

環 境 委 員 会 資 料

平 成 2 5 年 4 月 1 9 日

【所管事務の調査（報告）】

平成24年度川崎市バスの運行ミス発生状況について

交 通 局

平成24年度川崎市バスの運行ミス発生状況について（報告）

1 平成24年度の発生状況

- ・ 発生件数は27件（経路誤り25件、その他2件）で、前年度39件から12件減少（前々年度の72件から45件の減少）しました。
- ・ 営業所別で見ると、塩浜が前年比6件の減少、鷺ヶ峰が前年比5件の減少、上平間が前年比2件の増加となりました。
- ・ 運行ミス発生時に乗車していたお客様に対しては、謝罪や丁寧な対応に努め、事後の安全な経路復帰や代車運行により適切に対応させていただきました。
- ・ 運行ミス発生後の対応については、運行管理者への報告を速やかに行い、運行管理者の指示に従って経路復帰を行うなど、適切な対応を図りました。

※詳細は、別紙「平成24年度市バスの運行ミス発生状況」参照

(1) 月別発生件数

平成24年度

(単位:件)

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
経路誤り	4	1	—	4	2	2	3	3	1	3	1	1	25
その他	—	—	—	2	—	—	—	—	—	—	—	—	2
計	4	1	—	6	2	2	3	3	1	3	1	1	27

平成23年度

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
経路誤り	2	3	6	1	6	3	7	4	1	1	—	2	36
その他	1	1	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	3
計	3	4	6	1	7	3	7	4	1	1	—	2	39

平成22年度

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
経路誤り	—	1	6	8	9	4	3	6	9	8	4	—	58
その他	—	—	—	2	1	1	3	—	2	2	3	—	14
計	—	1	6	10	10	5	6	6	11	10	7	—	72

(2) 営業所別発生件数

平成24年度

(単位:件)

	塩浜	上平間	井田	鷺ヶ峰	菅生	計
経路誤り	2	10	2	10	1	25
その他	1	—	—	1	—	2
計	3	10	2	11	1	27

平成23年度

	塩浜	上平間	井田	鷺ヶ峰	菅生	計
経路誤り	8	8	4	14	2	36
その他	1	—	—	2	—	3
計	9	8	4	16	2	39

平成22年度

	塩浜	上平間	井田	鷺ヶ峰	—	計
経路誤り	13	18	9	18	—	58
その他	3	—	1	10	—	14
計	16	18	10	28	—	72

2 平成24年度の主な取組

平成24年3月の「川崎市交通局バス運行管理に係る改善委員会答申」で示された「4つの見直しの視点」に基づき、運行ミス防止対策に取り組みました。

※詳細は、参考資料2「平成24年度運行ミス防止対策について」参照

(1) 安全最優先のバス運行業務に即しているか（視点1）

① 基本動作の徹底

「車内放送・運行表・方向幕の確認」の基本動作を徹底するため、局長から全職員へのメッセージDVD作成のほか、春・秋の法令講習会、グループワーク研修等、あらゆる研修の機会をとらえ、営業所長や本局職員と運転手との対話による習慣化に向けた意識の醸成に取り組みました。

② 厳正な点呼の実施

点呼時の運行経路や出庫時間の復唱については、その徹底について継続的に実施しました。

③ 指定交差点での対策

指定交差点（23箇所）での行先アナウンスは、決められた手順として実施しました。また、指定停留所の一時停車については、お客様への影響や運行ミス発生状況などを考慮し、発生が多い2箇所を新たに指定し、2年以上発生がなかった3箇所について、指定を解除しました。

④ 車内放送による右左折の注意喚起放送等

車内運行情報管理システムの更新（平成24年11月完了）に合わせて、右左折の注意喚起放送（男性の声）の挿入や運転席右側の操作機モニターへの右左折注意情報の表示（警告音・ポップアップ画面表示）を行いました。

(2) 市バスネットワークの特徴を踏まえた体制・対策が取られているか（視点2）

運転手が1日に担当する運行経路が複数にわたることなどを踏まえて、経路地表記の見直し等の運行表の改善、起終点や信号待ち等停車時における運行表確認の徹底、停留所標識の注意喚起掲示のリニューアル、ハザードマップの更新、車内運行情報運行管理システムの更新にも取り組み、サポート体制を強化しました。

(3) 業務に対する意識の向上を図る仕組みが取られているか（視点3）

① 意識の徹底

安全指導担当係長会議や経路誤り防止対策プロジェクトチームにおいて、各営業所の取組について情報の共有を行うとともに、「運行ミス防止強化日」の実施営業所の拡大など、運行ミス防止に努めました。また、年度当初に運行ミスが連続発生したことを踏まえ、局として、お盆休みや年末年始など4回の運行ミス防止運動（本局職員による街頭指導、営業所内及び本局での掲示、出庫口等への注意喚起の掲示）を実施しました。

② 各営業所の取組

営業所ごとの経路誤りの発生状況に応じて、指定交差点での街頭指導や出庫口指導をはじめとした各営業所独自の取組を行いました。

特に、塩浜営業所において実施した「運行ミス防止模擬訓練」は、発生時の営業所の対応能力の向上に加えて、職員の意識向上に効果を上げました。

(4) ミス発生後の対応が的確であり、かつその対応が事後の運行に影響していないか（視点4）

① 発生後の対応

運行ミス発生車両の運転手は、乗車していたお客様に対して、運行ミスによる遅れなど、ご迷惑をかけたことに謝罪を行い、丁寧な対応に努めるとともに、運行管理者に速やかに報告を行い、運行管理者の指示に従って、安全な経路復帰や代車運行により適切な対応を行いました。

運行管理者への報告を怠り、自己回復や法令違反があるといった安全運行に影響がある事案は発生しませんでした。

この発生時の対応については、運転手特別研修やグループワーク研修により、周知徹底を図りました。

② 厳正な処分の実施

指定交差点での行先アナウンスを怠って経路誤りを発生させた本市職員の運転手2名を戒告処分としました。

3 平成24年度の特徴

(1) 発生状況の全体的な特徴

① 多く運行している進行方向への間違いについて

前年度27件から15件と約半減となりました。これは、あらゆる研修の機会をとらえて、基本動作の徹底に取り組んだ効果が表れていますが、さらなる基本動作の習慣化が必要と考えています。

