

第4回 市バスの運行ミス等防止対策検討会 議事録

- 日時** 平成 27 年 8 月 20 日（木） 10 時 00 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、高橋智氏、中村嘉宏氏、八木健氏
- 【オブザーバー】 諏訪達郎中部運輸局自動車交通部長
平谷守中部運輸局自動車交通部旅客第一課長
- 【事務局】 二神交通局長、前田交通局次長、今井安全監理担当部長、眞野自動車部長、杉浦管理課長、宗田自動車運転課長、事務局職員
- 【傍聴者】 1 名
- 説明資料** 【資料 1】 運行ミス等防止対策に対する平成 27 年度の取り組み
【資料 2】 平成 26 年度及び平成 27 年度の運行ミス等の発生状況
【参考資料】 運行支援システム機能概要

議事

【事務局】（資料説明）資料 1 ～ 資料 2、参考資料

【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、意見交換を行っていきたいと思います。できれば、ご説明の順に最初に資料1の関連でお願いします。昨年度にまとめました運行ミス等防止対策に関する取組状況について、最初にご意見をお願いします。いかがでしょうか。

【A 構成員】

ご説明ありがとうございました。対策の結果ですけど、昨年12月ですね、いろいろ対策を組んでいただき、状況の報告をいただきました。昨年、多岐にわたる対策をいただいて、ほとんど実行されていると思いますけど、たとえば昨年の中で、乗務員向けの乗務マニュアル作成というものがあまして、今回も実際に出していますよ、というのがあったんですが、役職者向けの指導教育マニュアルの作成とかですね、あるいは、走行環境などの改善によっては、安全確認放送装置の設置拡大、これは一部に導入したけれども拡大を検証していきます、こういったようなことが昨年12月にはやると決まっていたとありましたけれど、今回の報告には入っていませんが、それは別途実施されていることなのでしょうか。

【事務局】

指導者向けのマニュアルにつきましては、現在作成中でございます。内容については、いろいろ吟味しているところですが、今ご説明をいたしました、運行支援システムの導入が今後の対策のかなり大きな部分を占めると考えておりまして、その内容がようやく固まってきたとい

う状況でございます。この活用方法ですとか、操作方法であるとか、そういったことを含めたものを乗務員のマニュアルにさらに加えたような形で作りたい、ということで準備中でございます。それからもう一点、安全確認放送装置、こちらにつきましては、前年度の段階で、2車庫で200両ほど試験的に導入しておりますが、その後の効果検証で対自転車の事故とか、歩行者との事故件数がもともと少ないことから、なかなか数字的な検証が難しい状況でございます。もう少し長い期間の結果をみながら拡大の検討をしていこうという段階でございます。

【A 構成員】

もう一点、先ほど資料の9ページでございますが、仕業ダイヤの改善を163系統中145系統の見直しを行い、非常に改善できたという形でご報告をいただきましたが、私の見方でみると、たとえば満足かというところ、普通・やや不満・不満でみると73パーセント、昨年度と比べて良くなったかというところ、かわらない・悪くなった、で76パーセントと見てしまうのですが、特に満足かというところで、463人の方がやや不満・不満のままで現在運行されている。こちらの方がちょっと問題ではないか。この方に対するケア・改善が終わっていただければですけど、そのへんがちょっと心配という印象を受けたのですがいかがでしょうか。

【事務局】

ダイヤ改正につきましては、毎年道路状況、お客様の数等が変わりますので、所要時間を変更する必要がある、ということで毎年データを蓄積しまして、平均な時間より若干長くなるように見直すという形で改正しております。今回はとくに運行ミスの防止という観点も踏まえまして、前回、前々回の検討会でご意見もあった、この点のダイヤも少し解消するような方策を踏まえて幅広く見直したところですけど、乗務員の技量はベテランから今年入ったばかりの者と差がございますので、全員が確実に走れるというか、全員が満足というのはなかなか難しいわけでございますから、平均よりも余裕を持った時分をまずは設定をして、ダイヤの方ではそういう見直しをすると、一方で、その技量がまだ不十分と思われるような乗務員は、運転指導の方で技量のアップをしていく、ということが必要と考えております。

【A 構成員】

私も昨年ヒアリングなんかをさせていただいたときに、その乗務員の方が、「乗換に一分しか設定していなくて、これは物理的に無理なダイヤの設定なんです」、とほんとに訴えかけていただいた方がございました。おそらく物理的に無理なものでは改善しないといけないと思いますが、この不満・やや不満では、まだそういったところはですね、指導以前の問題があるのではないのかな、とひとつ心配の懸念がございますので、その辺をよくヒアリングいただいて、さらに改善ができれば良くなっていくのではないかと思います。

【事務局】

物理的に不可能なダイヤはないと思っておりますけども、当然その時々々の道路状況によって、大幅な遅延がでるといったケースはございます。そういった場合にどうするかという意見があるのは、手待ちの時間、折り返しの時間が十分あれば、何か起きた場合でも対応できるということは確かでございますけども、そこは効率ですとか、どの程度の発生頻度なのか、と

いったところを踏まえて営業所と話し合い、ここについてはしょっちゅう起きるということであれば、きちんと対策をしていく、ということで対処してまいります。

【座長】

その他ありますでしょうか。

【B構成員】

運行ミス等防止対策ということで、職員の意識、モチベーションの向上と職場環境づくりなど、具体的な対策をとられたということで、例えば職員のグループワーク研修、市バス運転士モニター調査の実施とか、具体的な対策をとられたことは非常に良かったと思います。名前が「激励カード」というのが良いかどうか分かりませんが、激励よりは褒めたほうが、もう一步踏み込んだ方がよかったかと思ったりするんですけど、激励されて働かされるばかりではかなわないという気がします。まあ、それは良かったんですが、ちょっと気になったというわけではないんですが、局長さんが変わって、今日10階の会議室で待機しているときにふと思ったのは、4月1日付の局長さんの新しい方針で、なぜ気が付いたかという、サービスの向上対策ということで、お客様とどうかということを書いてある紙があったんですが、その図が私には一瞬、運輸安全マネジメントシステムのPDCAサイクルの図のように見えたんですね。何かと思ってよく見たところ、サービスの向上のための取り組みであるということが書いてあった。それと、もちろんあと二枚あって、もう一枚はコンプライアンスについて書いてあった。そこは会議室ですから、会議の時しか人は見ませんからね。それと同じものが、まあ10営業所に全部貼ってあるのかどうか、それとそれが職員の方、運転士さんの方に一番わかりやすいところ、見やすいところに貼ってあるのか、ちょっと気になったんですよ。基本方針がまずないことには伝わっていかない。細かなとって怒られますけど、いろいろな取り組みをやっているとか、いろいろ対策をとっていても根本はこれなんですよ、ということが伝わらないとうまくいかないんじゃないか、とちょっと思いました。それであともう一つ、情報交換コミュニケーションの活性化ということで、本庁と営業所の連携強化というのがあって、平成27年2月というのが書いてあり、ここで一回やったのはわかったんですが、これを年何回やっているのか、毎月やるのは大変だろうと思うけど、少なくとも年4回くらいはやっているのか、半年に1・2回くらいやっているのか、という話は一切出てこなかった。2月にやったままでおしまいになっているのかどうかよくわからなかった。そこらへんもちょっと、コミュニケーションの活性化というからには、何回かやらないとまずいんじゃないかと思えます。そういうときに会議室を使ってやれば、その局長の方針が毎回見ていただけるんじゃないかと思ったんですけど、あの会議室は、この絵から見ると、ここではないと思ったので、どこでそれを伝えたのかなと思いました。以上です。

