

業務説明資料

本説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務（設計）実施の条件となるものではありません。

1 件名

添乗調査業務委託

2 履行期限

契約の日から令和2年12月25日まで

ただし、調査自体は令和2年10月31日までに完了させることとする。

※契約の締結は令和2年5月上旬を予定。

3 履行場所

- (1) 横浜市営バスが運行している路線
- (2) 交通局自動車本部運輸課
- (3) その他委託者が指定する場所

4 業務目的

添乗調査は、市営バス乗務員の日頃の勤務態度を確認することで、安全面や接遇面における乗務員への教育指導に役立てるために実施している。本件において添乗調査業務を委託することで、以下の目的の達成を図る。

- (1) 乗務員の勤務態度の確認を通じて、安全運転やお客様の立場に立った接遇の重要性を乗務員に改めて理解させるきっかけを作ること。
- (2) 乗務員に教育指導を行う研修等で使用する参考資料とすること。
- (3) 乗務員に対する適切な人事評価の参考資料とすること。

5 業務概要

(1) 調査対象等

市営バス乗務員（1,400人程度）に対し、覆面による調査を各人1回ずつ実施する。

原則、市営バス乗務員全員に対して調査を行うが、委託者が不要と判断した乗務員については、調査を実施しない。

なお、調査における乗車時には、添乗調査であることを推測されないよう、必ずICカード（パスモ・スイカ等）のSF（ストアードフェア：チャージ残高）を使用して乗車すること。この場合に特典バスチケットを使用することは妨げない。

(2) 調査時間

調査を実施する時間帯について委託者は指定しないが、7時から21時までの時間内を目安とすること。また、1回の調査（乗務員1人に対する調査）は、原則として30分程度の時間をかけること。

(3) 調査項目及び判定基準

受託者からの提案を鑑みて最終的に委託者が決定する。なお、提案資格があることを確認した者に対しては、参考資料として『「バス乗務員添乗調査結果票」運転・接遇』を別途提供する。

(4) 調査票及び調査票整理用データ

調査票及び調査票整理用データ（調査票を入力し、一覧表にする資料）を作成するため、受託者は委託者と調査に関するイメージのすり合わせを行うこと。（これには実車を用いた打ち合わせを含む。）

調査票及び調査票整理用データは、委託者と打ち合わせを行ったうえ内容を確定し、受託者が作成する。作成後、委託者に確認を取り、委託者が認めた場合に限り、実際の調査等で使用することができるものとする。

(5) 調査実施計画

調査開始時点から1,000人の調査が完了するまで（以下、「前半調査」とする。）については、原則委託者は乗車計画（個々の乗務員の運行予定を確認のうえ作成する資料）を作成しない。ただし、調査を効率的に進めるための情報（路線及び時間帯等）は随時提供する。

1,001人目以降の調査（以下、「後半調査」とする。）については、必要に応じて委託者が乗車計画を作成し、事前に提供することで調査の効率化を図る。

(6) 調査員に対する研修

調査員は、調査方法等についての研修（座学及び実車）を受講することにより、実際の調査を開始することができる。当該研修は委託者協力のもと、受託者が実施すること。

また、受託者は研修内容について委託者と事前に協議を行い、委託者が認めた内容で研修を実施すること。

(7) 調査員

調査員にバスの運転経験は求めない。ただし、調査系業務の経験があり、なおかつ本件の目的をよく理解したうえで公正かつ誠実に調査を実施できる調査員が望ましい。

調査員の選定方法や教育手法等について、できるだけ具体的に提案すること。また、調査員1人あたりの調査件数の計画についても、具体的な考え方を提案すること。（調査人員の肥大化を避けるため、調査員1人あたりの調査件数は100件を下回らないことが望ましい。）

(8) 調査票の確認及びフィードバック

受託者は、調査員が作成した調査票の内容を確認し、疑義がある場合には調査員に確認のうえ、内容を整理・記録しておくこと。

受託者は、調査結果をデータ上へ入力する。その後、正しく入力されているかを確認するため、必ず別の担当者がダブルチェックを行うこと。間違いのないことが確認できたものから、PDF形式に変換のうえ、必ずパスワードを設定すること。

パスワードを設定したPDF形式のデータを、調査日の翌日から起算して2開庁日以内にEメールで調査対象乗務員が所属する営業所及び自動車本部運輸課へ送付する。

なお、Eメールにはデータの根拠となった調査票（調査員が手書きで作成したもの等）のPDFデータもパスワードを設定のうえ添付すること。

(9) 調査結果の分析

受託者は、委託者の求めに応じて調査結果を分析すること。営業所間の比較等を想定しているが、具体的な分析方法等は受託者からの提案を鑑みて最終的に決定する。については、これまでの業務経験を活かした分析方法等について具体的に提案すること。

また、契約期間内に最低3回、すべての調査項目に関して調査員による偏りがないか分析し、打ち合わせ等に併せて報告すること。

(10) 分析結果の報告

受託者は、すべての調査が完了した時点（もしくは委託者が必要とする時点）で分析結果を委託者に対して報告すること。これに伴い、受託者は委託者と協議のうえで報告書を作成すること。また、報告の場となる「報告会」を委託者と調整し開催すること。

