

# 第5回 市バスの運行ミス等防止対策検討会 議事録

日時	平成 28 年 6 月 8 日 (水) 10 時 00 分～11 時 30 分
場所	名古屋市役所 第 17 会議室 (西庁舎 12 階)
出席者	<b>【構成員】</b> 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、小森紳司氏、中村嘉宏氏、八木健氏 <b>【オブザーバー】</b> 堀内哲郎中部運輸局自動車交通部長 白木広治中部運輸局自動車交通部旅客第一課長 <b>【事務局】</b> 二神交通局長、千田交通局次長、眞野安全監理部長、林自動車部長、杉浦管理課長、宗田自動車運転課長、事務局職員 <b>【傍聴者】</b> なし
説明資料	<b>【資料 1】</b> 対策の実施状況 <b>【資料 2】</b> 平成 27 年度の運行ミス等の発生状況

## 議事

**【事務局】** (資料説明) 資料 1 ～ 資料 2

### 【座長】

はい、どうもありがとうございました。ただいま資料 1 と 2 につきまして説明をいただきました。順次、確認、質問、意見交換を行っていただきたいと思いますと思いますが、最初に資料 1 の方で防止対策の実施状況について、ご意見、ご質問をお願いします。

### 【A 構成員】

内部的なグループワークの中でということですが、その中でみなさんが相互で点検するとか、あるいは三段階で複数惹起者の方をチェックすることはやっているわけですけど、外部からのチェックはきちんとやっているかどうかということなんですけど、どうしても例えば営業所の範囲とかで、そこでやっておられる運転士さんで議論していると、もちろんその中でいろいろやられることはあるんですけど、そもそも、その営業所自体が全体として、きちんと安全に対して確実におこなうという意識が足りないと、そこで話していても非常に内輪のことになってしまう恐れがあるということなので、内部的なことは非常に大事なんですけど、きちんと外からのご意見をいただいて、見ていただくことは必要だと思うのですが、それはこの一年で何かやっているのかを教えてください。

### 【事務局】

外部的と言えるのかというのはひとつありますが、営業所の中だけではなくて、各所属の職制が、お互いに任意に営業所を選びまして、業務習得のやり方ですとか、グループワークでどんな意見が出ているのか、といったようなものを見に行き、いいものを持ち帰る、といったような取組は従前からやっております。現場からの意見として、職制だけではなく、もうちょっと範囲

を広げて、助役とか乗務員も他のところへ行っ、どんな取組み、どんなことをやっているのかを見たいという意見もございますので、今年度は、実際に点呼に当たる助役にも、営業所間の相互見学に行かせるようにとしたいと考えております。

### 【A 構成員】

このところスキーバス事故のことに関わっていたので、いろんな現場を見ることがあったのですが、やはり見ないと解らないというのはあるし、特に運行管理者・運転士の目から見たときに、自分の現場がどうなのか、自分のところはずっとそこにいればそれが当たり前なんです、他へ行ったときにハッとすることがやはりあるし、逆に他のところ、例えば経験を結構されている方がその現場を見たときに、こういうのはおかしいんじゃないかということもあると思うんですけど、そういうことがミスに繋がっているとしたら、あるいは、道交法違反がらみに繋がっているとしたら、手順を見直したりだとか、あるいは点呼のところ、点呼をどう改善されたのかも聞きたいのですが、そういうことを含めて、やはりちょっと違った目から見るといってもやらなきゃいけない。トップダウンで、お前たち全然やっていることは違うから変えろとかいうのはちょっと違うのですが、そこは微妙なところですが、中できちっと回すとともに、時々そういう外からの目も入れていく、ということが大事だと思っています。そう意味で、総括をしていくことは良いと思いますが、特に運行管理、運転されている方が、きちんとお互いに見るといことはやる必要があると思った次第です。

### 【事務局】

あとですね、営業所間でのお話をさせていただきましたが、私ども本庁部門、局長も含めてですが、なるべく現場へ出向くということで、定期的に全職場を回っております。その時点で、前回指摘した事柄が改善されていなければ、前回この点が指摘されていたはずだけでも、まだ直っていませんよね、といった指摘をしまして、全体のレベルアップというか、全体のレベルを合わせる、本庁として目を通していくということは実施しているところでございます。

### 【座長】

他にございますか。

### 【B 構成員】

4の防止対策に関するアンケート結果ということで、運転士1,643名の方を対象にして調査したということですね。全体としてみれば、全ての取組に効果がある、まあ効果がある、で50%以上ということで、非常にいいと思ったんですが、アンケート調査はなかなか難しく、気になったのは、あまり効果がないと思う・効果がないと思う、という意見もあるわけで、その意見を書いた方達が、例えば調査用紙の中に自由意見欄があって、こういうことがまづかったんだよとか、これはなじめないとか、効果のないと思う理由が書いてあったのかどうか、アンケート調査の自由意見欄がなく、丸だけで付けさせたのであれば、あまり意味がなかったのではないかと。積極的にグループワークもしているわけですから、そういうことから考えれば、意見を出すことは、皆さん慣れてきていると思うんですよ。そうすればアンケート調査の時でも、ちょっとこれはひどいなと思うことだったら、あまり効果がない、と思うところに自由意見があれば、こ

ういう点がまずいんだよ、というようなことを書いてくれると思うんですよ。この報告の中では、そういう駄目な方の意見があったということ具体的な点は何も出てこない、ただ効果がないと思う、ということだけしか出ていないので、次へのステップの参考にするということにはできないような気がして、今、大学もそうなんですけど、学生が授業評価もするわけなんですけど、結構あぶないものがありまして、授業に出てこない学生ほど訳が分からないことを書いてくるんですよ。何でと思うんですけど、あまり姿が見えない、たまたま出てきたときに、めちゃくちゃ書かれて困ることもあるんですよ。そんなことで、アンケートというのは大事ですけど、賛成の意見はそれでわかるんですけど、駄目な方はどうして駄目なのかを書いてもらわないことには、具体的な改善に結びつかないので、次回もやるようなら、今日の報告の中には、どうしたらということが書いていなかったの、そういう意見を取り上げるような形で、アンケート用紙を作ってほしいと思います。

