

令和8年度 事業者協力型広域自家用有償旅客運送調査検討業務委託 業務説明書

1. 業務目的

本県においても、路線バスの廃止や縮小、山間地域などタクシー事業者によるサービス提供が持続できない地域の出現により日常生活の移動に困難を抱える住民が増加し、移動の足の確保が課題となっている。一部の地域では、市町村等による自家用有償旅客運送や、地域住民が移動を担うボランティア輸送等が実施されているが、利便性や持続可能性の確保等において課題が顕在化している。また、これらは同一市町村内での運行に留まり、広域的なつながりでの交通サービスの提供に至っていない。加えて、高齢化の加速により公共交通の担い手となるドライバーの確保も喫緊の課題となっている。

こうした課題を受け、本県では、道路運送法第79条に基づく自家用有償旅客運送を活用した事業者協力型広域自家用有償旅客運送（マイカー公共交通）の導入を進めてきたところである。

令和8年度は最終年度として、これまで調査及び課題整理を実施した地域における新たな交通サービスの設計及び導入を行うとともに、既に実証運行を実施している2地域の実装（本格運行）への移行を図る。また、これまでの取組について効果検証を実施し、持続可能な地域交通モデルとして確立するとともに、県内他地域への横展開を見据えた標準的手法として整理することを目的とする。

2. 業務概要

- (1) 業務名 事業者協力型広域自家用有償旅客運送調査検討業務委託
- (2) 業務番号 第4-委1号
- (3) 業務場所 県内全域
- (4) 履行期間 契約締結の翌日から、令和9年3月31日（水）まで

3. 業務内容

(1) 地域の特性に応じた新たな交通サービスの設計

これまで調査及び課題整理を実施した地域について、前年度までの調査及び課題整理の結果を確認及び現状から再度整理し、課題解決にむけ、利便性向上と持続可能性が高い事業者協力型自家用有償旅客運送の新たな交通サービスを設計すること。ただし、対象地域については、2地域程度を協議の上決定するものとする。また、協議の上決定した地域のうち1地域については、市町村の行政区域を越えた隣接する地域への移動が可能な交通サービスとすること。

なお、設計にあたっては以下に示すイメージを踏まえた設計とし、趣旨や効果を具体的に整理すること。必要に応じて、地域住民や交通事業者等へのヒアリング等の追加調査を実施すること。

また、活用するシステムやサービスの将来的な終了や仕様変更の可能性を見据え、当該システムの状況にかかわらず交通サービスとしての運行が継続できるよう、柔軟性及び持続性を確保した設計とすること。

【交通サービスのイメージ】

- ・地域住民が利用者かつ供給者となり、配車アプリ等によりシステム上で可視化された車と

乗りたい人をマッチングして、利用者のニーズに応じて柔軟に移動できる安心かつ持続可能性が高い移動サービス

- ・市町村の行政区域を越えた地域住民の生活圏における運行を行うことを念頭に置いたサービス

【設計に際して検討や整理を行う主な項目】

- ・行政界をまたぐ広域的な事業者協力型自家用有償旅客運送の運行範囲や運行計画等
- ・運行管理者となる交通事業者の選定基準
- ・具体的な運行エリア、路線、運賃（謝金）の設定
- ・利用者の予約キャンセルやドライバーの運行キャンセル等における対応方針
- ・運行中の事故など緊急時の対応方針

等

(2) 地域の特性に応じた新たな交通サービスの事業計画策定

1) 各交通サービスの事業スキーム整理

各交通サービスについて、事業の推進体制、路線型・エリア型の別、収受金の取扱等、それぞれの核となる事業主体と随時協議しながら、事業スキームを整理すること。

2) 各交通サービスの事業計画策定

各交通サービスについて、道路運送法第 79 条の 2 の規定に基づく届出での記載事項等、申請に必要な要件を中心とする整理をそれぞれ行うこと。また、当該業務において設計する新たな交通サービスが、今後行政負担が大幅に増加せず持続可能なものとなることに十分配慮しながら、運賃水準を設定した上で、今後 5 年程度の中期的な収支見込み等とあわせて事業計画として整理すること。

(3) 自家用有償旅客運送ドライバー確保にむけた「ドライバー人材バンク」の整備

新たな交通サービスの持続的な提供を支える基盤として、自家用有償旅客運送ドライバーの安定的な確保を目的とした「ドライバー人材バンク」を整備するとともに、実効性のある運用体制を構築すること。