なお、この報告については、時点に関わらず1回の実施を上限とする。

(11) 各種打ち合わせ

受託者は、調査の質の向上及び均質化を図るため、委託者と毎月1回打ち合わせを行うこと。

また、受託者は委託者との打ち合わせの内容を必要に応じて調査員に共有するため、すべての調査員と毎月1回以上打ち合わせを行い、併せて調査の進捗状況も確認すること。

6 役割分担

委託者及び受託者の役割分担は次のとおりとする。

ただし、受託者との協議によって一部を変更する可能性がある。

項目	委託者	受託者
調査対象の選定	○	—
調査票及び調査票整理用データの作成 (打ち合わせ含む。)	△ ※受託者とイメージのすり合わせを行う。 (実車を用いた打ち合わせを含む。)	○ ※提案に加え委託者とイメージのすり合わせを行い、作成後、委託者の確認を取る。
調査員の募集・選定・業務管理	—	○
調査員に対する研修	△ ※受託者に協力する。(実車研修等)	○
調査実施 調査実施状況の確認・調整	△ ※状況に応じ受託者をフォローする。	○ ※状況に応じ委託者へ報告する。
乗車計画の作成	△ ※後半調査についてのみ作成する。前半調査では作成しないが、調査を効率的に進めるための情報は随時提供する。	—
調査票のデータ入力・ダブルチェック・パスワード設定・送付	—	○ ※調査票記載事項に疑義がある場合には、調査員に確認のうえ、内容を整理・記録しておくこと。
調査結果の分析・資料作成	—	○
分析結果の報告	△ ※「報告会」を調整し開催する。	○
各種打ち合わせ	○ ※受託者との打ち合わせ	○ ※委託者との打ち合わせ及び調査員との打ち合わせ

7 成果品

- (1) 調査結果が記載された調査票：一式
(調査員が実際に作成したもの及びデータ上に入力したものの双方 (PDF 形式))
※調査票記載事項に疑義がある場合には、確認結果を整理・記録すること。
- (2) 調査票整理用データ：一式
(調査結果の入力が完了し、一覧表になったもの (Excel 形式))
- (3) 調査結果の分析資料：一式
(調査結果の分析において作成した資料 (紙及びデータ形式))
- (4) 調査結果の報告資料：一式
(調査結果の報告で使用した資料 (紙及びデータ形式))
- (5) 調査員研修資料：一式
(調査員に対する研修で使用した資料 (紙及びデータ形式))

8 納入場所

横浜市交通局運輸課

ただし、併せて自動車本部各営業所 (10 か所) への納入を指示する場合がある。

9 条件・仕様

- (1) 契約区分
概算契約
- (2) 部分払い
しない (業務完了後の一括払いとする。)
- (3) 受託者の要件
 - ア 受託者は、以前に対象人数が 100 人を超える接遇関連の調査業務を経験したものに限る。(対象人数が 100 人未満の案件は除く。)
 - イ 受託者は、調査票等の作成に係る協議から分析結果の報告まで一貫して業務を遂行できるものに限る。
 - ウ 受託者は、当業務における担当責任者を設定し、委託者の指示に速やかに対応できる連絡体制を用意できるものに限る。
- (4) 契約年数
本プロポーザルで特定されたものとは、状況に応じて合計 3 年程度、1 年ごとに契約を締結していくことを想定する。ただし、これについては複数年の契約を約束するものではない。
- (5) 著作権等
本業務委託で得た成果物の著作権等一切の権利は、委託者に帰属する。

10 添乗に係るバス乗車費用の考え方

調査1回（乗務員1人に対する調査）に対し、バス乗車費用の片道分のみ支給する。特典バスチケットが付与されることを鑑み、乗車料の85%で計算することとする。

(1) 前半調査

空振り乗車（調査済の乗務員のバスに再度乗車すること。）を25%と想定し、233,750円（税込）※を上限とする。

※ $1,000 \text{人} \times 220 \text{円} \times 0.85 \text{（特典バスチケット）} \times 1.25 \text{（空振り乗車）} = 233,750 \text{円}$

ただし、空振り乗車が想定を大きく超えた場合は、受託者はその旨を報告し、その後の調査方法について委託者と協議することができるものとする。

(2) 後半調査

空振り乗車が想定されないことから、74,800円（税込）※を上限とする。

※ $400 \text{人} \times 220 \text{円} \times 0.85 \text{（特典バスチケット）} = 74,800 \text{円}$

(3) 禁止事項

定期券や1日乗車券の使用は禁止する。委託者から求めがあった場合には、調査に利用したICカードの利用実績がわかる資料を提出すること。

11 その他

(1) 受託者と委託者は、業務の履行にあたって相互に協力すること。

(2) 受託者は、業務履行中に知り得た情報、成果物の内容について、委託者の許可なく第三者に提供することや閲覧をさせてはならない。

(3) 個人情報については、個人情報取扱特記事項を順守することとする。

(4) 本業務説明資料に定めのない事項や、業務を進めるにあたり疑義が生じた場合は、委託者と受託者とが協議のうえ決定する。