

# 飯塚市予約乗合タクシー予約受付業務委託仕様書

- 1 業務名 飯塚市予約乗合タクシー予約受付業務 委託
- 2 履行場所 飯塚市 地内
- 3 履行期間 契約締結日の翌日から令和10年3月31日まで  
(ただし、実際の業務履行期間は令和7年4月1日からとし、契約締結日の翌日から令和7年3月31日までは業務の準備期間とする。)
- 4 目的  
本業務は、地域住民とりわけ生活交通弱者（高齢者や交通空白地居住者等）に対し、買物や通院などの交通手段を確保することにより、日常生活が維持できる環境を確保するために、発注者の指定した予約管理システム（以下「予約管理システム」という。）を用いて予約乗合タクシーの予約受付及び車両管理を行い、効率的な運行に資することを目的とする。
- 5 業務概要
  - (1) 予約受付日（運行日）  
土曜・日曜・祝日を除く平日とする。  
ただし、8月13日～15日及び12月29日～1月3日は運休とする。
  - (2) 予約受付時間  
午前7時30分から午後4時30分まで
  - (3) 予約受付期間  
予約乗合タクシーの利用予定日の1週間前から利用当日の1時間前までとする。ただし、利用希望時間が午前8時から9時までの予約については、利用予定日の前日までとする。
  - (4) 予約受付件数  
1人が1回に予約が可能な件数は8件とする。（1回の乗車予約を1件とする。）
  - (5) その他  
1人の利用者が複数の利用者の予約を代理で行うことができる。ただし、全ての利用者の確認ができた場合に限る。
- 6 業務内容
  - (1) 利用者登録
    - ①利用者登録の受付  
予約乗合タクシーの利用を希望する者（以下「利用希望者」という。）から提出される「予約乗合タクシー利用登録票」（利用開始時の1回のみ）を受け付け、記載内容の確認を行う。  
記載内容に漏れ、不備等がある場合には、当該提出者に連絡を取り確認を行う。
    - ②自宅乗降場所の決定  
利用希望者の乗降場所を決定する。乗降場所の決定にあたっては、原則、利用希望者の自宅に最も近い道路とし、車両が通行不可能な場合等には、車両が通行可能な自宅から最も近

い道路を乗降場所とする。

提出された「飯塚市予約乗合タクシー利用者登録票」から、予約乗合タクシー運行事業者へ確認をし、また、場合によっては現地へ出向くなどして、道路の幅、車両切り返しの可否等を確認し、乗降場所を決定すること。

### ③利用者登録

提出された「飯塚市予約乗合タクシー利用者登録票」の情報を予約管理システムに入力すること。

## (2) 予約受付

### ①予約受付

利用者登録を済ませた利用者からの予約の電話を受付け、予約管理システムにより予約の成立状況を確認する。

### ②配車管理

予約が成立した場合、速やかに、予約管理システムを通じて車載端末に利用者情報を提供するとともに、車両の現在地、配車状況等について管理すること。

## (3) 問い合わせ・要望・苦情対応

利用者登録の方法、予約方法等の問い合わせや利用者からの要望、苦情等について適切に対応し、その内容について、速やかに発注者に報告すること。

なお、対応に関し必要な場合は、事前に発注者との協議、調整を行うこと。

## (4) 予約管理システムの管理

予約管理システムに関する事故等が発生した場合には、速やかに関係機関に連絡するなどして早期復旧に努めるとともに、状況について、随時発注者に報告を行うこと。

## 7 事務所の設置等

受注者は、本業務に必要な事務所を市内に設置するとともに、以下の備品について準備することとする。なお、事務所等の設置及び電話回線、インターネット回線に係る使用料、通信費等の経費は、全て受注者の負担とする。

品目	数量	品目	数量
予約受付操作用コンピュータ	4	電話機	4
プリンター	1	FAX	1

その他受付業務を支障なく行うための机、イス、電源タップ及びLANケーブル等の小物類を準備すること。

①予約管理システムはインターネット回線を使用するため、予約受付操作用コンピュータはインターネットに接続が可能なものにするるとともに、以下の条件を満たすものを設置し、インターネット環境の整備を行うこと。

