

運行ミス等の事例・要因・防止対策

平成26年度上半期に発生した運行ミス等の事例

【運行ミス】

事案	概要	事案	概要
路線誤認	<ul style="list-style-type: none"> ○名駅22系統を運行していたが、担当ダイヤ名が名駅23系統だったため、名駅23系統と思い込んでしまい、本来、曲がるべきところを直進してしまった。スタッフダイヤ板などでの確認もしていなかった（混成ダイヤ）。 ○誤った経由地を思い込んでいて、スタッフダイヤ板の確認もしなかったため、路線を間違えた。 ○運行経路を意識することなく運転していたため、本来、曲がるとうっかり直進してしまった。 ○車内客からの問い合わせに対応していたら、本来、曲がらなければならない箇所を直進してしまった。 ○交差点手前まで直進と認識していたが、前日には当該交差点を左折していたことと数台の前車が当該交差点を左折したのにつられて左折してしまった。 	バス停通過	<p>(バス停通過)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○対向車や駐車車両などの道路状況に気を取られ、バス停の待ち客を確認しなかった。 ○他ごとに気を取られて降車ランプを見ておらず、降車客扱いをせずにバス停を通過した。
			<p>(バス停誤認)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○3番停に停車しなければならないところを4番停に停車した。3番停への停車を認識していなかった。ひとつ前の運行で4番停に停車（混成ダイヤ）。 ○3番停に停車しなければならなかったが、先に2番停に停車するバスがなかなか到着せず、追い越そうか迷っていたところに当該バスが到着。そのバスに引き続いて2番停に着停してしまった。
ダイヤ誤認	<p>(早発)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○いつも渋滞で遅れているため定刻より早いとは思わず、スタッフダイヤ板での確認もしなかった。 ○出庫時間と発車時間と勘違いし、スタッフダイヤ板での確認もしなかったため、定刻より早く発車してしまった。 ○時分の確認不足と思い込みにより、定刻より1時間早く営業所を出庫した。 	方向幕誤掲出	<ul style="list-style-type: none"> ○誤った行先を入力し、そのまま営業を開始してしまった。思い込みで行先を入力してしまい、出庫前に入力結果や行先表示・案内放送の確認をしていない。
	<p>(遅発)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○休憩中に居眠りをしてしまい、出庫が遅れた。 ○出庫時刻を誤って認識しており、確認もしていなかった。 		
	<p>(回送先誤認)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○スタッフダイヤ板を余分にめくってしまい、回送先を間違えた。 ○ほとんどが同じ回送先のダイヤだったので、スタッフダイヤ板での確認はせず、誤った回送先を正しいと思い込んでしまった。 		

【運行ミス以外】

事 案	概 要	事 案	概 要
信号無視	<p>○信号交差点で、前車が信号の変わり際に停止すると予測できなかったためにブレーキ操作が間に合わず、追突を避けるため右にハンドルを切って前車をかわし、赤信号で交差点を渡った。</p> <p>○押しボタン式横断歩道の信号が赤信号となったことに気付かず、通過した。一般市民からの苦情により判明。バス停に停車していた他のバス車両の動向に気を取られてしまい、信号が変わったことに気づけなかったもの。</p> <p>○時速約 40 キロメートルで走行中、交差点を抜けようとアクセルを踏んだところ、前方の信号が赤色に変わり、ブレーキを踏んだが、停止線で止まり切れないため、そのまま交差点を通過した。その後、巡回中のパトカーが後方より来ていたため、バス停に停車し、警察官に注意され営業を再開した。</p> <p>○交差点で赤信号に変わった事に気付くのが遅れ、停止線で止まりきれないと思いそのまま走行し、約 50m 先のバス停で停車していたところ、交通取締中の警察官から注意を受けたもの。後から警察署へ出頭するよう指示を受けた。</p>	シートベルト未装着	<p>○終点から車庫へ回送する際、約 100m の間、シートベルトを装着せず、脱帽で運行。お客さまからの別件でのご意見に関してドライブレコーダー映像を確認していた際に発覚したもの。</p> <p>(参考：25 年度事案の概要) 25 年度に発生した 5 件のうち 4 件は、先に起こした事故・運行ミス等の対応に伴い、二次的に起こしている。 (交差点付近での事故発生時などに他車交通の迷惑とならない場所までバスを移動するときや、運行ミスの対応において、営業所からの指示に基づいてう回運転を開始した直後など、比較的短距離の運転中に装着していなかったもの)</p>
運転免許証不携帯	<p>○点呼の際に運転免許証を読み取り装置に置いたものの、収納せずにそのまま置き忘れて点呼場を立ち去り、乗務を開始したもの。</p> <p>(参考：25 年度の事案) 点呼後にトイレへ行った際、運転免許証を入れた財布を出し、そのまま置き忘れて乗務を開始したもの。</p>	携帯電話の使用等	<p>○先に起こした運行ミス等への対応に関する指示をした際、当該乗務員は回転場から電話をしている旨を述べていた。 しかし、ドライブレコーダー映像で状況を確認したところ、走行中に携帯電話を使用していたことが判明。</p> <p>(参考：25 年度事案の概要) 26 年度事案及び 25 年度のシートベルト事案と同様、先に起こした運行ミス等への対応時に二次的に起こしている。 (交差点付近での事故発生時などに他車交通の迷惑とならない場所までバスを移動するときや運行ミス等発生時の連絡等において、運転中に携帯電話を使用等したもの)</p>
合図不履行	<p>○車線変更時に方向指示器が動作を終了していたことに気が付かず、方向指示器を動作させないまま交差点へ進入し、右折した。</p>	基幹バスレーンの逆走	<p>○基幹バスレーン（中央走行）を走行していたところ、交差点を通過する際に、誤って反対車線の基幹バスレーンに進入したもの。バス停車前で反対車線を走行している事に気づき直ちに本来の車線に復帰。</p>