### 【事務局】

数字だけではなく、自由記載欄も設けてございまして、こうして欲しい、これは駄目というのはあまりなかったんですけども、さらにこうして欲しいという意見はいくつかございました。例えば、混成ダイヤはやはり運行ミスの原因になるので考え直せないかとか、ダイヤ板を変更しましたけども、以前と色のパターン等を統一しました関係で、従前とは色の使い方が変わったといったようなことで、当初はかえって見にくくなった。これは慣れの問題だと思うんですが、当時はそういう意見がありました。それから、降車ブザーを押したときに運行支援システムの方でも何か警告が出るようにできないかですとか、支援システムの右左折のボリュームをもっと大きくできると見落としがなくなる、といったような、どちらかという前向きな意見で、これは駄目だ、あれはやめた方が良くとかいうのは、比較的少なかったです。

### 【座長】

ここまでよろしいですか。他にございますか。

### 【C構成員】

悪くなったという中で、ダイヤ所要時間等に余裕を持たしたにもかかわらず、こういう回答をされているということでしょうか。

### 【事務局】

基本的に、所要時間については毎年、前年度の平均を取るような形で見直しをしておりますけれども、所要時間は増やしてくれたんだけど、その間の手待ちの時間や折り返し時間をもっと取って欲しい、といったような意見は出ております。所要時分はある程度見直されたが、折り返しの時間があまりないと、当然そこところはかなり慌ただしい仕事になるわけですから、そういった改善もして欲しいと、といった希望の表れかなと思っております。

### 【C構成員】

途中バス停を早く通過してしまうというのは、ダイヤ誤りになるんですか。余裕を持たすことによって空いている時は時間調整をする必要がでて、走りづらくなったという意見はでる可能性

があると思います。それと局一体となった研修・指導教育のところが、惹起二回目で映像による追跡指導というのは、具体的にどのような形で行なわれているのですか。

### 【事務局】

名古屋市の市バスは全車両にドライブレコーダーが付いておりまして、車内・車外、乗務員の様子も含めて映像を見ることができるようになっております。ですので、一回目、二回目に、こういうことをやってくださいとか、こういうことをやります、ということで、約束した内容がきちんとされているのか、といったことをランダムに映像で確認できまして、できていなければ、この点約束したけどまだできてなかったね、これはできてるね、というような形で指導に活用しています。

先ほど、途中で止まると乗務員のリズムが崩れてなかなか難しいんじゃないかということでございました。毎年のダイヤ改正のときには、私ども「きざみ」といいますが、きざみの時分についても、ここで常に信号待ちになるとか、時間待ちになる、というような所については、余った時分を後ろに送るとか、足りないところには足すとかという形で、ダイヤ改正に合わせて、きざみの時分も見直すことで、なるべくスムーズな形になるようにしております。

### 【C構成員】

個人の映像を見るということは、労働組合的には問題ないのですか。

### 【事務局】

当初は、いわゆる労務管理には使わない、というお約束が確かにありました。ただですね、ドライブレコーダーをいれて、組合員達も何が分かったかという、きっちりやっていたら自分たちを守ってくれる、ということなんですね。昔はお客様とのいざこざ・やり取りの中でトラブルがあった、暴言を吐かれた、と言われたんですけども、昔はお客様を信用しない訳にはいかなないので、指導したりしていました。ただそこらへんがはっきりする。ということで、しっかりやっている乗務員は見てくれと、俺はちゃんとやっているから見てくれということですし、その一方で何度指導しても良くなならない人は、そういう人を何とか立ち直らせてもらわないと、組合としても困るんだ、という意識で、そういう人を指導するためなら良いよ、ということで、そこらへんは組合さんとも同意を取った上で活用をさせていただいた、ということでございます。

### 【C構成員】

映像による追跡というのは、非常にドライブレコーダーを活用する上では大事なことだと思うので、弊社では営業所によってそれができたり、できなかったり。組合の関係というのが少しありまして、それが全社的にできているということであれば、素晴らしいことだと思います。

### 【事務局】

従前は職制や助役が添乗してと、ということですけども、当然乗っているのが分かるわけですので、添乗したときにはちゃんとやっているのは当たり前です。一番大事なものは、普段の様子が見られる、普段の様子に対して指導ができるということです。

## 【座長】

今の余裕時間の見直しですけど、一般的に毎年やるというのはあまり聞かないですし、利用者も混乱するし、かえって乗務員の方も記憶と微妙に違ってくるというのも、混乱を招くような気がするんですけど、何年かに1回するというのは駄目なんですか。

## 【事務局】

見直しをせず、基本的に時間が足りないということになると、毎日遅れて来る、という形になります。もちろん増やすばかりではなくて、道路状況が良くなって所要時間が短くなるということもありますが、先ほどのスターフで刻んだ時刻よりも早く走るということはありませんので、短くなるということは現実的には少ないです。どちらかという伸びていく方向なんですけども。わずかにしてもバス停の位置が変わったりだとか、何かの理由で所要時間が増えたりだとか、といった小さな調整は常にありますので、所要時間を見直すこと自体はそんなに大きな負担にはなりませんし、5分も10分もずれるわけではないので、お客さんにもそんなに大きな負担にはならないと思います。実際にバスが来る時間に時刻表が合ってくる、ということです。

