

第4回 運行ミス等防止対策検討会

運行ミス等防止対策に対する 平成27年度の取り組み

平成27年8月20日
名古屋市交通局

内 容

- **運行ミス等防止に関する目標**
- **運行ミス等防止対策**

1 職員の意識改革に関する取り組み

- (1) 職員の意識・モチベーションの向上や職場環境づくり
- (2) 本庁と営業所の連携強化

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

- (1) 運行ミス等防止の指針・方針
- (2) 指導・教育の取り組み・体制の強化

3 乗務員へのサポートに関する取り組み

- (1) ダイヤ設定・体制の見直し・改善
- (2) 乗務員への意識付け・サポート

- **運行ミス等防止対策の進行管理**

運行ミス等防止に関する目標

目標	27 年度目標値	26 年度実績
法令違反等の不適切事案の撲滅	0 件	42 件
運行ミス等の発生件数を前年度比 25%以上削減	525 件以下	701 件

○目標設定の考え方

- ・事故等につながりかねない法令違反等の不適切事案は撲滅を目指す。
- ・運行支援システムの機能のうち、ダイヤ予約機能を27年度下期から600両で稼働することにより、早発と行先表示誤り防止の効果を見込む。
- ・上記以外の運行ミスについては、26年度の四半期ごとの平均減少率と同程度の削減を見込む。

運行ミス等防止対策

1 職員の意識改革に関する取り組み

(1) 職員の意識・モチベーションの向上や職場環境づくり

○運行ミス等防止模擬訓練の実施

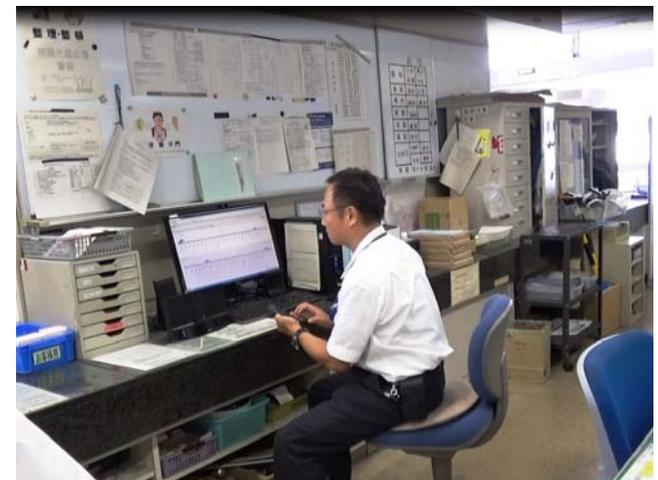
職員の意識をはじめ、自主性・主体性・積極性を向上させるため、自ら考えて実践する機会として、運行ミス等防止模擬訓練を実施する。

(1)実施場所、時期

- ・中川営業所で実施(8月)

(2)内容

- ・運行ミス発生時における運転士及び営業所の対応手順や乗客への案内などのロールプレイングを実施する。
- ・実施訓練を録画し、各営業所において業務習得などで、全運転士等に展開する。



○グループワーク研修の実施

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、業務習得においてグループワーク形式による意見交換を実施する。

(1)実施方法

- ・1営業所あたり上半期1回、下半期1回実施する。
- ・受講者をグループに分け、設定テーマについて意見交換を行う。

(2)実施状況

9営業所で実施(8月現在)

(3)参加者の感想等

- ・お互いの考え方の違いなど理解できた。
- ・いつもの業務習得と違い、時間が過ぎるのが早く感じられた。
- ・仲間たちと一緒にになり、意見を出し合い盛り上がった。



○市バス運転士モニター調査の実施

市バス運転士が自ら積極的に安全・安心で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、モニター調査により、優良な服务态度の運転士に対し激励する。

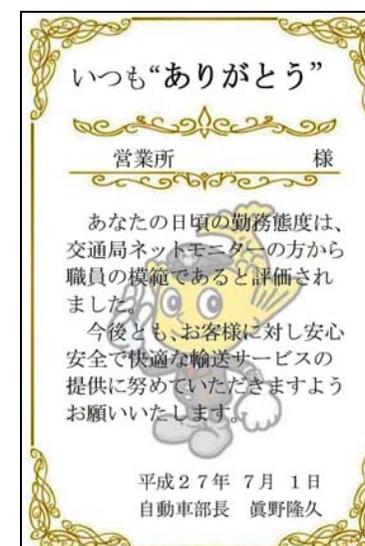
・**実施期間**:5月11日(月)～31日(日)

