

第2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31日（金） 9時30分～12時00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、中村嘉宏氏
- 【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】 三芳交通局長、鬼頭交通局次長、眞野自動車部長、早川自動車部主幹、宗田自動車運転課長、事務局職員
- 【傍聴者】 1名
- 説明資料** 【資料1】 市バスの新たな運行ミス等の防止対策
【資料2】 市バスの運行ミス等の概要
【資料3】 運行ミス等の要因・背景・防止対策

議事

【事務局】（資料説明）資料1 ～ 資料3

【座長】

ご説明ありがとうございます。今回は構成員のみなさまからのご意見・交通局の考え方等を議論して、第3回のとりまとめに向けて深めていきたいと思っております。資料で具体的な取り組みが示されたと思いますが、皆様の専門の立場からご意見いただきたいと思っております。過不足や方向性が違うなど、いろいろあるかと思っております。また、営業所を視察されているかと思っておりますので、そのときに気付かれたことなどもご発言いただければと思っております。今日はだいぶ時間を取っていただいておりますので、よろしくお願いいたします。

【A 構成員】

資料3について、具体的な取り組み等という中で、少しお話させていただきます。

先般、弊社の取り組みということで、「なぜなぜ分析」や「誰が・具体的にいつまでに」ということで、議事録も利用させていただいておりますが、その中で、結論的なことで、緑営業所へ訪問したときの事例でもありますが、スピード感がないと感じました。この検討会の趣旨が、「今まで取り組んできたこと」・「来年度から」ということかもしれないのですが、今日明日やるということは難しいかもしれませんが、何も平成27年度からではなく、年明けからでもいいのかなと感じたのが一つでございます。

営業所を訪問した際にも感じたことですが、やはり「なぜなぜ分析」が大事だと思います。私はどちらかというと交通事故の実務をしています。事故を起こした者に対し

て、「なぜなぜ」とやります。簡単ではありません。最終結論まで、1・2時間ではできません。しかし、そこまで踏み込んでいかないと対策というのは講じられないのかなと思います。あと、資料の中では平成27年度からということですが、具体的に「誰が」・「いつ」などが無いのかなと。例えば、マニュアルという言葉がありますが、これを作って使うということになります。では、これをいつまでに作って、いつから使うのか。当然、平成27年度からならば、年明けぐらいにはまとめなければいけない。そして、その内容を落とし込むのに1か月くらいかかるとすれば、3月にはそうした落とし込みをしなければいけない。そして4月から始める。そうした具体的な数値がないということ。

スキルアップ・知識の習得というのがあります。では、どのようにやるのかということ。弊社におきましても、オペレーションの部分など、交通事故以外にもいろいろなミスがあります。弊社では、6年程前から、こうしたスキル・知識を上げるために、「スカット」ということに、月1回、取り組んでいます。これは、道路交通法や一般常識、オペレーションのミスの部分などのスキルアップやアンケートを行い、正解率の悪いものについては、再度、出題するというかたちで取り組んでいます。

【座長】

何かあればまとめて交通局から言っていただくとして、構成員Aのご意見に合わせてでもかまいません、あるいは少し違うことでも構いませんが、いかがでしょうか。

【B構成員】

乗務員による要因というときに、不注意や思い込みなど、乗務員の意識や動作を改善するべきとあり、なるほどと思いがちですが、不注意というのは、原因ではなくて結果です。結果として人間が不注意になるのです。バス停を通過してしまったなどだけを問題として取り上げてしまうと、基本的なところが根本的に直らない。例えば、30分・1時間も注意力が続くわけではない。私もそうですが、一瞬、他事を考えてしまって、30秒間や1分間、話の内容を聞き忘れることがあります。ずっと緊張しろということがなかなか無理なので、それを不注意として責任をつけてしまってもうまかない。その不注意への対策をどうしたらいいかということだとすれば、注意力が落ちているときに、注意を引きつけるための、例えば、基幹バスレーンの赤塚交差点内にカラー舗装を施したということなど、注意力だけに頼るのではなく、サポートするようなかたちのカラー舗装をする、交差点手前のバス停に注意喚起を掲出して補うというように、人間の注意力が落ちた時にカバーするというようなことに取り組んでいかなくてはならない。だから、今回の場合であれば、いろいろなかたちでミスを起こした人を惹起者ということで、頻発者がいるからといって、頻発者だけの防止対策ももちろん必要ですが、そこだけを原因としてしまっはまずいということで、その人間の行動の基本をまず考えて、それに対する対策を打たなくてはならないと思っている。そういう意味で、不注意は原因ではなく結果。注意力を維持するのは大変なので、運転士は、運転中にいろいろなことを考えてしまう。そのときには、不安だとか体調

が悪いなど、いろいろな理由があるとは思いますが。家族に病人がいたりなどの心配事があると、結構、そんなことが運転中に頭に上がってきて、肝心の運転に集中できなかつたりする。そうしたことも含めて、全体的に運転士の行動面からきちっと押さえておかなければならないと思います。

【座長】

はい、ありがとうございます。交通局は何かありますか。

【事務局】

A 構成員と B 構成員からお話をいただき、ありがとうございました。

スピード感がないということについては、大変、申し訳ないというか、後手に回っているなど思っております。実は、我々としましても、平成 25 年度の後半から、バス停に注意喚起のステッカーを貼ったり、案内放送の中に「この先、右折です」という放送の挿入、運行ミスが起きた際の対応マニュアルなどということで、できることから対策をとってきたところですが、しかし、先ほど、局長からも話がありましたとおり、今年度の前半の部分では、なかなか数字として効果が表れてきていないというところがありまして、さらに次の対策をどんどん行ってもいいものかという迷いがありました。その上で、腰を据えて対策をとということで、矢継ぎ早の対策というようになっていないのですが、ご意見をいただきましたとおり、例えば、マニュアルは早目に準備をするなど、平成 27 年度に限らず、これが良いというものについては、どんどん取り組んでいきたいと思っています。

知識の習得ということに関しましては、月に 1 回、テストといたしますか、問題を出して、勉強されているということでございましたが、交通局では、毎月 1 回、業務習得という時間の中で、運行ミスや業務知識、事故防止などに関する基本的な問題を出しています。そして、特に出来が悪かったものについては、改めて出題して、習得を図るという仕組みがあります。

注意力がなかなか持続しないということに関しましては、わたくしどもも、そのように思っています。先ほどもお話ししましたとおり、まずは、ここが注意力を発揮するところということ、なんとか注意喚起したいということで、路線誤認の多いようなバス停の車道側の約 200 か所で、行先注意や経路確認といったハンドプレートを掲出し、ここでもう 1 回スタッフダイヤ板を確認してくださいというようなことを取り組んできました。また、案内放送の中に、お客様への案内を兼ねて、乗務員の注意力を喚起するという放送を考えています。その上で、なかなか効果が現れていないということもございまして、資料の中でもご説明しました、運行支援システムというようなものも考える必要があるのかなと考えているところです。

