の支払いについては、本格稼働（先行運行）後から開始するものとする。
- ・システムの利用促進に向けた支援・問い合わせ対応に係る費用を記載すること。

### (3) 送迎業務に係る運行費用

- ・送迎業務に係る運行費用は、運行実績に基づき、下記の単価に運行実績時間を乗じて得た額を支払う。

車両	単価
特定大型車	30分あたり 4,450 円
普通車	30分あたり 3,600 円

※送迎業務に係る運行費用の上限額は 22,000,000 円（消費税及び地方消費税等を含む）とし、運行実績に基づき算出した額が、上限額に満たないときは、当該実績に基づき算出した額を支払うものとする。

※送迎業務に係る運行費用の支払い方法は、2回に分けて概算払いを行い、運行実績に応じて、年度末に精算するものとする。なお、精算時には、「利用者数」「運行実績（運行日・時間）」が月ごとに管理された「精算報告書」を提出すること。

### (4) その他個別に適用する料金

- ・本契約期間終了後、神戸市の希望により契約更新（延長）する場合について契約条件を提案書に明記すること。
- ・契約期間中に利用可能な有償オプションがある場合、契約条件を提案書に明記すること。

## 17. 法制度改正対応要件

法制度改正対応について、2027年3月31日までに確定している法制度改正は、本業務の範囲内での対応とする。

## 18. 運用保守要件

運用設計書を基に、以下の要件に対応すること。

### (1) 運用保守要件概要

本業務で調達した、システム、機器、その他ハードウェア等を保守の対象とすること。

#### ・運用保守体制

後述する「対応時間」において、受託者は電話、メール等で神戸市職員からの問い合わせ

せ等対応可能な環境を準備すること。配置する技術者の人数、対応可能な領域等、具体的な体制の内容については、受託者より神戸市に提案すること。

通常運用において、自社技術者による現地対応、支援等を必要とする場合は、システム設置拠点を訪問しての対応を実施すること。

管理項目	内容
責任者	運用保守に関する全責任を担うこと。
管理者	運用保守に関する作業の管理を行うこと。
担当者	運用保守に関する作業を行うこと。

## (2) 運用保守要件

運用保守に係る業務について、以下に示す。

業務	作業	内容
セキュリティ管理	セキュリティ予防策の実施	セキュリティインシデントのリスクを低減させる予防策について、実施すること
	ウイルス・脆弱性対策管理	ウイルス対策ソフトは、エンジン及びパターンファイルを常に最新とすること。また、OS等のセキュリティ脆弱性については、必要に応じてセキュリティパッチファイルを適用すること。
障害時対応	障害調査	障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
	暫定対応	障害から復旧して業務を再開するために、暫定対応を行うこと。
	恒久対応	障害の要因について対処し、同事象の発生を防止するために、恒久対応を行うこと。
	再発防止策／記録	障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。

クラウドサービスのサポートに関する要件について、以下に示す。

要件	内容	
サービス受付窓口	日本語対応（日本時間平日 9:00-17:00）	
技術サポートへのアクセス	電話、チャット、メール（24時間年中無休）	
緊急度／初回応答時間	発生中の障害(影響大)	1時間以内
	発生中の障害	4時間以内
	障害/開発中の急ぎの問い合わせ	12時間以内
	通常問い合わせ/機能要望	24時間以内

モバイルアプリを使用する場合における要件について、以下に示す。

作業	内容
モバイルアプリアップ	OSのマイナーバージョンアップ時には動作検証を実施。操作、機能に不具合が発生する場合は、修正/リリース作業を行う。なお、OSのメジャーバージョンアップの場合は別途協議
モバイルアプリアップデート	本市がモバイルアプリの変更・更新を求めた際はモバイルアプリを更新し、AppStoreやGooglePlayに登録したモバイルアプリを更新すること。ただし、大幅な改修に関しては別途協議とする

作業		内容
モバイル アプリ 評価	ダウンロード数 ／利用状況	AppStore や GooglePlay からダウンロード数を定期的に確認したうえで報告すること。また、AppStore や GooglePlay から口コミを定期的に収集し、要件として取り纏めを行うこと