事 案	概 要	事 案	概 要
点検不履行	<p>○終点で停車中及び信号待ちの際に、運転席から後方を振り返って車内を見たが異常はなかったため、消灯して回送入庫した。入庫後、運転席を離れて車内点検をしたところ、右側後方より三番目の座席に横たわっている乗客を発見。</p> <p>○終点到着後、車内点検を怠り、待機バースに停車してから約3分間、車内で寝ていたお客さまに気が付かなかったもの。別のバスの降車客が別の乗務員に指摘し、運転席にて休憩していた当該乗務員に指摘して発覚。</p> <p>○終点で車内点検を行わず営業所構内へ入庫。構内待機バースへ駐車し、トイレに行くため、車内点検を行わず前扉を開けたまま車両から離れた。運手席側前から4番目席で寝ていた乗客が目覚め、空いていた前扉から降車し、その場を立ち去った。翌日に当該乗客からの連絡で発覚。</p> <p>(参考：25年度事案の概要) 普段から、終点までの運行中に乗客の降車状況を観察しており、終点では、当然、全員が降車したという思い込みから、ルームミラーや振り返りのみで車内点検を実施したこととしている。</p>	車両流動	<p>○降車停で降車客扱い後、アイドリングストップ機能でエンジン停止。車内点検のために運転席を離れたところ、パーキングブレーキをかけていなかったため、構内の傾斜により車両が流動し、歩道上の花壇に衝突。</p> <p>○バスターミナル内に駐車した際、パーキングブレーキをかけずに運転席を離れたため、前方に流動し、ガードパイプに接触。</p> <p>○終点で降車客扱い後、アイドリングストップ機能でエンジン停止。パーキングブレーキをかけずに車内確認を実施したため、車両が後方へ流動。</p> <p>(参考：25年度事案の概要) 10件のうち6件が、車内点検、または、輪止めの撤去のために離席した際、駐車措置を怠っていたもの。</p>
燃料切れ	<p>○運行中バス停車前で車両の警告音と共にエンジンが停止し車両が動かなくなった。燃料計を確認したところ、燃料切れに気づき、営業所へ連絡。</p>		