【事務局】

待機室でご覧いただいた、サービス向上方針などの局の基本方針についてでございますが、昨年、先生方に各営業所をご覧いただいて、そういったものがきちんと貼られているのか、というご指摘をいただいておりますので、各営業所の点呼場の付近、それから毎月、業務習得とって職員研修を行う業務習得室という部屋がございますが、そこの中に常に乗務員の目に入る形で掲出をしております。それからもう一点、コミュニケーションの活性化を2

月にやって、その後どうなのかということでございますが、資料の13ページになりますが、進行管理の中のコミュニケーションの活性化、上から4段目でございますが、毎月やると良いということはそのとおりだと私も思っておりますが、毎月の研修の中で繁忙期には、いろいろ業務上伝えなければならないこともありまして、時間の制限もございますので、4半期に1回というペースでまずは今年度やってみようということで、取り組んでいるところでございまして、2月にやって4月にやって、また4半期ごとですね、1回ずつ、そういった取り組みを行っているところでございます。

【C構成員】

思いついたところを何点か。資料1ということなんで2ページ、これ運行ミス等防止模擬訓練の実施ということで、中身は運行ミス発生時におけるということで、起こした後の話で起こさない訓練は何をされているのかな。もちろん起こしたらそこで焦りますので、結果的にまた変なことになり、これはわかるんですが、そもそも起こさない訓練が何なのか。関連してグループワーク研修ですが、中身がこれだとわからないということで、設定テーマについて意見交換、設定テーマは何を設定されているのかなとか、話し合った結果というのは、たとえばそれを元にスケジュールの改善であるとか、その要点を点呼場とかに貼るとか、あるいは、そのマニュアルをどうか、いろんなことが考えられるんですが、どういう風に具体的な改善に活かしているか、何か例があれば教えていただければと思います。そうではなくて、ここで感想等々あって、いろいろ盛り上がって良かったねということですが、大体忘れちゃうということにして、忘れちゃいけないんですけど、気分としてはそうだと思うんですね。大事なのは点呼で毎日、緊張感を持ってよしやるぞということをやると、これをやることと、それから日常のいろんな手順であるとか、所作であるとかをそういうところを見直していくことに使える、ということだと思うので、具体的にそういうことが何かあったか、そうでないと意味がないと考えています。

それから、それも含めてですが5ページを見たときに、本論と外れちゃうんですが、5ページの右側にスライドが三つあって、真ん中あたりに同じような運行ミスが繰り返し発生しているとあります。で、これが2、3ページあたりに繋がることだと思うんですが、何で同じ者ばかりやってしまうのか、同じことが何回もあるのであれば、ここを気を付ければ起こらないのに、というのがあろうと思うんですね。ここが防止マニュアルなんかでも出てくるものじゃないのかな。だから防止マニュアル的には、こういう事はよくありがちだから、こういうのは必ず励行しましょうねとか、というのが出てくるんじゃないかと思うんですけど。私も防止マニュアルを持っていますが、たくさん書いてあるので、こんなふうにする人もいるし、こんなふうな人もいる、このような書き方では、これを見るだけだと防げないのかなと。こういうものこそグループワークとかで教材にして、じゃあ俺はこれをやろうとか、おまえこうやったらどう、とかという話になると良いのかな。単にマニュアルを読んで、とにかく覚えろとかということではなくて、自分の頭で考えるということに活用されると良いのかなと思ったんですが、そういうことを考えておられるのか、ということですよ。

あと9ページですが、点呼の改善ですね。これは防止対策の19ページにもあるんですが、点呼については、私も何回か見させていただいて、もうちょっとこういうやり方があるんじゃないかとか、あるいは、営業所によって違うところが結構ある。お互いにちょっと情報交換して、これはこういうのが良いんだったら、全体、まさに横展開しましょうねとか、あと点呼場自体、そ

れからその周り、掲示、そういったものにいろいろと問題がありそう。特にごちゃごちゃ貼ってあると、あるいは紙が黄色くなったもの、茶色くなったものまでが貼ってあっても意味がない。それよりは、先ほどの局長方針であったものを貼ったほうが良いとか、あるいは、ある種を集中的にテーマでやろうとか、いろんなことが考えられると思うんですが、この9ページのところに書くべき仕業点呼の改善というところ、具体的にどんな改善があったのか、あるいは、私が今度行ったら、ちょっと事前に言うておくべき話かなと思ったんですが、あの目に見えて改善しているのかどうか、そのあたりもちょっと確認しておきたいと思います。とりあえず以上です。

【事務局】

いくつかご質問いただきましたので、まず一つ目の2ページの運行ミス防止模擬訓練でございますが、まずは起こさないことをやるべきではないか、ということなんですけども、まずは私ども昨年度たくさん運行ミスを起こしてしまいました。その中で、ドライブレコーダーなどを見ますと、やはり動転してしまって本来やるべきことが疎かになってしましまして、特にございましたのがお客様への対応で、自分のことだけで精一杯になって、お客様に直接にご不便をおかけした対応が多々見られた、という反省がございます。まずは今回、仮に起こしてしまった場合、確実に連鎖を断ち切ってほしい、ということがございまして、確実に連絡をして営業所の指示のもと回復を図る、ということで営業所のほうも、まずは乗務員を落ち着かせるのか、そういったことをご案内して下さい、といったことを組織的に対応できるように、まずやらしていただきたいということで記載させていただきました。その上で、今後起こさないようにするためにどうしたらいいのかということについては、当然考えるべきであると思っておりますが、今のところなかなか良い案がないといえますか、要するにこうやってくれ、というだけの話になってしましまして、そこをどう工夫していくかということが、これからの考えどころだなと思っております。

【C構成員】

大事だと思うんです。起こしたら気が動転して、もっととんでもないことを起こすという可能性があるという、ここは大事なところということなんですけど、運転士のほうの立場から見ると、俺たちはもう起こすこと前提か、という風な感触になると思うんですね。そのことよりは起こりうるよと。毎年7割の方が起こさないんですが、その7割も偶然起こしていないだけで、実はそうなる要因があるよ、というのは分かってもら。そっちを分かってもらわないと、だからそういう状況なんで起こしたらどうするか、というのもちろんとやっておかないといけないよ、ということだし、こうすればある程度防げるよ、ということをおこなないと、起こした前提から入るとどうなのかなって思うんですよね。じゃあ、どういう研修したらよいかといったら、実際なぜ起こったかということの例を見てもらって、起こさないようにするためには、ここでこう間違っただけというのは、どうしたら間違わないかということ、みんなで話しながら実際にその動作をやってみるということが研修なのかな、と私はそういうことを考えます。今どうやったら良いか、あまり分からないということをおっしゃると、ここで分かりました、考えてくださいだと、一年間きつとそのまま行きますよね。ちょっと不安を感じているんですが、私が今申し上げたことが、正確かどうかわかりませんが、そういうお考えをしていただかないと進まないのかなと思います。