## 【A構成員】

今のことは私も思いました。市バスの場合は、ダイヤ板に1停留所ごとの時刻が出ている形なので、それぞれの停留所で早発ができないということになるわけで、非常に余裕があるとき、特に休日とかはそうですが、ほとんど毎停留所で時間を調整するというのがあります。名古屋は比較的的道路事情が良いのでまだいいのですが、それでもあまり止まっていられないというところもあり、余裕をとると逆に窮屈なところはあるのかなと思います。悪いというご意見はそういうところなのかなと思いますし、と言ってもどうしたら良いのかというのはあるのです。以前からもよく言っていますが、ダイヤは最初のうちはやや遅れる感じが良くて、だんだんと詰まってくる方が走りやすいと思っています。逆に最初に余裕があると、ずっと時間調整をして、だんだん早くしていかないといけなくなって、途中で止まっていたのにどうして最後は遅れているの？というのは結構あるパターンでしたが、最近乗車していて、そうでない方向にいつているのかなと思ってまして、そういう意味では毎年見直していくのも、いろんな道路事情の変化もあるので、必要なかなとは思っています。実際ダイヤ板でも出てくるので、しかも運行支援システムでもチェックされるので、そこは良いのかなと思いました。個人的には運行支援システムで早発が警告されるということについて、今12Pの最後のところで、運行支援システムの導入の93%が効果があるという中の、どのくらいがそこに付加価値を感じておられるのか、あるいは右左折・経路間違いの話がありますので、そちらのほうに付加価値を感じておられるのか、というのはちょっと確認しておきたいと思います。

## 【事務局】

数字としては持っていませんけども、乗務員からの感想というか意見として一番多かったのは、ダイヤ予約機能、今までは10回運行すれば、行先表示を10回入れて中身が全部あるかどうかを確認してというようなことをやっていたわけですが、それが7桁の番号を2回間違えなく入れさえすれば確実に入るといったようなことで、これを朝の出庫前なり結構忙しい時間にやっていたわけですが、それが非常に時間が短縮されて、なおかつ間違えないということ

ですので、他の点検に時間を回せるだとか、気持ち的に余裕ができる、といったようなことで、非常に評価が高いです。この機能自体は実は他都市は既にいれられておられまして、むしろ名古屋市は遅かった、ということで、ようやく入れてくれた、ということかもしれませんが、効果は大きいと思います。

早発防止ですけども、今まではダイヤ板を見て、時間を見て、時計を見て、頭の中で計算して、早いのか、遅いのか、ということ判断していたわけですが、乗務員から言われるのは、視野の片隅で、中心視野じゃなくても赤ければまだ早いな、この信号引っかかって行った方がむしろ良いな、いったような判断が、感覚的にできる。遅れているかどうか非常に分かりやすいということで、一言で言うと、業務負担の軽減になっている、極端にいうと、前を向いている時間が長くなったと言っている乗務員もいます。数値的な判断は難しいですけど、広い意味でいうと事故防止とかそういった面でも効果があるのではないかと考えています。

進路指示機能については、基本的には過去に間違いが起きた交差点で、進路の右折左折を出しておりますけども、全ての交差点で出るわけではございません。先にご紹介した二つの機能はほぼ100%の事案に対して対応しており、非常に効果としても大きいですが、進路指示機能については、当然間違えないだろうというところは入れていませんので、効果としては前の二つと比べると落ちるんですが、確認という意味では、非常に分かりやすくなっています。この進路指示機能については、もう少し使い方を考えていきたいと思っています。

### 【座長】

運行支援システムの表示板が、右側に設置されるのは珍しいような気がするんですけど、何か考えがあつてのことか、そういうわけではないのか。

### 【事務局】

名古屋市は昔から右側に。停留所の今どの放送が流れているか、というテレビ画面があったんですけど、右側についておりまして、それをカラー液晶に置き換えたという形です。他都市は逆ですか。

### 【座長】

去年の秋のモデルチェンジの新車の設計では、ダッシュボードを左側へ伸ばして、そこに諸装置をつけさせる、という設定のような感じでしたが。

### 【D構成員】

元に戻るような話かもしれませんが、一番の職員の意識改革が書かれているんですけど、まず1点目は、そもそも意識改革とは何のための意識改革かということをお教えしてほしいということと、私は運送現場が長いものですから、現場的な話をさせていただきますと、例えば模擬訓練をしました、グループワークをしました、色々月ごとに通達を流しました、これは水平展開をしたとか色々あるんですけど、実際に現場の全従業員への落とし込みは完璧とは言いませんけど、しっかりできているかどうかの判断というのはどのようにされていますか。

## 【事務局】

きっちり、一人ひとりの職員まで意識改革だとか、こういった施策が届いているのか、ということについてご質問をいただきました。末端の一人ひとりまで確実に届けるというのは、正直なところ、現状としてはできていない、難しい、というふうに思っております、全体に届いているのか、というところは本当に難しい、何のためにやっているのかというと、もちろん安全意識を高める、決められたこと、ルール、手順をきちんと守るということを、浸透させるためにやっているわけでございまして、特に安全意識につきましては、局として安全意識のアンケートというのを別途行って、浸透度をはかっているということでございます。

交通違反につきましては、最終的には件数が全てを表すと思っておりますけれども、現段階ではできるだけ具体的な方法を乗務員に示して、守りましょうという漠然とした話ではなくて、信号交差点の手前40mで40km以下にしましょうといったように、具体的な基準を示して、まずはどういうふうに取り組むかということ浸透させていきたいと思っております。

## 【D構成員】

すみません、意識の改革というところで、たぶん安全意識の改革という事だと思っておりますけど、その背景が我々は事故防止という話なので、結局、一番の背景のところお客さんであったり、従業員を守るのであったりするので、道路を使うので社会的使命というものもありますので、そういったところの認知も必要なのかなと。うちはやはりお客さんが大前提ですけど、我々も今おっしゃられたように、いろいろなことを流すんですけど、なかなか徹底できません、正直言って。同じことを繰り返し行なっているんですけど、たとえば、やったことに対する指導履歴をしっかりと残すとか、40メートル40キロ以下とかですね、うちも車間何メートルとか言っているんですけどなかなかできないですね。やっぱり、個人の感覚がありますので出来ないんですけど、こういったところをどうやって確認していくか、たまに誰かがパトロールを行う、または添乗するとか、そういった抜き打ち的なことをやっていかないと、たぶん百パーセント周知徹底というのは難しいのかなと。全体にしっかりと落とし込みができる手法を取ることが必要だと思います。