運行ミス等の要因と防止対策

※ それぞれの防止対策の実施時期については、（ ）内に記載。記載のないものは、平成27年4月実施を目途。

(凡例) **下線太字** ……新たな取り組み

……検討会でのご意見を受けて改善・追加した取り組み

……9月にとりまとめた防止対策に検討会でのご意見を反映した取り組み

要 因		防止対策	
事 項	資料1	事 項	資料1
<p>(1) 管理的・組織的要因</p> <p>① 組織的な取り組みが不十分 運行ミス等が日常的に発生していることから、防止対策の実施・効果検証・改善などについて、組織的な取り組みが不十分</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>検討会でのご意見要旨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防止対策の取り組みは、実施スケジュールや目標値などを具体的に定め、スピード感を持って取り組むべき。 ・防止対策の取り組みはすぐに始め、時間がかかるものは、すぐに準備にとりかかるようにする。 ・件数の増減ばかりに囚われてはいけない。 </div>	9頁	<p>防止対策の進行管理 防止対策を着実に推進し、職員の意識・意欲を高め、運行ミス等を防止・削減するため、防止対策の進捗状況や取り組み状況について、運行ミス等の防止に関する目標を交通局全体・各営業所等で定め、目標を達成するための取組計画を策定するとともに、運行ミス等防止対策の進捗・達成状況を四半期ごとに会議で報告し、進行管理を行っていきます。 さらに、外部有識者の意見等をふまえながら、より効果的な防止対策としていくための効果検証等を行っていきます。</p>	21頁
<p>② 間違いやすいダイヤ設定 効率的な運行を行うためのダイヤ設定に運行ミス等のリスクを含んでいる(混成ダイヤ・仕業ダイヤの時分設定)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>検討会でのご意見要旨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの利便性への影響や費用対効果もしっかりと検証が必要。 ・できるだけ乗務員が間違いにくいようにすることが大事。 </div>	9頁	<p>(3) 乗務員へのサポートに関する取り組み</p> <p>ア ダイヤ設定・体制の見直し・改善</p> <p>(イ) 仕業ダイヤの改善 所要時分・回送時分・転回時分にも配慮したダイヤ時分に改善します。</p> <p>(ウ) 混成ダイヤの一部見直し 運行ミス等の発生割合の高い混成ダイヤを見直しました(平成26年11月1日実施)。</p>	18頁 18頁

要 因		防止対策	
事 項	資料 1	事 項	資料 1
<p>③ 運行ミス等を防止・削減させるための指針・方針が不十分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運行ミス等を防止・削減するための乗務員や指導者向けの基準・手順・マニュアルなどが不十分 ・点呼支援システムの導入にあたって、運用方法・点呼要領を見直す前に運用を開始した（運転免許証不携帯） ・燃料確認を日常点検に定めていなかった（燃料切れ） <p>検討会でのご意見要旨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗務員向けのマニュアルは、ミスを起こさない乗務員の行動パターンを参考にして、乗務の流れに沿った使いやすいものになるよう、乗務員からの意見を十分にふまえて作成すべき。 ・乗務員がなるべく間違えにくい手順・基本動作にすることが大事。 	10頁	<p>(2) ルール・手順などの基本動作・確認の徹底に関する取り組み</p> <p>ア 運行ミス等防止の指針・方針（ルール・マニュアル等の整備）</p> <p>(7) 乗務員向けの乗務マニュアルの作成</p> <p>運行ミス等を防止するため、確認事項・手順など、安全かつ適正な運行をするための事項を定めるとともに、<u>運行ミス等を起こさない乗務員の行動パターンなどを参考</u>にした、日常の乗務に沿った内容の<u>乗務員向けの乗務マニュアル</u>を作成します。</p>	17頁
		<p>(4) 役職者向けの指導・教育マニュアルの作成</p> <p>役職者による運行ミス等の防止及び乗務員への効果的な指導・教育を行うため、要因分析・防止対策・効果検証・改善などに関して具体的に掲載した、<u>役職者向けの指導・教育マニュアル</u>を作成します。</p>	17頁
		<p>(ウ) 運行ミス等発生時の対応マニュアルの周知・配布</p> <p>運行ミス等が発生した際、二次事案の発生を防止するとともに迅速かつ適切な手順・方法で対応できるようにするため、運行ミス等発生時の対応マニュアルを作成・配布しました（平成26年6月実施）。</p>	17頁
		<p>(E) その他（燃料切れの防止対策）</p> <p>運行管理者が給油状況を確認するとともに、日常点検事項及び点検結果を記録する日常点検票に燃料確認を追加しました（平成26年9月1日実施）。</p>	17頁
<p>④ 職員の意識・モチベーションを向上させる取り組みが不十分</p> <p>運行ミス等を防止・削減するための取り組みに関して、職員の意識・モチベーションを向上させる取り組みや本庁・現場が一体となって問題意識を喚起する取り組みが不十分</p> <p>検討会でのご意見要旨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なぜミスを起こしたかということ、実際に起こした乗務員や同じような環境を共有する職員できちんと話し合い、要因分析などをして、どういう防止対策ができるか検討することが重要。 ・ミスの件数の増減だけでよし悪しとするのではなく、改善していく試みを評価すべき。 ・市バスの利用を楽しみにしている人がいるということを乗務員にも共有してほしい。市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うことができる。 	10頁	<p>(1) 職員の意識改革に関する取り組み</p> <p>ア 意識改革・組織風土づくり</p> <p>本庁・現場で一体となった問題意識の喚起・共有</p> <p>これまでの事案・取り組みなどから学んだ教訓をもとに、職員一人ひとりに意識を浸透させて、安全意識の高い組織風土をつくるため、公所長会や事故防止・サービス向上研究会、運行ミス等防止模擬訓練、グループワーク研修、業務習得など、全職員が運行ミス等の防止に関わる機会を通じて、本庁と現場が一体となって運行ミス等への問題意識を喚起・共有します。</p>	16頁
		<p>イ 職員の意識・モチベーションの向上や職場環境づくり</p> <p>(7) 運行ミス等防止模擬訓練やグループワーク研修の実施</p> <p>職員の意識をはじめ、自主性・主体性・積極性を向上させるため、自ら考えて実践する機会として、本庁と現場が一体となった、<u>運行ミス等防止模擬訓練やグループワーク研修</u>などの教育訓練を実施します。</p>	16頁
		<p>(4) 市バス乗務員モニター調査の実施</p> <p>市バス乗務員が自ら積極的に安心・安全・快適な市バスの運行を実践するための意識・モチベーションが向上するように、<u>モニター調査により、優良なサービス態度への激励</u>などを実施します。</p>	16頁