② 出庫直後の発生について

営業運行1番目の発生（10件⇒2件）と減少しました。これは、出庫直前の点呼、点呼時の運行経路等の復唱による効果と考えています。

また、乗務開始1時間未満での発生（15件⇒9件）も減少しましたが、発生事例では、基本動作を行わずに発生していることから、さらなる基本動作の習慣化が必要と考えています。

③ 通常と異なる運転操作による間違いについて

停留所での時間調整や歩行者の安全確保等、通常とは若干異なる運転操作を行った際に、誤った経路への認識に切り替わり、運行ミスを発生させた事例が前年度7件ありましたが、平成24年度にそのような事例はありませんでした。

④ 「指定交差点」での発生について

前年度9件から6件と減少しました。この発生した全てのミスは、行先アナウンスを行っていないことから、指定交差点における決められた手順の徹底が不十分と考えています。

⑤ 営業所別の発生状況について

上平間営業所を除く全営業所で運行ミスが減少しました。

2件増加した上平間営業所では、次項の特定箇所での発生が前年度の1件から4件になったことが、原因と考えられます。

(2) 特定箇所の発生が増加

平成24年度の最大の特徴は、全体的に減少している中で、上平間営業所管内の河原町交差点等での発生が4件、鷲ヶ峰営業所管内の生田高校入口交差点での発生が4件といずれも平成23年度と比べて3件増加しております。

	22年度	23年度	24年度
河原町団地前周辺交差点での経路誤り	2件	1件	4件
うち、河原町歩道橋交差点	1件	0件	2件
うち、河原町交差点	1件	1件	2件
生田高校入口交差点での経路誤り	0件	1件	4件

①河原町団地前周辺交差点

川崎駅西口北から上平間行きは川71・73・74系統は、幸町2丁目停留所までは同一経路であり、河原町交差点で多摩沿線道路経由の川73系統（153本/日）と国道409号線を直進する川71・74系統（203本/日）に分岐します。

この分岐での誤りが2件発生しました（平成22・23年度はともに1件）。

河原町交差点先の停留所は、川71・74と川73系統とも「河原町団地前停留所」であり同一名称であることが、ミス要因の一つと考えられます。

さらに、川71・74系統は「河原町団地前停留所」を進行してのち、河原町歩道橋交差点で左折して神明町方向に進む川74系統（100本/日）と国道409号を直進する川71系統（103本/日）に分岐します。

この分岐での誤りが2件発生しました（平成22年度は1件、平成23年度は0件）。

河原町団地前停留所と河原町歩道橋交差点の間は近く、かつ分岐が続くことがミスの要因の一つと考えられます。

②生田高校入口交差点

鷲ヶ峰営業所前から生田駅行きは生02・03系統は、生田高校入口交差点で右折する系統（55本/日）と左折する系統（28本/日）に分岐します。

この分岐での誤りが4件発生しました（平成22年度は0件、平成23年度は1件）。

4件のうち3件は誤って本数の多い方向である右折したものです。

この生田高校入口交差点は、鷲ヶ峰営業所前の直近にあり、出発前に運行表を確認すれば防げるミスであることから、4件目の発生した11月に在庫前の確認を再度徹底しました。

4 平成25年度の運行ミス防止に向けた取組

経路誤り等の運行ミスは、平成23年度以降、年度を追うごとに減少しているものの、平成24年度も27件の発生があることを真摯に受け止め、多くのお客様に御迷惑をお掛けしていることへの反省に立って、一層の発生件数削減を目指してまいります。

そのためには、「運行ミス防止模擬訓練」や基本動作の徹底を始めとした「4つの見直しの視点」に基づく対策を継続するとともに、特に、前年度の傾向である特定箇所での発生の防止に重点をおいて取り組んでまいります。

(1) 4つの見直しの視点に基づいた対策

「川崎市交通局バス運行管理に係る改善委員会」の答申で示された4つの見直しの視点に基づいた対策を引き続き実施しますが、その主な取組は次のとおりです。

① 安全最優先のバス運行業務に即しているか（視点1）

- ・ 講習会や研修など、あらゆる機会をとらえて基本動作「車内放送・運行表・方向幕の確認」の習慣化に向けた意識の醸成に努めます。
- ・ 点呼については、出庫直前の実施や経路などの復唱を継続し、基本動作の習慣化を徹底します。
- ・ 駅や起点時などで、常に基本動作を行うよう指導することで、その習慣化を図ります。
- ・ 指定交差点については、決められた手順を行わずに運行ミスが発生したことから、行先アナウンスの実施などについて徹底します。
- ・ 指定交差点の指定については、発生状況に応じた指定・解除を行います。

② 市バスネットワークの特徴を踏まえた体制・対策が取られているか（視点2）

- ・ 発生状況などを踏まえて運行表を見やすくする工夫を引き続き実施するとともに、停車時における運行表確認の徹底を奨励してまいります。
- ・ 停留所の注意喚起表示やハザードマップの更新を随時行います。

③ 業務に対する意識の向上を図る仕組みが取られているか（視点3）

- ・ 運転手との対話による意識の醸成に向けた取組を継続してまいります。
- ・ グループワーク研修は、年1回実施を2回実施とし、サービスポリシーの実践と合わせた研修として強化します。
- ・ 添乗観察を引き続き実施し、その結果については、人事評価に反映するとともに、グループワーク研修などにも活用してまいります。
- ・ 成果のあったグループの自主的取組に対する評価の仕組みについては、引き続き検討してまいります。
- ・ 運行ミス防止運動など、本局と営業所が一体となった取組や営業所の取組の共有化を継続してまいります。