本事業においては、地域に根差した団体や事業者等と連携し、制度周知への協力や構成員・従業員等への登録促進を図る仕組みを構築すること。あわせて、協力関係の構築方法、役割分担及び継続的な働きかけの手法を整理し、安定的にドライバー候補者を確保できる連携体制を確立すること。

また、登録フロー、情報管理方法、マッチング手法、研修実施体制及びフォローアップ体制を具体化し、運用を開始すること。説明会の開催、広報資料の作成及び登録手続きの簡素化等により、参加意欲の醸成及び登録障壁の低減を図ること。

さらに、既存導入地域を含め、地域間で人材を補完し合うことが可能となる広域的な運用のあり方について整理すること。

(4) 関連システムの構築

各交通サービスの具体的な運行を行う上で必要となる以下のシステム等について、それぞれの核と

なる事業主体と随時協議しながら環境構築を行うこと。なお、準備するシステムは、以下に示す1)～4)の機能要件を満たすとともに、クラウド方式により導入することを基本とし、システムを稼働させるネットワーク基盤については、十分なセキュリティが施されていること。なお、本業務は国の地域未来交付金（デジタル実装型 TYPEA）の採択を受けているものであり、構築するシステムはデジタル地方創生サービスカタログに掲載されているサービス分類「住民向け MaaS」に属するものとする。

1) 基本機能

- ・ドライバー及び使用車両の登録が可能なこと。
- ・ドライバーが運行可能な日時・時間帯をドライバー毎に登録可能なこと。
- ・利用者からの予約と運行可能なドライバーのマッチングが可能なこと。
- ・運行回数に応じたドライバーへの謝金の計算が可能なこと。
- ・利用者の事前登録が可能なこと。
- ・利用者からの予約は電話の他ユーザーアプリまたはWEBブラウザにて行えること。
- ・電話で予約を受ける際には、オペレーターによる管理者WEBへの代理登録ができること。
- ・予約内容を自動的に運転手に配信できること。
- ・車両は乗合で運行されるものとし、一度配車を行った予約についても、その後の予約状況に応じて柔軟に運行予定の変更が行え、乗合い効率を高める機能を有すること。
- ・車両は予め登録された乗降ポイント間を運行すること。
- ・運行エリアの設定が可能であること。
- ・予約締め切り時間の設定を任意で指定できること。
- ・運賃の支払いが現金や現金以外の方法で可能であること。
- ・予約受付方法は「即時予約」「事前予約」方式の双方に対応できること。
- ・自家用有償旅客運送の運行管理が可能なこと。

2) ユーザーアプリまたはWEBブラウザに関する基本機能

- ・スマートフォンによる予約画面は、直感的に分かりやすく、操作性に優れたレスポンスの高いシステムとすること。
- ・新規予約の登録及び確定、予約状況の確認、予約のキャンセルができること。
- ・利用者が希望する乗車人数・乗車時間を任意に指定することができること。
- ・予約可能な乗車時間の候補が表示され選択できること。
- ・希望時間に予約取得ができない場合は、希望時間の前後等で予約可能な乗車時間の候補が表示され選択できること。
- ・ユーザーアプリまたはWEBブラウザで乗降ポイントの選択ができること。
- ・最新の送迎時刻をユーザーアプリまたはWEBブラウザ上で確認できること。
- ・iOS及びAndroidで利用できること。

3) ドライバーアプリに関する基本機能

- ・ドライバーアプリは乗務員に対するナビゲーション機能を有すること（利用者の乗降場所や運行ルートの表示など）。
- ・予約発生時に適切にドライバーに通知する機能を有すること。
- ・利用者が乗車及び降車した情報を、システムサーバへ送信する機能を有していること。

- ・インターネット回線のトラブル等でシステムサーバと通信ができない場合でも、受信済みの予約データをもとに運行が継続できること。
- ・iOS か Android、またはその両方で利用できること。

4) 管理機能（管理者 WEB）に関する基本機能

- ・WEB ブラウザで利用できること。
- ・運行車両の予約状況や位置情報の把握ができること。
- ・利用者の予約情報を確認できるとともに、予約情報の登録、修正、削除ができること。
- ・利用者の情報を代理で登録、修正、削除することができ、情報のリスト表示ができること。
- ・乗降場所の追加、削除が容易にできる。また、乗降場所は箇所数に制限なく設定することができること。
- ・地図上で乗降場所の位置を確認できる機能を有していること。
- ・運行する車両の登録、修正、削除ができ、また、運行により取得する乗降データの出力ができること。
- ・運行実績（日時・車両別の運行実績、予約・利用者数、乗降場所の利用数、キャンセル数などの把握・集計）を随時確認することができ、利用実績を CSV 等のファイル形式でダウンロードできること。運行実績データについては、今後の運行計画等に活用するものとする。