【事務局】

私どもの趣旨としても、7割の者は起こさないんだけど明日はあなたなんだよ、とマニュアルの中にも強調したのは、他人事ではないですよと、ヒューマンエラーというのは自分はやったことなくても、明日起こすかもしれないということを前提に考えてください、ということを経験して、それを踏まえた上での、この再発防止の訓練とか起きた時の訓練。もし、起きた時でも自分は大丈夫とみんな思っているんだけど、実際に見ると根底から覆って、非常に慌てふためいている状況がありますので、そういうものをなくすことを、まず頭に入れてもらいたいという趣旨でやっております。

先生に、このグループワークの答えを言っていた方がいい形になってしまいましたけれども、現在グループワークの内容としましては、運行ミスの防止だけのためにやっていることではなくて、職場のコミュニケーション全体を良くしていこう、物が言いやすい職場にしようとか、若い職員とベテラン職員のコミュニケーションがなかなか取れないという状況を何とかしたい、ということでやっておりますので、現在は事故防止でありますとか、ヒヤリハットがあったことといったような、割と個人の意見として言いやすいもの、そういったものを課題として取り組んでおります。当然その場でやりっぱなしということではなく、例えば、緑営業所では路線毎に班を分けまして、ヒヤリハットの情報をそれぞれが出し合って、ヒヤリハットマップというような形で、最新のものをまとめて全職員に配布をするような形で、参加した職員の意見が最終的に成果物としてでる、といったようなこともしております。業務習得自体は、各営業所で10回近くありますので、全員が顔を合わせるわけではありませぬので、それを最終的に出たものをまとめて、グループワーク全体ではこういう意見がでました、といったようなものを掲示し所で共有する、そういう取り組みをしております。それからもう一つ、点呼の改善の関係ですけれども、点呼の手順につきましては、基本的には点呼手順というものが定められておまして、それに基づいてやるということ。先生からお話の合った、差があるよというのは、おそらく委託営業所では何人かまとめて点呼をする、集合点呼のような形をとっている営業所もございまして、そういった方法も考えたかどうかというご意見ですが、直営のほうでは、従前どおりの個別の点呼という形でやらせていただいております。ただ運輸局さんからも、昨年ご指摘があったのは、非常に在庫時間から前の時間に点呼をやってしまうと、注意したことが希薄になってしまうとか、勘違いの原因になる、というご指摘がございましたので、一定時間以上前に点呼を受けた者については、在庫直前にもう一度点呼窓口に来まして、在庫直後の運行内容について助役と再確認をして、在庫直後の運行はこれですよということを、本人がもう一回称呼して、という形の改善を行いました。それと点呼場の掲示物等を、もうちょっとさっぱりさせ余分なものは取って、というお話も昨年度、複数の先生からいただいております。特に前回、前々回でお話がありました、急遽伝えなければならないことが確実に伝わるようにと、たくさん貼ってあるとどれを見たらよいかわからない、というお話もありましたので、例えば、こういう運行ミスがありました、というものについて、営業所によっては高札板みたいなもの、普段はないものが点呼場に現れる、というような形で、何かあったなということがまず伝わるように、そういう工夫をして取り組んでいきたいと思っております。

【C構成員】

私が改善で考えていたのは、例えば、一緒に今日気を付けなければいけないことを唱和するとか、あるいは自分が今日気を付けるべきことを言うてもらうとか、ただ単にハイハイと運行管理者の話を聞いているだけではいけないんじゃないのか、頭を活性化させなければいけないので、自分も一緒にしゃべるとか確認するとか、そういうことも必要ではないのか、例えばそういうことです。

【事務局】

全ての営業所ではありませんけども、運行ミスですとか事故の発生状況を鑑みて、これ気を付けましょう、というのがございます。月の目標というのもございますので、そういったものについては発生状況に応じてで、常時ということにはなっておりませんが、今月はこれに気を付けましょう、ということで決めて唱和ということも行っております。

【座長】

同じようなミスが繰り返されるという話は、それは仕方がないのか、あるいは人が変わっているから良いんだ、そういうことですか。

【事務局】

統計をご覧いただくと、路線の誤りが一番多くて、その次に時刻の誤り、ダイヤ誤りが多い。基本的には間違えてしまったとか、勘違いであったという、それだけではいけないんですけど、手順として間違っていたもの、手順を守れば防げるものについては、点呼場で必ずこれをきちんとやってください、こういうことが起きていますから必ずこの手順を確認してください、というような形で伝えて、防止を図るということでございます。

【事務局】

先程ご紹介した運行支援システムという形で、本当はわかっているのにうっかりというものを、そういう仕組みで防ぐということで少しでもサポートできたらな、ということで導入をさせていただきました。

【B構成員】

今の中のお答の中で、事務局のおっしゃったグループワークの研修の実施ということで、良いことをやったので良かったですね、と私は言ったんですけど、3か所の感想等を読むと、グループワークが良かったということしか書いていないんですね。今の話の中で初めて、具体的に緑営業所のグループの中で、ヒヤリハットマップを作成したよとか、そういうことをやってきた内容が分かってきたんですが、営業所10か所あるとしたら、10か所のグループワークした成果が、交通局の全体のバス部門で共有されているかどうかということですね。情報を吸い上げて整理して、同じものについては整理できますし、違うものについては、この事例は良い事例だから他の営業所でもぜひ採用してください、という形にしませんと、せっかくグループワーク研修をやったとしても、それぞれの個々の営業所での話になってしまって、水平展開できませんので、情報を共有するためにも成果を整理して、個々の営業所からの情報を本

庁でもって整理して、あらためて返すということをしなないとだめで、それをやっていただかないと、せっかくグループワークをやって良かったんですけど、3か所の感想の中にはそういうことは出てきませんでしたから、この書いてある中には、今の話からすれば当然出ているはずなんで、それを整理して、例えば運行ミスについて直しましょう、という話が出たらそれを返さないことには意味がないと思うんですよね。それを是非やっていただきたい。

【事務局】

各営業所で実施しましたグループワークにつきましては、どういう内容でやって、どんな意見が出て、どんな風にまとめたのかといったものを、まだ第一回目をやったところでございますけれど集めておりまして、他の営業所に展開できるものにつきましては、例えばこの営業所ではこんな工夫をしているといった情報は、下半期にまたグループワークを実施する予定をしておりますので、2回目に向けて情報提供をしていきたいと思っております。

【B構成員】

今の話だと、やったことは確かにやって、情報を吸い上げて整理はしたけども、返してなければ意味が無いのですよね。すぐにやって欲しいのです。そうしないと、いつまでたっても、要は下半期だと半年先にやったとしても、その半年間、具体的な対策がない、運転士さんに対しても伝わっていないということですから、同じようなミスをするという事になりかねない。そこはぜひ即効性が大事ですから、すぐにやってほしいなという気がしますね。先ほどの会議も、2月7日にありました。それもやったことはやったと言わないと、意味がありませんからね。計画には確かに書いてありますけれども、本当にやったのかという事はわかりませんから。で、やったらこういう成果が出ましたということを、皆さんに話してもらわないと、我々には伝わって来ないのですよね。だからペーパーはいっぱいできていますよ。だけど、実際どこまでやったかというのが、出てこないのはいけないと思うのですがね。