④ ミス発生後の対応が的確であり、かつその対応が事後の運行に影響していないか（視点4）

- ・ 運行ミス防止模擬訓練を全営業所で実施してまいります。
- ・ 発生時の対応や経路復帰の方法については、あらゆる機会をとらえて引き続き周知徹底を図ります。また、運行管理者についても、適切な指示が行えるよう研修を実施し、能力向上を図ります。
- ・ 発生時におけるお客様への対応については、サービスポリシーの実践に向けた研修の中でも取り上げ、状況に応じたコミュニケーション能力の向上を図ります。

(2) 平成24年度の発生状況に応じた重点対策

① ミスが集中発生した特定箇所の対策

基本動作や指定交差点でのアナウンスに加えて、次のとおり実施します。

ア 「一時停止停留所」の追加

前年度に経路誤りが多く発生した「特定箇所の交差点」手前の停留所を一時停止停留所とし、併せて運行表の指差確認を実施することで運行ミス防止を図ります。

- ・ 河原町団地前停留所（小杉方向） 川74、川71系統
- ・ 鷲ヶ峰営業所前停留所（上下両方向） 生01、生02、生03系統

イ 運行表の改善

- ・ 分岐点の地理的、地形的特徴に応じた注意喚起が図られるよう、運行表の改善に取り組みます。
- ・ 上平間営業所の川73系統（上平間方向）と川74系統、川71系統（小杉方向）については、幸町交番前交差点から河原町交差点までの間、国道409号線の路面が、左右別々の色にカラー舗装されましたので、運行表上にカラー舗装に合わせた色を表示し、運行経路の誤認を防ぎます。（平成25年3月から運行表を順次修正）
- ・ 鷲ヶ峰営業所については、運行する系統の距離の違いが一目でわかるような運行表の工夫を図ります。

ウ 基本動作の徹底

- ・ 「車内放送・運行表・行先表示機の確認」の再徹底に努めます。また、出庫時や駅、折り返しなど、起点時での基本動作についても徹底します。

エ その他の改善

- ・ 点呼場に特定箇所の交差点の写真など、注意喚起ポスター等を掲示し、点呼時に注意を促し、運行ミス防止に努めます。
- ・ 定期的に街頭指導や所内掲示のリニューアルを行い、注意喚起を行います。

② 運行ミス防止模擬訓練の全営業所での実施

平成24年度に塩浜営業所が独自の取り組みとして毎月15日に「運行ミス防止模擬訓練」を実施し、塩浜営業所におけるミスの発生件数は、平成23年度9件が平成24年度3件に減少しました。この訓練は、ミスが発生した場合の対応を徹底する訓練ですが、ミスに対する注意喚起や職員の意識向上という面での効果もあり、発生抑制につながったものと考えられることから、全営業所で実施します。

【訓練内容】

回送バスを使用して、お客様役に営業所職員、運転手が乗車し、過去に経路誤りが発生した交差点で経路誤りを想定して実施します。ミス発生後の運転手や営業所職員の対応を訓練することのほか、お客様の気持ちを理解することで、お客様への適切な対応に活かします。

- ⇒ 運転手は、お客様に謝罪後、営業所へ緊急連絡
- ⇒ 運行管理者は、状況確認、今後の対応を指示・所長（副所長）へ報告
- ⇒ 運転手は、指示を復唱、お客様へ経路復帰の概要説明
- ⇒ 運行管理者は、本局へ運行ミス発生の第1報・事件事故速報作成後、本局へ Fax
- ⇒ 運転手は、終点到着後、営業所へ連絡
- ⇒ 営業所へ帰所
- ⇒ 参加者全員で反省会の実施
- ⇒ 営業所の全職員へ訓練状況と成果の周知

(3) 管理委託営業所の防止対策

- ・ 交通局では、委託先職員が出席する「拡大所長会議（年4回）」、「安全指導担当係長会議（年12回）」及び「管理の受委託運営委員会（年12回）」において、「4つの見直しの視点」に基づいた対策の徹底を図っており、平成25年度においても、これらの会議等を通じて対策の推進や情報の共有化に取り組んでまいります。
- ・ 特定箇所の運行ミスについては、委託営業所と交通局が連携して、運行表の改善を行うなど、重点的に取り組みます。
- ・ 「運行ミス防止模擬訓練」を委託先も含めた全営業所で実施し、ミスに対する注意喚起や職員の意識向上に取り組んでまいります。
- ・ 運行ミスが発生した際には、交通局安全指導課が委託営業所へ出向き、再発防止のための取組を協議し、対策を講じます。
- ・ 交通局職員が委託営業所の研修等に講師として出席するなど、交通局としても、委託事業者の運行ミス防止対策に取り組んでまいります。