【座長】

A 構成員がおっしゃったのは、そういう感じではなくて、私が入るのも変ですが、すぐやれることはすぐやる、あるいは、すぐやらなければならないが、準備に時間のかかることはすぐ準備に取り掛かる。全体のスケジュールのようなものがあって、そこに施策を入れていくということではないでしょうか。バランス感のようなことだと思うのですが。

【C 構成員】

まず、交通局からの説明で、いわゆる件数が減っていないという話がありました。あまりこの件数が減る・減らないということばかり追い求めてはならないのかなと。運行ミスと件数の前にやらなければならないことがあって、その結果として出てくるものなので、それをどうするかという問題だと思います。ちょっと突飛な言い方ですが、安全マネジメントの中で PDCA というがありますね。一度、各営業所で、「C」から始めてみたらどうかと。自分の職場を、自分で点検をするといいますか、見つめてもらうということで、実態がどうなっているかということ。これがまず一つ目。

それから、二つ目は、平成 13 年に国土交通大臣の告示で、いわゆる指導監督の指針というものが出ています。その中で、一定の教育と特定の者に対する教育というのがありまして、1 年間でどういう教育をするべきかが、あの中で謳われているわけです。ああいう教育というのは、きちんと定期的に行われているのかどうかという問題ですね。これが教育指導の考え方ということですが、その教育指導をもっと徹底的にやるべきではないかなという感じがします。

【座長】

はい、どうもありがとうございます。他に何かございますか。

【事務局】

今、おっしゃっていただきましたように、まさに「C」から始めてみてはどうかということで、我々としても、つい結果を求めたいという思いから、いろいろな対策を次から次へと打ってはいるのですが、実際に、効果検証がなかなかうまくいっていないというところがございます。そこで、局長からも、いい対策はどんどん水平展開を図って、効果のないものはやめるといって、スクラップアンドビルドでやっていきなさいというお話をいただいています。そここのところが課題と思っていまして、今、まさに、模索している最中でございます。いい対策ができれば、いいものはどんどん進めて、悪いものはもうやめていきたいと思っています。

研修に関しまして、事故については、やはり、複数回惹起する者についての研修というの、今まで、いろいろ取り組んでまいりましたが、運行ミスというのは、少し取り組みの浅いということもありまして、体系的な研修というものが、まだ構築できていませんので、今回、対策の中で、段階を経た対策ということも盛り込んでやってきたいと考えているところがございます。

【D 構成員】

あまりまとまらない話になってしまうかもしれませんが、先ほどからもご意見があったように、短期的に減らすことはできないと思います。むしろ、短期的には増えるかもしれません。というのは、やはり、気にしますからね。気にすると、むしろやってしまうということはあると思います。だから、そのことよりも、なぜそれが起こったかということ、実際にそれを起こした方と、あるいは、同じような環境を共有する皆さんできちんと話し合い、因果を明らかにして、どういう対応が有り得るかということをやっていくということ。それから、その情報を局内で共有できるようにすることがまず大事なのではないかと思います。そういう意味で、例えば、方向幕の間違いというのは、私も実際に確認させていただきましたが、確かに間違えやすいです。いろいろと複合的な原因があると思います。一つ一つの運行を、すべて出庫時に入力するということですが、確認していても入力間違いはあるかもしれない。その間違いというのは、単純に間違えるということもあるし、そもそも、例えば、同じ発着で違う系統、あるいは、特に、名古屋の市バスでは、系統名が何とか 11 や何とか 12 などばかりなので、それも間違えやすいとかですね。系統だけでは間違えてしまうので、発着も見なければならぬのですが、「系統は違って発着が同じ」や「系統が同じで発着は違う」などもあるので、それで間違えてしまうとか。これは特殊なことかもしれませんが、混成の話がありましたけど、通常は、「同じ系統で往復して、次は違うところを往復」というパターンだと思いますが、実際に確認したものは、「往復して同じ系統をいき、着いたら違うところへ行く」という 1.5 往復のパターン。この場合、普通、「往復」で入力していくものが、「行ってから違う系統に行く」ですから。特に注意すべきところということになります。あの運行表では、それがわかりにくい。だから、単純に 1 番目はこれ、2 番目はこれ、3 番目はこれと書いてあって、例えば、3 番目から 4 番目は全然違う系統になるが、そのことの注意喚起がない。多分、そういうことは、その時、実際に運行される方が気付いて、やはり、これは、赤字などで、ここからは変わるので注意が必要などと書いておいた方がいいのではないかとこの話は、きっと出てくると思いますし、それで改善するものもあると思います。大事なのは、日常の基本的な動作や確認事項などをきちんと行っていれば、自動的にではなくても、大体あぶり出されてくるようにしておかないと、偶然に気が付いたということばかりでは、非常にまずいと思う。全体的な印象として、個人の技量に頼っていて、組織全体でどうやってそういうものをあぶり出して見つけるということがない。注意しなければならないのは、バスの運転士というのは、例えば、私がやろうとしてもなかなかできない難しい仕事なので、逆に言うと、「自分はこれだけ難しいことをやっている」と、ある種の過信があるのかもしれませんが。ですが、難しいことをやっているということは、人間なので、必ずどこかで間違えるし、多い少ないはありますが、いろいろな要因があるので、手順の見直しや混成ダイヤの見直しなど、なるべく個人が間違えにくいようにするというをやっていくかなければいけない。ともすれば、「いや、自分は自分のノウハウで」や、あるいは、そういうことをやらないようにいろいろ注意するなど、閉じてしまったところで解決しようとし