要 因		防止対策										
事 項	資料 1	事 項	資料 1									
<p>⑤ 指導・教育の取り組み・体制が不十分 運行ミス等を起こした乗務員への指導・教育を専ら現場でしか行っていない状況であることから、惹起者に対する体系的な指導・教育体制が不十分</p> <div data-bbox="231 464 1294 865" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>検討会でのご意見要旨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数回惹起者ばかりを指導すればいいというものではない。 ・「つい」や「うっかり」よりも踏み込んだ要因分析を行ったうえで、対策を講じるべき。 ・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。 ・運転士にも意識を変えてもらわなければならない。公共交通機関として、市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。 </div>	1 1 頁	<p>(2) ルール・手順などの基本動作・確認の徹底に関する取り組み</p> <p>イ 指導・教育の取り組み・体制の強化</p> <p>(7) 局一体となった体系的な研修・指導・教育 乗務員の意識・モチベーションをより向上させるとともに、より効果的な研修・指導・教育をするため、<u>事案の要因分析をしっかりと行うとともに、惹起回数や内容など、職員一人ひとりの状況や事象に応じた、段階的・継続的な指導・教育を実施します。</u></p> <table border="1" data-bbox="1537 642 2605 963"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>1～2回</th> <th>3回以上・重大な事案</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指導・教育</td> <td>【営業所】 営業所役職者・運行管理者などが実施</td> <td>【営業所・本庁】 営業所役職者・運行管理者・本庁などが実施</td> </tr> <tr> <td>内容・方法</td> <td>○要因分析・防止対策の設定 ○防止対策の実施状況の確認</td> <td>○要因分析・防止対策の設定 ○惹起者講習 ○防止対策の実施状況の確認</td> </tr> </tbody> </table>	区分	1～2回	3回以上・重大な事案	指導・教育	【営業所】 営業所役職者・運行管理者などが実施	【営業所・本庁】 営業所役職者・運行管理者・本庁などが実施	内容・方法	○要因分析・防止対策の設定 ○防止対策の実施状況の確認	○要因分析・防止対策の設定 ○惹起者講習 ○防止対策の実施状況の確認	1 8 頁
区分	1～2回	3回以上・重大な事案										
指導・教育	【営業所】 営業所役職者・運行管理者などが実施	【営業所・本庁】 営業所役職者・運行管理者・本庁などが実施										
内容・方法	○要因分析・防止対策の設定 ○防止対策の実施状況の確認	○要因分析・防止対策の設定 ○惹起者講習 ○防止対策の実施状況の確認										
<p>⑥ 本庁・現場・乗務員のコミュニケーション・連携不足 運行ミス等の防止に関して、定期的な指導・教育の場はあるが、参加者が役職者のみや現場職員のみとセクショナリズムとなっており、本庁と現場が一体となった問題意識の共有やコミュニケーションを図る機会などが不十分</p> <div data-bbox="231 1465 1294 1690" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>検討会でのご意見要旨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本庁と現場、役職者と乗務員など、双方向のコミュニケーションが非常に重要。 ・市バスの運行に関する様々な情報について、本庁から現場、現場から本庁、営業所間での水平展開など、局全体で共有できる仕組みが必要。 </div>	1 1 頁	<p>(イ) 指導・教育へのドライブレコーダー映像の活用 乗務員への指導・教育にあたって、要因分析や防止対策の策定、実施状況の確認、効果検証、改善などをより効果的に行うため、ドライブレコーダー映像を積極的に活用します（継続・拡充事項）。</p> <p>(1) 職員の意識改革に関する取り組み</p> <p>イ 職員の意識・モチベーションの向上や職場環境づくり</p> <p>(ウ) ヒヤリハット情報等の水平展開 公所長会や事故防止・サービス向上研究会などの本庁が開催する会議をはじめ、運行ミス等防止模擬訓練やグループワーク研修、運行ミス等に関する職員アンケートなどを通じて、営業所・乗務員が持っているヒヤリハット情報や効果的な防止対策などを積極的に収集し、水平展開します（継続・拡充事項）。</p>	1 8 頁									
		<p>ウ 本庁と現場の連携強化 情報交換・コミュニケーションの活性化 本庁と現場や役職者と乗務員などの情報交換・コミュニケーションを活性化して連携を強化するため、<u>現場で開催している業務習得に本庁役職者が参加します。また、本庁・現場の役職者で開催している事故防止・サービス向上研究会に乗務員等が参加</u>します（平成 27 年 2 月実施予定）。</p>	1 7 頁									