平成24年度 市バスの運行ミス発生状況

1 経路誤り

No	発生日時	営業所	運行系統	影響人員	発生場所	事案の概要
1	4月1日(日) 8時47分	鷺ヶ峰営業所	生03系統 鷺ヶ峰営業所前発(南生田一丁目 経由)生田駅行	0	生田高校入口交差点(多摩 区南生田5丁目、市道)	左折すべきところを、誤って右折
2	4月2日(月) 17時25分	上平間営業所(川崎鶴見臨港 バス株式会社～管理委託)	川74系統 川崎駅西口北発上平間行	5	小向東芝町交差点(幸区小 向西町1丁目、国道1号線)	直進すべきところを、誤って左折。
3	4月6日(金) 11時11分	鷺ヶ峰営業所	藤子・F・不二雄ミュージアム線 登戸駅(生田緑地口)発藤子・F・不二雄ミュージアム前経由生田緑地行	0	本村橋交差点(多摩区宿河 原2丁目、主要地方道川崎府 中線)	左折すべきところを、誤って右折。
4	4月7日(土) 13時51分	井田営業所	城11系統 新城駅前発宮前平駅行	20	千年交差点(高津区千年55 2、主要地方道丸子中山茅ヶ 崎線・中原街道)	直進すべきところを、誤って左折。
5	5月1日(火) 19時31分	上平間営業所(川崎鶴見臨港 バス株式会社～管理委託)	川83系統 川崎駅西口発上平間行	4	遠藤町交差点(幸区遠藤町 5、国道1号線)	左折すべきところを、誤って直進。
6	7月3日(火) 13時18分	塩浜営業所	川13系統 川崎駅発扇町行	3	大島5丁目交差点(川崎区大 島5丁目、市道)	右折すべきところを、誤って直進。
7	7月3日(火) 18時09分	上平間営業所(川崎鶴見臨港 バス株式会社～管理委託)	川74系統 川崎駅西口発河原町循環線	5	河原町団地西側交差点(幸 区神明町1丁目、市道)	左折すべきところを、誤って直進。
8	7月3日(火) 19時14分	井田営業所	溝21系統 溝口駅南口発有馬第二団地行	15	能満寺交差点(高津区千年1 41、県道)	直進すべきところを、誤って左折。
9	7月9日(月) 14時25分	菅生営業所(株式会社相模神 奈交バス～管理委託)	登05系統 鷺ヶ峰営業所前発登戸駅(生田緑地口)行	1	榊原公民館交差点(宮前区 水沢3丁目、市道)	左折すべきところを、誤って直進。
10	8月16日(木) 18時42分	鷺ヶ峰営業所	溝17系統 溝口駅南口発菅生車庫行	4	藏敷交番前交差点(宮前区 菅生5丁目、市道)	左折すべきところを、誤って直進。
11	8月20日(月) 12時13分	上平間営業所(川崎鶴見臨港 バス株式会社～管理委託)	川74系統 上平間発川崎駅西口北行	3	小向東芝町交差点(幸区小 向町4、国道1号)	直進すべきところを、誤って左折。
12	9月17日(月) 16時37分	鷺ヶ峰営業所	溝15系統 宮前平駅発溝口駅南口行	7	宮前平駅4番のりば	1番のりばから運行すべきところを、誤って4番のりばから 運行した。
13	9月29日(土) 9時18分	上平間営業所(川崎鶴見臨港 バス株式会社～管理委託)	川73系統 川崎駅西口北発上平間行	9	河原町交差点 (幸区河原町1、国道409号)	戸手方向に進行すべきところを、誤って遠藤町交差点方 向に進行した。
14	10月2日(火) 17時08分	鷺ヶ峰営業所	生03系統 鷺ヶ峰営業所前発(南生田保育園 前経由)生田駅行	3	生田高校入口交差点(多摩 区南生田5丁目、市道)	左折すべきところを、誤って右折。
15	10月3日(水) 7時35分	上平間営業所(川崎鶴見臨港 バス株式会社～管理委託)	川63系統 上平間発井田営業所前行	6	ガヌ橋交差点(中原区上平間 380、市道幸多摩線)	左折すべきところを、誤って直進。

No	発生日時	営業所	運行系統	影響人員	発生場所	事業の概要
16	10月8日(月) 12時15分	鷺ヶ峰営業所	生02系統 鷺ヶ峰営業所前発(春秋苑入口経由)生田駅行	2	生田高校入口交差点(多摩区南生田5丁目、市道)	右折すべきところを、誤って左折。
17	11月11日(日) 22時57分	上平間営業所(川崎鶴見臨港バス株式会社へ管理委託)	川74系統 川崎駅西口北発(神明町経由)上平間行	15	河原町歩道橋交差点(幸区河原町1-31、国道409号)	左折すべきところを、誤って直進。
18	11月16日(金) 22時57分	鷺ヶ峰営業所	生03系統 生田駅発(南生田保育園前経由)鷺ヶ峰営業所前行	7	南生田小学校入口交差点(多摩区南生田3丁目、市道)	左折すべきところを、誤って直進。
19	11月26日(月) 22時37分	鷺ヶ峰営業所	生03系統 鷺ヶ峰営業所前発(南生田保育園前経由)生田駅行	1	生田高校入口交差点(多摩区南生田5丁目、市道)	左折すべきところを、誤って右折。
20	12月9日(日) 20時48分	鷺ヶ峰営業所	生01系統 鷺ヶ峰営業所前発(長沢入口経由)生田駅行	0	鷺ヶ峰営業所出庫口	左折すべきところを、誤って右折。
21	1月10日(木) 21時36分	上平間営業所(川崎鶴見臨港バス株式会社へ管理委託)	川74系統 川崎駅西口北発(神明町経由)上平間行	12	河原町交差点(幸区河原町1、国道409号)	遠藤町交差点方向に進行すべきところを、誤って戸手方向に進行した。
22	1月22日(火) 11時28分	塩浜営業所	川40系統 川崎駅発(かわさき南部斎苑経由)塩浜営業所前行	1	川崎臨港警察署前交差点(川崎区池上新町3丁目、県道東京大師横浜線 産業道路)	右折すべきところを、誤って直進。
23	1月28日(月) 18時37分	上平間営業所(川崎鶴見臨港バス株式会社へ管理委託)	溝05系統 溝口駅発(市民ミュージム経由)小杉駅前行	6	溝口駅前交番交差点(高津区溝口1丁目、市道)	左折すべきところを、誤って右折。
24	2月27日(水) 13時25分	上平間営業所(川崎鶴見臨港バス株式会社へ管理委託)	川74系統 川崎駅西口北発(神明町経由)小杉駅前行	14	河原町歩道橋交差点(幸区河原町1-31、国道409号)	左折すべきところを、誤って直進。
25	3月30日(土) 10時58分	鷺ヶ峰営業所	生01系統 鷺ヶ峰営業所前発(長沢入口経由)生田駅行	0	鷺ヶ峰営業所出庫口	左折すべきところを、誤って右折。