【事務局】

すみません。言葉足らずで申し訳ございませんでした。

【D構成員】

2点ばかりあります。まず1点、この資料の9ページに始業点呼の改善とありますけれども、点呼は終業点呼もあるのですね。いわゆる始業点呼は、最近言われている水際の安全、交通安全の確保という事になっているのですけれども、そういう意味から言うと終業点呼は、明日に繋ぐ事故防止ということになるのですよ。そういう意味で、終業点呼についても何か改善されているのかという事ですね。それからもう一つ、運転士編とあります運行ミス防止マニュアル、それから表彰ですね。この、いつもありがとうというものですけれども、これを運転士に持たせるという事ですが、大きさはどれくらいなのでしょうかね。

【事務局】

まずはマニュアルですが、全乗務員に配布しておりますけれども、大きさは A4版の大きさでございます。ですので、常時持つというタイプのものではないのですけれども、業務習得と

いう現場の研修の中で内容を説明しつつ、ミスがあった場合にどのような対策があるのかというのが書いてありますので、これを見て自分に合った対策を考えたり、指導に使ったりという材料として考えております。終業点呼についてですが、確かに、まずは始業点呼の方できっちり押さえて送り出す、といったところに力を入れてきたところではありますが、終業点呼の方はですね、やはりミスですとか事故の関係を全件把握ということで必ず報告をする。基本的には即時報告なのですけれども、それ以外にもヒヤリハットの関係でドライブレコーダーが付いていますので、実は今日こんな危ないことがあったとか、事故にはならなかったけれどもこんなふうだったよとか報告があった場合には、ヒヤリハットの画像をすぐに取りというような事で、これを乗務員にこんなことがあったよとかいうように展開ができる。どちらかといえば、従前はヒヤリハットなどの様式を書くのも大変だったのですけれども、今は運行の中でこういう事があったというのを、割と簡単に申告ができるようになったというところで推奨しています。

【事務局】

先ほど運行ミスの報告マニュアルの関係でご説明いただいたのですが、運行ミスのマニュアルとしてはこれを6月に作りまして各運転士に説明をしているのですが、このマニュアルの他に、冒頭に局長から運転士の携行用マニュアルを作成するというお話をさせていただきました。そちらは、このような運行ミス防止するマニュアルですとか、非常時や災害時のマニュアル、あとは接客、乗り場だとか系統、そういった乗務員が常日頃からお尋ねいただいていることなど、乗務中に必要なマニュアルを今年度いっぱいかけて作成する予定です。そちらの方にも非常時のマニュアルですとか、運行ミスのマニュアルを合わせて入れておきたいと思っております、そちらの大きさについてはこちらの半分程度、A5版程度のものを今年度作成しまして、全乗務員に配布する予定です。

【D構成員】

それを持たせると言われましたけれども、今言われたとおりにたくさんありますよね。それをどうやって持つかということですよ、ちょっと細かい話なのですけれども。それから終業点呼につきましてですけれども、報告をできる環境にあるかどうかですね。いわゆるコミュニケーションの問題だと思うのですけれども、必ず終業点呼では報告事項というものが入ってきますので、その報告の中でこういったことがありました、という事が言いやすい環境にあるかという事なのですけれどもね。その辺りはどうですか。

【事務局】

始業点呼の時には、気分を引き締めて送り出すという部分がございますけれども、帰ってきたときにはご苦労さんでしたね、といったような感じで、どちらかと言うと相手の話を聞くというような形の点呼といえますか、入ってくる時間はあまりピークがなくバラバラに入ってきますので、点呼を受ける側も執行する側も、時間的に非常に余裕があるという事でございますので、「今日はどうだった？」というような形で、終業点呼はソフトな感じで、先生の言われる通り相手も話しやすい状況にあるということです。

【E 構成員】

同じ内容かもしれませんが、運転士向けのマニュアルということで、全運転士に説明配布したということで、受け取った側、これ作った側は大変だったと思いますが、受け取られた側、ドライバーの方々が、どのように内容を理解されているのか。この7ページを見ると説明配布した、しました、これで終わりです。では、その後はどうなのかという予定でもあればお聞かせいただきたいのと、先ほどの繰り返しになり申し訳ないのですけれども、仕業ダイヤの不満、やや不満。その文句というか、何でもかんでもという訳ではいけないと思うのですけれども、不満の内容を掴まれていたらお聞かせいただけたらなど。

【事務局】

運行ミスの防止マニュアルですけれども、配って説明して、はい終わりとは思っておりません。これは私共の乗務員、優秀な乗務員にも集まってもらって、いろいろ自分たちのノウハウというか、そういったものも出していただいてまとめたつもりなのですけれども、やはりそれぞれの職員で受け取りというのが違うと思います。6月に配布をしまして、7月に業務習得で説明をさせていただいたところで、これから運行ミスの件数ですとか、そういったものも見ながら効果があるのかどうかというのは、もちろん検証していかなければならないと思っております、今後、中身についてはこれで決まりだということではなくて、もっとこういう面で説明が欲しいだとかいう意見も出てくるかと思っておりますので、例えばグループワークの中でこの中身についてどう思うかとかいう意見だとか、そういったものも今後は意見を収集することも考えまして、内容的にはある程度見直していかなければならないと思っておりますので、現場の意見もしっかり聞いて、分かりやすいものにしていきたく思っております。それから仕業ダイヤの不満の部分ですけれども、基本的には時間が足りないであるとか、というのがほとんどです。ただ、我々もやみくもに足りるはずだという訳ではなくて、かなり長い期間全運行のデータを取りまして、これで大丈夫だという形でやっておりますので、あとはマージンの部分をどこまで取るかというところで、おそらく再調整の必要があるというふうに思っております、その辺は、どれくらい遅れの頻度があつてというところを、さらに現場から情報を吸収する必要があるのかなと思っております。

【F 構成員】

事案別件数、資料2のところなのですけれども、路線誤りが35パーセントということで、弊社が28パーセントなので、やや高くなっています。おそらく間違いやすい所が多いのではないかと、右折左折を勘違いするところが多いのではないかとこのように思うのですけれども、確かに支援システムで進路指示を表示と音声でおこなうと一定の効果はあるのですけれども、曲がる瞬間というのはもう消えてしまうので。また、何回も見ていると、それが景色になってしまうので、運転士から言わせることですね。ですから、弊社では非常に間違いが多いところは支援システム以外に、車内放送をお客さま向けにやって、放送でこの先左に曲がりますとか、そこのチャイム音を変えてみたりですね、あとはバス停にラミネートのようなものを表示したり、これはどこでもやっていると思うのですけれども、そういった事で対策を施していったという営業所もありました。ですから、この支援システムも慣れてくるとだんだん見なくなるし、これを見ながら運転するという事はできないので、その辺もいろいろな車内放送も使うとかで