(5) 運行開始に向けた各種準備

交通空白地域における新たな交通サービスについて、令和9年3月までの運行開始を予定している。運行開始にむけ、以下の項目について整理を行い、必要な手続きの支援及び取組を行うこと。また、令和8年度の運行に係る経費は本業務に含むものとするが、内容は協議により決定する。経費としては、交通事業者へ委託する運行管理等に係る費用やドライバーや運行主体が加入する自動車保険の保険料等を想定しており、利用者からの運賃収入を差し引き算出するものとする。

1) 運行管理者となる交通事業者に対するシステム導入支援

運行管理者となる交通事業者に対するシステム操作方法のマニュアルやQ&A等の資料作成と、説明サポートを行うこと。

2) 事業主体が行うドライバー募集及び登録（使用車両を含む）への支援

上記（4）で準備したシステムへのドライバー登録の支援を実施すること。また、マニュアルやQ&A等、募集に必要な資料の作成と、登録の支援を行うこと。

3) ドライバー安全講習会の開催支援

登録ドライバーに対し、事業主体が実施する安全運転講習会の資料作成及び開催のサポートを行うこと。

4) 必要な自動車保険への加入の支援

各交通サービスの具体的な事業スキームに応じ、必要となる自動車保険等について整理を行い、各ドライバーへ加入支援を行うこと。

5) 利用促進に向けた取組

事業主体とともに、運行エリア内の住民に対し新たに導入する交通サービスの周知等利用促進に向け取り組むこと。また、必要な資料の作成を行い交通サービスの利用の仕方等について住民向

け説明会の支援を行うこと。

(6) 運行開始に伴う運行に必要なシステムのセットアップ

令和9年3月までの運行開始にむけて、運行に必要なシステムのセットアップ作業を行うこと。また、運行開始後のシステムトラブル等に対応すること。

(7) 効果検証及び奈良県モデルの総括整理

令和6年度及び令和7年度に運行を開始した各交通サービス並びに令和8年度に導入する交通サービスについて、利用実績、運営状況及び収支構造等の分析を行い、これまでの取組の効果検証を実施すること。

検証にあたっては、利用者数、利用頻度、乗合率、キャンセル率、ドライバー確保状況等の運行実績に加え、利用者属性、外出機会への影響、既存交通への影響、行政関与の妥当性及び自走可能性等の観点から総合的に評価すること。

また、実証段階において顕在化した課題を整理し、持続可能な事業として本格運行へ移行するために必要な制度見直し、運行条件の改善及び運営体制の整理を行い、実装（本格運行）移行の妥当性及び方向性を明確化すること。

さらに、令和6年度から令和8年度までの取組について、導入プロセス、合意形成手法、事業スキーム、収支構造、実装移行手法及び効果検証結果を体系的に整理し、事業者協力型広域自家用有償旅客運送の標準的手法としてとりまとめること。手法のとりまとめにあたっては、導入に係る基本的な考え方（導入判断にあたっての視点・評価軸）を整理するとともに、導入決定後の検討・実施プロセス、関係者調整の進め方及び運行開始に至るまでの具体的手順について、フロー及びチェックリスト等の形式により、実務的に活用可能な内容として整理することを想定しているが、その具体的な内容は協議の上決定する。

(8) 合意形成及び運行体制構築にむけた支援

利用者かつ供給者である地域住民、運行管理者となる交通事業者等に対し、合意形成及び運行体制構築にむけた支援を行うこと。

1) 地域の合意形成等に向けた支援

利用者かつ供給者となる地域住民等の意見を運行計画等に反映させ利便性の高いシステムとするため、地域住民との意見交換にあたり、資料作成や議事録作成等地域の合意形成に向けた支援を行うこと。

また、システム構築後地域住民及び利用登録者への説明を行うにあたり、資料作成や議事録作成等の支援を行うこと。説明は現地開催で複数回を想定。

2) 運行管理者となる交通事業者等との合意形成及び運行体制構築に向けた支援

運行管理者となる交通事業者等との協議や意見交換にあたり、資料作成や議事録作成等合意形成に向けた支援を行うこと。また、運行管理者となる交通事業者に対し、システムの操作研修を行うこと。研修会は現地開催で2回を想定。

