

「添乗調査業務委託」 契約結果

添乗調査業務委託について、公募型プロポーザル方式で受託候補者を特定し、次のとおり契約しました。

1 件名

添乗調査業務委託

2 委託内容

市営バス乗務員の添乗調査を行い、調査結果の報告・分析等を行う。

3 契約の相手方

株式会社キャラウィット

4 契約金額

9,494,980円

5 契約日

令和2年5月28日

6 評価結果

提案者	評価点	順位
(株) キャラウィット	622	1
(株) 日本人材開発センター	528	2
(株) ミントス	413	3

7 評価基準・評価委員会開催経過等

委員会開催日時：令和2年3月10日（火）午後1時00分から午後4時00分まで

委員会開催場所：横浜花咲ビル7階A会議室

評価委員の出席状況：評価委員8名中8名出席

主な発言内容：

- ・添乗調査票を作成するにあたり、これまでの業務経験を通じて把握した“一般のお客様が満足できるレベル”を基準として調査項目等を設定している点を評価した。
- ・本業務の外部委託化は初の試みとなるため、提案内容が具体的であり、実現可能性が高く見込める点は重要な要素だと感じた。

8 問い合わせ先

交通局 自動車本部 運輸課

提案書評価基準

1 評価基準

評価項目	評価の主な着眼点	評価点				加算倍率	配点
		5	3	1	0		
(1) 業務実績 (計10点)							
業務実績	・対象人数が100人を超える接遇関連の調査業務の経験は十分か。 (99人未満の案件は除く。)	10件以上	5～9件	2～4件	1件 (最低要件)	×2	10
(2) 業務実施体制 (計15点)							
基本的な実施体制	・業務を一貫して迅速かつ確実に実施できる体制や仕組みが整っているか。	優れている	問題はない	一部に問題点がある	不可である	×2	10
緊急時の実施体制	・トラブルやアクシデントが発生した場合における緊急時の体制について、方針が整えられているか。また、その方針の実現可能性が高いか。	優れている	問題はない	一部に問題点がある	不可である	×1	5
(3) 業務の進め方 (計60点)							
基本的な考え方 (業務実施方針)	・市営バスの添乗調査という業務の特性を理解しているか。	優れている	問題はない	一部に問題点がある	不可である	×1	5
調査票	・調査票に記載する調査項目や判定基準について、業務目的に即した内容となっているか。 ・提案された調査票について、具体性・実現可能性が高いか。	優れている	問題はない	一部に問題点がある	不可である	×3	15
調査員	・予定している調査員の人数や要件等が、添乗調査という業務に適しているか。 ・調査員の選定方法や教育手法等について、具体的かつ実現可能な提案があるか。	優れている	問題はない	一部に問題点がある	不可である	×3	15
調査の進行計画 (業務の進め方)	・一連の業務に係る工程表について、具体性・実現可能性が高いか。 ・添乗調査という重要な業務を委託するにあたり、信用できる計画を十分に練っているか。	優れている	問題はない	一部に問題点がある	不可である	×3	15
調査結果の分析	・交通局にとって有用となる、乗務員の教育指導に役立つ分析方法を提案しているか。	優れている	問題はない	一部に問題点がある	不可である	×2	10
(4) ヒアリング (計15点)							
取組意欲・理解度	・市営バスに関する知識を備えている等、ヒアリングに向けた準備を入念にしているか。	優れている	問題はない	一部に問題点がある	不可である	×2	10
実現性	・全般を通じて実現可能性の高い内容になっているか。	優れている	問題はない	一部に問題点がある	不可である	×1	5
合計							100

2 評価方法

- (1) 各評価項目について、4段階で評価を行います。
- (2) 評価の主な着眼点は例示であり、各委員の評価においては、各着眼点を参考とし総合的に評価をするものとします。

3 第一順位の決定方法

- (1) 各委員が応募者ごとに審査項目に対し評点を付与し、各委員の得点の合計を合算した総合得点の最も高い応募者を受託候補者として特定します。
- (2) 同点となった場合は、評価点5が多い者とします。
- (3) 同点となった場合で、評価点5が同数の場合には評価点3が多いものとします。
- (4) (3)により特定できなかった場合には、評価委員会委員長の判断により特定します。