・**結果** (1) 回答数 656 件

(2) 優良運転士数他

優良運転士数	277 人
運転士在籍数	1,681 人
在籍比率	16.5%

(3) 激励方法 優良運転士に対し、自動車部長名の激励カードを授与



1 職員の意識改革に関する取り組み

(2) 本庁と営業所の連携強化

○情報交換・コミュニケーションの活性化

営業所での業務習得において、運行ミス等防止対策の策定の背景や交通局の現状などの課題を本庁役職者から説明し、また本庁での事故防止・サービス向上研究会に営業所の運転士が参加し、本庁や各営業所における事故防止等の取り組み等の意見交換に参加する。(平成27年2月)



市バスの新たな運行ミス等防止対策について
策定の背景

市民・お客さまからの信頼を大きく損なった出来事
平成23年8月 市バスの不適正な事故処理が発覚

運行ミス等については・・・

法令違反や経路誤認などの運行ミス等は、安心・安全・快適な運行サービスへの市民・お客さまからの信頼を失いかねない

再発防止の取り組み

- 毎月、発生件数を公表
- 営業所ごとの防止対策の実践
- 他都市・他事業者の取り組みの実践 など

現状は・・・

これまでも、信頼を回復するために様々なことに取り組んできたにもかかわらず、依然として、法令違反や重大な運行ミス、同じような運行ミスが繰り返し発生している。

このままでは市民・利用者から見放され、公営企業としての存続が危ういという強い危機感から、交通局が一丸となって運行ミス等を防止しなければならない

平成26年12月
「市バスの新たな運行ミス等防止対策」
を策定

防止対策の実施にあたって

運行ミス等の防止対策については、職員一人ひとりが必要性・重要性などをきちんと認識して自分の問題として受け止めるとともに、組織として責任を持って防止・削減に取り組んでいきます。

実施にあたっては、防止対策をなぜ行わなければならないのかなどを十分に説明したうえで実施してまいります。

○自動車運転課ホームページの開設(平成27年4月)

本庁と各営業所との効果的かつ効率的な情報共有を図るため、自動車部及び関係部署専用の「自動車運転課ホームページ」を開設した。

(内容)

- ・規約、規定、マニュアルの掲載
- ・記者発表資料
- ・事故、ヒヤリ・ハットなどドライブレコーダー映像
- ・事故防止、運行ミス防止に関する取り組み



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

(1) 運行ミス等防止の指針・方針

○運転士向け乗務マニュアルの作成(平成27年6月)

運行ミス等を防止するため、

- ・ なぜ、運行ミス等の防止が求められているのか？
- ・ 運行ミス等の発生状況
- ・ 運行ミス等の主な発生原因
- ・ 基本動作や実践的な取り組み例

などをわかりやすく記載した、「運行ミス等防止マニュアル」を作成し、全運転士に説明・配布した。



運行ミス等防止マニュアル
(運転士編)

平成27年6月
自動車運転課

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

(2) 指導・教育の取り組み・体制の強化

○局一体となった体系的な研修・指導・教育

惹起1回目	(営業所における指導) <ul style="list-style-type: none">・ なぜミスを起こしたのか本人に考えさせ、基本に立ち返るよう指導・ ドライブレコーダー映像を見せて、自ら防止対策を考えさせるなど職員の個々の状況に応じた指導
惹起2回目	(営業所役職者による指導) <ul style="list-style-type: none">・ ドライブレコーダーの映像確認による追跡指導・ 役職者の添乗による動作確認等追跡指導
惹起3回目～	(営業所・本庁による指導) <ul style="list-style-type: none">・ 本庁職員による面談、添乗指導

