

## 仕様書

### <基本事項>

1	件名	神戸観光 MaaS 協議会における人流データ分析業務に係る委託契約
2	契約種類	準委任契約（委託）
3	契約方法	<input checked="" type="checkbox"/> 総価契約
4	履行期限（期間）	契約締結後～令和 8 年 3 月 31 日まで 詳細日程については契約締結後に本市と打ち合わせること。
5	成果物納品場所	神戸市中央区浜辺通 2-1-30 三宮国際ビル 6 階 交通政策課
6	長期継続契約	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
7	支払方法	<input checked="" type="checkbox"/> 一括払い
8	担保期間	<input checked="" type="checkbox"/> 検査合格の日から起算して 1 年
9	その他	<ul style="list-style-type: none"><li>仕様書の内容等について疑義があるときは本市へ問い合わせること。</li><li>仕様書に記載のない事項については、関係法令および神戸市契約規則、委託契約約款等によるほか、必要に応じて双方協議のうえ定める。</li></ul>
10	要求課（担当課）	神戸市都市局交通政策課 連絡先：078-891-6444（内線 4612）

### <特記事項>

#### 1. 背景と目的

##### (1) 背景

2025 年に神戸空港が国際化し、発着枠を拡大すること、大阪・関西万博が開催されることにより、神戸市だけではなく関西圏全体で来訪者が多くなると見込まれている。

そのため、本市ではこうした需要を取り込むため、2023 年度から、公共交通における MaaS に対応したキャッシュレス決済基盤の整備と、このような決済基盤を活用し、複数の交通と観光サービスを一体的に提供することで、市内へ観光客を呼び込み、市内の観光施設を巡りやすくするようなデジタル企画乗車券の開発を進めることにより、移動の利便性を向上させる MaaS の構築を進めている。

この取り組みにより、2024 年から神戸空港から有馬温泉までの主要な交通機関でクレジットカードによるタッチ決済が利用できるようになり、2025 年春には市内の主要な交通機関に拡大した。

また、2025 年春には QR コードを活用したデジタル企画乗車券の発売行い、沿線の利用者だけではなく、遠方や海外の方に対しても販路を持てるようになっていく。

このデジタル企画乗車券の開発に関しては、市や事業者でアプリケーションを開発するのではなく、既存のデジタルチケット販売プラットフォームを活用することで、開発期間やアプリケーション自体の開発や周知等のコストを削減し、柔軟かつ迅速に企画乗車券を発売することを方針としてきた。

また、神戸市は玄関口として、多様な交通拠点を持していることから、既存の交通を巡りやすくするような企画乗車券だけではなく、来神者が回遊性を向上できるような MaaS の取り組みを検討している。

加えて、現在神戸市内のアクセスは都心エリアに集中している。単純に来神者を抑制するのではなく、そのニーズを捉え、都心エリア以外の魅力的なエリアにも分散させることで都心エリアの一極集中を緩和させつつ、市全体の活性化を図りたい。

##### (2) 目的

神戸市が市内への観光誘客及び回遊性の向上のため、下記①②の業務の目的を達成するた

め、関係者が自ら率先して企画・検討等の業務を遂行できるよう、モビリティ人材の育成業務を委託する。

これら業務の目的の達成は、神戸市だけの取り組みではなしえず、移動を担う公共交通機関の運営事業者や目的地となる施設の運営事業者、関係団体等が相互に協力していく必要がある。こうした取り組みを持続可能なものとしていくために、データ利活用のノウハウ等を関係者間で共有・蓄積させ、現在や将来の課題に対して主体的かつ継続的に取り組める人材の育成を行いたい。

なお、本業務において活用するデータは、企画乗車券の利用データや人流データ等の実績のデータや観光客の既知・未知の潜在的なデータ、将来の需要予測データ等を想定している。

#### ①神戸観光 MaaS 協議会における企画乗車券の開発

デジタルチケットの発売の背景は前述のとおりであるが、これは事業者にとっても新たな取り組みであり、第 1 弾のチケットについては、各事業者の既存のアナログチケットをデジタル化した手法や、事業者の経験則に基づいたエビデンスに基づかない開発である手法であったため、今後の需要予測等が難しい点が問題となっている。

2025 年度中には、第 1 弾のデジタル企画乗車券の最適化や、2026 年度に発売できる第 2 弾のデジタル企画乗車券の開発に向けた協議を「神戸観光 MaaS 協議会」において行う予定としている。この検討にあたって、事業者の経験則等に基づく従来の手法や沿線の利用者のみをターゲットとしたものではなく、デジタル企画乗車券の強みを活かし、データを積極的に活用し、新たな手法により市外や県外、国外といった遠方の方も利用できるものとした。

