

## ○道場地域 AI オンデマンド交通実証実験業務<仕様書>

### 1. 業務名

道場地域 AI オンデマンド交通実証実験

### 2. 背景及び目的

神戸市北区道場地域においては、人口減少や高齢化の進行等により地域住民の日常的な移動手段の確保が課題となっている。特に高齢者や移動制約者にとって、医療機関、商業施設、鉄道駅等への移動は生活の質の維持に直結する重要な要素である。

本業務は、主に道場地域を対象として（周辺の八多地域及び三田地域含む）、高齢者利用を主たる対象とした AI オンデマンド型地域交通サービスを導入し、以下の実現を目的とする。

- ・地域の移動手段の確保
- ・地域住民（主に高齢者等）の利用促進
- ・既存公共交通との補完・連携による地域交通ネットワークの強化
- ・将来的な本格導入や横展開に対応できる持続可能な運営モデルの構築

<人口・高齢化率（生野高原地域含む）>

道場町の人口：約 4,000 名 世帯数：約 2,200 世帯

高齢化率：35.3% ※2026.3.31 現在の住民基本台帳による

面積：約 21k m<sup>2</sup>

### 3. 業務期間及び対象地域

- ・業務期間契約締結日から令和9年3月31日までとする。  
※本期間には準備期間、実証運行期間及び評価期間含む。
- ・運行対象区域  
神戸市北区道場地域一円（周辺の八多及び三田地域含む）※但し、生野高原地域は除く。
- ・目的地：三田駅前、GGM（八多町グリーンカーテンモール）、JR 道場駅、神鉄道場駅、道場南口駅



#### 4. サービス設計要件

本サービスは、特定の実証用途に特化したものではなく、複数自治体において導入・運用実績を有するAI オンデマンド交通サービスを活用し、継続的な運用を見据えた安定的なサービス提供が可能な体制により構築すること

#### 5. 設計要件

本サービスは、高齢者を主たる利用者と想定した地域公共交通として設計するものとし、以下の要件を満たすことを前提とする。

- ・スマートフォンを利用しない、又は操作に不慣れな利用者の継続利用を前提とした運行モデルであること。
- ・一過性の実証ではなく、継続運行・横展開に対応可能なサービスモデルであること。
- ・地域住民・運行事業者・神戸市が役割分担を行う神戸市地域コミュニティ交通制度を前提としたAI オンデマンド交通であること。

#### 6. 運行方式

- ・区域内運行型AI オンデマンド交通（ミーティングポイント間運行）
- ・利用者の事前予約に基づく運行
- ・複数利用者の乗合を前提とした運行方式

#### 7. 運行日・運行時間

- ・運行期間：3か月 ※試験運行：令和9年1月開始予定
- ・運行日：週2日
- ・運行時間：9時から16時（うち運転手の休憩時間60分）
- ただし、
- ・社会実験・検証を目的とした試験運行
- ・利用状況や地域ニーズに応じた検証運行
- ・他の近隣エリアにおける実証的な活用

等を想定し、使途の協議の上で、他の曜日の運行や運行条件の変更に柔軟に対応できること。

#### 8. 利用対象者

- ・運行区域内の住民
- ・その他、観光旅客その他の当該地域を来訪する者

#### 9. 停留所設計

- ・病院、福祉施設、公共施設、商業施設、既存公共交通接続点等を基本とする
- ・地域住民との合意形成を踏まえた設置・見直しが可能であること
- ・将来的な増減・移設に柔軟に対応できる運用設計であること。

#### 10. 利用条件・運賃

- ・事前会員登録制（登録料無料）

・運賃は1乗車あたり概ね1,000円を基本とし、回数券、神戸市敬老福祉割引制度等の利用についても協議により決定する

## 1.1. 予約方法

- ・電話及びインターネット（スマートフォン・PC）による予約受付
- ・スマートフォンを保有しない高齢者の利用者の利用を前提とした電話予約への対応を必須とする
- ・電話予約受付時間は、9時から16時とする
- ・電話による予約受付については、高齢者含む利用者が日常的に利用しやすい手段として位置づけ、安定的な運用が可能な体制および実績を有していること

