

環境委員会参考資料

令和2年1月23日

## バス乗車料金の不適切な取扱いについて

交 通 局

## 目 次

### 1 事案概要等

- (1) 事案概要
- (2) 当該職員への聴き取り
- (3) 被害額の算定及び乗車料金の着服の手法
- (4) 処分の内容

### 2 被害への対応

- (1) 金銭について
- (2) 警察への届け出について

### 3 全運転手に対する調査

- (1) 直営営業所（塩浜・鷲ヶ峰・菅生）
- (2) 委託営業所（上平間：川崎鶴見臨港バス(株)・井田：神奈川中央交通東(株)）

### 4 再発防止に向けた取組

- (1) 公金の適正な取扱いの徹底推進
- (2) 公金管理・点検方法の強化

交通局自動車部鷺ヶ峰営業所のバス運転手によって、不適切な金銭の取扱いを行っていたことが判明し、令和2年1月17日に当該職員を懲戒免職といたしました。

この度の件に関しまして、御迷惑をおかけした市民の皆様、お客様に改めて深くお詫びするとともに、今後、このようなことを発生させないよう、交通局全職員が一丸となって再発防止に取り組み、信頼回復に努めてまいります。

令和2年1月23日

交 通 局

## 1 事案概要等

### (1) 事案概要

鷲ヶ峰営業所の男性運転手（46歳）は、令和元年10月18日、菅生車庫発溝口駅南口行きを運行中、15時36分頃、上作団地前停留所でお客様が乗車料金として支払った現金について料金箱を操作して手で取り、私物の鞆に入れ、乗車料金を着服した。

当該職員は、平成29年10月に採用され、新規採用職員研修後の平成29年11月から乗務していた。平成31年2月頃から手取り行為（料金箱を操作して乗車料金を手で取る行為）をしていたと本人は供述しているものの、料金箱等のデータ調査では、乗務開始した平成29年11月から反復継続して乗車料金の着服行為をしたものである。

### (2) 当該職員への聴き取り

#### ● 実施回数

4回（10月22日・同31日・11月7日・同27日）

#### ● 内容

- ・料金箱の現金投入口のシャッターを閉め、シャッターの上に残された現金を手取りし、私物の鞆に入れた。
- ・お客様が現金で210円を投入すると同時に、110円の料金設定を行い、釣銭として払い出される100円を手取りする方法でも行っていた。
- ・こうした手取り行為は、平成31年2月頃から繰り返し行い、同年3月下旬又は4月上旬から過剰に集めるようになった。手取りした現金のうち当座の釣銭として使用しない余剰分は、自宅に持ち帰った。
- ・当該行為は、両替・釣銭用現金の確保として行っていた。
- ・自宅に持ち帰った現金を私的に使用したことはなかった。
- ・乗車料金を自宅に持ち帰ることについて、常識的に考えてやってはならないことであると理解していたが、特に深く考えず、罪悪感も特になく行った。
- ・取り出した現金の金額について、管理や把握を行っておらず、総額を証明することはできない。
- ・手取り行為を始めた理由については、現金で支払うお客様に対する釣銭は、交通局から預けられている両替・釣銭用現金で返金を行うが、その補充を申請する回数が多いことを恥と感じていたからである。

### (3) 被害額の算定及び乗車料金の着服の手法

#### ア 乗車料金着服の期間及び被害金額

「当該運転手の乗務ダイヤにおける現金収入」と「1週間前及び1週間後の他職員による同じダイヤの平均の現金収入」との差額を比較したところ、平成29年11月から「当該運転手の乗務ダイヤにおける現金収入」が大きく下回ることを確認した。

さらに、年月の経過とともに不足額が拡大しており、とりわけ、平成30年11月以降の差は、倍以上となっており、この差の総額である648,254円を被害額と算定した。

## イ 乗車料金の着服方法

- (ア) 料金箱の現金投入口には、誤投入を防ぐためのシャッターが付いており、お客様が投入口へ現金を入れる直前に、料金箱を操作してシャッターを閉め、シャッターの上に残された現金を手取りしていたもの。なお、シャッターを閉めた状態では、一切の料金収受ができないことから、手取りするたびにシャッターの開閉操作を行っていた。
- (イ) 現金 210 円で乗車するお客様が乗車料金を投入するとほぼ同時に、料金箱の操作パネルにある「敬老」のボタンを押すことで、料金設定を 110 円に操作し、結果、釣銭として払い出される 100 円を受け取る方法でも手取り行為を行っていた。

### (4) 処分の内容

本件は、採用されて間もない平成 29 年 11 月から長期間、反復継続的に、お客様が支払う乗車料金を手取りし、着服していたものであり、行為の理由として当該職員が供述している釣銭用現金の確保についても、交通局が定める適正な現金の取扱手法ではなく、その経緯に酌むべき事情はない。

このことは、常に高い倫理感、遵法意識を求められる全体の奉仕者たる公務員として、到底相応しいものではなく、その責任は重大である。

このため、地方公務員法第 29 条第 1 項第 1 号、第 2 号及び第 3 号の規定により、懲戒処分として、令和 2 年 1 月 17 日に免職としたものである。