## 【座長】

よろしいですか。今のところで、ご回答はありますか。

## 【事務局】

なかなか難しいところなんですけれども、とにかく指導や教育を繰り返すという事だと思います。ただ、ある程度伝わっていると思うのは、6月に、道交法違反の撲滅に向けた取り組みの記載の中の6月のところに、取締り方法の説明とありますが、警察と信号無視についてお話をさせていただきまして、警察から、黄色だろうが赤だろうが、行けば信号無視ですよ。停止措置を取ってもらわない事には停まる意思があったと警察としては認められませんよ、と聞きました。一方で、乗務員に意識を聞いてみますと、名古屋市の記事を付けた市バスが横断歩道の上に停まっていたのは即座に苦情が来るだろうと。だからと言って、急ブレーキを踏めば、中のお客さんが倒れてしまうので、行ってしまえと、行った方がいいのだという意識があったという事にして、その辺り

を警察とお話をして、とにかく横断歩道にかかろうが、停まってもらう事が大事で、どこまで行ってしまったかどうかはその時の状況ですよねと言う話をいただきましたので、頭を突っ込もうが横断歩道にかかろうが、とにかく停まってくださいという事を徹底して指示して、貰った苦情には本庁のほうで説明をして、ちゃんと受けて立ちますということを行いました。そうしましたら、6月以降、横断歩道上に市バスが堂々と停まっているがどうということだという苦情が実は増えました。ということは、皆が、その通りにやってくれたという事として、苦情は増えましたが、私としては、むしろ嬉しかったということもありました。こうした事が何とかできてきたところで、第二弾ということで12月には、停止線の前で確実に停まるということをやりたいということでやって、さらに今年度、第三弾ということで、信号を見て、自分は黄色で入ったんだと乗務員は言いますが、実際に見てみると、40キロで走っていると1秒間で10メートル以上進みますので、本人は黄色で入ったつもりだけど、実際には赤で入っているということがありますので、見てから反応時間がどのくらいかかるのかということ、各営業所を回って、実車で体験して実感してもらう研修を始めています。自分ではいいと思ってもダメなんだよということを知って、しっかり腹に落として貰いたいという思いで、段階、段階を踏んでという事ですが、取り組みを進めています。

### 【座長】

よろしいでしょうか。

### 【E構成員】

重複するかもしれませんが、8ページの体系的な研修のところの惹起の2回目、3回目ということで、以前になぜなぜ分析ということに触れたと思いますが、こういった取組の中で真の要因と言いますか、何か見えてきた事象があれば教えて欲しいということと、営業所の指導はいつやるかとか、規則的な事が決められているのかを教えてください。

### 【事務局】

営業所の指導は、勤務の中で中休勤務という、朝と夕方だけ、ラッシュ時だけ乗務するという勤務がございますので、日中の乗務しない中休の時間を活用して、その時間は営業所の職制の勤務時間とも重なりますので、そういった時間に指導を行うのが一般的です。あと、3回目以降は私も本庁の方に来ていただいて、現場での指導はどのようにされているのかとかいう話をさせていただいているのですが、この仕組み自体、事故の方では昔からありまして、一定の多発者につきましては本庁の方で指導していましたが、運行ミスの方は27年度から、初めてこういった形で実施しています。最初は、3回以上やる人は、普段からやることをやっていないのではないかと思います。最初は、3回以上やる人は、普段からやることをやっていないのではないかと考えていたのですが、実は案外、きっちりやっちはいると思えました。対象が18人いるのですが、運行支援システムを入れた後に、ぱったり起こさなくなった人が7人ほどいます。その人に聞いてみると、やることはやっているのだけれど、間が悪いのか、3回位起こしてしまっていたというようなことで、必ずしもやるべきことをやっていないのではない。間が悪い人も一定の割合でいるのだなと思えました。それと、3回以上やる人が横着なのかと申しますと、会ってみると、むしろ協力的で、仕事を二つ返事で引き受けてくれるというような人で、所属としては非常に役に立っている人なので、なかなか厳しいことが言えないといったようなこともあるのかなと思いま



したので、そうした点を本庁が成り代わって指導しています。共通する要因と言えるかは判りませんが、共通する要因があるとすると、何か家庭に問題があるとか、運行中に他に事を考えてしまうといったようなことがあるのではないかと思います。そこまでは喋る乗務員もいれば、喋らない乗務員もいるということで、こうした点は、むしろ人間関係ができた営業所で対応しなければならぬのかなと思います。

### 【座長】

よろしいですか

### 【A構成員】

さっきも伺ったのですが、やはりこういった安全とかミス防止について、一番伝えられる場は点呼だと思っただけです。終業も大事だと思います。それから、掲示については以前に指摘させていただいて、あの調子だと訳が分からないものがいっぱいある、どこを見たらいいのか分からない。もういっそ全部取って、一個だけにしてしまえばいいのではないかという話をしました。改めて実際に見に行かなければいけなかったのですが、どういうふうに変更されたかということは確認しておきたいですね。精神的な状態がどうかというのは、点呼の時にある程度わかることだと思います。ミスや事故は、本当に間が悪いことが重なって起こる訳ですが、一個でも取れば、そこは無くなる筈なので、最後の水際となる所が、そういった点呼になると思いますが、どう改善が行なわれたかということをお教えいただけますか。

### 【事務局】

点呼自体は、やり方自体は変わってはおりませんが、基本的に、従前は受け身の点呼だったと思います。点呼執行者の方が色々読上げたり、言ったりして、乗務員もはい、はい、というように進めていました。各営業所で運行ミスが話題になるようになってからやり始めたのは、能動的な点呼をやるということで、今は、基本的には乗務員にしゃべらせる形で、点呼を進めています。その方が相手の様子も良くわかりますし、ちょっといつもと様子が違うねとか、声が枯れていることもわかりますので、そういった形に変えてきたところです。

掲示については、初年度みなさんにご覧いただいた時には、私自身もこれはひどいな、と正直思いました。各営業所の相互見学で、そういった部分で非常に秀でて見やすいところもありますので、そういった例を、他の営業所の皆さんにも見てもらい、改善や整理を進めておりますし、特に、何かあった時に、ここだけは見て欲しいとか、その日に特に伝えたい事がある時には、ぱっと、普段はない掲示が出てきて、乗務員も、ここに書いてあるから何かあったなといったような工夫を各営業所でやっております。