ているのならば、実はそれはおかしくて、特定の個人だからできるとかできないではなく、あるレベル以上の方だったら、皆が同じような手順でやれば間違えないということやる。そして、そういう風にやることこそプロということをきちんと植え付けないといけないということを全体的に思いました。細かく言い出すときりがないので、レベルの高い人向きの手順なのかなと。難しいことをさせているというところがある。方向幕のこともそう。それに関連して、経路確認というのを、100 数十か所に貼ったということですが、ああいうのは、間違えやすいところでは、昔からあったと思いますし、経路なんかは全国的にもよくあるのですが、「ここから左へ曲がる」や「この系統は真っ直ぐ」という表示を路側に置いてあるなど、昔からあったと思います。非常に稀でしたので、逆に注意喚起になっていた。これが 100 数十か所にも貼られたら、そこら中にあるので、単なる景色になってしまう。私も見ていて、確かに最初は、「あ、貼られたな」と思うのですが、一年も経てば景色と同じなので、内容を見なくなり、結局、やらかしてしまうということが出てくるのではないのかなと思いました。そういう注意喚起は、本当に喚起させるような仕組みが必要で、注意ではなく、景色のように当たり前になってしまっただけでは良くない。実際、そのことは、例えば、点呼を見ていた時に、法令順守や安全確認を怠らないようにと皆さんに毎日言い続けると、それは単なる「おはよう」や「こんにちは」の挨拶と同じで、点呼というのはそういうことを言うことになっているからというようになってしまう。点呼ひとつにしても、やり方をもう少し改める必要があるのかなとも思いました。皆さんもそういうところをご覧になられたかと思しますので、どうお考えか伺いたいのですが、私は朝の 5 時に営業所へ行って、一番出勤の多い 5 時半から 6 時・7 時ぐらいを見ましたけど、流れ作業に近いと感じました。流れ作業の中で、特に、出庫で全然違うところへ行ってしまったということがあったので、きちんと確認することをやられている。これは、そういうことがあったので、それを改善するために確認して、しかも復唱するというのをやりましたということで、ある種の PDCA が回っているのですが、それを 100 人単位で、ほぼ流れ作業的に行わなければこなせないということですが、そういうやり方でやるとしたら、実は、そういうことこそ、ミスや安全の軽視そのものである可能性もあります。点呼にそんなに時間が取れないのは仕方がないとしても、そこで何を言うか、何を伝えるか。たくさん言っても意味がなく、1 つか 2 つしか伝えられないので、時期に応じて、きちんと重要なメッセージを投げかけるということなどをもっと工夫する必要がある。そういった管理者側のやり方の検討も必要で、そのためには、運転士がその点呼を受けたことで何を感じるかということをよく聞いて、どうすれば目が覚めるか、やる気が出てくるかということをお話しなければいけないと思います。まだそういう議論をしておらず、組合ではいろいろなことを考えておられるということをお伺いしましたが、管理する側とされる側で、それぞれ何をすればいいのか、お互いがどう感じていて、どういうコミュニケーションをとることがいいのかということには至っていない。これは、今、考えられているようなグループワーク研修に関して、乗務員グループワーク研修だから、乗務員だけでももちろん議論して、「ここは危ないから気を付けよう」や「ヒヤリハット」など、そういうこと

も確認できるかもしれませんが、管理する側と管理される側で、双方が何を考えているのか・どう伝えたらいいのかということのコミュニケーションも必要で、点呼がその典型的なところでは。始業点呼と終業点呼をどうするかというやり方の改善ということも思った次第です。

営業所の視察は、2か所に行ったのですが、その2か所でも考え方が違っているところが結構あった。確かに、それぞれの営業所・地域の状況、あるいは、運転士をかなり固定しておられるなど、いろいろあるのですが、安全の大切さはどこの営業所でも同じはずなので、地域の特性によって違うところもあるけれど、8割方は同じでなければいけないように思います。いろいろなところを回って、それぞれがバラバラだとすると、これも少しおかしなことなのかなということも思いました。まだ2か所しか行っていませんが、2か所でも違っているような印象を受けたので、いろいろな手順や確認などのいいところを営業所間で横展開する仕組みを考えた方が良さかなということも思いました。

【座長】

はい、ありがとうございました。

【事務局】

方向幕の入力で間違いやすいというお話をいただきました。これにつきましては、例えば、1回で入れることができるような方法はないかなど、ヒューマンエラーをより起こしにくいような仕組みを考えていきたいと思っています。

スタッフダイヤ板の工夫につきましては、まさに、現場の職員の方から、こうした方が良いのではないかという意見をいただきまして、いいところいろいろと取り入れたものにしていこうと取り組んでいるところです。先ほどの、曲がる箇所は色を付けたりなど、間違いにくくするような工夫も盛り込んで、どのようなスタッフダイヤ板にできるのかということを検討していきたいと考えています。

点呼で何を伝えれば乗務員の目が覚めるのかとか、きちんとしようという思いが伝わるのかという点で、グループワークの活用のお話もいただいたところですが、我々としても、本庁職員が出向いて、グループワークの中に入りながら、ディスカッションしたいと考えておりますので、ご意見をいただきましたとおり、乗務員に議論していただき、どんな点呼をすれば心に残るような点呼ができるのかということも含めて、検討・話し合いができればなと思っています。

【座長】

点呼の話はなかなか書きにくいと思いますが、重要なので、報告書の中にどう書くかは別にして、テーマとして議論をすべきだとは思っています。あるいは、そもそもの前提として、運行管理者の登用や職制など、組織的な問題があるのかもしれない。点呼自体、どういうふうにするということをマニュアル化するものでもないと思いますので、その辺は、一つのテーマかなと思う。

スタッフダイヤ版ですが、個人的な印象では、点呼とスタッフダイヤ板は基本的な2大ツールで、とても大事なものだと思うのですが、ダイヤ版は今の状態でも割と統一されていますよね。これだけ大きい会社で、基本的には、全営業所で同じ形を使っているにもかかわらず、今回、さらに統一することなので、そこまでするのがいいのか。だからこそ統一した方がいいものもあるかとは思いますが、逆に、営業所ごとに工夫させたり、あるいは、もっと細かい単位での見極めというのが大事なのかなと思います。

【C 構成員】

点呼の話が出ていますが、私が講師をしています自動車事故対策機構では、一般講習のテキストで、また点呼を取り上げています。点呼の話は、基礎講習の方ではしばらく行っていましたが、一般講習で再び取り上げられています。この背景が何かということ、私なりに推し測って見たのですが、おそらく、点呼が確実にやられていないのではないかなと。大きい事業者も小さい事業者も、運送事業というところが、やるべき点呼を確実にやられていないのではないかなと。点呼というのは、どういう表現をしているかということ、「水際の事故防止」です。もし、防止対策に付け加えるのであれば、緊張感を持たせるための点呼ということで、何かできないものかなという感じがします。

【座長】

他都市の取り組みになりますけど、点呼で、とりあえず、最初の一仕業目だけは間違えないようにするというか、それだけでも何割かはミスが減るわけですよ。なので、できることから取り組んでいくということが必要なのかなと思います。

【A 構成員】

今、D 構成員から、毎日、同じ安全の指導の言葉では、おはようございますと変わらないという、ちょっと他人事ではないというような話がありました。当然、国土交通省からの指導でも、確実な点呼というのがありまして、法令項目に応じる確認事項は当然やらなければいけない。ただ、それだけではいけないということで、弊社の取り組みを紹介させていただきます。当然のことと思われるかもしれませんが、必要最低限の法令項目は確認しています。現在、ドライバーは9,000人近くいますが、じゃあ今日は何に注意するのか、当然、季節的なことや雨降りの時、あるいは、同じようなところに同じように行っているのですが、その日の体調、週初めや週末など、日々、異なります。それに対して、やるべきことは1から100というようにたくさんあるのですが、その中でも、ポイントを絞っていこうということで、今日は具体的に何ということを書かせて、点呼執行者に読み上げ、「いってきます!」、「いってらっしゃい!」という形で取り組んでいます。市バスは、出発時間帯が幅広いと思いますが、弊社はトラック事業ですので、8割9割が出発するだいたい9時ぐらいから、これも当然のことと思われるかもしれませんが、市バスでもすでにやられているかもしれません

