

信州観光 MaaS システム構築・運營業務仕様書 (案)

この仕様書は、長野県（以下「委託者」という）が行う信州観光 MaaS システム構築・運營業務（以下「本業務」という）を委託するにあたり、その仕様等に関し必要な事項を定めるものである。

1 業務名

信州観光 MaaS システム構築・運營業務

2 業務の目的

長野県は、雄大な自然景観や歴史・文化、温泉等の魅力的な観光資源を豊富に有し、令和6年度には県内延べ宿泊者数は約2,011万人泊、外国人延べ宿泊者数は約234万人泊と、いずれも過去最多を更新した。また、令和9年度には善光寺御開帳や信州グスティネーション・キャンペーン等が予定されるなど、今後も多くの旅行者の来訪が見込まれる。

一方、近年、インバウンドをはじめ、旅行者はスマートフォンを活用し、旅マエから旅ナカまで、オンライン上で現地の情報収集や予約、決済等の手続きを行う傾向が強まっているが、県内の交通・観光施設等によるオンライン上での情報発信や手続きは一部で対応途上にあるほか、情報が散在し、検索が容易でないなど、旅行者が誰でも利用しやすい環境とは言い難い状況にある。

特に、本県では、旅行者のアクセスに関する満足度向上が課題であり、交通手段の充実とともに、旅行者が、より円滑に移動(周遊)できるよう有益な情報の提供等の対応が求められる。

また、旅行者の移動ルートや観光施設利用等のデータを集めることで、旅行者のニーズ等を把握し、より魅力的な観光地域づくりや効果的な誘客施策の推進が期待できるが、データの収集や集約が十分にできていない状況にある。

こうした課題の解決に向け、公共交通や観光施設等の利用に係る検索・予約・決済手段を一元化する観光 MaaS を構築することで、旅行者の利便性向上や移動情報等の取得によるデータマーケティングの推進を図る。

3 関係法令

本業務の実施に関しては、本仕様書によるほか、下記の関係法令等を遵守して行うこと。

- (1) 長野県財務規則（昭和39年長野県規則第8号）及び諸規則
- (2) 委託契約書
- (3) その他関連法令及び通達

4 委託業務期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

5 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

なお、本仕様書に基づく調達の過程で明らかとなる業務及び受託者が提案時に必要とした業務は、原則、本業務の範囲とする。

- (1) 信州観光MaaSシステム構築作業
- (2) 信州観光MaaS運營業務
- (3) 広報・プロモーション

6 業務要件

(1) 信州観光 MaaS システム(以下「本システム」という)構築作業

ア 信州観光 MaaS の目指す姿と本システム概要

(ア) 目指す姿(特徴)

- ① 外国人旅行者を含む長野県旅行者の利便性向上
- ② 移動情報等の取得・活用によるデータマーケティングの推進
- ③ 市町村域を跨ぐ長野県全県での広域的なサービス提供

(イ) 本システム構築のコンセプト

- ① 外国人でも利用しやすい設計
- ② 市町村を含む地域独自の観光や交通サービスとの連携
- ③ システムの拡張性の確保や維持管理コストの抑制

イ 本システムのユースケース(想定する利用シーン)

(ア) 対象者

本システムは以下の者を対象者として想定する。ただし、将来的に、以下に掲げる者の他、地域住民等の利用も可能な設計とすること。

- ① 長野県内を旅行する日本人旅行者
- ② 長野県内を旅行する外国人旅行者
- ③ 長野県内で旅行者を受け入れる自治体、観光事業者及び組織・団体
- ④ 長野県内で旅行者の移動を提供する自治体、交通事業者及び組織・団体