### 【座長】

私自身、点呼場をほんのちょっと見せていただいたんですけど、もう少し大きな声で復唱してください、というようなやりとりは難しいものなんですか。中間点呼、出庫前のそれに関しては書いてあるんですけど、始業前点呼自体の話は全然出てこないんですけど、点呼らしい点呼をするというか、そういう議論は無理なんですか。

## 【事務局】

私が行ったときは、きっちりやっているということかもしれませんが、基本的には先程申し上げた通り、相手にしゃべらせる。今日の守るべき項目を言ってもらうとか、営業所の目標を言ってもらうとかという形でやっていますし、どこへ出庫するとかや出庫時刻についても、もちろんしゃべってもらいます。元気よくやってもらいたいとは思いますが、やっていなかったということなんですよ、先生。

## 【座長】

何かそういう方向が、ちょっとでもあると良いのかなと思いました。

## 【A 構成員】

点呼に、点呼らしいも点呼らしくないもあるのかどうかわかりませんが、要は気分をちゃんと仕事モードにする、ということが非常に大事なところで、元気よくなのかは分からないんですけども毅然とする。点呼者、運行管理者もそういう態度をとらないといけない、なあなあではいけないということなんですけど、そういうふうな気持ちにパッとかわるような工夫を、きちんとしていかないといけないという話だと思います。逆に終業のほうはクールダウンなわけなんですけど、その段階で今日こういうことがあった、ということきちんとして報告してもらって、それがいろんな改善にフィードバックしていくという流れもすごく大事なところだと思います。終業のところが一番覚えている、その日の小さなミスだとか、こんなことがあったりとか覚えているところなんです、終業のほうのフィードバックはどうなっているのか、というのがちょっと気になったんですけど。

## 【事務局】

私もですね、声の大きさは別なんですけども、ここで大事なのは、特に規律感、ピシッとした感じでやっているかどうか、それが、そこでの気持ちの切り替えに繋がるとと思いますので、声が大きくて、元気な方が良いですけど、お互いに規律感をもって、普段は親しくしている人にも、そこからは仕事と割り切って、規律感を持った点呼をやってもらう。よそではどうやっているかという意識が、今各営業所であるものですから、よそを見て回りたいという声はまさしく出ている訳でございまして、良いところはこれくらいやっているんだというのをしっかり吸収してもらえるようにしたいと思います。

## 【F 構成員】

点呼についてですけど、前にもお願いしたと思うんですけど、共通点呼についてですが、是非やってくださいとお願いしたんですけど。今委託をしている営業所は、点呼の方式が違いますよね。浄心と大森と野並ですね、あそこはそれぞれ名鉄とか三交の方式でおやりになっているわけですが、まったく市交通局の営業所とやり方が違います。点呼記録簿というものの自体の様式が違います。だから改善できるのか、できないのかということですが、一度比較検討してみないとわからないと思いますが、やるべきかどうかというのは非常に疑問だと思います。ただ慣れているからできない、ということでは困るので、点呼についてはもう少し考えてもらわなければいけないと思います。元気よくということをおっしゃっていただいても、いわゆる確認事項と指示事項と報告

事項という、この3つを押えなければいけないものですから、時間的に非常に余裕がない。どうしても大きな声で言い合うということはなかなか難しいんじゃないのかなと思います。確認事項、報告事項、指示事項を、どれだけ絞って点呼をやるかということです。そのことが大事なんじゃないのかなと思います。それからもう一つ、一般的な指導ということで指導監督の指針というものが出ています。これは今後、運行ミスの教育の一環だというふうに私はとらえていますけども、全般的にどういう展開をされているか、簡単に教えていただけますでしょうか。

### 【事務局】

乗務員に教育しなければいけない項目というのは、国交省で決められておりまして、毎年度、毎月1回、業務習得という乗務員教育を開くんですけども、年度当初に、これだけの項目を必ず入れ込んでくださいとの指示を本庁の方から流して、年間計画を立てていただきます。教育すべき項目について漏れなくやられているかどうか、計画を立てて、それに基づいてやっていただいています。従前、漏れている項目があるのではないかと指摘もありましたので、各営業所の運行管理者にしっかり意識してやっていただくようにしています。

それと、委託営業所と点呼の仕方についてですが、基本的な点呼の流れは、実は一緒なんですけど、使っている機械が違ったり、先ほど言われたとおり、様式が違うところがありまして、そこを統一できるかとなりますと、後方の事務と繋がっている部分もありますので、一度考えさせていただきたいと思います。点呼そのものは、委託営業所にも、基本的には交通局の点呼要領でやっていただくようお願いしております。

### 【F 構成員】

点呼ですけど、交通局は個人対象なんですよね。一般的な点呼簿の方法は、ご存じだと思いますけどテーブルに並んでいて、車が全部、当日に変わる車両が書いてあって、それに記録するようになっているんですけど、交通局は個人個人の点呼記録になっているんです。だからそこを一本化するのというのは、非常に難しいじゃないかな。かばうわけではないんですけど、ちょっと難しいんじゃないのかなと思います。それから教育ですけど、資料の8Pで惹起三回目っていうのは、この惹起二回目もそうなんですけど、これについては同じようなことを何回も起こしているというふうに考えることができるんですか。

### 【事務局】

これは人によって様々で、バス停通過ばかりを繰り返す人もいますし、中身がその都度違うという人もいます。多発者に特定の傾向というのは特に見られません。

### 【F 構成員】

教育についてですけど、本庁がどうチェックされているか。安全マネジメントの中で、いわゆる内部監査という言葉を使っていますが、PDCAのCですね、CHECK、これをどのようにやられているかということなんですけど。