が、門前督励です。玄関で、「行ってらっしゃい！で、今日、事務所でさっき何て言った？」、「や、今日はこうでこうですよ。」と、すぐに答えられる人や「いや、あの、その」という人もいるかもしれないのですが、そういった取り組みを2年前から始め、書式を1年前に見直し、現在に至っています。当然、トラックには方向幕はありませんので、確認する必要がないのですが、朝から晩まではできないと思いますが、例えば、そこで方向幕をチェックすることで間違いに気づくことができます。点呼については、本当にもうマンネリ化するので、難しくやるのですが、例えば、事故事例について、国土交通省のホームページにも掲載させていただいたのですが、事故が起きれば、その日のうちに各支店に発信します。全員に周知するのにだいたい3日4日はかかるのですが、その時には、例えば、名古屋支店で事故が起きました、状況はこうでした、と1から10まで載せることはできませんが、じゃあA君、君だったら、どのようにこの事故を回避できた？B君だったら？ということで、他人事にならないよう、自分だったらどうするという形で個々の意見を聴き、個別点呼で出たいろいろな意見を、その後の全体点呼で、こういったいろいろな考え方があったよというように披露する点呼をしています。

【B 構成員】

緑営業所へ視察に行かせていただいたのですが、営業所の窓口で点呼を見させていただいてびっくりしました。先ほどもD構成員がおっしゃっていたのですが、とにかく情報がいっぱいあって、毎回見ても、同じような情報だとすれば、その情報は情報として生きてこなくなる。本来注目すべき情報は、全部、図として映らなくてはならないのですが、すべて地になってしまっていては、パッと見るだけです。その中で、どうやって情報として人間の注意力に引っかかるようにするかということを考えなければならない。そういう意味では、例えば、運転免許証不携帯についてこういうことがありましたよと、今日の注目すべき情報としてクローズアップするような表示をしないと無理だと思います。先ほどの、経路途中でのハンドプレートの掲示でも、毎回毎回では、図だったのが地になってしまいます。人間の場合、ミスがなくすというのは無理なので、いかにしてミスを少なくするのかということを考えなければならない。そのために、環境要因として、このようなことをサポートしなければならない。窓口の掲示の多さにびっくりしたのです。これをすべて毎回見るわけがない。すると、何が必要なのかとか、この点に注目して欲しい、他の営業所ではこんなことがあったなどを特別にアップするようなところを作り、そこは必ず見てもらうというようなことをしなければ無理です。あれだけの情報を毎日見ているということはありません。その中で、情報を伝えなければならないので、きちんとした情報板のようなものを作るとのことと、もう一つは、あちこちで起きた良い情報も悪い情報も、水平展開しなければいけないと思います。水平展開が上手くいっていないという気がします。だから、例えば、うまくいった事例・良い事例として3つ、これだけは注目してくださいということを各営業所に展開する。それから、こんなまずい失敗・事例がありましたよということを展開する。私がびっくりしたのは、転回場、

あるいは、車庫に入ったら、お客さまが車内で寝ていたという話を聞いて、何故と思いました。朝礼などでやっているのかもしれないのですが、その情報について、確かに、どうしてそうなったかということ具体的に話すのですが、入った情報をただ話ただけでは注意喚起はされない。そういう意味では、例えば、バスの車内での高齢者の転倒事故防止対策なども、人類働態学会という学会が国土交通省から委託されて、全国の複数のバス会社で調査したのですが、その調査結果を基に対策を立てて、今ではそれを車内で放送したり、掲示をいっぱい出したりしている。そして、ドライバーは、車内で放送が流れているので、逆に言えば、停留所に着く前に席を立てしめる乗客に、また発車前に乗客に座ってくださいということを、改めて、もう1度注意ができるのです。そうしないと、転倒事故になってしまった時に、自分の責任だからということとはなかなか言えないと思うのです。そういうサポートをしてくれたのなら、申し訳ないですけど危ないからということをお客様にもう一回繰り返し注意喚起ができるのです。全く同じことで、悪い事例の場合どのように対処したのかということ、営業所で朝晩に情報の提供があれば、運転の直前なので、気が付くということがあると思います。掲示板でも同じことだと思います。

【座長】

営業所の視察は、皆さん行かれたのですか。営業所を視察された点で何かあれば。

【事務局】

営業所を視察していただいた際のご意見の一覧はあります。緑営業所では、B構成員からご意見をいただいてから、所長級の会議で、直ちに情報を整理するようという指示はいたしました。恐らく、D構成員にご覧いただいたときは、かなりきれいになっていた状況ですが、D構成員がどのようにご覧になったのかということは気になっています。

【座長】

用語みたいなものは、壁にベタベタと貼るのではなく、例えば、私が知っている別の会社では、お手洗いや廊下など、別の所に貼っているところもある。

【事務局】

確かに、あれもこれもと注意する側の意識としては、どうしてもあれもこれも言いたいという結果だとは思いますが、確かに、乗務員がそこに来たときに、何が変わっているのか見つけるのが難しいという状況にはなっています。例えば、緑営業所では、普段は全くないのですが、運行ミスを防ぐのには、点呼場の前に、普段は無い掲示板を設置して、普段と様子が違うというようなことで注目を集めるということをやっています。また、点呼の際に何を伝えるのかということですが、基本的には、流れ作業のように助役から一方的に伝えて、乗務員は受ける一方というような感じでしたので、確かに、朝一番から出庫を間違えてしまうということもありました。そのあたり

は、スタッフダイヤ板の一番上にそういうことを書くだとか、乗務員に、まず一番の運行を称呼させるといった取り組み、また、何を伝えたらよいかという部分もあるのですが、乗務員がスタッフダイヤ板を見て、「今日は混成なのでここで気をつけます」というようなことを乗務員から言わせる営業所もございます。

【座長】

はい、どうもありがとうございます。ここままで何かありますか。

【中部運輸局】

第1回検討会の際に紹介させていただいたとおり、7月から8月にかけて立入調査をさせていただきました。その時に、始業点呼の実施方法ですとか、運行ミス防止するための確認方法やチェック体制など、運行ミス防止に対する意識の徹底・共有、路線誤認の発生する複雑なダイヤの構成、そういったところについて指摘させていただきました。今回、資料の中で、こちらの指摘を取り入れられていただいているところもありますが、そちらもまた、検討会で議論していただきたいと思っています。