#### ②神戸市の玄関口から関西圏へ訪れた方の回遊性を向上させるダイレクトアクセスの検討

神戸市は玄関口として、神戸空港（飛行機）、新神戸駅（新幹線）、三宮駅（在来線）、神戸港（船舶）といった多様な交通拠点を有している。特に 2025 年は神戸空港の国際化・発着枠拡大により、新たな来神者が訪れる見込みであり、今後もその傾向が続くと予想される。

こうした中、これらの拠点をただ通過していただくだけではなく、市内の集客エリアや施設を玄関口と直接接続することで、地域の魅力を再認識してもらうことで新たな需要の創出や地域を活性化させたり、本来の目的地に加え訪問していただくことで、日帰りの滞在時間では収まらない旅程となることによる滞在型観光への移行を促したりといった旅行者の行動変容を図りたい。

## 2. 業務内容

次の各業務を委託する。

なお、本業務は、国土交通省の「地域公共交通確保維持改善事業費補助金（モビリティ人材育成事業）」を活用する。

本市の求める要件と当該補助金の要件の一致しない部分については、その部分を明確にし、別途協議の上決定する。

### (1) MaaS 関連のモビリティ人材育成業務

本市が求めるモビリティ人材の人物像は次のとおりとする

交通に関する知見、交通に関するデータ活用のノウハウを持ち、多様な関係者とのコーディネートを推進するスキルを活用しながら、地域の交通が目指すべき姿の実現に向けて、主体的かつ継続的に取り組む人材。特にモビリティデータを地域公共交通や共創事業に利活用できる人材。

また、神戸観光 MaaS の取り組みを一過性のものとするのではなく、事業者の主体で持続可能なモデルとなりうる人材を育成する。

（提案の要件）

交通事業者や観光関連団体、施設等の関係者に対して、次項以降の(2)(3)(4)で得られた内容を共有し、神戸観光 MaaS 協議会や企画 WG と連携した評価軸の検討、設定、評価軸を踏まえながら実際に取得可能なデータから計測可能な KPI の検討・設定、KPI と比較した現状に基づいた方策・施策の検討・設定、分析に至るまでの考え方やデータの確認方法や、今後のどのようなデータを取得していくか等を獲得できるようにすること。

特に次の事項を参加者が主体的に実施・考案できるようになることを目的とすること

- ・発売した企画乗車券の実績の分析
- ・発売した企画乗車券の最適化
- ・新たな企画乗車券やダイレクトアクセス等の案

参加者については、神戸観光 MaaS 協議会構成員または企画ワーキンググループ以下の下部組織のメンバーを想定しているが、内容によってはその他庁内の職員や企業の担当者が参加する可能性もある。

回数や形式（セミナーやワークショップ等）については、本目的の達成に最も効果的と受託者が考える方法でよいものとする。

内容に応じて神戸観光 MaaS 協議会または企画ワーキングと併せての実施としてもよい。

## (2) ポートループ等の利用実態の調査業務

都心エリアの回遊性の向上に向け、ポートループの利用者やウォーターフロントエリアにおける需要調査とその分析を行うこと。

過去との比較を行うため、「令和4年都心～ウォーターフロント間における連節バス運行支援業務」の連節バス運行の効果検証に倣い、連節バス「ポートループ」の利用者、非利用者に対しアンケートを実施し、200 サンプルずつ取得すること。

また、「令和4年都心～ウォーターフロント間における連節バス運行支援業務」の結果についても貸与するので、それとの比較を分析結果に含めること。

その他、アンケートの詳細については、発注者との協議の上、決定すること。

## (3) データ分析業務

受託者が取得及び所有するデータ並びに本市が貸与するデータ並びに業務内容(2)で得たデータを用いて、市内の観光動向についての分析を行うこと。

(データ分析の要件)

- ・貸与したデータを分析し、神戸市内の人流についての分析を行うこと

分析にあたっては、別紙のとおり指定する市内の観光エリアまたは施設（以下、指定個所）100か所の施設またはエリアにおいて、時間帯（朝、昼、夕方、夜間）について、どういった人流があるか等を分析し地域的な特性、属性やエリアごとの傾向差の把握や5年後を目途とした将来の来神者の需要予測を行うこと。