すね、やってみると効果があると思います。あと、先ほどから出ているダイヤ、所要時間に満足しているかというところで、同じ事業者から見ると、普通と満足を合わせて8割近いというのは、おそらく適正な時分でダイヤが作られているのではないかと思います。弊社でやったら、もうちょっと結果は悪くなるのではないかと思うのですけれど、時間が余らないと満足とは言わないですから、満足、やや満足を27パーセントですか。これは比較的恵まれた余裕のあるダイヤなのかなというふうに感じます。

【事務局】

ありがとうございます。今お話をいただきました、車内放送での注意喚起でございますけれども、まだ運行支援システムが導入できておりませんので、昨年度来、我々が取ってきた対策がそれでございます、運行ミスが多い所について、今は車内放送に右ですとか、お客さまへの案内も含めて乗務員への注意喚起もしているという状況でございます、さらにこれを運行支援システムが入ることで、おそらく西武バスさんと同じような体制になるというものでございます。その上で、ある程度時間が経つと、どうしても慣れになってしまうという部分をどうするかということが、先ほどお話にあったチャイムを変えとか、男の人の声を女の人の声に変えとか、そういう事はさらに検討していかなければならないのかなと思っております。

【中部運輸局】

昨年、指摘をさせていただいた始業点呼の改善ですとか、そういったものは取り組んでいただいておりますし、全般的に再発防止策という中でとりまとめたものを、着実に実施していただいているのかなというように全体としては思っております。で、昨年のとりまとめの際にも議論があった、複数回惹起者に対して体系的に研修指導教育をしていくという、これも資料1の8ページの中でまとめていただいているわけですが、これも4月以降に始まっているという事で、まだそれほど対象者もいらっしゃらないかと思っておりますし、これからも徐々に厳しくしていくとか、出ていくという方が営業所から本庁になっていくという、そういう段階を踏んでいくというわけなのですが、実際にこれは実効性を持たせていく上で、こういった課題があるかというところを、実際に取り組まれてどうかというところをお聞かせいただければと思います。よろしく申し上げます。

【事務局】

複数回惹起者の関係ですが、3割の人間が一年間に起こすという中で、複数回惹起者が起こすものと、本当にヒューマンエラーで分かっていたけれどやってしまったという部分があるわけで、私共としましては運行支援システム、これからではございますが、これによって複数回起こす人間と、運行支援システムでセーフティーネットで起こさずに済む人間というのが、分かれてくるだろうというふうに思っております。複数回惹起者については、従前は基本的に営業所で指導してくださいというような形でございましたけれども、複数回起こすという事は、なかなか営業所の指導でも良くなれないといったことになってまいりますので、本庁の方も入りまして、究極的には乗務員としての適性といった事にもなるかと思っておりますけれども、そういった部分については営業所での対処が難しいと考えておりますので、そういった観点も含めて、現場と一体になって対応していきたいと思っております。今のところ3回目か

ら本庁も入ってという事になっておりますが、まだ現時点で3回起こしたという者はおりません。

【座長】

2、3お願いします。一つはグループワークのテーマ自体って、グループで選ばせているって、昔だとそれが基本だと思うのですけれども、あるいは管理側でこれをやれと言っているのかという、その辺をひとつ教えてください。それから、2つ目なのですけれども、問題になっている仕業ダイヤ見直しで、西武バスからお話がありましたように、私鉄系などとは全く違うコンセプトがたくさんあるのかもしれませんが、結局、始業数はいくつ増えたのか、もし仮に増発とかしていなければ、費用対効果というのがどのくらいなのかという事を教えていただきたい。それから3つ目ですけれども、路線誤りとかが利用者から見るとイライラするのですけれども、例えば営業所ごとに、さしあたりリスクがあっても今月はとか、この四半期はとか、あるいは、こことこの交差点だけ気をつけて、解決をしたら次はここへいこうと、そういうふうに順番をつけておられるのかという、その3つを教えてください、以上です。

【事務局】

グループワークのテーマにつきましては、基本的には各営業所の方で、営業所の役職者がテーマを決めてやっておりますけれども、内容としましては、私共の方からお願いしておりますのは、事故ですとか運行ミス、もしくはヒヤリハットなどを中心としてテーマを挙げていただきたいという事で、お話をさせていただいております、その中で各営業所での喫緊のテーマとなっている事柄ですとか、そういったものを、その月にやるというような設定にしまして、各営業所の中で議論をしていただいているという事でございます。

【事務局】

先ほどのダイヤ見直しの影響ですけれども、平日で12仕業相当増えています。組み直しによって時間が伸びたという事ですと、仕業が増えるという事になりますので、今年の4月で12仕業相当、見直しによって増えたという状況でございます。それと、路線誤りの重点的という事なのですけれども、各営業所で多い所は、特にそこを注意喚起してだとか、ダイヤ板にいろいろ書き込んだりとか、何月何日にここで起きています、何月何日にも起きていますとかいう形で注意喚起をしていますけれども、実は他の事業者さんとお話をして気づいたことはですね、他の事業者さんですと特定のところでかなり集中して起きると。そこで対策を打ってなおしているという事なのですけれども、私共の場合かなり広い範囲で、あっちもこっちも、もともと路線自体が非常に輻輳しているという点が、東京都さんですとか、いろいろな所とお話をさせていただいたのですけれども、名古屋の路線は相当細かいですねという事で、そういう意味では、うちよりは起きやすいという感想をお持ちで、そういった面からいうと、なかなかピンポイントでの対策というのがですね、効率がよろしくないということで、この運行支援システムで随時、実際に起きているところで注意喚起していこうという考え方でございまして、先生の言われた通り、バス停にいろいろ注意喚起を貼ったりだとか、この先分岐がありますとかやってもですね、ここで集中的に起きるとい状況とはちょっと違うというところがございます。

【座長】

仕業ダイヤは、いじれば必ず1交番は増えるという事ですよ。

【事務局】

効率的にダイヤが作ってありますので、やはり所要時間を延ばしたり、手待ちの時間を延ばしたりしますと、仕業が増えるというのは間違いないです。

【座長】

それでは、資料2の方でご質問があるのか分からないのですが、こちらの方では何か確認したい事はないでしょうか。

【B構成員】

発生状況について確認したいのですが、平成27年度にもいろいろと発生はしてきているのですが、その際に前のデータも含めて民間のバス会社でもそうなのですか、路線バスというのは運行に際して、運転手さんにいろいろな負荷がかかっているのです。始めて路線バスの業務に就いた方というのは、どうしても間違いを起こしやすいとか事故を起こしやすい、特に事故を起こしやすいのですよね。で、そういう意味で、今までは一括して全運転手さんに対して統計を作って、運行ミスはどうだとか、法令違反があったとかいうふうになっているのですが、そういう意味ではバスの運転手さん、名古屋市交通局さんは地方公務員で優遇されているという事でありまして、安定した身分の職場ですから、運転手さんを募集すれば多くの方が来るとは思いますが、それでもですね、その多くの方が来る中には大型バス、いわゆる大型2種免許を持ったままこのために、この職を得るために始めて取った方が来るわけですよ。で、そういう方が突然、ちょっとした研修だけでいきなり路線バスを運転すれば、いろんなミスを起こすのは当然なのですね。そう考えると、やはり入局1年目の方とか2年目の方とかとは、はっきり分けて統計を発表してもらわないと、原因が何処にあって、どういったミスがあるというのが分からない。そうしますと、7割の方がほとんどない訳なのですから、その他の方たちはベテランで習熟しているから起きないのかもしれないし、当然わかっているよという方もいるわけですからね。みんな一緒にされて、全部悪い悪いと言われるというのはかなわない。だから入局の浅い方たちに、ちゃんとした教育システムを作って、事故を減らす、運行ミスを減らす、というようなことをやっていますよと言わないと、いつまでもたっても運転手はダメだダメだと言われるのはかなわないというのは、たぶん営業所の方たちの考えではないかと思うのです。そういう事も含めてデータも公表していただいて、対策に結び付けていますよという事をお願いしたいと思います。

