

山口市シェアサイクル事業運営業務 仕様書

1. 事業の目的

本市では、令和2年9月から、市民の日常生活の中での移動手段として、また、本市を訪問される方の二次交通として、シェアサイクル実証事業を開始した。事業開始後、サイクルポート（以下「ポート」という。）や自転車台数の増加に伴い、利用件数や登録者数は着実に増加しており、順調に認知・定着化が進んでいる。その一方で、御意見フォームや利用者アンケートの結果から、サービスの改善を求める声を確認している。また、事業拡大によるポートや自転車のメンテナンスにかかるコストは増加傾向にあり、令和7年5月の利用料金改定により収益性は高まったものの、更なる事業採算性の向上が課題となっている。

こうしたことから、「別紙1 山口市シェアサイクル実証事業に係る報告書」に記載した実証事業における課題を踏まえ、利便性が高く効率の良いサービス提供を実現するため、民間の運営経験や意見を活用し、山口市シェアサイクル事業（以下「本事業」という。）を実施する。実施にあたっては、本市を「実施主体」、本事業を運営する民間事業者（以下「運営事業者」という。）を「運営主体」と位置づけ、市と運営事業者が協働し協定を締結したうえで、民間企業の専門的な知識・技術を活用し、サービスをバージョンアップするとともに、本事業単独での採算性を確保し、安定的かつ持続可能な運営体制の構築を目指す。さらに、本事業を実施する中で得られた各種データを活用・分析し、PDCAサイクルをまわすことで、市民や観光客にとってより満足度の高い二次交通の充実を図り、他の地域課題の解決に貢献することを目指す。

2. 実施期間

実施期間は協定締結日から令和13年3月31日までとする。

運営開始日は令和8年10月1日を予定しているが、本市と協議の上、決定するものとする。なお、令和13年4月1日以降については、本事業の実施状況に応じて令和12年3月31日までに、本市と運営事業者とが実施期間に関する協議を行い、更新することができるものとする。

3. 実施場所

山口市全域

4. ポート候補地・設置場所

- (1) ポートの設置にあたっては、次のことに留意すること。
 - ・本事業の目的を達成するために適切な配置とすること。

- ・市民の移動手段の確保、観光客等の移動の円滑化、鉄道・バス等の公共交通との連携を考慮した配置とすること。
 - ・これまでの実証実験の結果、湯田温泉エリアのポートの満車発生頻度が高い傾向にあるため、そうしたことを考慮した配置とすること。
 - ・自転車への GPS 搭載や利用状況の分析等により、利用者ニーズに合ったポート配置を実施すること。
- (2) 運営開始時点でのポートは、次のとおり設置すること。
- ・「別紙2 サイクルポート指定地・候補地一覧」の指定地18箇所を必ず設置すること。
 - ・上記指定地以外のポートについては、運営事業者からの提案をもとに本市と協議のうえ設置すること。
 - ・「別紙2 サイクルポート指定地・候補地一覧」の候補地23箇所を継続利用する場合の申請・契約者は別紙2記載のとおりとし、土地使用料は運営事業者が負担するものとする。なお、備考欄に「要調整」と記載したポートについては、調整の結果、継続利用できないことがあるので留意すること。
 - ・「別紙2 サイクルポート指定地・候補地一覧」以外のポートの確保については、市と運営事業者が協力して行う。申請・契約手続きについては、土地使用料が無償のポートは市が行うものとし、有償のポートは運営事業者が行い、土地使用料も運営事業者が負担するものとする。
- (3) 運営開始後、運営事業者がポートを新たに設置する場合は、事前に市と協議すること。また、本市が新たなポート候補地を提案した場合は、可能な限り設置に協力すること。
- (4) 実施期間中、イベント、違法駐輪、安全性等の理由により、設置したポートを休止または撤去する必要がある場合は、速やかに本市と協議を行った上で運営事業者が対応すること。

5. 本市と運営事業者との役割分担

本市と運営事業者との役割分担は次のとおりとする。

(1) 本市

実施主体として次の業務を行う。

- ・本事業全体の総括
- ・「別紙2 サイクルポート指定地・候補地一覧」のポート確保、それ以外のポート確保への協力
- ・ヘルメット貸出窓口の確保
- ・土地使用料が無償のポートの申請・契約手続き
- ・利用者への周知、広報、利用率向上に向けた取組