3 乗務員へのサポートに関する取り組み

(1) ダイヤ設定・体制の見直し・改善

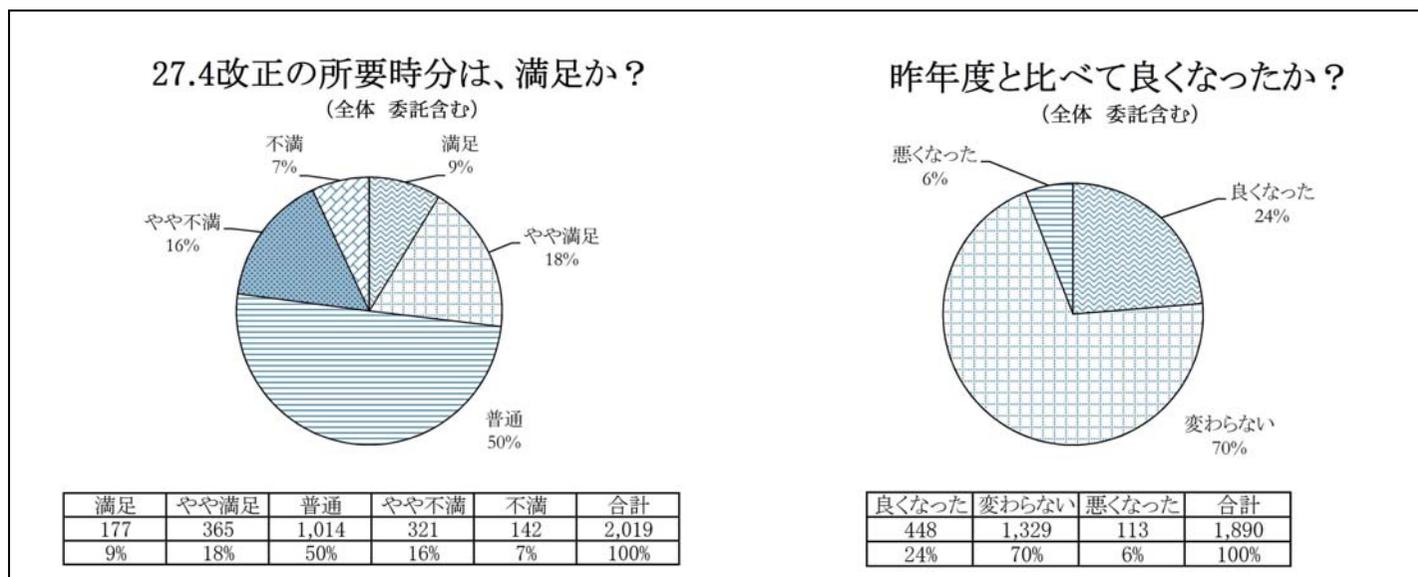
○始業点呼の改善(平成27年5月)

点呼終了後に時間が経過することで緊張感が薄れることを防ぐため、始業点呼及び中休後段点呼の終了後、出庫のため車両に向かう際に、点呼場等において再度出庫時刻、出庫先等の確認を行う。

○仕業ダイヤの改善(平成27年4月)

定時運行や運行の安全性を確保するうえで、所要時分、停留所間所要時分、回送時分等をより運行実態に即した内容で、ダイヤ改正を実施した。

(163系統中、145系統の見直し)



3 乗務員へのサポートに関する取り組み

(2) 乗務員への意識付け・サポート

○運行支援システムの導入(27年度中)

【導入車両数】

市バス全車両
(1,012両)

【予算額】

267百万円

【主な機能】

(1) 行先表示誤りの防止

(イメージ図)