施設間の移動だけではなく、指定個所以外の特筆すべきメッシュエリアがあれば、言及すること。

(受託者が入手するデータ)

市が貸与するデータ以外に受託者において必要となるデータを入手すること。ただし、受託者があらかじめ保有するデータを用いてもよい。データの取得費用がある場合は、その費用は受託費用に含めてよい。ただし、取得したデータについては、神戸市が将来にわたって使用する権利を有すること。

(市が貸与するデータ)

①神戸観光 MaaS 協議会で発売したデジタル企画乗車券に関する情報（エリア、施設等）またその利用実績等

2025年春から発売している第1弾デジタル企画乗車券に関する情報を提供する。提供する情報によっては、発売している事業者や販売プラットフォームとの協議等が必要となるため、必要な情報についてはあらかじめ本市に申請すること。

提供できる情報は、券の利用施設や利用できる交通機関といった券の内容に関するもので、利用実績については、大まかな属性ごとの利用人数等を想定している。割賦率やOD情報といったデータについては参画する一部またはすべての事業者のものは提供できない可能性も考慮すること。

## ②人流データ

以下の要件で入手した人流データを格納したダッシュボードを提供する。

なお、ダッシュボードのデータは必要に応じてダウンロードできる。

○GPS 等の精度の高い（概ね誤差 10m 以内）のデータ

○属性情報は、住所（市区町村）、性別、年代（10 歳区分）

○2024 年 1 月～2024 年 12 月にかけて市内へ訪れた観光客のデータ

※日本在住者に限る、また、加速度情報は含まれていない

ダッシュボードには、次のグラフを搭載している。

### (a) 二点間の接続

指定個所 100 か所と、そこへ訪れる 250m メッシュを線で繋いで可視化したもの。ただし、メッシュと指定個所の訪問順序は考慮せず、組み合わせのみを可視化している。

例えば、「メッシュ A→指定個所①」「指定個所①→メッシュ A」の移動は同じものとして集計されている。

(イメージ)



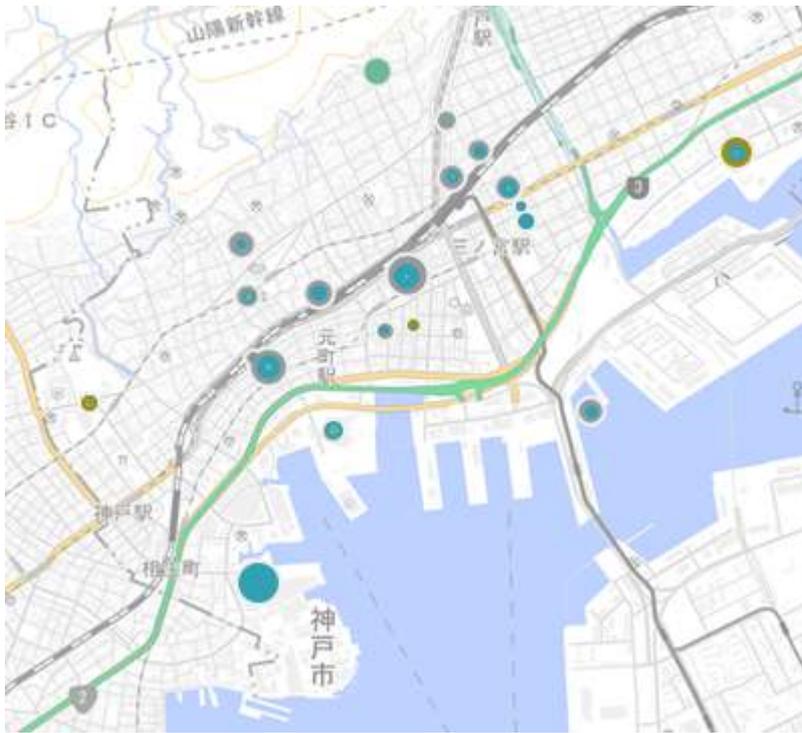
### (b) 三点間の接続

指定個所 100 か所とその前後に訪れる 250m メッシュを線で繋いで可視化したもの。ただし、メッシュと指定個所の訪問順序は考慮せず、組み合わせのみを可視化している。例えば、「メッシュ A→指定個所①→メッシュ B」「メッシュ A→メッシュ B→指定個所①」「メッシュ B→指定個所①→メッシュ A」「メッシュ B→メッシュ A→指定個所①」「指定個所①→メッシュ A→メッシュ B」「指定個所①→メッシュ B→メッシュ A」の移動は全て同じものとして集計されている。