影響人員計 143

2 その他運行ミス

No	発生日時	営業所	運行系統	影響人員	事業の概要
1	7月4日(水) 7時36分	塩浜営業所	川40系統 塩浜営業所前発JFE前経由川崎駅行	1	行き先表示機の設定を誤り、塩浜営業所前停留所から、JFE前停留所まで、行き先を「川10系統川崎駅」と表示して運行した。
2	7月18日(水) 12時29分	鷺ヶ峰営業所	溝16系統 鷺ヶ峰営業所前発溝口駅南口行き	6	行き先表示機の設定を誤り、鷺ヶ峰営業所前停留所から、犬蔵公民館前停留所発車直後まで、行き先を「宮04系統宮前平駅」と表示して運行した。

影響人員計 7

川崎市交通局バス運行管理に係る改善委員会について

1 設置目的

運行ミスの要因や防止対策について、安全運行の確保・向上の観点から検証し、今後の対策について調査審議する。

2 委員（4名）

委員長 寺田一薫（東京海洋大学教授／交通経済学者）

副委員長 吉田家興（市バス営業所改革アドバイザー／民間路線バス事業実務経験者）

委員 井島 誠（市バス営業所改革アドバイザー／民間路線バス事業実務経験者）

委員 松浦常夫（実践女子大学教授／交通心理学者）

3 審議経過（3回）

第1回会議 平成23年11月28日（月）

・運行ミスの現状・要因と防止対策について

第2回会議 平成24年1月16日（月）

・営業所長及び運転手との意見交換など

第3回会議 平成24年2月20日（月）

・対策の検証と取り組むべき方向、答申素案について

4 答申日

平成24年3月9日（金）

5 答申概要

【改善委員会答申概要】

運行ミスの撲滅に向けて

- ◎ 運行ミスはヒューマンエラーを最大の要因として発生するものであり、その撲滅は非常に高い目標
- ◎ 平成23年度は平成22年度の半数近くまで減少、実施されてきた対策の効果があつたことを示している
- ◎ 対策をより効果的なものとするために、**見直しの「4つの視点」**を踏まえた対策をとることが必要
 - （1）安全最優先のバス運行業務に即しているか
 - （2）市バスネットワークの特徴を踏まえた体制・対策が取られているか
 - （3）業務に対する意識の向上を図る仕組みが取られているか
 - （4）ミス発生後の対応が的確であり、かつその対応が事後の運行に影響していないか
- ◎ 運転手は、常に緊張感を持って乗務にあたるべきであり、基本動作及び運行表の確認等について習慣化が必要
- ◎ 事業の管理者等は、運転手をサポートする取り組みを推進することが必要
- ◎ 職員相互の対話を中心とした意識改革を継続する必要がある

平成24年度の運行ミス防止対策について

参考資料 2

項目	答 申	運行ミス防止対策	取 組 状 況
<p>1 安全最優先のバス運行業務に即しているか</p>	<p>(1) 出庫時・起点時の基本動作の徹底について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出庫時及び起点停留所で行う「車内放送・運行表・方向幕の確認」(基本動作)は、ヒューマンエラーの防止に貢献しており、現場の意見においてもその有効性が認められている ・基本動作を行わず、運行ミスが発生している事例もある ・今後も継続し、基本動作を行うことを習慣化する工夫をすべき 	<p>(1) 基本動作の徹底については、重点取り組み事項として実施してきたところであり、今後もグループワーク研修等の機会を通じて、浸透させていくことにより習慣化を図る</p>	<p>★基本動作の徹底については、次のとおり注意喚起を図り、習慣化に向けた意識の醸成に取り組みました。</p> <p>【注意喚起】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・局長から全職員へDVDによるメッセージ伝達(4月) ・春(4月)、秋(10月)に開催した22回の法令講習会 ・グループワーク研修(9月から実施) ・安全統括管理者(5月)・局長(10月)と営業所職員代表との意見交換会 ・各種研修時 【指導・教育】 ・全運転手に対する添乗観察結果による指導・教育(運転手1人につき、3回)
<p>(2) 点呼の実施について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・点呼で最初の運行経路の確認と復唱を行うことは、出庫直後のミス防止に効果的 ・厳正な点呼は、緊張感を持った乗務につながる ・点呼の効果を高めるためには、可能な限り出庫直前に点呼を行うべき 	<p>◎点呼で、運行経路や出庫時間の復唱の徹底などを進めており、さらに、点呼の実施を出庫時間直前に近づけることにより、運行への集中力を保持して乗務に臨むようにする</p>	<p>★点呼時の運行経路や出庫時間の復唱については、その徹底について継続的に実施しました。</p> <p>★「経路限り防止プロジェクト」チームで、効果的対策について協議を行い、次の対策に取り組みました。</p> <p>【対策・注意喚起】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運行ミス防止運動(4回/8月、10月、12月、3月) ・グッズボードへ「確認ボード」の掲出など 【運行管理者(点呼執行者)の技能向上】 ・局主催の運行管理者研修の新規実施(初級・一般・上級)
<p>(3) 指定交差点での対策について</p> <p>① 指定交差点での行き先アナウンスについて</p> <p>② 指定停留所での一時停車について</p> <p>③ 指定交差点の指定について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・行先等を自らの口で能動的に確認し、思い違いや勘違いを防止 ・確認効果が高く有効であり、今後も実施すべき <ul style="list-style-type: none"> ・お客様がいない場合に強制的に一時停車することにつき、運転手からは是非について高論がある ・ラッシュ時や遅延している時の運転手への心理的負担を考慮すれば、箇所の見直しも検討課題 ・見直しに際しては、道路形状等の安全面や、防止対策としての効果を踏まえつつ、乗車されているお客様の速達性への影響も考え、段階的に減らすべき <ul style="list-style-type: none"> ・交差点の地形や今後の発生状況を勘案しながら慎重に見直すべき 	<p>○有効な対策であり、着実な実施に向けて、今後も継続する</p> <p>▲指定停留所を必要最小限に止めるよう見直しを図る</p> <p>▲指定10箇所のうち、平成22年度及び平成23年度に運行ミスが発生していない2箇所を検討対象とする</p> <p>▲向丘中学校下(神木本町交差点)は平成24年度当初から廃止犬蔵公民館前(犬蔵交差点)は現場の意見を踏まえて検討</p> <p>▲指定交差点23箇所のうち、平成22年度及び平成23年度に発生していない4箇所を検討対象とする</p> <p>▲神木本町交差点について、平成24年度当初に廃止し、残りの3箇所については、現場の意見を踏まえて検討</p>	<p>★指定交差点(23箇所)での行先アナウンスは、基本動作として実施しました。</p> <p>★お客様への影響や運行ミス発生状況などを考慮し、発生が多い2箇所を新たに指定し、2年以上発生しなかった3箇所について指定を解除しました。</p> <p>【新たに指定した停留所】</p> <ul style="list-style-type: none"> 10箇所→12箇所(H25.3月実施) ・川74、川71系統の河原町団地前停留所(上平間方向) ・鷲ヶ峰営業所前停留所(上下方向) 【指定を解除した停留所】12箇所→9箇所 ・向丘中学校下(溝口駅南口方向)(H24.4月解除) ・JFE池上正門前停留所(水江町方向)(H25.3月解除) ・影向寺停留所(千年方向)(H25.3月解除) <p>★経路誤りの発生状況や路線担当営業所の変更などを考慮し、次のとおり見直しを行いました。23箇所→22箇所</p> <p>【指定を解除した交差点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神木本町交差点(H24.4月解除)
<p>(4) 車内案内放送による「右左折の注意喚起放送」について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・経路限り危険箇所において、運転手に聴覚情報を提供することによる防止効果がある ・注意喚起放送を停留所名等その他の放送と異なる声質で流すことや、注意喚起放送を流す箇所においては、乗客案内放送など他の停留所で放送することが可能な放送は流さない工夫等、注意喚起放送を運転手により意識させる取組みを行い、継続する必要がある 	<p>◎注意喚起放送と案内放送の声質を使い分けた、車内案内システムの更新を行い、注意喚起放送と案内放送を流す箇所については、更新時に見直す</p>	<p>★機器更新として、平成24年1月に「車内運行情報管理システム」を全車に導入しました。その中で、通常案内放送と注意喚起放送の声質を使い分けた(女性と男性)改善を実施しました。</p>