(9) 協議会等の運営

新たな交通サービスの導入エリアまたは路線が位置する市町村において、取組内容の協議及び推進を目的に、令和8年度中に協議会を3回程度開催予定である。

本業務において、協議会の配布資料の作成、議事録の作成及び資料説明を行うものとする。

(10) スケジュール及び業務フローの作成

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。

(11) 報告書作成

上記(1)～(10)に係る整理、検討結果等を業務報告書としてとりまとめるとともに、業務報告書の概要版を作成する。

4. 成果品の提出

業務の成果品は次のとおりとする。

- (1) 報告書A 4簡易ファイル製本：1部
- (2) (1)の電子媒体（元ファイルとPDF形式）CD-R：2枚

5. 打合せ協議

本業務における打合せ協議は、業務着手時、中間打合せ5回、成果品納入時の計7回とする。ただし、中間打合せは、担当職員と協議の上、打合せ回数を変更できるものとする。

業務中に発生する簡易な質疑応答等は打合せ回数に含まないものとするが、簡易な質疑応答であっても、業務の方向性等に影響する様な質疑応答・指示等があった場合については、議事録を作成し提出するものとする。

6. 貸与資料等

(1) 令和4年度 第1-委1号

奈良県公共交通基本計画等調査検討業務委託（公共交通基本計画推進事業）成果品

※令和4年度に係るバスカルテを含む

(2) 令和5年度 第1-委1号

奈良県公共交通基本計画等調査検討業務委託（公共交通基本計画推進事業）成果品

※令和5年度に係るバスカルテを含む

(3) 令和6年度 第1-委1号

奈良県公共交通基本計画等調査検討業務委託（公共交通基本計画推進事業）成果品

※令和6年度に係るバスカルテを含む

(4) 令和6年度 第1-委4号

事業者協力型広域自家用有償旅客運送調査検討業務委託 成果品

(5) 令和7年度 第1-委1号

奈良県公共交通基本計画等調査検討業務委託（公共交通基本計画推進事業）成果品

※令和7年度に係るバスカルテを含む

(6) 令和7年度 第5-委1号

事業者協力型広域自家用有償旅客運送調査検討業務委託 成果品

7. 再委託について

受託者は、業務の全部、又は主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。なお、主たる部分とは、業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等をいうものとする。

また、受託者は、本委託事業の達成のため、委託事業の一部を第三者に委任し、又は請け負わせることを必要とするときは、再委託先（順次、再委託する場合は最終の委託先まで）、再委託業務の内容、再委託期間および再委託の理由等を記載した書面を県に提出し、あらかじめ県の承認を得なければならない。

その場合、受託者は第三者の行為について奈良県に対して全ての責任を負うものとする。

8. 業務上の注意事項

- (1) 本業務の履行にあたっては、「本業務説明書」及び「特定された技術提案書により作成する特記仕様書」によるほか、「土木設計業務等共通仕様書（令和2年10月奈良県県土マネジメント部）」によるものとする。
- (2) 業務遂行の過程で得られた図表等の著作権、一切の知的所有権は奈良県に属するものとする。
- (3) 委託契約完了にかかわらず、成果品に誤りや不備があった場合は、受注者の責任において速やかに修正しなければならない。
- (4) 本業務説明書に明示なき事項及び疑義が生じた場合は、発注者・受注者協議の上、発注者の指示に従うものとする。
- (5) 成果品及び業務遂行の過程で作成された図表、資料等の著作権等、一切の知的所有権は発注者に帰属する。また、これら成果品等の第三者への提供や内容の転載については、発注者の承諾を必要とする。
- (6) 受注者は、本業務の運営上取り扱う個人情報を、契約書に定める事項及び関係法令その他の社会的規範に基づき適切に処理しなければならない。また、本業務の実施に関して知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。特に、別紙1「個人情報取扱特記事項」について留意すること。
- (7) 受注者は、奈良県公契約条例の趣旨に則り、別紙2「公契約条例に関する遵守事項」を遵守すること。
- (8) 本業務の実施にあたっては、奈良県情報セキュリティポリシーを遵守すること。特に、別紙3「情報セキュリティに係る特記事項」について留意すること。
- (9) 本業務は国の地域未来交付金（デジタル実装型 TYPEA）の採択を受けているものであり、構築するシステムはデジタル地方創生サービスカタログに掲載されているサービス分類「住民向け MaaS」に属するものとする。受注者は業務完了後5年間、本業務に係る会計帳簿及び証拠書類を、県あるいは会計検査の求めに応じていつでも閲覧に供することができるよう保存しておかなければならない。
- (10) 受注者は、本業務の経理を明確にするため他の経理と明確に区分して会計処理を行うこと。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(収集の制限)