## 19. 損害賠償

- (1) 本業務に関して、運行事業者の責めに帰すべき事由により、神戸市及び第三者に損害を与えた場合、運行事業者はその賠償の責めを負うものとする。
- (2) 運行事業者は、任意保険（無制限の対人・対物賠償及び1,000万円以上の搭乗者傷害保険）に加入し、保険証書の写しを提出すること。
- (3) 本業務において運行事業者が使用する車両に対して、履行補助者（対象中学校の生徒）等が損害を与えた場合、履行補助者等の故意・重過失であることが明確である場合を除き、運行事業者の申し出に基づき、神戸市はその責めを負うこととする。

## 20. その他留意事項

### (1) 運行业務関連の留意事項

- ①営業区域が「兵庫県」である「一般貸切旅客自動車運送事業」若しくは「特定旅客自動車運送事業」の許可を有していること、又は過去3年間に、道路運送法の許可を得て行なう通勤、通学、通所等の定期的な旅客自動車運送事業の実績を有すること。
- ②本業務の遂行にあたっては、道路運送法その他関係法令を遵守すること。
- ③車両の送迎にあたり、神戸市及び対象の中学校は、バス等を利用する生徒の保護者に対して、交通安全のための情報やマナーの徹底について文書等で通知することとする。
- ④神戸市と事業者との契約締結後、運行計画に係る協議の結果、契約の変更が必要な場合には双方合意のうえで、契約の変更を行うものとする。

### (2) 業務の引き継ぎに関する事項

業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は神戸市の指示のもと、本業務終了日までに神戸市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のコンテンツ等の提供に係る費用は保守運用契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

### (3) サービスの終了・変更に関する事項

本業務の予定契約履行期間前に、サービスの終了、料金改定等、サービスに係る変更が発生する場合には、可能な限り速やかに神戸市に連絡し、協議の場を設けること。また、その際には代替案等、対応策を神戸市に提示すること。

### (4) 関係法令等の遵守

受託者は、本業務に関係する法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。  
 なお、LINE を利用するシステムとする場合は、「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」（令和3年4月30日内閣官房・個人情報保護委員会・金融庁・総務省）を参照し、個人情報等の機密情報が LINE 上に保存されないようにすること。

### (5) 著作権の取扱い

本システムで写真、画像、音楽等の素材を利用する場合や文章の引用を行う場合は、著

作権、意匠権、肖像権等について、十分に配慮すること。

(6) 情報セキュリティ不正に関する調査対応

情報セキュリティに関する不正が見つかった場合、追跡調査等により原因を調査・排除できる仕組みや体制を整備すること。

(7) ドメインの維持に関する事項

本業務において神戸市独自のドメインを新たに取得・使用する場合、本業務の契約履行期間の満了後も神戸市が使用したドメインを他社が取得し、利用されることのないよう、契約履行期間の満了後、1年間はドメインの権利を維持し、ドメインを廃止する際は神戸市に事前に通告すること。なお、ドメインの権利維持にかかる契約が別途必要な場合は、契約履行期間の満了までに神戸市と協議すること。可能な限り、smartkobe-portal.com のサブドメインもしくは city.kobe.lg.jp のサブドメインを利用すること。

(8) 「コベカツサポート」にかかるシステムとの連携検討

利用者の利便性向上のため、利用者が重複することが見込まれる「コベカツサポート」との連携可能性を検討すること。(例：双方で利用する ID、PW について、文字数制限や禁則を含め、同じ値にすることができるか等)

(9) スポーツ庁及び文化庁が指定する報告様式への対応

本事業は、スポーツ庁及び文化庁が実施する、補助事業を活用する予定のため、スポーツ庁及び文化庁が指定する報告様式に対応すること。

## 21. 添付資料

- 別紙 1 機能要件 兼 機能実現証明書
- 別紙 2 ウェブアプリケーションのセキュリティ実装 チェックリスト
- 別紙 3 ホームページサーバ等確認チェックリスト
- 別紙 4 外部サービス要件
- 別紙 5 「機密を要する情報システムでインターネット回線の利用を認める基準」

### その他の資料

- ① 「情報セキュリティ 遵守特記事項」
- ② 「神戸市情報セキュリティ基本方針」
- ③ 「神戸市情報セキュリティ対策基準」

※①～③については、以下の神戸市ホームページから最新版をダウンロードすること。

【神戸市情報セキュリティポリシー (神戸市ホームページ)】

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>