【座長】

ありがとうございます。私も少し発言したいことがあります。運行ミス等を複数回起こした乗務員への対策に重きを置いています。これが良いのか悪いのか、ちょっと気になります。確かに回数の多い乗務員はいるのですが、もしかすると、これにあまり気を取られない方がいいのかなと思いました。それと、統一するべきものと差をつけて競わせるものの、見極めみたいなのをしていただきたいと思います。今回の対策も、比較的、統一する方向に向いているという感じがします。この市バスの台数だと、日本で3番目くらいに大きいのですかね。非常に大きいにもかかわらず、無理にということがいいのかなということも少し感じました。また、途中であまり話が出ませんでした。小集団も大事な事柄です。お配りいただいている資料で、グループワークというのそうだと思いますが、公営バス一般に、これらもちょっと欠けているというの間違いがないと思います。過去に行っていたがやめたのか、あるいは、小集団はあるけど、班自体がないですね。だから、その前提になる組織づくりからいって、かなり時間と手間がかかることなのかもしれません。それを簡単に書いてしまっているだけというように見えます。なので、組織面や給料なども含めていろいろあるのかなという気がします。職制面で課題ありという感じです。

【事務局】

出勤時間が似通ったもので、「組」というものが6組ほどあります。組長という者がいますが、中川営業所のように大きな営業所になると、乗務員が200人近くいますので、1つの組で35人くらいになります。それが小集団と言えるかどうかはわかりませんが、この中で小集団活動ということが書いてありますけれども、その「組」というよりは、業務習得という、乗務員を教育する場がありますので、その中で集まった

者の中で、共通する課題について解決策を考えたり意見を出したり、そういうところから手を付けていきたい。確かに、言われる通り、どういう形でやっていくかということでは、自発的に回っていくという姿が一番好ましいと思いますが、そこまでどうやって本庁の方でサポートするのかということが課題かなと思います。

【座長】

職制を変えるなどしなければできないとすると、相当難しい。ただ、そういうことなしにやれるのかなと。続けて恐縮ですが、緑営業所の運転士と1時間ほど話させていただいたのですが、問題意識はきちんと持っていました。指導運転士ということで当然という感じもしたのですが、皆さんが発言されているように、営業所の上司や本庁に情報がうまく伝わっていないという状態があるようで、組織的な問題があるのかなと思いました。皆が紛らわしいと言っているものが紛らわしいままになっているというようなことなど、レポートにも出てくると思うのですが、そういうところなどです。そして、コストを考えずにやるというのは滅茶苦茶なので、例えば、混成ダイヤをやめるというのですが、それで交番が1つ増えてしまったら、交代もあるので、365日で考えると、1,000万円どころではないのですよね。その結果、仮に運行ミスが1回2回減ったとしても、それが何千万円もかかってしまうというのはあり得ないことなので、そういうことも少し考えていただく必要もあるのかなと思います。

【事務局】

混成ダイヤの解消と言いますか、実は、間違いやすい組み合わせとそうでない組み合わせがありまして、混成ダイヤをすべて無くすということは、効率に反することだと思い、現実には難しいのではないかと思います。ただ、先ほど言われましたとおり、起点と終点が全く同じものを組み合わせたり、途中の経路だけが若干違うだけというのは、やはり何かの拍子に間違えてしまうということはあると思います。そういったものに関しては、組み合わせを全く変えるなど、いろいろと混在する形ではなく、前半と後半できれいに分けられないかなど、そういった形で間違えないように整理をする。

【座長】

シンプルにしても、上りも下りも分からなくなってしまうような状態で運転しているということになってしまうのも善し悪し。短距離のピストンみたいになってしまうと、運転しにくいということも聞くことがあるので、実態に即してという感じで解決していただくことを希望します。2 順目では、方向性というところで、対策の方向性に繋がるような意見を伺いたいと思います。資料3に基づいて、この箇所のご意見を伺うことと漏れている点、逆にこれはいらないという点など、次回で最終回になると思いますので、ご発言があれば伺います。

【B 構成員】

私も気にしていたのですが、ミスを複数回しているという人が問題だということで、複数回惹起者ばかりに焦点が当たっている。昔から言われていることですが、交通事故を頻発する人が問題ということで、そういう人だけに対策を打てばよいという訳ではない。人間はミスをするものだということを前提として、ミスを犯さないようにサポートしていかなければならない。座長もおっしゃいましたが、全く同じ系統番号を使用している。普通は、発着をそれぞれ別々に作る。緑営業所が後からできた営業所ならしょうがないのですが、そのまま使用している。スタッフダイヤ板にしても、細かい所を少し工夫すればミスをしなくなるのをそのままにして、ミスを個人の責任として、何回も起こしていると注意するのはよくない。バスの運転ですから安全第一なのですが、問題は、今、運転士にもいろいろなことをしてもらわなければならない。バスの中で意識を変えてもらわなければならない。バスの運行といったときに、サービスも大事だよということ。なので、例えば、バス停を通過してしまっただけということになる。公共交通機関として、バスが正常に運行されることが大事なのだということを解ってもらわなければならないことは確かです。そこで、運転士全員に共有してもらおうことができるようにしなければならないのであって、特定の人に怒るようなことをしても、それは無理だと思う。そういうことを少し考えていただくと思います。

【事務局】

資料1の4番の書きぶりが悪かったのかもしれませんが、現状と課題の中で方向性として3点書かせていただきました。職員の意識・意欲をどう向上させていくか、複数回起こす職員をどうするか、それから、要因別のサポート体制をいかに強化していくかということ、すべて同列というか、2番目の複数回惹起者だけを特定してというつもりはなく、全体のヒューマンエラーをいかに1件でも減らすことができる対策をつくるかということと、全体のモチベーションを向上させるかということとの、まさに両輪の対策であると考えております。

【D 構成員】

先ほど営業所内の掲示の話がありましたが、整理された後ですね。ハチャメチャだと思いました。何を見たらいいのか、何が大事かもわからない。なぜそういうことが起こるかということは、結局、そういうことがあったので伝えなければならないから貼るというレベルで考えているということなのです。もっと言えば、組織的に全体でミスをなくしたり事故を減らすためには、何をどのように、あるいは、これを強調する・重点的になどと、今はこれを考えなければいけないとかいうのはあまり無く、とにかく出しておく、出しておけば伝えたことになる、伝えたのだから見ていない、それが意識になっていないというのは、その人が悪いというように、どこか責任転嫁している。もっと違う言い方をすると、自分のやることはやったという考えの人が多い可能性がある。最終的に個人のことであったとしても、その人が悪いということにす