第3 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第5 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(従事者の監督)

第6 乙は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(資料等の返還等)

第9 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示に従うものとする。

(取扱状況についての指示等)

第10 甲は、必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況について、乙に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は調査をすることができる。この場合において、乙は、拒んではならない。

(事故発生時における報告)

第11 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに、甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第12 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、甲又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

注 「甲」は「奈良県知事」を、「乙」は「受注者」をいう。

公契約条例に関する遵守事項（特定公契約以外用）

本業務を受注しようとする者は、この遵守事項を理解した上で受注すること。

- 1 奈良県公契約条例の趣旨にのっとり、公契約の当事者としての社会的責任を自覚し、本業務を適正に履行すること。
- 2 本業務の履行に当たり、次に掲げる事項その他の法令を遵守すること。
 - ア 最低賃金法第 4 条第 1 項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第 3 条に規定する最低賃金額（同法第 7 条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。）以上の賃金（労働基準法第 11 条に規定する賃金をいう。）の支払を行うこと。
 - イ 健康保険法第 48 条の規定による被保険者（同法第 3 条第 4 項に規定する任意継続被保険者を除く。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - ウ 厚生年金保険法第 27 条の規定による被保険者（同条に規定する 70 歳以上の使用される者を含む。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - エ 雇用保険法第 4 条第 1 項に規定する被保険者について、同法第 7 条の規定による届出を行うこと。
 - オ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律第 4 条の 2 第 1 項の規定による届出を行うこと。
- 3 本業務の一部を、他の者に請け負わせ、若しくは委託し、又は本業務の履行に他の者が雇用する労働者の派遣を受けようとするときは、当該他の者に対し、この遵守事項を周知し、遵守するよう指導すること。

情報セキュリティに係る特記事項

本業務委託の履行にあたり、奈良県情報セキュリティポリシーを遵守すること。特に下記の事項については留意すること。

記

(認定・認証制度の適用)

第1 個人情報等を取り扱う場合、ISO/IEC27001、ISMS 認証またはプライバシーマーク等の第三者認証を取得していることを明示すること。

(情報へのアクセス範囲等)

第2 取り扱う情報の種類、範囲及びアクセス方法を明確にすること（どの情報をどこに保存しているか、誰がどのようにアクセスできるのか明示すること）。

(再委託先の情報セキュリティ)

第3 再委託する場合は、元請けと同等以上の情報セキュリティ対策が確保されていること（再委託先がISO/IEC27001、ISMS 認証またはプライバシーマーク等の第三者認証を取得していること）を書面にて明示すること。

(情報セキュリティ事故発生時の対応)

第4 情報セキュリティ事故またはそのおそれを知覚した場合は、直ちに発注者側担当者に連絡するとともに、発注者と連携して迅速な対応を行うこと。

(電子メール利用時の遵守事項)

第5 インターネットメール送信時には、送信先メールアドレスに間違いがないか十分に確認すること。また、外部の複数の宛先にメールを送信する場合は、BCCで送信すること。

(郵便等利用時の遵守事項)

第6 郵便やファックスを送信する場合は、送り先や内容に間違いがないよう複数人で確認すること。

(コンピュータウイルス等の不正プログラム対策)

第7 奈良県の情報を取り扱うサーバーや端末等にはウイルス対策ソフトを導入するとともに、不正アクセスがないか監視すること。

2 奈良県の情報を取り扱うサーバーや端末等で使用するOSやソフトウェアは、常に最新の状態に保つこと。

(情報の持ち出し管理)

第8 仕様書等で定める場合を除き、奈良県の情報を外部記録媒体等で持ち出しすることを禁止すること。

(契約満了時のデータ消去)

第9 契約満了後、特記ある場合を除き、委託先端末等に保存されている個人情報等は完全に消去の上、消去証明書を提出すること。

(準拠法・裁判管轄)

第10 データセンターを利用する場合、データセンターが国内の法令及び裁判管轄が適用される場所にあること。

(契約満了時のアカウント削除)

第11 クラウドサービス等でその利用を終了する場合、アカウントが正式に削除・返却されたことを明示すること。