(2) 運営事業者

運営主体として次の業務を行う。

- ・本事業の運営（利用者の募集・登録、料金徴収、自転車の偏在対策、苦情・問い合わせ対応等）
- ・ポートおよび機材（自転車、サイクルラック等）のメンテナンス・維持管理および事業終了後の原状回復
- ・ポート及び周辺の違法駐輪対策（利用者への周知、自転車の回収、苦情対応等）
- ・自転車の安全利用、ヘルメットの着用推進に向けた利用者へのルール、マナーの周知・啓発
- ・GPS 搭載車両から得られたデータや利用状況等を分析・活用したポート設置場所の提案
- ・「別紙2 サイクルポート指定地・候補地一覧」以外のポート確保への協力
- ・土地使用料が有償のポートの申請・契約手続き
- ・利用者への周知、広報、利用率向上に向けた取組
- ・利用者満足度や交通行動の変化等に関するアンケート調査の実施
- ・各種利用状況データ、GPS による移動軌跡データの提供
- ・GBFS (General Bikeshare Feed Specification の略称。以下、「GBFS」という。)の公開
- ・GBFS の公開や API 連携等による、Google マップ等の地図アプリ、経路検索アプリ、民間 MaaS アプリとの連携
- ・本事業の効果及び持続可能性等を確認するためのデータの収集、整理・分析及び本市への報告
- ・本事業を安定的かつ持続可能なものとするための各種計画の策定及び実行

(3) その他

- ・自転車のメンテナンスや回収・再配置等の業務については、可能な限り市内事業者との連携を図ること。
- ・上記（1）（2）に記載していない業務を行う場合は、協議により決定する。

6. 費用負担、収入

(1) 本市と運営事業者の費用負担は次のとおりとする。

- ・本事業の運営に要する費用のうち、山口市シェアサイクル事業運営業務に係るプロポーザル実施要領で示した上限額 金 36,000,000 円（消費税額及び地方消費税額を含む）を超えない範囲で運営事業者が提案した金額を本市が負担するものとし、その他一切の費用は負担しない。
- ・土地使用料を含め、ポートの維持に関する費用及びポートの設置に伴う付帯設備の使用に係る費用は、運営事業者の負担とする。

- ・違法駐輪、安全性等の理由により、自転車またはポートを撤去または移転する必要が生じた場合は、運営事業者の負担で対応すること。
- (2) 本事業に係る収入の取り扱いは次のとおりとする。
- ・広告掲載料等により、利用料金以外の収入確保に努めること。なお、広告掲載にあたっては、公序良俗に配慮し、事前に市と協議すること。
 - ・本事業において命名権を導入し、命名権取得希望者を公募する場合は、事前に本市と協議すること。また、得られた収益は本事業に還元しなければならない。
 - ・本事業における利用料金及びそれ以外の収入は、全て運営事業者に帰属する。
- (3) その他
- ・資金調達、物価、金利の変動、需要の変動等の業務実施に伴うリスクについては、運営事業者の負担とする。
 - ・現在本市が所有している備品（サイクルラック、ヘルメット、ビーコン・ビーコンボックス、注水看板、電動アシスト付き自転車）については、運営事業者に無償で貸与することができる。貸与可能な備品の詳細については、「別紙3 シェアサイクル備品貸与リスト」を確認すること。

7. 利用方法、システム等

- (1) 市内に複数のポートを配置し、24時間いつでもどのポートでも、無人で自転車の貸出・返却が可能なシステムとすること。
- (2) 観光客や市民等、多くの利用者がスマートフォン等から容易に利用登録でき、即日利用可能なシステムとすること。
- (3) スマートフォン等を利用し、ポート位置、リアルタイムの満車・空き状況等の利用可能情報確認、貸出、返却及び決済が可能なシステムとすること。また、貸出予約や返却予約も可能なシステムとすること。
- (4) 多様な決済方法を選択できるように努めること。
- (5) 利用方法等は、利用者にとってわかりやすいよう工夫を行うこと。
- (6) 各ポートに駐輪可能台数を定めるとともに、定められた駐輪可能台数以上の自転車を駐輪できないシステムとすること。また、駐輪可能台数が一目して分かるような仕組みとすること。
- (7) 近隣自治体を含む他の自治体に設置されたポートと市内のポートとの間においても、自転車の貸出・返却が可能なシステムとすること。
- (8) なりすまし等の不正利用の防止、個人情報保護のため、利用登録を行う際には利用者の電話番号やメールアドレス等で個人認証を行うこと。
- (9) 可能な限り多言語に対応したシステムとすること。
- (10) 料金收受方法は、盗難や不正利用の防止、確実な決済を担保しつつ、多くの利用者が容易に決済できるシステムとすること。