- プロセッサ：インテル(R)Core i5 以上
- オペレーティングシステム：Microsoft Windows(R)10 以降
- メモリ容量：8GB 以上
- ハードディスク：500GB 以上
- ソフトウェア：Microsoft(R)Office (Word, Excel)
- セキュリティソフトウェア：ウイルスバスター
- WEBブラウザ：Mozilla Firefox および Google Chrome

- インターネット回線：極端に低速な回線でないもの。

(インターネットを利用するために、インターネット回線とは別にインターネットサービスプロバイダ契約を行うこと。インターネットサービスプロバイダ契約については、webの参照機能のみ必須。)

- ②電話機、FAXについては専用の回線を5回線設けること。

- 電話回線契約については、アナログ回線に変換可能な回線およびナンバーディスプレイ契約を行うこと。アナログ回線に変更する必要がある場合はそのルーターも準備するものとする。

- 予約受付電話番号を、発注者が指定する期限までに設定すること。

## 8 オペレーターの配置

受注者は、本業務に必要なオペレーターとして、少なくとも、午前7時30分から正午(12時)までは4名を、正午から午後4時30分までは3名を配置するものとする。

## 9 オペレーターの服務等

受注者が配置するオペレーターは、以下の事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務遂行にあたっては、正確、迅速に対応を行うとともに、利用者への誠意ある接遇にも配慮しなければならない。
- (2) 業務上知り得た個人情報については、業務委託期間中及び業務委託期間終了後において、他に漏らさないこと。
- (3) 許可した場合を除き、機器周辺には関係者以外の立ち入りをさせないこと。

## 10 関係法令及び条例の遵守

受注者は関係法令及び条例を遵守の上、業務を遂行しなければならない。

## 11 業務報告書

受注者は、毎月ごとに、次の各項に示す事項を記載した業務報告書を業務が完了した月の翌月の7日まで(7日が休みの場合は翌営業日まで)に提出しなければならない。また、発注者は受注者に対し、委託業務の処理状況について随時調査し必要な報告を求めるとともに、業務の実施について必要な指示をすることができるものとする。

- (1) 本業務の実施状況に関する報告書
- (2) 利用者登録の状況に関する報告書
- (3) その他発注者が指示する事項

## 12 履行準備

受注者は、受付業務を開始する令和7年4月1日までに、支障なく確実に受付業務が履行できるように、予約管理システムの内容を熟知するとともに受付体制を確立すること。

## 13 プロポーザルでの提案内容等

当該業務の履行にあたっては、プロポーザル実施時に提出された提案書記載内容及びプレゼンテーションでの説明内容等について、確実に履行しなければならない。

#### 14 見積金額等

受注者の業務委託の履行期間は令和7年度から令和9年度までの3年間とするが、今回の見積金額は、令和7年度の1年分のみとし、その見積金額を令和7年度分の委託料（税抜）とする。

#### 15 令和8年度、令和9年度の委託料

令和8年度、令和9年度の委託料については、「5 業務概要」及び「8 オペレーターの配置」等の変更を行わない場合は、令和7年度の委託料（税抜）と同額とする。

なお、「5 業務概要」及び「8 オペレーターの配置」等の変更が生じた場合は、発注者及び受注者が協議して定めるものとする。

#### 16 委託料の支払

発注者は、委託料を毎月払いとし、毎月の業務完了検査終了後、受注者から適正な請求に基づき支払うものとする。

毎月の支払額は、契約金額（税込）を12で除したものを各月、受注者に支払うものとする。

なお、各月業務完了分の支払金額に千円未満の端数が生じる場合、その端数については、最終月の業務完了分に加算する。

発注者は、請求書を受理してから30日以内に受注者が指定した金融機関に振込むものとする。

なお、契約締結日から令和7年3月31日までは業務の準備期間のため、委託料の支払いは発生しない。

#### 17 契約の変更

契約について疑義が生じた場合は、発注者及び受注者が協議し、定めるものとする。

#### 18 契約の解除

発注者は、次の事項のいずれかに該当するときは、受注者との契約を解除することができるものとする。

(1)受注者の責めに帰すべき事由により、契約内容の履行が見込めないと認められたとき。

(2)受注者が、契約の締結または履行に当たり、不正な行為をしたと認められるとき。

受注者は、前項の規定により契約が解除されたときは、発注者に対して、その損害の賠償を求めることはできない。

#### 19 協議

この仕様書に定めのない事項については、発注者及び受注者が協議して定めるものとする。