要 因		防止対策	
事 項	資料 1	事 項	資料 1
<p>(2) 乗務員に影響を与える外的・環境的要因</p> <p>○ 乗務員への意識付けや指示・情報伝達等が不十分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運行中に経路や時刻などを確認するタイミング・方法などが乗務員まかせ ・乗務員への注意喚起に関して、スタッフダイヤ板でのアプローチが弱かった ・運転免許証を読み取り装置に直接置く方法で点呼を受けたが、点呼執行者から収納確認されていなかった（運転免許証不携帯） ・国道と市道の交差点のためカラー舗装が施されていなかった（基幹バスレーンの逆走） ・運行管理者等により給油状況が把握できていなかった（燃料切れ） <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>検討会でのご意見要旨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・点呼には緊張感を持たせることが必要であり、乗務員の気持ちの切り替えや重要事項・注意事項などをきちんと伝えるため、実施方法などを検討するべき。 ・点呼や掲示物などでの注意喚起に関して、乗務員の行動の基本をきちんと把握し、重要なこと・伝えたいことなどに乗務員の注意が向くよう、点呼の執行方法や掲示物の整理整頓や表記の方法などを工夫するべき。 ・スタッフダイヤ板に関して、統一する部分や営業所独自で工夫する部分など、細かいところまで検証する必要がある。 </div>	1 2 頁	<p>(3) 乗務員へのサポートに関する取り組み</p> <p>ア ダイヤ設定・体制の見直し・改善</p> <p>(7) 始業点呼の改善</p> <p>乗務員の気持ちの切り替えや重要事項・注意事項などをきちんと伝えることができるように、始業点呼に緊張感やメリハリを持たせるための実施方法・執行体制などを充実します。</p>	1 8 頁
		<p>イ 乗務員への意識付け・サポート</p> <p>(7) 運行支援システムの導入の検討</p> <p>乗務員が安全かつ適正な運行をするために、運行ミスが起きやすい場所で正しい経路を画像で表示するとともに、音声で案内することで運行の間違いを防止するなどの運行支援システムの導入を検討します（平成 27 年度中を目標）。</p>	1 9 頁
		<p>(イ) スタッフダイヤ板の改善</p> <p>乗務員へのより効果的な注意喚起・サポートをするために営業所ごとで実施しているスタッフダイヤ板の基本様式への加工について、効果的な注意喚起・指示事項をあらかじめ表記した状態で営業所に配信できるように基本様式を改善します。</p>	1 9 頁
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(ウ) 掲示物等の改善</p> <p>掲示物等によって乗務員へ伝えたいことや注意喚起などに関して、乗務員の注意を引きたい掲示物等がより際立つよう、現在の掲示物等を抜本的に整理整頓するとともに、図・写真・イラストなどを盛り込むことで、見た目でもわかりやすくするなど、乗務員にとってわかりやすい情報発信ができるよう、掲示物等の作成方法・掲示方法などを改善します。</p> <p>また、運行ミス等の発生件数を掲出することで、意識・情報の共有や注意喚起を図ります（平成 26 年 11 月以降、順次実施）。</p> </div>	1 9 頁
		<p>(エ) 無線による注意メッセージの配信</p> <p>毎月の「交通死亡事故ゼロの日」や年 4 回設定している交通安全運動、接客サービス向上強化期間など、乗務員の安全確保・法令遵守への意識が一層高まることが見込める時期に、バス運行総合情報システムを使った無線による注意メッセージを配信します（平成 26 年 9 月実施）。</p>	1 9 頁
		<p>(オ) 乗務員への声かけやハンドプレートの掲揚などによる注意喚起</p> <p>毎月の「交通死亡事故ゼロの日」や年 4 回設定している交通安全運動、接客サービス向上強化期間など、乗務員の安全確保・法令遵守への意識が一層高まることが見込める時期に、営業所やバスターミナル・転回場から出庫する乗務員に声かけやハンドプレートを掲揚するなどして、注意喚起を実施します（平成 26 年 12 月実施）。</p>	1 9 頁

