

市バスの新たな運行ミス等の防止対策について

1 背景

平成23年8月に市バスの不適正な事故処理が発覚したことから、市民やお客様の信頼を大きく損ねる事態となりました。こうした事態を二度と発生させないため、安全文化の日を設定し職員のコンプライアンス意識を高める取り組みの実施や、事故処理方法、表彰及び処分制度の見直しなど様々な対策に取り組んできたことにより、事故件数については前年度を下回るなど一定の成果が見られるところです。

一方、これまで運行ミスについては、処分を行う必要がある事案のみを営業所から本庁に報告し、それ以外の運行ミス事案については、各営業所において乗務員を指導し、再発防止策を講じる取扱いとしていました。

しかし、法令違反や経路誤認などの運行ミスについてはお客様の信頼を失いかねないことから、交通局として全ての運行ミスについて発生状況等を把握し、再発防止の取り組みを進めることが必要と考え、各営業所から全ての運行ミスを報告する体制を整えました。

平成25年1月から発生件数を収集し、平成25年4月から月ごとに発生件数を公表するとともに、他都市・他事業者が実施している取り組みも参考にして、ハード・ソフトの両面から様々な取り組みを行ってきたところです。

しかしながら、本年4月以降、重大な運行ミスや法令違反を続発させてしまい、中部運輸局から指導や行政処分を受けるに至りました。今後も、このような状況が続くようであれば、市民やお客様から見放され、公営企業として存続自体が危ういものと認識しており、強い危機感を持って取り組みを進めている状況です。

例えば、6月を「運行ミス等防止強化月間」とし、交通局長による現場巡視・現場職員への直接指導など、局一丸となって運行ミス等防止に取り組みましたが、残念ながら今のところ成果を上げるに至っておりません。

7月に運行ミスに関して営業所の役職者、助役、乗務員からアンケートによる意見を聴取し、中部運輸局の立入調査に基づく指導・助言をいただきながら、9月に新たな防止対策を取りまとめたところであり、現在、外部有識者による検討会を開催し、その意見を踏まえ、より効果的な取り組みとすることで、防止対策をより実効性のあるものに高めてまいります。

2 運行ミス等の主な発生事案

- 平成 23 年 8 月 「市バスの不適正な事故処理」報道
- 平成 24 年 6 月 蛇行運転後に運行中断し乗客放置
- 平成 24 年 11 月 眠り込んだ乗客を車内に閉じ込め
- 平成 25 年 8 月 無車検運行の発生
- 平成 26 年度に入り重大な運行ミス等が連続
- 平成 26 年 5 月 中部運輸局による文書指導

3 交通局のこれまでの取り組み

(1) 意識改革に関する取り組み

	取り組み内容
平成 23 年度	<ul style="list-style-type: none">○ 市バスの不適正な事故処理等に係る再発防止策の策定<ul style="list-style-type: none">・ コンプライアンス推進顧問の委嘱など推進体制の構築・ 表彰及び処分制度の見直し○ 局長ホットラインの開設
平成 24 年度	<ul style="list-style-type: none">○ 人財育成プログラムの本格導入による個々の職員に対してきめ細かい指導・教育の実施○ 9 月 30 日を安全文化の日と定め、10 月を「安全文化推進月間」と位置づけコンプライアンスの推進○ 運行ミス等の全件数の把握（1 月～）
平成 25 年度	<ul style="list-style-type: none">○ 運行ミス等の月別発生件数の公表（4 月～）○ 市バス事業アドバイザーの導入
平成 26 年度	<ul style="list-style-type: none">○ 6 月を「運行ミス等防止強化月間」とし、局長による巡視や現場職員への直接指導の実施○ 運行ミスに関する職員アンケートの実施

※ 上記取り組みのほか、局長による現場職員との意見交換を平成 20 年度から毎年度実施するとともに、平成 23 年度からコンプライアンス研修及び安全意識に関する職員アンケートを毎年度実施中

(2) 運行ミス等に対する再発防止に関する取り組み（(1) で掲げたものを除く）

	全体としての取り組み内容	営業所としての取り組み内容
平成23年度以前	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤ板を停留所ごとに時刻を記したスタッフ形式に変更 ・惹起者に対する個別指導 	
平成24年度	<ul style="list-style-type: none"> ・他都市、他事業者の取り組み調査 ・各営業所間の情報共有 ・点呼支援システムの試行導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフダイヤ板の工夫 ・営業所内の情報共有 ・経路分岐点手前のバス停へ「行先確認」のステッカー貼付（中川・大森） ・惹起者への添乗やドライブレコーダー映像での確認（如意） ・間違いやすい交差点やバス停を点呼、掲示、業務習得での周知（如意、中川、鳴尾）
平成25年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ドライブレコーダーの活用拡大 ・各営業所間の情報共有と水平展開 ・間違いやすい地点等での注意喚起 ・他都市、他事業者の取り組みの調査継続 ・車検証チェック体制の再構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフダイヤ板の工夫 ・ハザードマップを作成し、乗務員に情報提供 <p>24年度までの取り組みを全営業所に水平展開し、継続実施</p>
平成26年度	<ul style="list-style-type: none"> ・点呼支援システムの本格導入 ・自動音声案内放送による注意喚起 ・安全確認放送装置の先行導入 ・基幹バスレーン赤塚交差点手前バス停での注意喚起 ・9月新たな運行ミス等の防止対策の策定 ・10月外部有識者による運行ミス等防止対策検討会の開催 	25年度までの取り組みの継続実施

4 現状・課題

局長による現場職員との意見交換や直接の指導、または研修・個別指導などの実施により、職員の意識の浸透・向上に努めてきたところであるが、運行ミス等の削減といった具体的な成果は表れていない。

一方、法令違反を起こしたり、運行ミスを繰り返す職員も一部存在するため、全職員を対象として同じレベルで対策を検討すべきかが課題である。



- 職員全体の意識・意欲をどう向上させていくべきか
- 複数回ミスを起こす乗務員に対する対応をどうすべきか
- 各事象に対する要因別サポート体制をいかに強化していくかについて検討していく。

5 防止対策の視点、方向性

(1) 職員が前向きな気持ちで業務に取り組むことができる職場環境の構築

【具体的な取り組み】

- ・ モニター調査により優良な乗務員を抽出し、サービス態度への激励などを実施
- ・ 運行ミス防止模擬訓練や乗務員グループワーク研修の実施などによる自主性・主体性・積極性の向上
- ・ 本庁役職者と現場役職者及び乗務員等を含めた情報交換の実施

(2) 複数回ミスを起こす乗務員に対する教育、個別対応の実施

【具体的な取り組み】

- ・ 惹起回数や内容に応じた段階的・継続的な指導・教育
- ・ 研修・個別指導などを実施しても効果が出ない人への対応

(3) 乗務員が間違いを起こしにくい環境を整え、サポートする仕組みの構築

【具体的な取り組み】

- ・ 運行支援システムの導入
- ・ 確認事項、手順などを定めた乗務マニュアル、指導マニュアルの作成
- ・ 始業点呼の実施方法・執行体制などの改善
- ・ 所要時分、回送時分などの適正な仕業ダイヤの改善

(4) 運行ミス等防止対策の進捗状況等の進行管理

【具体的な取り組み】

- ・ 外部有識者の意見を踏まえながらの防止対策の効果検証・進行管理
- ・ 防止対策の効果検証・進行管理の見える化