(イ) ユースケース

- ① 長野県内を旅行する国内からの旅行者（リピーターにも配慮）
 - ・ 県内観光地への交通アクセス情報及び観光情報をオンラインで入手できる。
例) 時刻表検索が難しいコミュニティバス等の情報の掲載
スキー場を結ぶシャトルバスの運行情報のリアルタイム配信
 - ・ 県内観光地への移動又は観光地内の移動のための交通チケットや、観光チケットをオンラインで購入・予約ができる。
例) スキー場リフト券や温泉、歴史、文化施設等の入場券
リフト券・入場券等と二次交通とのパッケージチケット
 - ・ 自家用車及びレンタカー利用者でも快適に公共交通を活用した周遊ができる。
例) パークアンドライドに向けた駐車場から公共交通への接続
目的地周辺の駐車場情報のリアルタイム発信
- ② 長野県内を旅行する外国からの旅行者（特に初めて来県する外国人に配慮）
上記①に加え、
 - ・ 長野県内の観光地への交通アクセス情報及び観光情報を多言語で入手できる。
例) インバウンドも利用しやすいアプリ等との接続
長期滞在者も活用しやすい公共交通の数日間乗り放題乗車券の案内
 - ・ 長野県内の観光地への交通アクセス情報及び観光情報を日本入国前に入手できる。
- ③ 長野県内で旅行者を受け入れる自治体、観光事業者及び組織・団体
 - ・ 旅行者に対して、観光情報等を提供できる。
 - ・ 観光施設等のデジタルチケットを配布又は販売することができる。

- ・長野県内及び同一地域内のリピーターを把握し、特別なサービス提供ができる。
- ・旅行者の来訪実績データを取得し、分析することができる。
- ④ 長野県内で旅行者の移動を有償又は無償で提供する自治体、交通事業者及び組織・団体
 - ・旅行者に対して、県内の主要な交通拠点（軽井沢駅、長野駅、松本駅・松本空港など）から観光地への交通アクセス情報を提供できる。
 - ・観光地域内の交通移動情報を提供できる。
 - ・交通移動のデジタルチケットを配布または販売することができる。
 - ・交通移動のリピーターを把握し、特別なサービス提供ができる。
 - ・旅行者の交通移動実績データを取得し、分析することができる。

ウ 基本要件等

(ア) 基本要件

別紙1「機能要件等一覧」の「基本要件」にて提示する。（委託者との協議による）

(イ) 機能要件

別紙1「機能要件等一覧」の「機能要件」にて提示する。（委託者との協議による）

(ウ) 非機能要件

① セキュリティ

- ・個人情報保護関連法令を遵守すること。
- ・通信の暗号化を行うこと。
- ・アクセス権限管理を可能とすること。

② 可用性・拡張性

- ・将来的な機能追加を考慮すること。
- ・現在及び将来増加が見込まれる利用者数に十分対応可能な構成とすること。
- ・現在及び将来的に本システムとの連携が期待できる他のシステムと十分に連携が取れる拡張性を備えていること。
- ・対象地域内に既存のMaaSプラットフォームがある場合や、MaaSの検討が進んでいる場合は連携に留意し、地域独自のサービスとの連携やカスタマイズが安価かつ容易であること。

③ 運用・保守性

- ・委託者及び委託者が指定する者（サービス提供事業者等）が容易に更新可能なユーザーインターフェースとすること。
- ・委託者及び委託者が指定する者（サービス提供事業者等）が容易に運用できるようマニュアル整備及び運用の支援を行うこと。

④ その他

- ・各種サーバー及びネットワークに関するハードウェア、ネットワーク環境は受託者において用意することとし、使用するサーバーなどは、適切なセキュリティ対策を施し、不正アクセスによる情報の流出や改ざんを未然に防ぐものとする。

(エ) テスト（試験運用）

- ・受託者は、本業務により構築するシステムが正常に稼働するかテストを行うこと。ただし、受託者がサービスを提供する場合における標準機能については、改めて当該機能の

テストを行うことは不要とする(本業務によりカスタマイズを行う箇所及び当初セットアップの内容によって機能の動作が変化する箇所は除く。)