(◎…新規・拡充 ○…継続 ▲…見直し)

項目	答申	運行ミス防止対策	取組状況
<p>2 市バスネットワークの特徴を踏まえた体制・対策が取られているか</p> <p>(1) 運転手が一日で担当する運行経路について</p> <p>(2) 運行表を見やすくする工夫について</p> <p>(3) 運行表等への経由地等の表示について</p> <p>(4) 停留所の注意標識について</p> <p>(5) ハザードランプについて</p> <p>(6) 車内案内システムの更新について</p>	<p>・市バスのネットワークを、限られた経営資源（車両と運転手）で維持していくためには、労働条件に配慮しつつ効率的なバス運行計画とすることがあり、運転手が一日の乗務の中で複数の経路を担当すること（混成ダイヤ）はやむを得ない</p> <p>・混成ダイヤを前提にしつつも、運行ミスの発生確率を下げられるためには、管理者の役割が大切であり、運行表の改善等、さまざまな取組みを行うべき</p>	<p>○運行ミス発生確率を下げる取組みとして、運行表の改善、停留所の注意標識、ハザードランプ、車内案内システムにおける注意喚起機能の強化など、サポータ体制を強化</p> <p>○「基本動作」の習慣化に向けた取組みを徹底（再掲）</p> <p>◎ 停留所や信号待ち等の停車時において、安全運行上支障がない場合に、運行表の確認を行うことが有効であることを、運転手に奨励</p> <p>○運行表をビジュアルに識別できるように工夫を継続</p>	<p>★運転手が1日に担当する運行経路が複数におたることなどを踏まえて、経由地表記の見直し等の運行表の改善、起終点や信号待ち等停車時における運行表確認の徹底、停留所標識の注意喚起提示のリニューアル、ハザードランプの更新、車内運行情報運行管理システムの更新（再掲）にも取組み、サポータ体制を強化しました。</p> <p>★運行表の確認は、基本動作の習慣化として取組むとともに、運行表の改善については、再発防止や間違えの恐れのある交差点について、ビジュアルを工夫するなどの改善や「慣れ」を防止するため、リニューアルに努めました。</p> <p>★停留所や信号待ち等の停車時において、運行表の確認の奨励を、次のとおり行っています。</p> <p>・チラシの配布、局報特別号、運行ミス防止運動、グループワーク研修</p> <p>★未表記の33件については、表記方法を見直し運行表の改善を実施しました。</p> <p>★経由地が異なる系統について、経由地や矢印の表記などの改善を行いました。（年度内実施済）</p> <p>★お客様に不快感を与えないよう全営業所において、対象停留所、約80本の注意標識のリニューアルを年度内に実施しました。</p> <p>★営業所ごとに工夫したハザードランプを随時更新することで注意喚起に努めました。</p> <p>・所内に掲示</p> <p>・運行ミス惹起者研修に活用</p> <p>★お客様モニターを大型化することで、停留所名が3つ先まで表示するようにした「車内運行情報管理システム」を全車に導入しました。この更新に合わせて、次の機能の改善を行いました。</p> <p>・運転手モニターの大型化</p> <p>・右左折等の進行情報の注意喚起機能の強化</p> <p>・1日の運行モニター入力作業の簡素化</p>
		<p>◎「基本動作」の習慣化に向けた取組みを徹底（再掲）</p> <p>◎ 停留所や信号待ち等の停車時において、安全運行上支障がない場合に、運行表の確認を行うことが有効であることを、運転手に奨励</p> <p>○運行表をビジュアルに識別できるように工夫を継続</p>	
		<p>○起点と終点と同じでも複数の系統がある場合は、運行表に路線名と経由地を表記する</p> <p>○現在未表記の系統は33件、表記方法を検討し、計画的に実施</p>	
		<p>○営業所による随時のリニューアルを継続的に行う</p>	
		<p>○随時更新を行い営業所に掲示して運転手に注意喚起する取組みを継続</p>	
	<p>・入力作業の簡素化、運行上の注意情報表示等、ミス防止のサポート機能充実を期待</p> <p>・運転手を管理者がバックアップすることが必要であり、着実な実施が望まれる</p>	<p>◎右左折等の進行情報や運転手モニターの大型化など注意喚起機能が強化される新車内案内システムを速やかに整備</p>	