ること自体、少なくとも、その後の事故やミス削減には繋がらないので、あまり意味がないと思います。起こった時に、なぜ起こったのかという原因を徹底的に追及するという事は大事ですが、そこから得られるメッセージを、どうやってわかりやすく皆に伝えるかということが大事で、それが点呼であり、掲示だと思います。掲示については、資料3の4ページからは何も書いていませんが、これは、抜本的にやり直さないといけないと思う。一方で、標語や基本動作の徹底なども大事で、もしかすると、点呼で唱和した方がいいことなのかもしれないなどですね。こういうことがすごく大事で、これによって気分を新たにすると、こういうことが今重要な課題なので、他は見なくてもこれだけは自覚してほしいなど、何を伝えるかということを考えて点呼や掲示をする必要があるなど。一方で、運転士からどのように情報を上げて、それを小集団、あるいは、小集団から全体に展開できるのであれば、横展開するような、ボトムアップの仕組みも必要です。これも、営業所への行き帰りにいろいろ話をした中で、以前の、どうやって事故0・ミス0を目指すかということをやると、不適切な事故処理なんていうことがありましたけれども、結局、隠すとか、起こったらなるべく内輪で処理してしまうというようなことが起こる。これは、結局、数字としての結果を追い求めるから、なぜそれが起こって、どうしたら起こらなくするかということを考えるよりも、とりあえず、何とか上手く回避するかという風に考えてしまったのかもしれないということです。実は、今、運行ミスについて洗いざらい全部洗い出すということは、同じことをやっているのであって、結局、多いと駄目で少ないと良いと。そうではないと思います。多いか少ないかというのは確率論なので、そういう定規はありますし、実際、ミスなどが増えたというのは、統計的に検証しないといけないので、テレビの視聴率と同じことなのですが、確率的なものというのは、ただ数字が何ポイント上がったからという話ではありません。そのことよりも、なぜそれが起こったかという原因を追究して、起こさないようにするためにいろいろなことを改善していく。その改善していく試みこそが評価されるべき。しかし、例えば、組が各営業所に6組あったとして、それぞれでミスの数を競うなど、こんなことをしては全くの本末転倒。そうではなく、その組の中でミスや事故が起きたら、なぜ起こったのかを皆で考える。ここが大事なのですが、どうしたらそういうことが営業所や交通局全体で二度と起こらないか。自分が起こす訳ではなく、また、自分が起こさないのは当然のこと、今でも皆さんやっておられると思うのですが、局全体で起こさないようにするためには、それだけではありません。自分は技量が高いからそんなことは起こさない、自分は何年もミスを起こしたことがない、だけど手順が1つ増えた、全く迷惑だな、と思っておられる人が、結構いると思います。それは、個人としては迷惑なのですが、組織全体で改善してなくそうとしているので、個人としては迷惑という話ではなく、組織全体で減らすためには、そういうことも必要なのだという自覚を持っていたかなくてはならない。もしかしたら、逆に、何か一つ起こったから手順を増やして対策を打ったというように考えておられる人も多いかもしれません。掲示と同じです。何かあったらそれに対して注意喚起をする。掲示をして手順を増やす、チェック項目を増やすということではなくそうとする発想はよくない。そうではなく、手順は

なるべく減らして単純化するということが前提で、その上で、自分だけではなく、皆が間違いを起こさなくするためには何をしたらよいかということに注目をするのが、今回やらなければならないことではないでしょうか。今は何かいろいろ言っている、結局、それぞれ自分が気づいたところを直すのだけれども、やることだけいろいろ増えて、全体で上手く繋がっていないので、複合要因として起こるミスが、実は減らせていないということになるのではないかなと思いました。その中で、この掲示のことも含めてですけど、どうコミュニケーションをとるか、手順をどうするか、システムでどうサポートするのかなどを議論するべきだと感じています。

【A 構成員】

発信物・情報の発信についてですが、発信することは大事だが、発信だけが仕事ではないというのは、常々、私たち管理者が言われていることです。注意したものについては、発信しなければならない。しかし、いろいろな部署がありますので、いろいろなことを注意喚起したい。そこで、以前、現場でアンケートを取ったところ、朝も送られてくる、昼も送られてくる、夜も送られてくる、曜日も関係なく送られてくるというように、本社の縦割りでどんどん何かしらの情報が送られてくると。そんなに送られてもすべて見るができない、何だか分からないという意見がありました。そうした状況で取り入れたことは、やはり、注意喚起は必要で、緊急性のあることは速やかにというのは当たり前ということで別扱いですが、月火水木金とあるので、通常のは発信物は火曜日と金曜日に出すというルールになっています。発信だけが仕事ではないということで、細かく文書で流したところで読まないということ。確かに、今回、緑営業所に行きまして、ひとつひとつ読ませていただきましたが、やはり、どうしても緊急性のあるものと通常の注意喚起など、読み取れないのかなと。「5S」という言葉があり、整理・整頓などのことですが、これは何のためかということを理解していただいて、ISOの観点からも、いろいろ整理整頓という形で取り組んでいます。可視化にしても、当然、以前は手書きで文書を書いていたのですが、今はそんな時代ではないので、写真やデジタルなど、目に飛びつくようなものがありますので、そういうもので送って、いかにリアルに状況を伝えて注意喚起をするかとかいう発信に取り組んでいます。

【座長】

ありがとうございます。この検討会自体も、細かいテーマが山積しすぎて、今の話に当てはまるような事象が無いわけではないのですが、よろしいでしょうか。とりあえず、この問題は、これは使わなくていいのではないかなというものがあれば決めてしまう整理があるかもしれませんが、何かありませんか。こうしてご意見を賜わっているのですが、後の加工は事務局にお願いするということでもよろしいですか。資料の訂正などもあるでしょうが、これは次回でよろしいですかね。それでは、ご意見をたくさんいただくということで、よろしく願いいたします。今、原因分析という話が出ていますが、事故のケースですと、相対因果関係や賠償などを決めざるを得ないで

すけど、経路ミスなどでは、一般的には、分析・研究を進めていただくことによる波及効果が大事だと思います。原因が何であれ、ある程度は減るなど、そういう方法を考えざるを得ないような気がします。

【B 構成員】

運行ミスに関しては、社会的に大きく騒ぎになってきたということなのですが、この問題、乗務員の方たちはどう思っているかということが気になります。ダイヤの組み方がおかしいなどの指摘もあるわけですから、乗務員にとっては、どうしてこのようなことが起こっているのかということ、本人たちがどう思っているのか、それが分かっていない。なので、それが明らかにされない対策も出てこないのではないかと。自分たちはこう思っているのだが、全然違う状況下で運転させられているというのは困るよということがあると思う。ただ、混成ダイヤは、サービスだからしょうがないのですが、では、そのことについて、担当している乗務員さんと話してそうしているのか、住民の要求だから、営業所の方でやろう、だけど、ダイヤを組んだのだけでも、運行の仕方・運用の仕方について、実際に意見を聴いているのかなど、そういうことがあるのではないかと思います。そういう意味で、やるべきことはいろいろ指示があるが、それに対して、運転をする方として意見を述べ、こういう風にした方がいいやそれは無理だろうなど、検討した結果としてやっているのかということが気になりました。