要 因		防止対策	
事 項	資料 1	事 項	資料 1
		(カ) その他（運転免許証不携帯の防止対策） 点呼支援システムの運転免許証読み取り装置に運転免許証を置いたままにしておく、30秒後にアラームで知らせる機能を付加するとともに、点呼支援システムによる運用方法をふまえて、点呼要領を見直しました（平成26年6・7月実施）。	20頁
		ウ 走行環境等の改善 (7) 安全確認放送装置の設置・拡大 乗務員へ音声による注意喚起により、運行前に行先・経由地等の再確認、サイドブレーキ引き忘れ防止、車内点検の励行などを図るため、安全確認放送装置を設置します。また、効果検証を行うとともに導入の拡大について検討します（平成26年7月に一部導入）。	20頁
		(イ) その他（基幹バスレーン逆走の防止対策） 基幹バスレーンの赤塚交差点の手前バス停に注意喚起を掲出するとともに、基幹バスレーンの赤塚交差点内にカラー舗装を実施しました（平成26年9月12日実施）。	20頁
(3) 乗務員自身の意識・知識・動作などによる内的要因 ○ ルール・確認・手順の不遵守・違反 ・ 運転中の携帯電話の使用等やシートベルト未装着での運転、信号の変わり目での交差点進入など、安全意識・コンプライアンス意識の欠如 ・ 先に起こした事故・運行ミス等による不安や不慣れな対応など、冷静な判断・行動ができない状況で二次的に発生 ・ 経路や時分などを意識することなく漫然と運転をしているなど、乗務員各個人の資質・心理状態等に起因	13頁	(2) ルール・手順などの基本動作・確認の徹底に関する取り組み ウ 乗務員自身による資質・意識・モチベーションなどの向上 (7) 運行ミス等防止の取り組みへの積極的な参画・実践 <u>運行ミス等防止模擬訓練</u> や <u>グループワーク研修</u> をはじめ、業務習得、安全意識調査、運行ミス等に関する職員アンケートなど、自らの安全意識やコンプライアンス意識をより向上させるとともに、適正な運行、適切な対応のために必要なスキル・知識などを習得するため、運行ミス等防止の取り組みに積極的に参画し、防止対策を実践します。	18頁
		(イ) 点呼時の自己唱和 自身への意識づけを図るため、点呼時に、仕業ダイヤ・注意事項などを自己唱和（平成26年7月1日実施）	18頁
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 検討会でのご意見要旨 ・組織全体で改善するためには、自分はミスをしたことがない・きちんとやっているから、防止対策は個人的には負担でしかないということではなく、皆がミスを起こさなくするためには何をすればよいかという考え方・自覚が大切。 ・公共交通機関として、市バスが正常に運行されることが大事。 ・標語や基本動作の徹底などは、点呼で唱和することもいいこと。 ・路線誤認に関しては、例えば、肉声によるアナウンスなどは、とても良いと思う。 </div>			