(◎…新規・拡充 ○…継続 ▲…見直し)

項目	答申	運行ミス防止対策	取組状況
<p>3 業務に対する意識の向上を図る仕組みが取られているか</p> <p>(1) 安全及び正確な運行に向けた意識の徹底について</p>	<p>・本局職員と運転手の意見交換、グループワーク研修等で、「自分ことは運行ミスをしてはいから大丈夫」との意識の打破に取り組んでいることは評価</p> <p>・運行ミス防止対策のみならず、事故防止やお客様サービス向上といった交通局の取組みについて、対話により意識の醸成を図り、局全体で共通の認識を持つよう取り組んでいくべき</p> <p>・今後は、営業所長等が率先して行うなど、営業所一丸となった取組みを行うことが必要</p>	<p>○本局職員と運転手との対話の場は、今後も継続</p> <p>○営業所長等は、春の全国交通安全運動などの機会を活用して、事故防止や運行ミス防止の対策などについて運転手との意見交換を行い、「対話」による意識の醸成を図る</p>	<p>【本局職員と運転手】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・局長との意見交換会（10月） ・安全統括管理者との意見交換会「運転手特別研修」（4月～5月） ・安全指導課職員との意見交換 <p>【営業所長と運転手】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・春、秋に開催する法令講習会 ・「運転手と運転手」 ・グループワーク研修（9月～） ・5年毎研修（2月）
<p>(2) グループワーク研修について</p>	<p>・運転手同士で有用な対策が共有化されるとともに、運転手同士のコミュニケーションを図る場としても機能しており、貴重な取組みである</p> <p>・より有効に行うためには、グループ制の導入を着実に行うべき</p> <p>・運行ミス防止のみならず、事故防止やお客様サービス向上といった、その時々々の市バスの課題について、グループワーク研修を行うべき</p>	<p>○運転手25名程度を一つのグループとするグループ制を平成24年度から実施し、職員を中心に運転手同士の情報の共有化を図る</p> <p>○グループワーク研修は、グループ制を活用して継続し、運行ミスのみならず事故防止やサービス向上などの課題への取組みに活用</p>	<p>★グループワーク研修は、9月から実施し、次の課題について、意見交換を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運行ミスについては、各運転手の取り組みを発表して話し合い、有効とされる対策の共有化を図りました。 ・よりよいサービス（接客）の向上には、今年度の局の重点取組みとしている「乗車時の感謝の気持ちを含めた挨拶」についての取り組みを意見交換しました。
<p>(3) モチベーションの向上について</p>	<p>・民間委託による添乗観察の充実は、運転手のレベルアップにつながる取組み</p> <p>・人事評価制度の基準を見直し、添乗観察の結果を反映させ、加点項目も設定することにより、運転手の意識を向上し、ヒューマンエラー防止とお客様サービスの向上に効果がある</p> <p>・今後は、人事評価制度の適切な運用と併せて、添乗観察の結果を研修計画に活かすなど、局全体でサービスの向上を図ることが望まれる</p> <p>・運行ミス防止に成果があったグループに対して、モチベーションを高める工夫も検討すべき</p>	<p>○添乗観察の結果などの活用により適正な人事評価を行う</p> <p>○グループごとの自主的な取組みを促進するたため、事故や運行ミスの発生抑止に成果があった場合に、それらの取組みを評価する仕組みを検討</p>	<p>【人事評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミスや事故による減点のみならず、添乗観察の結果を反映した加点項目を設定した新基準による人事評価を、平成23年度から実施し、平成24年度の賞与に反映しました。 【グループ評価】 ・「運行ミス防止」等に成果があったグループに対する評価について、関係課及び営業所副所長と協議を行いました。（継続協議）
<p>(4) 各営業所の取組みについて</p>	<p>・各営業所独自の防止対策は、運転手等が加わる参加型の取組みとして、確実な防止対策の実施、モチベーションの向上といった点で評価</p> <p>・常に情報を共有して、効果の高い対策については各営業所に水平展開を行うとともに、営業所間で業務改善結果を発表しあうなど、意欲を高める仕組みを続けていくべき</p>	<p>○全営業所の担当係長等による会議で、情報を共有し、効果があるものは水平展開を行い、統一的な対応が必要な対策は、営業所長会議等で徹底</p>	<p>★安全指導担当係長会議や経路乗り防止対策プロジェクトにおいて、各営業所の取組みについて情報共有を行い、「運行ミス防止強化日」の設定など、運行ミス防止に努めました。</p> <p>特に、塩浜営業所において実施した「模擬訓練」は、単に迅速な対応に効果があっただけでなく、乗務員の意識向上、注意喚起に効果があったと考えられます。</p> <p>★統一的な対応が必要な対策については、直営所長会議や委託先も含めた拡大所長会議等で徹底を図りました。</p> <p>・運行ミス防止運動（4回）や交通局独自の無事故運動（2回）を設定し、局が一丸となって取り組みました。</p> <p>・その取組内容については、営業所長会議、安全指導担当係長会議（112回）及び経路乗り防止プロジェクト（5回）で検討しました。</p>
<p>(5) 交通局本局と営業所が一体となった取組みについて</p>	<p>・運転手・営業所・本局が十分コミュニケーションを図り、一丸となった対策を行う必要がある</p> <p>・「川崎市バス」が一体となり、運行ミス防止対策に限らず、事故防止やサービスの向上に取り組んでいく必要がある</p> <p>・運行管理者への研修、安全統括管理者による営業所長・営業所係長職への研修、本局管理職の早朝点呼立ち会い、管理委託先の事業者との連携等、継続した取組みが望まれる</p>	<p>○運行管理者への研修、管理職の点呼立ち会いを継続するとともに、担当係長会議・営業所長会議においてコミュニケーションを図り、各営業所一体となった対策を進める</p> <p>○本局職員と現場職員を構成員とするプロジェクトチームによる指定交差点などの見直しを継続的に進める</p>	<p>★運行管理者の能力向上を図るため、運行管理者研修（初級・一般・上級）を新規に実施しました。</p> <p>★営業所とのコミュニケーションを図るため、管理職の営業所点呼立ち会いを継続実施しました。</p>