【座長】

緑営業所で運転士とお話いただくと、運転士は、皆さんダイヤの余裕の話になるのです。ただ、ダイヤに余裕を持たせると、今度は早発が気になるはず。とりあえず、運転士としては、原因と思われていることが最終的な原因かどうかはよくわからないみたいなどころもあるのかなということを感じました。そもそも、この構成員を仰せつかった時には、例えば、経路ミスでも、こういうタイプはみっともないので無くしたいなど、同じ1件でも何か重みがあって、ミッションをいただいてアドバイスや解決策をとった感じがしたのですが、今のところは、事務局からの取捨選択のようなものがない状態で諮問をいただいているので、どういう方向に行くのかというのを、ここで考えるべきだと思います。全部直さなければならぬというものなのか、できることからやるのか、できることは何か、長期的な取り組みとしては何かなど、そんな仕切りですかね。あまりお金をかけずに、これはすぐやる・すぐできるというものは何かありますか。スタッフダイヤ板の研究は直ちに始めていただいて、おそらく、試行錯誤というか、ある営業所でこれをやってみて、違う営業所ではこれをやってみたなどというものを総合して、何か方向性が出るものだとは思いますが。意識改革というものをもう少し具体化するということも、何か方向付けができるとういのですが。

【D 構成員】

資料 2 の 2 ページで事案がいろいろあり、前回、「その他」が大事という話をしたので、「その他」が「運行ミス以外」ということなのですが、実は、「運行ミス以外」の方が重大です。数は少ないとは言え、信号無視が 25 年度 9 件、26 年上期で 6 件ありますが、これは検挙されたものですか。

【事務局】

すべてが検挙されたものではありません。検挙されたものもありますが、今はドライブレコーダーがありますので、お客様から通報をいただいて、我々が映像で確認し、これはいけないというものは、警察へ届け出ています。ドライブレコーダーの映像を確認していただいて検挙される事案もありますし、嚴重注意を受けるといったものも含めて計上しています。

【D 構成員】

信号無視などは、実際は、6 件や 9 件よりもっとあるかもしれませんね。当然、検挙とは、そこに警察がいた時ということですし、そういう苦情があつて調べたということであれば、これは、本当はもっとあるのかもしれない。そういう類なので、もう少し数が多いのかもしれませんが、それは運行ミスもそうなのかもしれないので、議論が難しいところがあるのですけれども、どれが重大で、どれが重大ではないかということは、一律に並べるのはまずい。これは絶対にやってはいけないというものや、全部 0 がいいのは当然だけど、優先度的では上下がある、あるいは、一番困るのは、非常に重大な事故、例えば、死亡事故など、そういうことを起こすのが非常にまずいことなので、そこに至るような可能性が高いものなど。気合いが入っていないのでいろいろなミスを起こすという中で、もちろん、死亡事故などもあるかもしれない。ここまで、なるべく意識や組織、あるいは、個人プレイだけではいけないという話をしてきたのは、このあたりの事案を特定して議論できないという前提に立っているからなのですが、実際にやろうとすると、この事案を、重要度が高いものから低いものまで順にする。あるいは、それ自体は軽微であっても、実はすごく大きなミスや事故を誘発する可能性があるということで、実際にご指摘されているように、軽微なことをやって、それをカバーしようとして重大な結果を起こしてしまうという、例えば、経路を間違えたから U ターンをするなど、軽微であるけれども、何か事起こした時にどう対応するか、すぐ左側に寄せて停まり、営業所に連絡して運行管理者の指示を待つということが基本でいいのかどうかなど、そういうことも検証する必要があると思いますが、そもそも、その重大なミスを引き起こすというような軽微なミスがこの中にあるのではないかという、事案の精査も必要と思いました。そうでないと、効果的な議論にいかない。

【事務局】

今年の春先にマスコミ発表案件で、ミスのリカバリーする中で道路交通法違反を犯してしまったという、営業所には連絡しなければならないや車は正規の発着場所に持っていかなければならないという、何とかしたいという心の表れだったと思いますが、回送先を間違えて、気が付いた直後に正しい出庫先へ行くのに、運転しながら携帯を使ってしまったという。以前には、同じように路線を間違え、対応に急いでしまって、その途中で追突をしてしまったという、似たような事案も起きております。そうした反省から、発生時の対応マニュアルというものをスタッフダイヤ板の裏側に貼り付けまして、何か起きたときには、とにかくスタッフダイヤ板をひっくり返して、何も考えないでいいから、まずはそのとおりにやりなさい、まずは停まりなさい。そして、営業所に電話をして、営業所の助役は、乗務員を落ち着けなさい。そのうえで、きちんとお客さまに説明して、助役の指示に従うように。ということで、研修の中で、皆さん起こしたことが無いとは思いますが、実際に起きていますからということも話しています。乗務員からは、やはり、万が一の時には、こういうものが参考になるということで、そういった事案は無くなってきています。

【座長】

ありがとうございます。今日出てこなかった視点で、もしかしてと思うのは、よくやられていることもたくさんあるということです。他の公営交通と見比べると、例えば、肉声によるアナウンスなどは、私の知る限りでは、とても良いと思います。例えば、経由を何度もアナウンスすることで、間違えないように自分で意識するなど、そういうことをやられていると思うのですが、得意なところを伸ばすような対策も必要なのかなと思います。田舎では、システムが複雑になって行先表示に書ききれなくなると前にボードを出します。そうすると、少しは意識するようになります。路線誤認に関しては、肉声のアナウンスなどをさらに積極化するというやり方も、ハイテクではありませんが、一つの方法なのかなと思います。

【事務局】

肉声によるアナウンスですが、ミスをしない乗務員に聞きますと、確かに、必ず自分でアナウンスをしています。アナウンスをすることで、自分自身のチェックにもなりますし、万が一、勘違いをしていた場合に、違うというご指摘をいただいて、お客様から助けていただける場合もあります。当局としては、乗務員には、なるべくお客様の多い所では、経由などを肉声でアナウンスするということが推奨しているのですが、テープで正しいアナウンスが流れているということもあって、徹底できていないという部分があるのだと思います。