- ・ テストにより、導入スケジュールに影響を及ぼす可能性のある問題を把握した場合は、速やかに委託者に報告し、対応を協議すること。
- ・ テスト終了後、速やかに実施内容及び品質評価結果に係る報告書を委託者に提出すること。

エ システム導入に係るプロジェクト管理

受託者は、契約後、速やかに上記5に掲げる業務全体に係るプロジェクト計画書を作成し、委託者に提出すること。

なお、プロジェクト管理における品質基準・要員スキル要件は以下のとおりとする。

[品質基準]

管理項目	管理内容
進捗管理	プロジェクト計画書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。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。
品質管理	プロジェクト計画書策定時に定義したシステム構築等作業の品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 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	リスクや障害が顕在化した場合は課題として管理すること。受託者は、リスクの発生を監視し、リスクが発生した場合には、委託者に報告すること。
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受託者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、委託者と協議のうえ、対応方針を確定すること。

[要員スキル要件]

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	受託者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。
導入サービス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、本件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。

システム導入業務に関する知識を有する者	本件のスコープに適合した各自治体業務に精通し、他自治体事例等を提供し、業務改善及びカスタマイズ抑制、品質向上に資する能力を有すること。
---------------------	---

(2) 信州観光 MaaS 運営業務

受託者は、本システムの利用促進に向けて掲載する観光情報や交通・観光チケット等の充実に主体的に取り組むこととし、参画・連携するサービス提供事業者（交通事業者、観光事業者等）の確保及び参画・連携に向けた支援や地域内での調整など、本システムの円滑な運用開始に向けて、以下に掲げる運営業務を実施するほか、委託者が主催する信州観光 MaaS 推進に関する関係機関との会議に出席し、必要に応じて資料を用いて業務内容を説明すること。（年3回程度）

業務の実施にあたっては、以下を重点エリアとし、本システムの本稼働までに、当該エリアに来訪する旅行者に対し、上記6(1)イに掲げる環境が整うよう取り組むこと。

また、本システムについては、重点エリアでの取組状況を踏まえつつ、将来的には県内全域への展開を見据えて運営体制の整備・拡充を図るものとする。

<サービス提供開始時における重点エリア>

- ・長野駅を起点としたスノーリゾートエリア（長野市、白馬村、野沢温泉村、山ノ内町、その他サービス提供において参画が望ましい周辺市町村）
- ・軽井沢駅を起点とした、しなの鉄道沿線エリア（軽井沢町、その他サービス提供において参画が望ましい周辺市町村）
- ・松本周辺エリア（松本市、その他サービス提供において参画が望ましい周辺市町村）

ア 事業者等の参画・連携促進

- ・本システムへの参画・連携が望まれる事業者等の候補をリストアップし、優先度を付けた上で委託者と協議の上、効果的な参加促進に向けた計画を策定すること。
- ・事業者等向け提案資料を作成し、円滑な参画を実現すること。

イ チケット・商品造成支援

- ・本システムに掲載する料金設定や商品設計に関する必要な条件や規約の整理を進めること。
- ・本システム上へのチケット等の掲載や連携に関する設定、販売開始に向けた準備を包括的にサポートすること。
- ・割引チケットや複数事業者の連携によるパッケージチケット、一定期間（時間）利用可能となる使い放題チケット、デジタルクーポンなど、旅行者の利用促進、利便性向上に資するチケット・商品の造成支援を行うこと。

ウ GTFS 整備支援

- ・長野県内で旅行者の移動を有償または無償で提供する自治体、交通事業者及び組織・団体の提供する交通移動（市町村やスキー場のシャトルバス等含む）の GTFS-JP 形式及び GTFS-RT 形式のデータについて、利用者の利便性向上に必要と考えられるものについて整備（整備支援）を行うこと。（整備対象箇所については委託者との協議による）