### (c) 滞在時間の可視化

指定個所 100 か所について、滞在時間と人数を可視化したもの。

(イメージ)



(d) モデルコース

指定箇所 100 か所間での接続を線で繋いで可視化したもの。(a) 二地点間の接続と同様に訪問の順序は考慮しない。また、指定箇所それぞれの平均滞在時間の合計を表示する機能を有する。

属性と指定箇所によるフィルターを有する他、フィルター後の総数に対しての順序を表示するようになっており、順位や総数でフィルターやソートが可能である。

(4) 回遊性の向上施策の提案業務

(1) の分析結果や観光客のニーズ、将来の需要予測等を踏まえて市内の回遊性を向上させる施策の提案、実際に取得可能なデータから計測可能な KPI の検討・設定、KPI と比較した現状に基づいた方策・施策の検討・設定を行うこと。

(提案の要件)

① 企画乗車券の提案

神戸観光 MaaS 協議会において、デジタル企画乗車券の発売を促進している。

2025 年春に発売した企画乗車券の最適化や、これら企画乗車券ではカバーできていないエリア及び特定のニーズにフォーカスした企画乗車券の提案を行う。提案数については別途協議の上定める。

提案に際しては、以下の内容を最低限含めること。

- ・ 日帰り、宿泊それぞれ 2 点ずつ以上
- ・ 企画乗車券の概要ト

特に既存の券では接続していないエリアや特定のニーズにフォーカスしたものであれば望ましい

- ・ 接続する施設（または地域）とその利用形態
- ・ 接続する交通機関とその利用形態

施設や交通機関については、神戸観光 MaaS 協議会の事業者に限定しない。

- ・ 販売金額
- ・ 開発した企画乗車券を使用したモデルコース

モデルコースでは所要時間とどれだけお得に公共交通機関や施設を利用できたかの目安を算出すること

所要時間については、各施設の平均的な滞在時間に加え施設間の移動も考慮すること。

- ・見込みの需要
- ・既存の企画乗車券（アナログ・デジタル双方）との差別点
- ・販売するターゲット層
- ・マーケティング方法やプロモーション方法

また、販売方法については、既存の販売プラットフォームを活用するものとし、新たなアプリ開発は行う必要のない提案とすること。

活用する販売プラットフォームについては、関西圏で展開されているプラットフォームと比較し、どのプラットフォームを使用するかを提案すること。

## ②神戸の玄関口から目的地へのダイレクトアクセスの検討

神戸市の玄関口（神戸空港、新神戸、三宮、ポートターミナル）と目的地を直接繋ぐダイレクトアクセスについて提案を行うこと。提案数に関しては別途協議の上定める

提案に際しては、以下の内容を最低限含めること

- ・接続する施設
- ・接続する交通機関

ただし、必ずしも既存の交通機関を提案する必要はなく、「ここにこういう路線があればよい」等の案でもよい

- ・ダイレクトアクセスする目的
- ・想定する利用者像
- ・見込みの需要数

## 3. 会議

本委託事業の内容について、次のとおり会議を実施する。

その他疑義がある事項については、メールを用いて連絡すること。

### (1) 当初会議（契約締結後速やかに）

データ分析の方針等について、仕様書に定めのない項目について、本市と協議を行う。

### (2) 月次報告（毎月定例）

現在の進捗や今後のスケジュールについて、本市に報告する。

### (3) 最終会議（契約終了前）

データの分析結果について、本市に対して報告する。

## 4. 成果物

本事業の成果物は以下のとおりとする。納品物について、疑義のある場合は本市と協議の上決定する。

下記(1)(2)ともに納品については電子とする。

ファイル形式については任意とするが、.xlsx、.docx、.pptx、.pdf 等、神戸市職員が office 等の事務処理用 PC 搭載の標準ソフトウェアで閲覧・編集が可能な形式とすること。なお、集計表等の補足資料がある場合は、Excel 等を用いて加工が可能な形式（.xlsx、.csv 等）とし、集計表の場合は元となったデータが参照可能とすること。

神戸市の標準ソフトウェアについて疑義がある場合は別途問い合わせること。

### (1) 報告書

業務内容(1)(2)(3)(4)について、報告書の形式にまとめること。

### (2) 人材育成の企画書及び報告

業務内容(1)について、実施した人材育成プログラムの企画書及び実施結果について報告すること。

## 5. 情報セキュリティ

業務の遂行にあたっては、本市の「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。

なお、「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」については、以下のホームページを参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>