【座長】

少し前に別の場所で似た仕事をした時の印象と同じなのですが、やはり、運転士は、仕事を流れて捉えられているので、突然、ここを右に曲がれと言われて右に曲がるというものでもない。このあたりを分断しないというのか、そういうこともあるのかなと。そういう意味では、スタッフダイヤ板のやり方も、「今日は、最後はここへ行って終わる」ということを意識しながら仕事をさせる方がいいということもあるかなと思いました。

【B 構成員】

先ほど、座長が言われたことで、どういう状況で、どういうことを実施していくかという話についてご意見が出たのですが、事務局で用意してくれた資料3の「運行ミスの要因・背景、防止対策」の中で、ちゃんと整理はされているのですよね。要因や乗務員に影響を与えた外的要因などと分けてあって、その中で凡例があり、平成26年5月15日以降の新たな取り組みと、実際に取り組んできたこと、その中で、これから11月1日実施予定の混成ダイヤの一部見直しなど、順序付けはされている。その中でも、もっと重要性があるという見方もあるのですが、現在の緊急事態からすれば、できることはとにかくすぐに実施することと、すでにやってきたことで、再度、確認の意味で、検討会で検討した結果、こうなりましたということで、きちんとやってほしいということ、改めて、情報として出すということをやってほしいなと思っています。というのは、混成ダイヤの一部見直しというのは、11月1日に実施予定ですから、例えば、今日は10月31日ですから、明日からやってくれるとは思いますが、議論していたから、その議論の結果を待ってからやるということではなくて、すぐにやってほしいということです。そういうことから取り組んでいかなければ、事務局が検討して、また次回の委員会を待っていて、それでやりましょうということで、どんどん先送りになってしまうのはちょっと困るだろうと。できることからすぐやる、昔の松戸市役所ではないですけども、「すぐやる課」ですぐにやってみる、それでうまくいかなければ、朝令暮改になるとまずいという言い方もあるかもしれませんが、やはり、上手くいったものはどんどん伸ばし、ダメな場合は次のことを考えるというのも大事だと思う。考え続けていかなければ先に進まないの、ぜひとも、取り組みはすぐにやってほしい。

【座長】

当たり前のことですが、すぐにできることはすぐにやるということですね。

【中部運輸局】

名古屋市交通局としてのこれまでの取り組みや現状等の認識、あるいは、問題意識がなかなか現場に伝わらない・実現できないなど、そういった危機感をお持ちだと思うので、それを、今回の資料にまとめていただいていると思っています。資料1では、現状・課題・防止対策を挙げられており、それらが、資料3で具体化されていると理

解しています。資料1の現状・課題につきましても、今までの議論などを踏まえると、どういう意図で書かれているか理解できるのですが、今後、防止対策をまとめていくときには、そもそも現状を改善すべくどういったことに取り組んできたのか、その際にどういった問題意識を持って取り組んでこられたのかななどを、初めて読まれる方にもわかりやすく伝わるような形でまとめていただきたいと思います。

【座長】

それでは、一通り、ご意見を頂戴したということによろしいでしょうか。あと1回でまとまるのかという不安はありますが、この時点で、特に何を減らしたいというミッションは明らかにできますか。当然、道交法違反は理解されているとは思いますが。

【事務局】

もちろん、道交法違反につきましては、道路運送事業者として、基本の「き」というところで、あってはならないことでして、ここは何としてでも無くさなければならぬと認識しています。ただ、その一方で、それでは運行ミスはいいということにもなりませんので、やはり、お客様に乗っていただいているということで、正確な運行をしてこそその公共交通機関です。絞り込みというのはなかなか難しいのですが、そうかと言って、どれを選んでというのもなかなか。ただ、対策の中で、方向幕のお話がありましたけれども、そういったものについては、他都市を調べてみますと、ダイヤ番号を入れることにより、すべての方向幕を入力できるというシステムを入れている事業者もありまして、そういったところについては、対策をすることでかなり減らせるのではないかとということも考えており、システム面でやれることや軽減できることはやっといこうと考えております。

【座長】

均一運賃ならば、方向幕や車内の連動しているものが違っていても、そのまま走ろうと思えば走れてしまうようにも思います。

【事務局】

本市は、均一運賃です。

【座長】

均一運賃をやめれば、緊張感が高まりますか。

【事務局】

電子カードを使えるお客さまも非常に増えてきています。バス料金の收受自体も、料金箱で自動的にお釣りが出てくるような形で、名鉄では対キロ制なので、両替をしていただいてから運賃を入れていただくという手間はありますが、乗務員の負担としてはあまり。

【座長】

何をどこまでということがよくわからない状態での議論ではあります。現時点では、何とかその辺りを探りながらご提案をいただくしかないのかもしれませんが、今日いただいたご意見などを踏まえまして、何かあれば事務局の方へ連絡していただければと思います。

【B 構成員】

現場視察でびっくりしたことがありました。運転士が土日のバスの乗車券を販売しているという話です。これはサービスですよ。それに驚きました。市民・利用者の方にとっては、非常に便利でいいということです。これが、結構な仕事で忙しいと聞いて驚いたのですが、徳島大学に行って話をしていた時に、愛知県出身の方がいて、たまたま、緑区に住んでいるという方から、こんな話が出てきました。どんなことを言っているのかというと、「母親が、私はもうすぐ敬老パスをもらうことができる。今は、土日のパスなども買っている。敬老パスをもらったら、栄や名駅に行くと、いろいろなことに使いたい。楽しみにしている。」と喜んでいました。皆さんは、まったく違う発想でバスを利用しているのだなということがわかりました。そう考えると、そういう需要がきちんとあるのだから、やはり、きちんとしたバスの役割を、皆さん方でケアして、市民・利用者の方に、「やはり、市バスは非常に役に立つ」ということを改めて知ってもらい、また、高齢者の人たちがバスの利用を楽しみにしているということを知って、びっくりしましたが、その情報を乗務員さんにも共有して欲しいと思いました。このようなことを考えると、悪いことばかり言われているように思いますが、バスをきちんと運行すれば、非常に有効な交通手段だということを知ってもらえることが出来ますし、バスが必要だと市民の方も思います。ただ、今、騒ぎが出てきたから、市民・利用者から欠点ばかりを集めてきている状態ですが、やはり、期待して待っているという方もたくさんいるというのが分かりまして、そういうことも運転手に分かってもらいたい。確かに大変かもしれないけれども、期待されているということが、現場へ行って分かったのです。また、出身が愛知であるという人から、全然違うところから話が出てきたので、そんなことを考えると、バスは、やはり、非常にいい交通手段だなと思うので、何とかして盛り上げて、皆さま方に利用していただきたいと思います。

【座長】

はい、どうもありがとうございました。それでは、事務局の方で対策をまとめていただきまして、第3回の検討会の草案をお作りいただくということでよろしく願いいたします。ちょっとお時間が早いようですが、第2回を終了します。どうもありがとうございました。