### 【事務局】

運行ミスについては、判明したものについて、速報という形で、誰がどういう形でどういうふ

うにやったか、その後、どういう再発の防止をしたかというのが、翌日には上がってくるようになっております。その中で、この人は前にも見たとか、似たような事案がよそでもあったとか、私どものほうで見ていて、全体として一定の傾向が出てきているのかというのが、何となく見えるときがあります、バス停通過が増えてきているんだとか、1営業所で見ると1件2件になっただけなので分からないですけども、全部集めてみると20件、30件というのがありますので、そういった時には、全体としてこういう傾向が出てきていますよといった情報をすぐに流しまして、まずは増えてきた事案をぐっと抑えるようにして、起こした人はもちろんですけども、起こしていない人にも、ちょっとこの点に気をつけてといったような形で、その都度その都度、もぐら叩きと言われれば、もぐら叩きなんですけども、増えた事案をすぐに抑えこむことを繰り返しながら、運行ミス全体の件数を減らしていくようにしています。

### 【座長】

資料2のほうについて、議論させていただきたいと思います。運行ミスの発生状況に伴う1枚紙ですが、こちらの方で何か議題はあるでしょうか。

### 【B構成員】

運行ミスでいくつか発生事案があるわけですけど、先ほどお話しが出ました指導教育の取組の惹起三回目以上という形で面接指導を実施しているわけですけど、こういう場合、いままでは営業所・本庁の指導ということで、局内で全部やっているわけですよ。ある関東地方のバス会社で同じようなことがあって、その時、私は内心しまったぞ、名古屋市交通局にも合わせてもらわないと困るという事案があるのだが、ということがあったのですけど。その時はですね、企業はどう対応したかという、NASVAの適正診断を受けさせて、特別診断を受けさせて、それでカウンセリングを受けさせることによって、全然違う視点から外部の方が同じような問題を取り上げて、切り口を変えて指摘する。そうすると本人もさすがに、えーそんなこと、と思うような意見が出てきて、びっくりして、今まで内部でいろんな指導等を、運行管理者、安全運転管理者等がするわけですけど反応しなかった。それが初めて反応してくれて、まずいんだ、ということが分かったというようなことがあったのです。1回2回は良いとして、運行ミスはいっぱいあるわけですけど、それを起こした、問題だ、と言っているだけではなく、もう一歩踏み込んでみて、違う角度から指導を受けるということは、かなり良いのではないかと思います。実際私もその話を聞いて、ああそうかと思ったのですけど。やっぱり内部だと、また所長に言われたぐらいで、右から左になりかねないので、是非ともやっていただけないかと思いました。

もうひとつ、委託に関連して先ほど来、議論が出てよかったなと思う良い事例があったんですけど、西武バスの運行支援システムの導入、それを話していただいて、実際に交通局として全車両1,012両に入れたわけですよ。かなりの投資をして、それが成果があったということと、それから運転士の方からも93%が良いということですよ。検討会をやったという成果でもあるわけですから、ただ悪い悪いと言ってるだけでなく、こういうことをやって成果が上がりますよ、ということをして是非外部に発信してほしいなと思います。そういう意味で、先ほど言った外部の力を借りるということで、やはりNASVAの適性診断を受けて、特別診断・カウンセリングを受けるなんてことを、切り口が変わって良いのではないかと思います。是非ともお願いしたいと思います。

## 【事務局】

NASVAは事故関係では、たくさんお世話になっております。事故については、外部の方に、指導していただいていることをやっているわけですが、交通事故は一般的に、どの運輸業者でもあるわけですか、運行ミスについてはバス事業者しかないわけですから、外部で指導していただけるようなところは、なかなか無いということで、我々の中でいろいろ対策を考えて四苦八苦をしてきたんですけれども、もし、そういう分析や指導の仕方もあるということであれば、予算も必要ですけれども、一度検討してみたいと思います。

非常に効果があったことを対外的にPRしたらどうか、ということなんですけれども、確かに減ってはいるんですけれども、これで十分か、ということもちょっと事業者としては心配しておりまして、これくらいでそんなに胸を張っていいのか、と言われることもあるんじゃないかなという気持ちもありまして、どうかなとも思うんですが、マスコミの方もお見えになっておりますので、どのように評価をされるのかについては、まずは今日の報道を待ちたいと思います。申し訳ございません。

## 【B構成員】

わざわざ我々は検討会をやっているわけで、やってみて私が一番びっくりしたのは、1, 0 1 2両全部にいった。普通だと予算がないとか、順番ですから来年度まで待ちます、とかいって細切れになってしまう。そのうちに、終わりの方はよくわからないうちに終わってしまうという。一気にやって、それで運転士さんもこういうことをやっているんだということを、みんな分かったわけですね。実際助かった人もいっぱいいたと思います。そのことも意見として出てきている。このアンケートの結果でも、93%あるのはこれだけです。これに関しては、あまり効果がないとか、効果がないと思うとかがなく、ほとんど効果があった。ということは、この導入の良い事例をうまく水平展開して、こちらから全部やってみて良かった、ということになると思うんです。そう意味では、逆に言えば、名古屋市交通局でこういうことやって良かったよ、ということ情報を発信して、他のバス会社で困っていることがあるかもしれないし、いろんな意味で良い情報が伝わると思うのです。1, 0 1 2両全部やるということは結構大変ですよ。この三か月間でね。小さな地方のバス会社ではできませんからね、そういう意味では、かなりのリスクだと思ったんです。大丈夫かと思ったけど、やってみたら大正解というわけです。是非とも情報を発信してもらいたいなと思います。

## 【座長】

資料2の最初、1(1)の全体件数の一番の右側にある、27年度目標件数というのがありますが、これは27年度に決めたものですか。PDCAサイクルのAと次のPのところの繋がりが良くわからないなんですけど、教えていただけますか。

## 【事務局】

資料2の一番上の一番右側27年度目標件数ですが、これは27年度当初に、これを目標に取り組みましょう、ということで決めた数字でございまして、道交法違反などを含む不適切事案については撲滅。運行ミスについては、もちろん0にしたいのですが、まずは26年度の25%減、の525件以下を目標としました。運行支援システムの導入等の予算も認めていただきましたの

で、そうした効果や努力目標も含めて約25%減にしようという目標を持ちまして、各営業所も月々の件数を設定して、計画を上回っているのもっと頑張ろうといったような形でやってきたわけですが、全体としては16.7%減ということで、目標達成には足りなかったという状況でございます。