エ 事業者間調整・運用オペレーション

- ・参画する事業者間の調整や運用に関する合意形成を行い、必要なルールや手続きを整備すること。
- ・サービス提供に伴う各種変更やキャンペーン、料金改定等の横断調整を適切に進め、決済や

精算を含む事務フローの構築と管理を行い、安定した運用体制を実現すること。

オ 現地での支援・地域調整

・地域における関係者との連携を強化し、円滑なサービス提供を支援するため、市町村や観光協会、交通事業者、その他関連する事業者等との調整を行い、必要な情報共有や協議の場を設けるとともに、情報の掲載や運用に関するサポートを包括的に実施すること。

カ その他

・委託者の求めに応じて利用者の利便性向上に資する観光情報等の掲載を行うこと。

(3) 広報・プロモーション

旅行者、県内事業者等に対する本システムの認知度向上と利用や参画の促進を目的として、効果的な広報・プロモーション施策を企画・実施すること。具体的なターゲット、デジタル・リアル等の媒体設定、メディア活用の方法などは、受託者からの提案によることとし、委託者との協議の上、実施することとする。

8 スケジュール

(1) システム稼働開始日

受託者は、令和9年3月15日までに本格稼働できる状態とすること。

なお、稼働開始日は別途委託者の定める日とする。

また、本システムは、システム稼働後原則4年間の利用を想定している。

(2) 作業スケジュール

ア スケジュール

提案範囲に掲げるすべての作業項目について、スケジュール（案）を作業工程等が分かるよう詳細に示すこと。なお、具体的なスケジュールについては、委託者との当該業務の契約締結時までには協議の上決定する。

イ 作業工程等

上記アで示した作業工程について、その内容や役割分担等について記載すること。

ウ 留意事項

本システムの本稼働前に動作確認するためのテスト期間を十分に設けること。

9 委託者への報告

(1) 進捗の報告

事業の進捗について、随時、委託者に報告をすること。

(2) 実施後の報告

本業務完了時に業務完了報告書（任意様式）に下記10の成果品を添えて、委託者に提出すること。

10 成果物

(1) 成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに提出し、委託者の確認を受けること。

(2) 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出することとし、印刷物1部及び電子ファイル（PDF形式およびMicrosoft Office 2010以降のOpenXML形式）により提出すること。

- ・プロジェクト計画書及び作業計画書、作業工程表
- ・設計書（システムセットアップ内容を記載した資料）
- ・テスト報告書
- ・操作マニュアル

- ・事業者等向け提案資料
- ・広報物

11 打合せ

- (1) 業務に関する打合せは、委託者が必要とした場合に随時行うものとする。
- (2) 打合せにあたっては、委託者の指示する資料及び情報の提供を行うものとする。

12 個人情報の取得、保護、管理等

- (1) 受託者は本業務の実施上知り得た情報については、秘密を保持するとともに、契約目的以外に使用してはならない。また、契約期間終了後も同様とする。
- (2) 受託者は個人情報の保護については十分に注意し、流出・損出を生じないこと。
- (3) 受託者は成果品（業務の履行過程において得られた記録等含む。）を第三者に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。
ただし、委託者の承諾を得た場合はこの限りではない。

13 再委託

- (1) 本業務の委託契約部分に係る業務の一部を第三者に委託する場合は、あらかじめ本県の承認を得る必要がある。
- (2) 受託者は再委託先の行為については、全責任を負うこと。

14 その他

- (1) 受託者は、契約後速やかに具体的な実施内容を企画・検討し、委託者と協議した上で、業務実施に係る業務計画書を作成し、委託者の承認を得るものとする。
- (2) 本システム本運用開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合又は設計ミスによる不良若しくは不具合が判明した場合において、委託者が改良を請求したときは、委託者と協議の上、無償で改良すること。
- (3) 受託者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償すること。
- (4) 第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受託者が行うこと。
- (5) 本業務の実施にあたり、委託者から別途指示があった場合は、可能な限り対応すること。
- (6) この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて委託者と受託者とが協議して決めるものとする。