【事務局】

経験によってミスの起こしやすさが違うのではないかと、当然ベテランですと何十年も同じ路線を走っている訳ですから、路線は間違えないというのはあると思います。で、1年未満の方がどれくらい起こすのかについてですが、実際にミスを起こした乗務員の在籍に対する割合を見ますと、全体では先ほど申し上げたとおり3割前後という事なのですが、1年未満について、26年度の数字につきましては在籍する者のうち7割近くが起こしているという事です。

今ご指摘がありましたとおり、経験が1年未満の者の中には、先ほど言われたとおり就職するために免許を取ってきたとか、前に必ずしも大型や2種免許の経験があるとは限りません。最近ですと、名古屋の土地勘が全然無いといった方がお見えになる場合もありますので、そういった面では、確かに高いという状況でございます。私共は、新規採用者に対しては研修所でまずは座学だとか、一般的な運転技能とかの実習をやった上で、営業所へ配属という形になります。まずは指導運転士を同乗させ、その者が運転席の横について路線の注意ポイントなどを約1ヶ月指導し、その上で全路線をもう一回実際に走るといった研修をやっておりますが、その段階でやはり心許ないという者に対しては期間を長くしたり、一旦、一人で乗務をさせたものの不安などの申し出があれば再度、指導者を乗せるといった対策を取っております。現状としては確かに1年未満の者の率が高いという事ですので、またこれは新システムが大きな助けになってくるとは思うのですが、その辺の対策というのも考えていく必要があると認識しております。

【B 構成員】

今、聞いてびっくりしたのですが、土地勘のない方が運転しているというのは、ちょっと怖いですね。東京などですと、全国からタクシーが集まってくるのですけれども、実際に乗ってみると、極端な場合、お客さんが指示して行き先を確認しないと危ないという事が、最近多いのですよね。うちの妻が困ってしまって、あまり地理に自分自身が分からないのに、乗ってしまった。どこへ行くんですか、私分かりませんがって、うろ覚えの記憶であちこち指示して、やっと着いたなどという話もしていましたから。だけど、それはタクシーだから、小回りがきくから良いかもしれませんが、路線バスで多くのお客さんを乗せて、土地勘のない方が運転しているとちょっと怖いので、その所はきちんとやっていただかないと、市民の方が不安ですよ。まさか、土地勘がない方が運転しているとは思っていませんから。お願いしますね。

【A 構成員】

資料2でいろいろ数字の報告をして頂いて、平成26年度と比べて27年度は49件減ったと数字上の効果がでていう事ですが、昨年5月に異常値がでていたのでこういった数値になっているようですが、平成25年の同じ4月～7月で見ると203件という数値がある。前々年から比べるとちょっと増えているという事が現実にあるという事になれば、もう少し起こった原因と言うものを、ショートインターバルでチェックして追加策を打っていかないと、もっと効果が出てこないんじゃないかと思いました。例えば、バス停通過と言うのは54件起こってる訳なんですけど、どんなふう書いてあるのかと言うことで、運転士の防止マニュアルを私が見させてもらったところ、停留所は必ず停車することが原則ですと書いてある。その後で、明らかに乗車客・降車客が居ない場合うんぬんと書いてあって、結局いない場合は通過しても、ある程度確認すればいいよというような曖昧な形になっていまして、素人目に見ればダイヤって言うものは、必ず停留所で乗車客降車客が1人でも居るものとして設定してあるんじゃないのかな。であれば、曖昧な表現ではなく、必ず居ても居なくても停車するというふうにシンプルにしてしまったほうが、こういったバス停通過はすぐに0になっていくのではないかと。素人考えですけど、そういうふうにマニュアルにうたったほうが良いんじゃないかと思ってます。で、マニュアル全体でみて、今後もマニュアルとして継続的に使われるということであれ

ば、例えば ISO とかのマニュアルでいけば、起案者、責任者の承認印、こういった事をしっかりのせて、改定がある度に改定期日を入れて差し替えていくという事がマニュアルの基本になっていくと思いますので、これから使われていくという事になれば、そういったところを見直していかれると。たぶん、このまま一回出すと、5年後10年後に黄色くなったやつが、ポロポロと店から出てきたというケースもありますので、変わったらしっかりと差替えをするという事と、できるだけ乗務員さん用に簡単に作ってあるように思えるんですけど、非常に分かりにくいというかファジーな点があります。例えば、一番最初に出庫準備は出庫時刻ぎりぎりではなく余裕をもって、このぎりぎりと言うのは人それぞれで、2分前なのか10分前なのかよく分からない所がございますし、金券類を携帯しているのかということ、1枚持っていれば良いのか、何枚か揃えて持って行かなければならないのか、全員が同じ作業動線にしようと思うと、少しファジーな点がありますので、そういったところも一回見直して頂いたら良いかと思えます。大手牛丼チェーンさんのマニュアルを見たことがあるんですけど、卵の割りかたというのがちゃんと書いてありまして、右手で掴んで中央にヒビを入れて、左手を添えて真ん中から割ると、そこまで絵で描いてある。そうすると、皆さん同じような卵の割りかたをするというような、そこまで細かく絵を入れて作ってある。そうすると、同じ作業動線で出来るという事がありますので、簡単に分かりやすく作るという事は良いと思いますが、ファジーではないほうが良いというふうに思います。以上です。

【事務局】

どこまで細かくするかというところで、マニュアル自体には本当に同じ工業製品を作る為に、これは絶対に守らなければいけないというマニュアルと、規範的な概ねこういったものというマニュアルがあると思います。今回、私どもが作り出したマニュアルは、なるべく具体的に書くようにしましたが、職員の方のやらされ感というものもかなりあるとアンケートなどでお聞きまして、まずは基本に立ち返って頂くということに主眼をおいて、あんまりガチガチではないけれども、実際のやり方としてはこういうノウハウなんだよということを示す内容としました。まずはこの段階から始めて、どこまで細かくしていくのかということだと思います。すでに、この中身を自分なりに消化して、実際ミスも起こさない自分なりのノウハウとして消化しているという人もいますので、そういった人に新しいやり方をこれだと言うのもどうなのかということがありまして、今回悩んだ末の産物なんですけども、このレベルさえ出来ていない人にはまず、このレベルまで絶対に引き上げてもらわなければならない、というところを示したというマニュアルと考えております。今後も改定をしてみたいと思いますので、その中で、例えばきっちり手順を決めれば出来るという部分には、更に加筆をしてみたいと思います。