#### 【座長】

そうだとすると、28年度目標というのも既にあるわけですか。

#### 【事務局】

28年度も目標は設定しております。件数として申しますと、不適切事案としては当然0件、撲滅を図る、運行ミスにつきましては、運行支援システムの導入効果の平年度化や、その他のいろいろな取組みも、今年で2順目に入ることですので、営業所が指導する対象人数も減って、より重点的な指導ができるだろうということも見込みまして、件数としては335件以下を目標としています。かなりチャレンジングな数字ではありますが、一番多かった26年度の半分程度をやはり目指したい、それくらい減らないと、世間的に減ったというふうには言えないんじゃないかということで、それを目標に今年度は取り組みをしております。

#### 【座長】

559件から335件に運行ミスを減らすとすると、それには運行支援システムで自然減がどれだけ、あとどこをどう減らす、という説明が必要な気がするんですけど。

#### 【事務局】

積み上げてはあるんですが、概要を申しますと、運行支援システムの導入後の2月、3月で、大体3割程度の減になっていますので、これが平年度化する分で約3割の減、それから、バス停通過の中で、実は降車ランプの見落とし、これが実は結構ありまして、実は運行支援システムを入れてから、逆に降車ランプを見落とす事案が若干増えたり、ということがあったんですけども、これについては、この5月に、通過する時には、必ず、お知らせがなければ通過します、ということアナウンスして確認し、防止ができれば、それだけでも10%分くらい減らせるはずだということで、その2つで、概ね4割減できるはずだということで、27年度の4割減に当たる335件以下という目標としてということでございます。

#### 【座長】

来年、それと突き合わせると、いろんなことが分析しやすいですね。

#### 【A構成員】

2ページの件数のところで、結局、路線誤りと、ダイヤ誤りと、行先表示誤りが、運行支援システムが入ったことで直接的に削減できるところです。これが昨年度中に順番に導入されて、3月末までに全部入ったということなので、昨年度は過渡的なところなわけで、今年度本格的に効果が出てくると思われるわけですが、過渡的なところでも行先表示誤りは半減、これは入力を間違えなくなったということですが、これでも間違えている人がいる。しかし前半で間違えたこ

ともあるので、多分28年になると、またさらに減少は大きくなるのかな。これが一番大きいですね。ダイヤと路線については、まだ十分に出ていると言えるか言えないかぐらいなところで、これは28年で非常に重要な点と思ひまして、それぞれについてどう減っていくかという積み上げで、半減というのが出てきていると考えてよいですか。一方、バス停通過の人はそれでは防げないし、むしろ支援システムに集中することで、逆にそっちを落とすとすると、本当は支援システムのほうで、降車表示が一緒に出るようにしないとけなかったとかという話にもなってくる。要するに表示機器の位置関係の問題も出てくるのかな。さきほど左右というのがありましたが、それもあるのかなと思ひました。あと、個人的には不適切事案も非常に気になるところで、42から24に減ったというのは、どういう結果でそうなったのか確認しておきたいし、飛び出しで道交法違反がらみのことが書いてありますけど、車両流動であるとか、降りていない人を確認しなかったとか、そういうのがあるわけで、流動は5月にも事故があって私は驚いたのですが、不適切事案というのも大事故に発展する恐れがあるものが含まれているわけで、単に不適切事案という見方では、ちょっとまずいんじゃないのかな。ここはきちんと1件1件、非常に重大なインシデントについては、どうしてそういうことになったのか、ということ詳しく分析されるべきだと思います。つまり、同じ1件ではないということ、これも強調しておきたいなと思います。

### 【事務局】

まず、5月に発生した流動事故ですけども、これにつきましては、結果として流動した後でガードレールに衝突しました。人や車には、ぶつかっていないですけども、ガードレールに当たって止まっていますので、これは事故として、運行ミスとは別に件数に上げています。事故の発生原因や衣鉢防止については、当然のことながら、別途検証しております。

それから42件と25件の差ですけども、42件の内訳は、26年度は車両流動が10件ありました。これについては今年度は0件でございます。それから車内点検不履行が昨年は9件ありましたが今年度は8件、それから燃料切れ、栄に行くバスが燃料切れで止まってしまった事案ですけども、昨年は燃料切れが1件ございましたが今年度は0件、それから道交法違反が今年度は10件です。うまく整理ができておらず、すみません。

### 【A構成員】

流動が10から0になったというのは昨年度ですね。最後5月のものは28だから、これは何かどういう効果ですか。

### 【事務局】

車両流動して事故に至った事案は、26年度以前は事故と運行ミスの各々の件数に重複して計上していました。原因は運行ミスなんですけども、27年度からは、流動後に事故に至った事案は、運行ミスには計上せず、事故側で計上するという形に整理をさせていただきました。単純に流動だけという事案があれば、運行ミスとして計上することになります。

### 【A構成員】

そうすると、実態としては0ではない。

## 【事務局】

事故としてはある。この間も1件出ていますので。

## 【A構成員】

ですので、流動は本当に大きな事故になる可能性があるわけだし、まさにミスに起因して、でも防げるものだから報道されるわけで、ここで扱うのが良いのかわかりませんが、非常に大事なことだと思います。今、そのデータだけで見たら、10が0だと言ったら何か効果があったのかなと思いましたが、統計を変えただけだったら、それをきちんと教えていただく必要があると思いました。

## 【事務局】

事故の話になってしまいますけれども、流動については、基本的にはサイドブレーキを引き忘れて流れるということで、普通に考えるとありえないじゃないのかと思うんですけれども、現に引いていない、ということが起きているということで、今、乗務員に徹底していますのは、普段から信号で止まった時から引く癖をつけるという事です。昔のように非常に力があるブレーキではなくて、エアでプシュッとやれば止まるブレーキですので、止まっている間に足が離れることは可能性としてはありますので、必ず止まったらサイドブレーキをプシュッとやる、という習慣を付けようという事です。今、流動事故に至っている事案の大半は、車内点検をしに行くときの引き忘れという事案ですけども、おそらく、みなさん自分の車を運転するときに、どんなに急いでも無意識でも、サイドブレーキを引いていくと思います。非常に初歩的なようですけども、そこをきっちり習慣づけるということをやっています。