また、管理監督者について、鷲ヶ峰営業所長を訓戒、同副所長を局長文書注意とした。

## 2 被害への対応

### (1) 金銭について

当該職員に対して、乗車料金の手取り行為による被害金額として交通局で算定した、648,254 円について、令和元年 12 月 20 日を納入期日として請求を行い、同年 12 月 19 日に全額の支払いを受けた。

### (2) 警察への届け出について

乗車料金を長期間、反復継続的に手取りし、自宅に持ち帰っていたことから、神奈川県警察に対応を事前に相談し、令和元年 12 月 27 日に被害届を提出した。

## 3 全運転手に対する調査

### (1) 直営営業所（塩浜・鷲ヶ峰・菅生）

直営営業所全運転手について、管理監督者である所長又は副所長がドライブレコーダー映像を確認し、乗車料金の不適切な取扱事例がないことを確認した。

調査期間 令和元年 12 月 12 日～令和 2 年 1 月 10 日

調査人数 391 人（病気休暇・休職等により勤務実績のない者を除く）

## (2) 委託営業所（上平間：川崎鶴見臨港バス(株)・井田：神奈川中央交通東(株)）

委託営業所の管理監督者である所長に対し、ドライブレコーダー映像の確認等の手法により、乗車料金取扱いの適正な実施を確認するよう指示し、それぞれの委託営業所から全運転手について不適切事例がないと報告を受けた。

調査期間 令和元年12月21日～令和2年1月7日

調査人数 上平間115人 井田94人 計209人

(病気休暇・休職等により勤務実績のない者を除く)

## 4 再発防止に向けた取組

### (1) 公金の適正な取扱いの徹底推進

これまでも公金である乗車料金の取扱いを適正に実施するため、研修等の機会を活用して、指導・教育を行ってきたところであるが、以下の取組を推進・強化する。

#### ア 運転手への研修の充実・強化

適正な乗車料金の取扱いについて、新規採用職員研修で徹底するとともに、採用後における年4回開催の運転手定期研修においても、公金の意義や処分事例を含めた指導を行うことで、継続的な注意喚起・指導を行う。また、運転手が携行している「運転手ハンドブック」についても、適正な乗車料金の取扱いに関して所要の改訂を行い、その内容について周知徹底するとともに、研修等においても活用する。

#### イ 乗車料金を手で受け取る場合の限定化

乗車料金については、お客様に投入していただくことを原則とし、特別に配慮を要する場合は適宜対応していたが、改めて検討し、やむを得ず乗車料金を手で受け取る対応について、次の場合に限定することを明確化した。

(ア) 料金箱の故障により、一時的に乗車料金を預かる必要がある場合

(イ) 車いす利用の方等、料金箱の投入口にお客様自身で乗車料金を投入することが困難である場合

(ウ) バスに不慣れな外国人等、乗車料金の投入に際し補助の必要がある場合

なお、上記対応については、通知文の発出・掲示、点呼等の方法により、周知徹底を図る。

#### ウ 料金箱の点検強化

料金箱は内部機器の故障によっても、投入口のシャッターが閉まることから、各ユニットの清掃回数を増やす等料金箱の点検を強化し、故障により運転手が現金を預かる状況を極力回避する。

### (2) 公金管理・点検方法の強化

これまでも、公金である乗車料金の管理・点検については、データ等のチェックを行ってきたところであるが、こうした管理・点検を強化する。

## ア 料金箱データによるチェック

料金箱の適正な操作に関しては、毎月、作成される料金箱データを活用し、特に乗車料金の割引処理に関する操作の回数データについて、データ数値に極端な多寡がないかをチェックする。このチェックを踏まえて、さらなる確認が必要となった場合には、ドライブレコーダー映像の確認により、該当運転手の乗務ダイヤを複数日、料金箱を操作して乗車料金を手で取る行為等、問題となる取扱いについて、チェックを実施する。

## イ 添乗観察を活用したチェック

交通局では、年間を通じ、外部委託による添乗観察を実施しているが、添乗観察の調査項目に「料金の適正な取扱い」を追加し、問題となる乗車料金取扱いに関して、チェックを実施する。

## ウ 運転手手持ち両替・釣銭用現金のチェック

現在、運転手に対しては、高額紙幣両替用及び誤乗車返金用として、現金 10,300 円を貸与している。この現金については、使用した場合に適宜、営業所事務職員へ申告の上、補充を受けているが、今後は、運転手からの申告及び補充に加え、運転手 1 人につき週 1 回、終業点呼時に、携行品のチェックの一つとして、両替・釣銭用現金の確認を行う。

(本件に関する交通局における検討経緯)

|                 |                          |       |
|-----------------|--------------------------|-------|
| 令和元年 11 月 12 日  | 庶務課・管理課における本件対応に関する実務的検討 | 1 回目  |
| 令和元年 12 月 19 日  | 庶務課・管理課における本件対応に関する実務的検討 | 2 回目  |
| 令和元年 12 月 20 日  | 直営営業所への乗車料金取扱調査の指示       |       |
| 令和元年 12 月 24 日  | 委託営業所への乗車料金取扱調査の指示       |       |
| 令和 2 年 1 月 10 日 | 自動車部における、本件対応についての検討     |       |
| 令和 2 年 1 月 14 日 | 交通局全管理職による対応に関する確認       | 1 次確認 |
| 令和 2 年 1 月 16 日 | 交通局全管理職による対応に関する確認       | 最終確認  |