- (11) 幅広い年代が利用できるような工夫を行うこと。
- (12) システムについては、セキュリティ対策を講じ、適切に保守管理を行うこと。

8. 自転車の仕様

- (1) 運営開始時点での自転車の配置台数は、100台以上とすること。そのうち、自転車の5割以上は電動アシスト付き自転車を配置すること。また、ポート数と整合性のとれた適正な台数の自転車を配置すること。サイクルラックを設置する場合は、ラック数との整合性を図ること。
- (2) 幅広い世代層で利用できるような自転車とすること。
- (3) 制動装置（ブレーキ）や警音器を備え付ける等、道路交通法等の関係法令に適合した自転車を使用すること。また、安全性、操作性、耐久性の高いものとする。
- (4) 自転車には防犯登録を行う等盗難対策を行うこと。
- (5) 自転車本体または附属物に常時GPS機器を搭載すること。

9. サイクルポートの仕様

- (1) ポート（附属設備を含む）は、山口県屋外広告物条例等各種法令を遵守すること。
- (2) ポートの設置にあたっては、歩行者動線等に配慮し、強風・大雨等への安全対策を講じること。また、ポートに設置した自転車が倒れる等により、第三者に危害等を加えることが生じないような措置を講ずるとともに、ポートの景観を維持するための対策を講ずること。
- (3) ポートには、利用方法、運営事業者の連絡先等を表示し、利用者が設置場所の土地・施設管理者等に問い合わせることがないよう工夫すること。
- (4) 「別紙2 サイクルポート指定地・候補地一覧」のポートについては、施設管理者との協議結果により、サイクルラックの設置が必須となる場合があるので留意すること。また、備考欄に「サイクルラックは埋込式」と記載があるポートについては、原則、各施設固定のサイクルラックを活用すること。

10. 料金体系

- (1) 多くの人に利用してもらえるよう適切な料金設定を行うこと。なお、利用料金を改定する場合は本市と協議のうえ決定すること。
- (2) 電動アシスト機能が付いていない自転車を導入する場合は、電動アシスト付き自転車より安価な料金設定とすること。
- (3) デポジット料金を徴収する場合、実施期間の終了等を理由として、利用者が解約を希望するときは、自動返金するシステムを採用する等、確実に料金を返金すること。

11. 運営方法

- (1) 運営事業者は次のことに留意して本事業の運営、トラブル等への対応を行うこと。
 - ・本事業の運営にあたっては、必要な人員・体制を整え、円滑な運営を心がけること。
 - ・利用者からの問い合わせに対応できるよう、シェアサイクル専用のサポート窓口を開設すること。また、営業時間外についても、事故等の緊急時は何らかの手段で常時連絡可能な体制とすること。
 - ・トラブルや事故等、緊急時の対応を速やかに行うため、管理責任者及び現場運営責任者を明らかにすること。
 - ・トラブルや事故、第三者から苦情等が発生した場合は、速やかに対応し、対応状況について本市に報告を行うこと。
- (2) 利用者のケガや損害賠償事故（対物・対人）に対応するため、自動車損害賠償責任保険等に加入すること。なお、実施期間中に発生した事故や損害について、本市は一切の責任を負わない。ただし、本市の故意または重過失による場合はこの限りではない。
- (3) 利用者の個人情報、法令及び市条例に基づき適正に管理すること。
- (4) 本事業で使用する自転車は、安全に運用するため、定期的にメンテナンスを行うこと。また、利用者が適正に利用できるように、故障車の修理、電動アシスト付き自転車のバッテリー交換を行うこと。
- (5) ポートは、安全に運用するため、定期的にメンテナンスを行うこと。また、ポート設置場所及びその周辺は清潔に保つよう努めること。
- (6) ポートに配置している自転車に偏りが生じた場合は、利用者に支障をきたさないよう、蓄積されたGPSによる移動軌跡データ等を分析し、駐輪可能数の増加や近隣に新しいポートを設置するほか、AIを活用する等、効果的な自転車の偏在対策を講ずること。
- (7) 本事業で使用する自転車が、ポート以外の場所に放置された場合や違法駐輪として撤去・保管された場合は、速やかに対応すること。
- (8) ヘルメットの着用努力義務や道路交通法改正等に留意しながら、自転車の安全利用に向けたルール、マナーの継続的な周知・啓発を行うこと。
- (9) 市が提供するヘルメットの貸出窓口（「別紙2 シェアサイクルポート指定地・候補地一覧」参照）を継続活用すること。ただし、当該窓口が、運営事業者が提案したポートの最寄りにない場合はこの限りではない。
- (10) ポートの移設・廃止、本事業終了、土地・施設管理者の要請を踏まえた市の指示があった場合は、速やかにポートやその他等の設備を撤去し、原状回復を行うこと。
- (11) 運営事業者は、年1回以上、利用者満足度や交通行動の変化等に関するアンケート調査を実施し、調査結果を市に報告すること。また、その結果を踏まえ、市民の日常利用をはじめとして、観光客や外国人を含めた利用促進を図ること。