## 【A構成員】

事業者によっては、支援システムで信号で止まる度に、「サイドブレーキ引いてください」というものもありますけど、端から聞いていてくどいというか、それは本当にバックグラウンドミュージックになってしまうというのがあるって、でも無意識というのも怖くて、無意識だからこそ無意識に忘れるというのがあるなと思って。一番大事なのは、本当に待機の時ですよ。点検されるという時に、サイドブレーキ、あるいは車留めはきちんとやらなければいけない。基本ですが、忘れるというのは、支援システムでは全然カバーできない上に、重大なのできちんと考えていただけるといいなと思います。

## 【座長】

一旦、切らせていただいてよろしいでしょうか。特にご意見をまとめるということはありませんけど、今後も検討・改善を続けていくとすると、資料2の裏側2ページの一番上の事案ですけど、ブレイクダウンしたものを示していただかないと、議論ができないのかな、と思います。そういうふうにしていただきたいと思います。

路線誤りも、平日は毎日1件くらいという感じですね。全体で230件と言われても分かりませんので、内訳が分かるように示していただくよう、よろしくお願いします。

それでは一旦、用意した議題を終えまして、その他全般について、何か皆さま方からご発言がありますでしょうか。



## 【中部運輸局】

運行ミスの対策に取り組んでいただきまして、ありがとうございます。私ども運輸安全マネジメント評価というのをやっているわけですが、昨年度の評価の中で、グループワーク研修を活用して職員一人一人の意識を高めましょうということで、問題提起させていただいたところだと思います。今回のグループワーク研修であるとか、惹起者への段階的指導、こういったものがアンケートにも効果的と表れていまして、引き続き続けていただければいいなと思っています。アンケート結果を見てみますと、それでもまだ運転士全員に安全意識が浸透しているかということになると、ちょっと疑問を感じると思いますし、また、あまり効果がないとか、効果がないと思う、という人があるということは、やはり、それは効果がある取り組みに、効果を上げるために、どうしたらいいのかということに追求していくことが必要なのではないかと思いますので、引き続きそうした効果のある取り組みを続けていただければと思います。

それともう一点ですけど、先ほど車両流動のお話がありました。5月にあった事故ですが、ちょうどこのとき、私ども伊勢志摩サミットのテロ対策の防止ということで、非常に緊張感を持って取り組んでいたところでした。私どもも、市内のバス営業所とかに立ち入らせていただいて、点検していただいた。そういった時に起こった事故ということです。そういった緊張感が、やはり運転士に伝わっていないことが、運行ミスに繋がるじゃないかと思います。ちょっとした事案が大きな事故に繋がると思いますので、引き続き安全防止に取り組んでいただきたいと思います。

## 【座長】

他にご発言がありますでしょうか。

## 【C構成員】

資料2に戻ってしまうんですけど、事案別件数で全ての項目で結果を出されていると思うんですけど、弊社の場合は支援システムが100%ではないんですけど、路線誤りに関して昨年65%増えてしましまして、これは実は導入当初から、運転士から実際には絵になっていて見ていないとか、支援システムに助けられたことはないとかですね、あまり前向きな意見はなかったと。では音はどうかというと、意外と恥ずかしいからいやだとか、小さくしたりとか、我々から考えても交差点で一番やるというのは車外の安全確認ですから、路線誤りに関しては、違う新たな施策が必要だと考えているところです。できるかどうか分かりませんが、例えばウィンカーを出さなければいけないところを出していないとか、GPSで間違っただけに進んだ時に鳴るとか、間違っただけ鳴るようなものがないか、ということメーカーとこれから話し合いたいと思っています。ちょっと、あまりいい話ではなくて申し訳ないですが、以上です。

## 【F構成員】

小さい話なんですけど、一か月くらい前に市バスに乗ってまして、6歳くらいの女の子なんですけど、おばあちゃんに言ってるのが「このバス動いていから発車しますって言うね」って聞いたんです。私、はっと思いました。メールマガジンなんかで、よく乗り合いバスは車内事故が多いとありますが、それに繋がりがねない問題なんじゃないのかなと。ご報告までに。

## 【事務局】

誠に申し訳ございません。当然、発車する前に、発車します、と言わなければ意味がないですね。その時にはころんでいるわけで。そのへんは、しっかりとさせていただきます。

それから、西武バスのほうから路線誤りが、思ったより機能しないということですけども、私どもも、若干、数字としては今のところ減っていますけども、他の機能と違ってですね、どちらかというと言われた通り、ちょっと恥ずかしいだとか、そういう意識がやはりあるようです。確かに、音量を小さくしていただとか、そういった話は聞きます。

あと、これは推測なんですけども、当然ダイヤ板でどこで曲がるのか、ということはダイヤ板に書いてありますので、右折なのか左折なのか指示ポイントが書いてありますので、その区間に入ったら注意力を高めて運行してくれということで、あらかじめダイヤ板に書いてあって、その交差点で矢印が出るというふうにして、ミスが起きないようにしているつもりなんですけども、乗務員の中には、支援ではなくてナビゲーションシステムだと、要は指示が出たら曲がればよい、というつもりで運行している者がいるんじゃないかと、ちょっと私は最近考えていまして、そういう楽な方へ流れて、人間楽な方へ流れるとそうなるものですから、指示が出たら曲がれば良い、という感じであると、むしろミスが増えることになりそうなので、今、口を酸っぱく言っているのは、とにかく支援なんだよ、助けてもらおうと思ったら、まず自分が何か能動的に注意力を高めるとことをやっておかないとだめですよという事です。もし増えるようであれば、サインが出る前のバス停では1回必ず止まらせるとか、より注意力を高めてもらう方策を考える必要もあるのかなと、今のお話を聞いて思いました。

## 【座長】

あとはよろしいですか。それでは他にはないようですので、事務局に進行をお返しします。