

第1回 市バスの運行ミス等防止対策検討会 議事録

- 日時 平成26年10月2日(木) 10時00分～11時30分
- 場所 名古屋市役所 第18会議室(西庁舎12階)
- 出席者 【構成員】 寺田一薫氏(座長)、加藤博和氏(副座長)、大橋舜二氏、岸田孝弥氏、高橋智氏、中村嘉宏氏、八木健氏
- 【オブザーバー】 諏訪達郎自動車交通部長、平谷守自動車交通部旅客第一課長
- 【事務局】 鬼頭交通局次長、今井安全監理担当部長、眞野自動車部長、早川自動車部主幹、宗田自動車運転課長、その他事務局職員
- 【傍聴者】 1名
- 説明資料 【資料1】 運行ミス等の概要
- 【資料2】 市バスの新たな運行ミス等の防止対策
- 【資料3】 名古屋市交通局に対する中部運輸局の主な対応等(中部運輸局)
- 【資料4】 誤運行防止システムの導入及び現在の展開について
(西武バス株式会社)
- 【資料5】 西濃運輸における「現場の知恵からの安全・ヒューマンエラー防止」の取り組み(西濃運輸株式会社)

議事

- (資料説明) ① 事務局 【資料1】・【資料2】
- ② 中部運輸局 【資料3】
- ③ 西武バス株式会社 【資料4】
- ④ 西濃運輸株式会社 【資料5】

【座長】

交通局から運行ミスの内容等及び新たな防止対策、中部運輸局・西武バス株式会社様・西濃運輸株式会社様から取り組みの報告がありました。これまでの説明についてご質問がありましたら、発言をお願いします。

【A構成員】

名古屋市交通局の防止対策では、事案の検証・分析を大変細かくしているという印象を受けます。我々が防止対策をつくるにあたっては、一回つくっただけでは、なかなか結果が出ないということをふまえて、いかにPDCAを回していくかということが重要と考えているため、原因分析を非常に細かく行い、対策を立てています。例えば、防止対策の資料4ページですが、思い込みや勘違いなどがあった場合、なぜ思い込みや勘違いが発生したのか、なぜコンプライアンス意識が不十分だったのかというところまで分析すると、対策を絞りやすくなります。私どもはトラックですから、脇見運転をしていたということがあるとします。ボーっとしていたら脇見運転をしてしまいましたと。では、

なぜボーっとしていたのか。寝不足でした。では、なぜ寝不足だったのか。そうしたところまで掘り下げていき、家庭環境や生活習慣まで入り込んだ対策・改善をしないと乗車できない。そういうところまで落とし込みをすると対策を立てやすいと思います。

PDCAを回していく中では、27年度実施に向けて検討する取り組みが4ページにあります。我々の場合は、期限・担当者、そして、目標を数値に置き換えています。例えば、安全かつ適正な運行のために定める事項の「確実な実施」というのは、どこまでできれば確実な実施なのかということは計りづらいところがあります。こうしたものも、無理やり数値に置き換えます。100人中100人が365日できたことが確実な実施なのかなど、数値化しておくことでショートインターバルコントロールを行い、なるべく短い間で次の対策を打ちます。必ずうまくいくということは少ないので、追加策を打っていくようにすると、防止対策も取り組みやすくなるのではないかなと感じます。

【B構成員】

資料1と資料2がどういう関係にあるのかよくわかりません。この資料1ですが、「その他」というのが一番重要だと思っています。「その他」というと重要な感じがしないので、「その他」ではなく「重大」とした方がよいくらいです。むしろその他以外がその他というような位置付けではないでしょうか。こういう表示をすると非常に誤解を受けると思います。さらに、「その他」の中でもいろいろなものが渾然一体となっています。先ほどのご意見にもあったとおり、因果関係を明らかにしないと対応が打てない。例えば、方向幕誤掲出では、要因をもっと特定できると思う。気の緩みやうっかりなどで片付けてしまうと、改善しない。もちろん、気の緩みやうっかりをなくすために、職場の環境を良くすることやきちんと背筋を伸ばして気合いを入れるなどもあるでしょう。しかし、それでも人間は間違えます。あるいは、間違いやすいような状況があるからかもしれません。だから、実際にミスをした方や同じ現場で同じような状況を共有されている方も参加して、因果フローチャートなど作成しなければいけないと思います。その上で、一つ一つ潰していくということをしなければいけないと思いますが、この資料1や資料2だけで説明されても、本当に細かいところまで入って直していくという体制になっているのかというのが、極めて懸念せざるを得ません。