◎…新規・拡充 ○…継続 ▲…見直し

項 目	答 申	運 行 ミ ス 防 止 対 策	取 組 状 況
4 ミス発生後の対応が的確であり、かつその対応が事後の運行に影響していないか	<p>(1) 発生直後の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> 安全な場所におけるバスの停車、お客様への謝罪、営業所への連絡、運行管理者からの指示といった一連の流れは適切であり、その対応が徹底されていることは評価 安全運行の確保及びお客様サービスの観点から、継続するべき 	<p>○経路誤り発生時の一連の流れについて、今後も自動車運転手ハンドブックの活用や、グループワーク研修等により周知徹底を図る</p>	<p>★乗車していたお客様150名に対しては、運行ミスによる遅れなど、ご迷惑をかけたことに謝罪を行い、丁寧な対応に努めました。また、運行ミス発生車両の安全な経路復帰や代車運行により対応しました。</p> <p>★発生時の対応については、運転手特別研修やグループワーク研修により、周知徹底を図りました。</p> <p>★迅速な対応が行えるよう、塩浜営業所では、毎月15日に「運行ミス防止模擬訓練」を実施しました。</p>
<p>(2) 経路復帰の方法について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 運行管理者の指示に従って安全に経路復帰をすることは、安全確保に必要な行為であり、その対応が徹底されている 営業所の運行管理者は、運行ミス発生車両の安全な経路復帰又は代車による補充運行など、判断を瞬時に行う必要があるが、適切に対応されている 今後も、安全運行の確保の観点から、適切な対応を継続して実施するべき 	<p>○経路復帰は運行管理者の指示に従い安全に行うという点について、今後も自動車運転手ハンドブックの活用や、グループワーク研修等により周知徹底を図る</p> <p>○運行管理者は、経路復帰等について、状況に応じた判断を速やかに行い、お客様への影響を極力小さくする取組みを継続する</p>	<p>★経路復帰の方法については、運転手特別研修やグループワーク研修により、周知徹底しました。</p> <p>★運行管理者については、運行管理者研修において、常に路線の状況を把握し運転手に適切な指示を出せるよう、教育を実施しました。</p> <p>★塩浜営業所において、毎月15日に実施している「運行ミス防止模擬訓練」は、発生時の営業所の対応能力の向上にも効果を上げました。</p>
<p>(3) 事後の対応について</p> <p>① 状況の確認、報告、指導について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 運転手が営業所に帰所後、状況を確認するとともに、ドライブレコーダーのデータを確認の上、営業所から本局に発生事実の報告が速やかになされている 運転手に対しては、営業所で速やかに再発防止教育を実施し、本局でも後日速やかに、特別指導教育を実施 一連の流れは適切であり、今後も継続するべき 	<p>○状況の確認及び報告については、事実の把握とともに、対応策の検討など、必要な取り組みであるので、今後も継続する</p> <p>○運転手への営業所での再発防止教育及び本局での特別指導教育は、当該運転手が原因を理解し、反省する場として必要不可欠であり、再発防止に効果を発揮しているため、今後も継続する</p>	<p>★営業所から速やかな本局への報告とともに、ヒアリングやドライブレコーダーによる発生要因の分析を行い、営業所における「再発防止教育」及び本局での「特別指導教育」に活用しました。</p>
<p>② 公表について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 運転手の意見やグループワーク研修での意見・要望の中に、「経路誤りに対するアレッシーヤーが大きい」という趣旨のものが多く見られた アレッシーヤーの主な要因は、「発生直後に公表されること」「処分に對するアレッシーヤー」により、必要以上に運転手が精神的に追い込まれる結果となり、逆に運行ミスを誘発したり、安全運行の確保に重大な支障を生じたりということはあるのではない 公表は、行政としての説明責任を果たすには必要不可欠だが、運転手に過度なアレッシーヤーを与えないように、公表のタイミングや手法については再考する必要がある 	<p>▲年度内のすべての運行ミスについて、発生事案の一件ごとに発生の日時、運行系統、発生場所、事案の内容、影響人員、担当営業所を明らかにした発生状況及び年度全体のミスの傾向や対策を総括した上で、一括して翌年度に発表する</p> <p>▲ただし、(ア)運行管理者への報告を怠る、(イ)自己回復を行う、(ウ)法令違反がある、といった安全運行に影響がある運行ミスは、発生後速やかに発生状況について公表する</p>	<p>★運行管理者への報告を怠り、自己回復や法令違反があるといった安全運行に影響がある事案は発生しませんでした。</p> <p>★年度内の運行ミスについては、ミスの傾向や対策を総括した上で、一括して翌年度に公表することとしました。</p>
<p>③ 処分について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 懲戒処分は、全ての運行ミスにはなく、決められた取組みに違反した事実に対してなされている 処分という性格上、一定程度のアレッシーヤーを前提とした対策であり、ミスが頻発している状況下においては抑止力が発揮されたと考えられる 今後は、運行ミスの発生状況や運転手のミス防止対策への取組み状況に応じた対応が必要 	<p>▲今後の運行ミス発生状況をみながら、懲戒処分の該当事案の見直しを検討する。ただし、安全運行に影響がある事案について懲戒処分とすることは継続する</p>	<p>★現在の運行ミスの発生状況から、懲戒処分の実施を行うとともに継続します。</p> <p>【処分の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> 7月23日 戒告1名(指定交差点での行先アナウンス未実施) 10月17日 戒告1名(指定交差点での行先アナウンス未実施)

(◎…新規・拡充 ○…継続 ▲…見直し)