【座長】

ご意見が集中した場所は、ほぼ決まっているかと思われます。グループワークの話だとか点呼だとかマニュアルとかなので、その辺で何処と何処が解決して、なにが残っているのかを防止対策や何かではっきりして頂いて、変更だとか追加だとか議論できるようにして頂きたいと思われます。今後の運行ミス対策や、企業運営の参考にして頂きたいと思います。

その次、その他ですけれども何か枠を外れてご発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

【中部運輸局】

データの事といいますか、運行ミスの関係で言いますと、例の不適切事案の事で直近でも法令事案、まあ信号無視といったものがあると。実際、そういった形でプレス発表も交通局さんでされてる、そういった事実はある訳なんですけど、最近こういう点を見ていて、傾向としてと言いますか事実としてあるのは、いままで法令違反といった事案も、交通局さん直営の部分で起きていたという事が多かったように思うんですけど、最近は委託をしている先で起きている事があると。外に出ていく時には、名古屋市交通局で信号無視がありました、という形になってしまうので、実体として委託先で起きている事も、ある意味、あたかも直営でやっているかのようにになってしまう。委託により人を削るような形になっているような中で、直営委託の区別なく、どの様に、例えば道交法違反について起こさないように取組んでいくのかという事、あるいは委託先に対して、どの様に要請などをしていって、どの様に改善していくのか、そういったところをお聞かせ頂ければと思います。宜しくお願い致します。

【事務局】

直営部分と管理委託をしている部分、両方ある訳ですけども、もちろん市バスとして同一水準のサービスを提供するという事で、管理委託を実施しておりまして、今日お示したこの対策につきましても、直営委託同じように取組んでいるという事でございます。直営で起きたミスについても、当然、委託事業者にもお知らせをして対策をとって下さいという事は、随時流しております。委託営業所でやっている部分を我々も取り入れていくというのもあり、全体として同じ体系で取組んでおります。

【中部運輸局】

わかりました。それでは、そういう形で引き続きやって頂ければと思います。委託先の事業者が実際にやっている事を、ある意味交通局さんがやられる事で、混乱するような事が無いよう、やって頂ければ良いと思われれます。宜しくお願い致します。

【座長】

よろしいでしょうか。それでは、本日ご参加の西濃運輸様と西武バス様から、資料のご提供があると聞いておりますけれども、事務局から配布して頂きまして、資料について西濃運輸様、西武バス様の順番で、ご説明をお願いできればと思います。

【A構成員】

お手元の方にA4サイズの写真スナップの資料を配布して頂きました。これ、私どもの名古屋支店という所がございますけども、こちらがもともと始めた門前督励というところがございます。日頃は店所長が門前督励という形で、朝出発する前に「気を付けて行ってこいよ」という形で、こう督励をして送り出すんですけど、夏休みの時間を利用して、ご家族からの安全の祈りという中で、お子様から熱中症の水を渡して頂くとか、出発前に一言声を掛けて頂くという形で、そのご家族の思いを伝えて頂く、とゆう形で取組んでおります。日頃は、怖い顔をして出ていくドライバーも、本当に笑顔で出発してですね、安全に帰ってこないといけないという形で、運行ミスとは少し違うとは思いますが、安全の取組という中で、少しでも参考にな

ればという形でご紹介をさせて頂きました。もともと名古屋で広まっておりますけども、成功事例の水平展開という事で、こういったものを紹介して、事実的にどんどん取り入れてもらう、という形で推進しておりますので、ご紹介だけさせて頂きます。以上です。

【座長】

はい、ありがとうございます。それでは続きまして、西武バス様からお願い致します。

【F 構成員】

それでは、お手元に弊社の運行表があるかと思うんですけど、白黒のほうが従来のタイプです。それを、交通局さんも12ページでスタッフダイヤ板の改善という事で、色の着色とかです、ね、いろんな間違い易いところ併記されているという事なんですけども、これを弊社はカラーのもののように、間違い易いところを着色したり、文字を大きくしたり字体を変えたり、また、必ず起終点で両端だったんですけど、起点を真ん中にもってきたり、各営業所でオリジナルのものを作っていたんですけども、それを手作業でやっていたもんですから、手作業で作る時にも、また間違いが発生するということが起きていまして、それを最初からダイヤ編成システムで、字体とか色とか大きさを設定すると、自動的に印字されるというふうに致しました。特に発車時間の間違いというのが弊社も多いものですから、それが例えば、団地の輸送だと20回くらい走るのもあって、ダイヤ板上どこを走っているか分なくなってしまうとか、あとは着時間と発時間とかを勘違いするとか、そういった間違いを防ぐ為です。あとは、交通局さんにもありますけど、表示用のコード番号を入れる、音声の番号を表示、スタッフ上に表示するとか。また、この系統というのは、保谷から吉祥寺にいくのにいろいろなルートがあるんですけど、従来は線の長さでしか分からなかったんですけど、右と左と逆、柳沢通り経由は右の方に行くと、武蔵関経由は左の方に伸びていく線と、そういう間違いを防ぐように工夫したものを、自動的に出せるようにしたという事でございます。また、この運行表というのは一応社外秘ですので、取扱には注意して頂ければと思いますので、宜しくお願いします。以上です。

【座長】

只今の説明につきまして、ご意見は無いと思いますが、ご質問等はよろしいでしょうか。

【事務局】

西濃さんの門前督励、先回もご紹介頂いたんですけど、こうやって写真で見ると、おそらく乗務員は非常に感激するんじゃないかと思いました。夏休み、子供がこういう形で来てくれれば、絶対事故は起こせないと。乗務員にいろいろ聞き取りをした中でも、やはり自分が「あっ」と思った時に、家族の事を頭に思い描いて自分の平常心を保つようにしているだとか、お客様とのトラブルとかそういう時だと思んですけど、そういった声もありましたので、やはり職員だけで頑張るという事だけではなくて、こういう家族ぐるみでの支援というのも考えてみたいと思いました。

また、ダイヤ板の方ですけど、ダイヤ板の見易さというか、間違いにくくするという事は、各事業者にとって一番かんどころでございまして、なかなか乗務員全員の意見を入れるという事は難しいんですけど、私どもでもこの4月までは各営業所で色使いが違っていたりと、バラ

バラなところがございましたが統一したところでございます。ダイヤ改正時期の前になりますと、運行表を作ることで助役の業務が手いっぱいになってしまうという状況を、何とかしたいという思いもありまして、私共でもシステムで各営業所同じものを出せるような工夫をしてきたところでございます。いろいろ工夫をするんですけど、お話しがありましたとおり、見慣れてしまつとなかなかその効果が続かないという点を、どう見極めていくか知恵を頂きながら、今後も考えていきたいと思っております。

【F 構成員】

今のお話で、各営業所共通したものという事だったんですけど、弊社の場合は営業所ごとに回数も内容も違うんで、営業所ごとにオリジナルのものを作って良いと。それを機械上でも設定してしまうということをやっております、今までは縦型のものしか無かったものを、ダイヤ板は横型になって、しかも起点が中心にくると。だけど、こういう物がどこの営業所でも当てはまるものでもないので、別に縦型で起点が一番左でも出来るように、それを営業所ごとに出るように、間違いづらい物が作れるようにというのが、今回のコンセプトでございます。