資料としては、例えば、因果関係をすべて明らかにして、現場と管理する側の意識を共有しながら、実際にどういう対応ができるか、あるいは、共同で行えるかということ風通し良く話し合う。また、そうしたことをどのように実施していくかということを示していただきたい。その結果、どういうことが改善されたか、改善策をどのように回していくのかということが必要だと思います。その中で、例えば、先ほどの運行ナビなども位置付けられる。他のやり方もあると思いますし、これがすごく有効だとか、逆にこれはどうなのかということもある。例えば、最初に仕業の設定をしまえば、もちろん方向幕の誤表示はないかもしれないけれど、思い込みで本当に間違った運行をしてしまうことを誘発してしまうかもしれない。そうなると、それぞれで系統設定をした方が間違えないかもしれないということもあるかもしれません。

いつも思っているのですが、方向幕というのは、運転士が外へ出てチェックして発車

するという事を見たことがありません。昔は、誤った行先を表示していることがよくありました。見ればわかるのに見る人がいないので誤表示のまま走る。今はそんなことは無いと思うのですが、やはり見れば解決することです。また、見ればその時に経路地も表示されているので、間違えないようにしなくてはと思うようになります。自己点検して乗るといった対応もあると思うのです。

どういうやり方がよいのだろうかということ、職場ごとできちんと議論するという環境づくりが必要だと思っています。そういう意味では、この資料1や資料2は非常に概括的です。質問としては、もっと詳しい分析や議論をやっているのかどうかということです。

【C構成員】

まず、検討会の設定や運営の仕方から残念だと思った。先ほどのA構成員さんが話していたようなことがごく普通に出てくるのが、本当の企業としての運営の仕方ですが、それが無いので、どうするのかとなると、やはり意識改革をしてもらわなければいけない。死亡事故や重傷事故、安全面で重大な事態が起きていると思うのであれば、市長なり局長が声をかけて、こうした会議を以て緊急事態だと言うのならばともかく、トップが次長というのは別に構わないが、すでに局長が現場を回って、職員と懇談をしている状況があるのに、ここでトーンダウンしている。安全問題でトラブルになった会社は、これはまずいと言って、社長が安全第一でやれと言って、自分が率先して動いている。やはり、そういうところは事故が減っています。中部運輸局の資料を見たら、運転士は基本的な事ができていない。免許証の不携帯、信号無視、バスレーンの逆走、携帯電話を使ったまま運転するなど。基本的なことが徹底できていないということは、基本からきちんと教育をして、意識改革をしなければならない。それは、交通局全体で率先してやらなければならない。市バスは市民のためのサービス業務という意識でなければならない。サービス第一ということを考えて、基本ができていなければならない。

今日の検討会については、構成員の方が忙しいのが分かっていますが、9時半から開始にするべきだった。10時に始めて11時半に終了ではよくないと思いました。

【B構成員】

私も、こういう場合には局長が出るのが普通だと思いますが、それだけで解決するものではないので、そこだけ言っても仕方がない。次回、局長が出てれば解決するという問題でもない。ではどうしたらよいかということ、議論するのがこの会議なので、私なりに解釈すると、この問題が重大であるという意識が低いのではないかとことです。運輸安全マネジメントの考え方からしても、安全や安定した運行については、会社全体でトップが安全統括管理者という責任を持って指示をして、組織一体としてやるということなので、トップマネジメントとしてやらなければならない。

バスの場合は、現場と本庁、あるいは現場の中でも、管理者と運転士との意思疎通ができないことが多い。具体的に対応するにあたっては、現場と本庁できちんと意思疎通したうえで、どういうことが本当に間違いのないこと、あるいは、事故などを起こさな

いことなのかということ、その中で最低品質を保つことが大切だということなどを意識共有して、組織風土を変えてゆくということが大事だと思います。その前提で発言しましたが、基本的なところができていないという話だと、もっと根本的な話になるので、どうすればよいか具体的なお考えがあれば、それを伺えたらいいなと思ったのですが。

私自身は、交通局が一体となってトップマネジメントでやるということと、実際に行動に移すというところで今回のような資料が出てくるということは、やはり、意識がちょっと弱いのかなと受け取ります。

【座長】

意識改革の受け皿になるものとして、例えば、西濃運輸株式会社の取り組みを取り入れることが可能かどうかや浄心営業所の成績が良いので、割と単純なことですが、三重交通の取り組みを教訓にするというところなどもあるのかなと思います。

他所でこのような会議の進行をさせていただいたときの記憶ですが、お客さまにしわ寄せがいくような方向に話が行ってしまう可能性もあるので、そうならないようにも気をつけていただきたいです。今日の中で気になったのは、混成ダイヤをなくすというものです。次のダイヤ改正の時にお客さまが不便になるようなことにならないように。公共交通ですので、今どき細かくルートを変えるのは当たり前のような中で、混成ダイヤをなくすと言っているものかどうかという感じが、個人的にはしました。