## 1.2. AIオンデマンド交通システム要件

（基本要件）

- ・クラウド上で稼働し、新たなサーバ導入を必要としないこと
- ・予約受付、配車、運行管理、車載端末が一体的に連携するシステムであること
- ・国内の複数自治体にて、継続的に運用されているAIオンデマンド交通システムであること  
※単年度実証や研究用途に留まらない、実装を前提とした設計であること

（配車及び予約機能）

- ・AI等を活用し、予約状況に応じた効率的な経路生成及び配車が可能であること
- ・フルデマンド機能の設定が可能であること
- ・複数予約のマッチングにより、乗合を自動的に調整できること
- ・到着時刻指定予約及び到着時間バッファ設定が可能であること
- ・先行予約の到着時刻を不当に変更しない配車ロジックを有すること

（オペレータ・管理機能）

- ・電話予約をオペレータが即時に登録できる管理画面を有すること
- ・予約状況、車両位置、運行状況をリアルタイムで把握できること
- ・利用実績データの出力（CSV形式）が可能であること

（車載端末機能）

- ・運行ルート、乗降指示をリアルタイムで表示できること
- ・通信障害時においても、受診済み情報による運行継続が可能であること
- ・利用者の乗降実績を簡易に登録できること（拡張性）
- ・対象エリアの拡大や運行条件変更に対応可能な構成であること
- ・運行曜日、運行時間、対象エリア等の条件変更について、新たなシステム開発や大幅な改修を伴わず、運用設定により柔軟に変更可能であること
- ・将来的なMaaS連携等を阻害しない設計であること

※システム開発に関しては、委託契約約款の第30条（神戸市情報セキュリティポリシー等の遵守）を含めた「神戸市情報セキュリティポリシー適合審査」への合格、および「AIリスクアセスメントシート」の提出を要する。神戸市への秘密保持誓約書の提出を条件に、公募期間中に神戸市情報セキュリティポリシー適合審査様式およびAIリスクアセスメントシート様式の提供を行うため、これらの審査内容を踏まえた提案とすること。

### 13. 運営体制

- ・市内又は近接地域に受付拠点を設置すること
- ・利用者からの予約・問い合わせに迅速かつ丁寧に対応できる体制を有すること
- ・地域交通サービスの受付実務経験を有する人員を配置できること

### 14. コールセンター業務

- ・市内又は近接地域に受付拠点を設置すること
- ・利用者からの予約・問い合わせに迅速かつ丁寧に対応できる体制を有すること
- ・地域交通サービスの受付実務経験を有する人員を配置すること

### 15. 利用促進・地域対応

- ・住民説明会への協力およびサービス説明支援
- ・利用案内パンフレット、マップ等の作成・配布支援
- ・主に高齢者の外出促進を目的としたイベント等の企画・実施が可能であること

### 16. 報告・評価

- ・月次の運行実績報告書の提出
- ・利用状況分析に基づく改善提案
- ・本格導入に向けた課題整理及び評価報告の実施

### 17. 業務支援及び成果物

- ・パンフレット、マップ、停留所表示物等の制作
- ・会員登録支援及び会員証作成
- ・上記に係る費用は本業務に含むものとする

### 18. その他要件

- ・県内においてA I オンデマンド交通サービスの運営実績を有すること
- ・主に高齢者を対象とした地域交通の運営経験を有すること
- ・単年度の社会実験や研究的実証に留まらず、複数年にわたり、継続的に運行されているオンデマンド交通サービスについて、他地域においても同等の運営水準・サービス内容を実装した実績を有すること

また、当該実績においては、「高齢者を主たる利用対象とした運行」「電話予約を中心とした運行体制」「日常生活（通院・買い物等）」に資する地域交通としての位置づけが確認できることが望ましい。

- ・本仕様書に定めのない事項は、市と受託者との協議により決定する。