- (12) 利用者への周知、広報、利用率向上に向けた取組を実施すること。
- (13) システム障害等が生じた場合は、速やかに対応し、本市に報告すること。
- (14) 料金改定、ポートの廃止等、事業内容を変更する際は、事前に市と協議すること。
- (15) 災害時における本市職員のシェアサイクル利用について配慮すること。
- (16) 可能な範囲で、環境に配慮して業務を遂行すること。
- (17) GBFS を公開すること。
- (18) GBFS の公開、API 連携等により、Google マップ等の地図アプリ、経路検索アプリ、民間 MaaS アプリと連携し、市内及び市内外でのシームレスな移動促進を図ること。
- (19) 土地使用料等の負担を含め、独立した事業として採算が取れるように努めること。

12. 事業計画等の作成

協定締結時に、本事業運営業務に係るプロポーザルにおいて提出した企画提案書の内容に準拠した、事業計画（自転車台数、ポート数の増設計画等含む）及び想定収支計画を作成し提出すること。なお、事業計画は、長期的なビジョンに基づき作成する複数年の計画書と、単年度ごとの実行計画を作成すること。なお、単年度ごとの実行計画については、初年度以降は、前年度の利用状況等を踏まえ、毎年2月末までに提出すること。

13. 業務報告及びデータ提供

- (1) 運営事業者は、翌月の15日までに、利用状況やGPSによる移動軌跡データ、その他の事業運営に係るデータを収集し、必要に応じて本市に提供すること。
- (2) 運営事業者は、毎年1回以上、利用者満足度や交通行動の変化等に関するアンケート調査を実施し、調査結果を4月末までに報告すること。なお、令和8年度の約半年間においても必ず1回は実施し、同様に報告すること。
- (3) 毎年5月末までに、前年度の事業収支、効果検証及び課題等を提出すること。
- (4) 令和12年3月末までに実施期間に関する協議を行うため、協議の1か月前までに事業期間の各種データ、事業収支、効果検証、課題及び今後の方向性等を報告すること。
- (5) 最終報告は、令和12年12月末とし、前項と同様の報告を行うこと。

14. GBFS の公開

運営事業者は、本事業で取得したシェアサイクルデータを GBFS 形式で、誰もが無償で閲覧、利用できるウェブサイト等に公開すること。なお、事業開始時点での公開が難しい場合は、公開可能な時期について本市と協議を行うものとし、遅くとも令和9年2月までに公開すること。

15. その他

- (1) 現在、本市の実証事業を委託している事業者（以下「現委託事業者」という。）と運営事業者と引き継ぎが生じる場合、本市を含めた関係者で協議し、可能な限り利用停止期間がないよう調整を行うこと。現サイクルラック・自転車等を入れ換える場合、撤去は現委託事業者、設置は運営事業者とする。ただし、運営事業者が現存の備品を引き続き使用する場合はこの限りではない。貸与可能な備品の詳細については、「別紙3 シェアサイクル備品貸与リスト」を確認すること。
- (2) 本事業の名称は、運営事業者決定後に協議するものとする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、協議の上、これを定めることとする。