【事務局】

営業所ごとにバリエーションというか、編集が出来るということですか。

【F 構成員】

はい、そうです。営業所の中でも、この系統は横バージョンとか、従来のように縦型とかですね、例えば運行回数が多過ぎると横型では収まりきれないですから、それを臨機応変に変えられるといった手作業を排除して、自動的に出力できるようにしたということです。

【事務局】

参考になりました、ありがとうございます。

【座長】

よろしいでしょうか。

【C 構成員】

ちょっと気になっている事があって、運行支援システムでは時刻が出ますよね。そうすると、ダイヤ板とどっちを見たらいいんだという話も出てきますが、どうするんですか。

【事務局】

私どもの方針としましては、この運行支援システムが無いと走れないという事では、プロの乗務員としてはどうかと思っております、あくまで支援するものだと考えています。この画面が故障でブラックアウトしたらもう走れない、何処へ行ったら良いか分からない、という事では困る訳で、当然乗務員は運行表が基本です。前を見なくても音声で注意喚起してくれるものであって、あくまで音声や画像で支援をするものという位置付けです。

【C構成員】

だから、この表の表示とダイヤ板の表示と、どういう関係なのかなというのも、ちょっと考えないといけないのかと思ったんですが。つまり、基本はダイヤ板を見ながらですけど、それで間違えたとしたら、警告がこちらからくるという事ですが、相誤があるとまずい。

【事務局】

こちらで表示する時間というのは、ダイヤシステムで持っているデータから引っ張ってきますので、ダイヤ板と一緒に物が入ります。

【C構成員】

右折だとか、いろいろ注意点を書くでしょ。そういう注意点の話と、こちらで特に間違える所は右折を出すというところと、整合をとっていないといけないのかなという話なんです。こういうのって、得てしてバラバラにそれぞれ対応していくと、おかしな事が起こるかなって思っているんです。

【事務局】

このダイヤ板を作るデータを変換して、運行支援システムに入れ込むという事になりますので、基本的には全く同じものです。ただ、例えば注意喚起の表示を追加することができるシステムを、各営業所へ端末として入れますので、大きな事故が起きたという箇所に注意喚起したいという事であれば、ダイヤ板にはありませんけども、この運行支援システムのほうに注意喚起を急遽入れるなど、多少のバリエーションには対応出来るものとなっております。

【C構成員】

あと、発車時刻の間違いとか、あるいは右折を直進したとかいうのは、もちろん警告してもらっても大事なんですけど、自分でちゃんと喋って確認してもらって事が必要なんじゃないかと思っています。交通局でもそうですけど、他社でもありますが、発車時刻を何時何分発、どこどこ行きですと案内する方もいらっしゃる。あるいは、この先右折しますとか、どこどこ経由ですとか案内する方もおられる。それは、お客様へのサービスという事もあるんですけども、間違えという事から考えると私は有効じゃないかと思います。ただ、徹底できるかどうかという事は分からなくて、ちょっと言いあぐねていたんですが、やはりすごく大事なところでは、それこそダイヤ板に書いて、ここで始発時刻を読み上げるとか、ここは右折だから右折すると言うとか、というのを徹底したほうが良いのかなと。結局、システムが出てくるとシステムに頼ってくるとか、慣れてきてその音も聞こえなくなってきたり間違えるとか、やっぱり自分の頭の中に入れて吐き出してっていうのをやらないと、イタチごっこになるんじゃないかという気もしてるんですが。あるいは、そういうことをロールプレイングとか、グループワークで出てくると良いのかなと思うんですけどね。そういう対策というのは無いんですかね。やっぱり全体的に見て、現状しょうがないとは思いますが。これはやりました、やりましたという段階になっていて、それがそれぞれの運転士さんの頭に入っていて、行動が変わったというところが、ここでは検証できないので、どうやったら行動を変えられるかというところの話が、これから出てこないといけないと思ってるんですが。その例として、そういった確認称呼はしたほうが良いんじ

ゃないかと思いました。

【事務局】

指差称呼したほうが統計的にミスが少ないという話もありますので、今言われたとおり、右折だとか左折だとかミスが多いところを再認識するだけでなく、見るだけではなく実際に現場に入れて可動させてみて、乗務員の感想を聞いたうえで、例えばこういう事も出来るんじゃないかという事を検討しやっていきたいと思います。

【C構成員】

これをやれとか言われますと典型なんですけど、こんなんさせられて何にも役にたたないだとかいう話、すぐに出るわけですよ。だから、ここはやっぱり間違いやすいから確認しようねという話を、こういうグループワークでして、じゃあこれやっというほうがいいよね、やろうねっという方向にもっていかないといけなくて、マニュアルでこうなったから、こうやらないとダメとか、あるいはこうシステムでこれはそれでどうだよという、その頭に入らないやり方というのが、やっぱり漫然としたその所作を招いて、その中からミスが起こるという事だと思うので、やっぱりそういったいろんな物を入れてく中で、それをどうやって運転士さんの頭の中で消化して、実際の行動の中で、これはこうやるとこうだからやらないよというふうに、どう落とし込んでいくかという事を、きちんと考えて頂けると良いなと、これからの取組として必要なと思っています。というのは、まだやっぱり減っていない状態なので、これでシステム入れたら減るとするのはちょっと本当にどうなのかなと、僕の中ではまだ疑わしいところがある。これを使ったら、今までのやり方どう変わるのかということ、それぞれの中で考えていただいて、使っていただくっていう事をやらないと、ただ入れた、やりましたっていうだけの問題じゃないかと改めてお願いしたいと思います。

【B構成員】

バスに乗ったって、始発時に何時何分発だって事を言わない人、いっぱい居ますよ。絶対まずいですよ。今の話、まさにね。右折するときだって、結構危ないですよ。右折しますって言わないと、高齢者は転倒します。そういう事をきちんとやって頂かなきゃダメなんです。まさに重要な発言ですよ。だからやりましょうか、やるのをやめようかとか考えちゃダメななんですよ。やらないきゃダメなんですよ。これは、是非ともやってほしいですよ。

【座長】

では、よろしいでしょうか。はい、どうもありがとうございました。
あまり、よその団体の話をするのは良くないかもしれませんが、川崎市で2年前くらいに同じような議論致しまして思い出すんですけど、ちょっと違うところがあるとすると、一つはこのダイヤ板を統一するって出来なかったって言うんですが、委託のところも一緒にしようというのは、ちょっとどうかなって事が一つと、あと今の声出しですよ。この先右折って言うおいて、左に行っちゃうって事は無いので、やったほうが良い。あるいはドラレコで検証すると、やっぱりそれをしてない方のミスがやはり多いとかですね、そういう事もありました。それと、あと重点箇所が難しいという事でしたが、もう少し整理されたあとでしたら、そういった事をして頂きたい。

そんな辺りかと思われます。

議論が盛り上がったところで切ってしまうて申し訳ないんですけども、活発に議論頂いてありがとうございます。時間のようなので事務局へ進行を返したいと思ひます。

【事務局】

長時間に渡り、活発な議論頂き誠にありがとうございました。次回につきましては、防止対策の進行にありますように、開催させて頂きたいと思ひますので、また宜しくお願ひ致します。本日は長い時間ありがとうございました。