ダイヤの機能を持ち、仕業ダイヤ等の番号を入力することにより、車内案内表示、LED 行先表示等の誤設定を防止する。

(2) ダイヤ誤りの防止

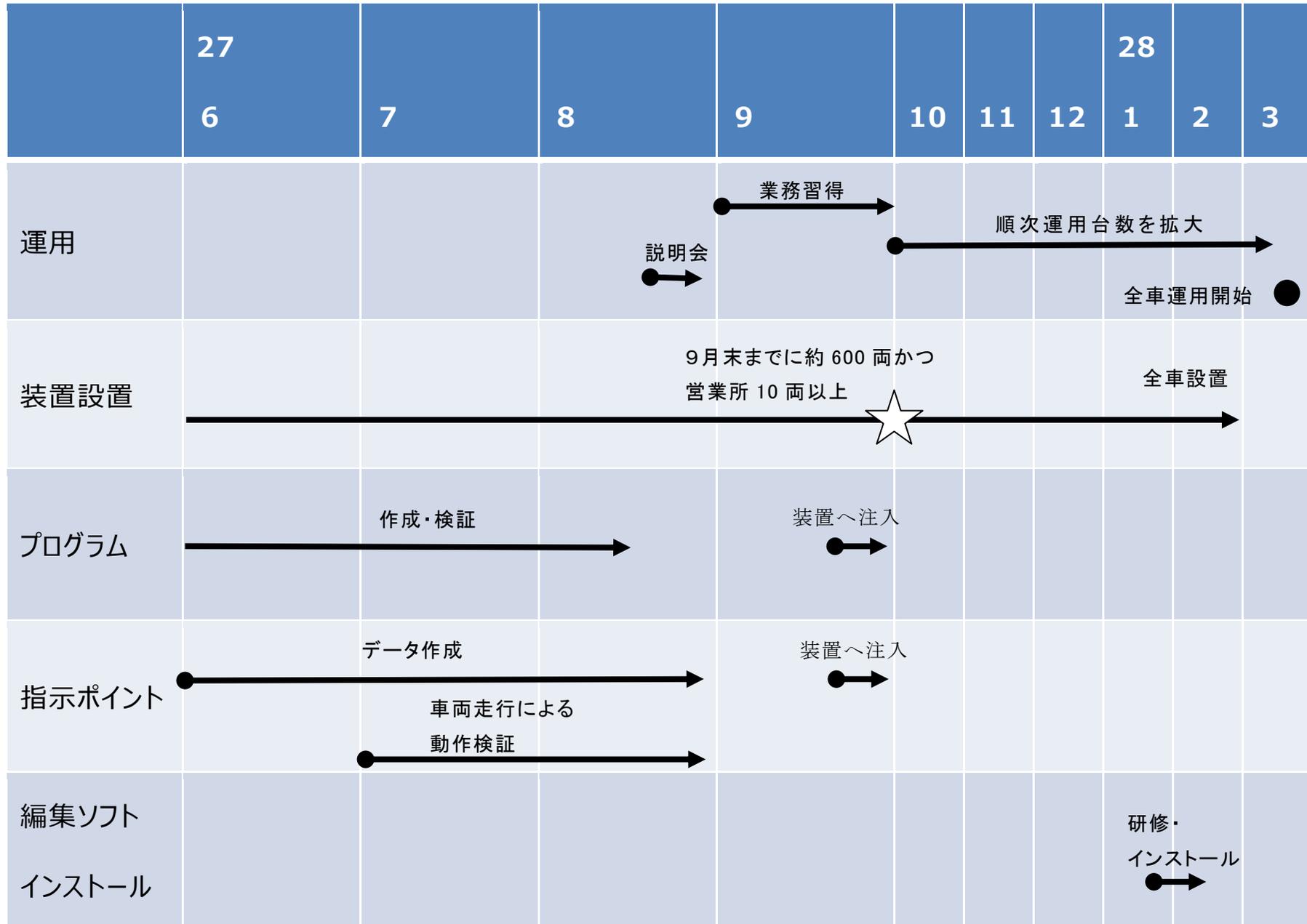
早発・遅発に関して、表示または音声により注意喚起を行う。

(3) 路線誤りの防止

路線誤りが起こりやすそうな交差点・分岐点などで、進路を指示する画像及び音声による注意喚起を行う。



【システム導入の進捗状況】



運行ミス等防止対策の進行管理

施策名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
運行ミス等防止模擬訓練				1箇所実施	●	各営業所へ展開・実施							
グループワーク研修の実施	←			第1回目実施	→				←	第2回目実施	→		
市バス運転士モニター調査	第1回目実施		↔						第2回目実施		↔		
情報交換・コミュニケーションの活性化	第1四半期実施		←		第2四半期実施		←		第3四半期実施		←		第4四半期実施
運転士向け乗務マニュアル				配布・運用									
体系的な研修・指導・教育	実施	→											
始業点呼の改善		実施	→										
仕業ダイヤの改善	実施	→											
運行支援システムの導入	契約	600両設置予定				→							順次設置拡大、運用
スタッフダイヤ板の改善	実施	→											