



安全への取り組み

〔1〕 基本の方針

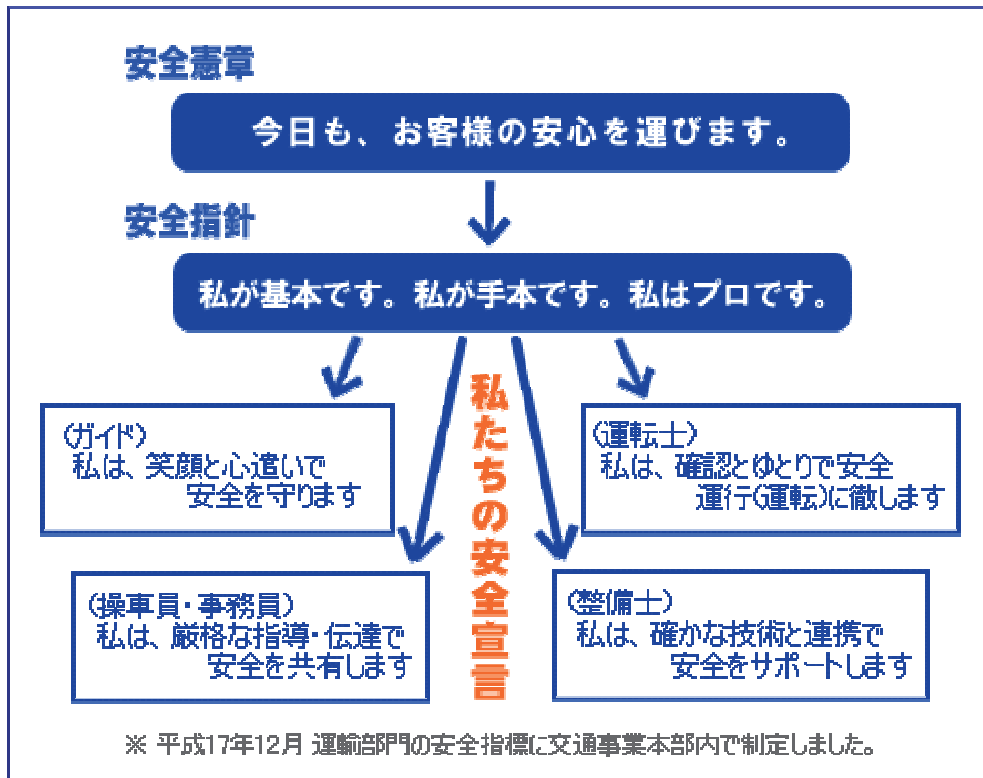
《宮交グループ経営理念》

- 安全を追求し、安心・信頼されるグループを目指します
- 夢と感動を笑顔で運びます
- 明日に向けて、あらゆる可能性に挑戦し続けます

《宮交グループ行動指針》

- 常に基本を守り、プロとして責任ある行動を約束します。
- お客様の心の声に耳を傾け、笑顔で最高のおもてなしを約束します。
- より高い目標にも積極的に取組み、勇気と信念を持って挑みます。

《安全憲章・安全指針・私達の安全宣言》



上記に示した基本の方針をカードサイズで作成し、全従業員が常に携行して、日頃から安全に対する自覚と責任をもった行動を行なうこととしています。

[2] 運輸安全管理規定の概要

(目的)

この規程はバス輸送の安全を確保する為、当社従業員が守るべき事項を定め、バスの安全性の向上を目指すものです。

(方針)

社長は、安全輸送が事業経営の根幹であることを認識し、社内における主導的な役割を担います。また、社長は現場の声に耳を傾け、安全の確保がいかに重要であることを周知させます。

会社は宮交グループの運営指針である「経営理念」及び「行動指針」をはじめ、交通事業部門の「安全憲章」「安全指針」「安全宣言」を基本として社員の安全意識の高揚を図ります。

(重点施策)

輸送の安全に関する情報については、積極的に公表します。

1. 安全は、経済性・定時性・快適性等のどの品質要素よりも優先させます。
2. 安全は、公共輸送機関としての原点であり常に最高水準を目指します。
3. 安全に関する費用の支出及び投資は積極的かつ効率的に行います。
4. 安全に関する内部監査を行い、必要な是正措置又は予防措置を講じます。
5. 安全に関する情報の連絡体制を確立し、社内における必要な情報を伝達・共有します。
6. 安全に関する教育及び研修・訓練計画を策定し確実に実施します。

社員は仕事を進めるに当り法律はもとより社内の規程を守ります。

社員は業務上の決まりに疑問を感じたときは上司に報告し、会社はその対策を練ることとします。

(目標・計画)

会社はより高く安定した安全をめざして年間目標や年間計画を立てます。

(経営者として)

社長は、輸送の安全確保のための最終的な責任者となります。

宮交ホールディングス(株)は、宮崎交通(株)の安全確保のため指導監督を行います。

1. 予算を確保し、輸送の安全確保体制を整備させ適宜見直しを指導します。
2. 安全統括管理者の意見や申し入れを尊重します。
3. 安全確保のための業務を実行させます。また方法について必要な改善や対策を指導します。

(安全の管理)

会社は、次の担当者を選任し、現場における安全運行体制を整え、日常業務を通じて実践させます。

- ・最高責任者(社長)
- ・安全統括管理者(バス事業担当役員)
- ・危機管理総括者
- ・安全管理者
- ・運行管理者
- ・整備管理者

(情報の共有)

現場と管理側の風通しをよくし、輸送の安全を確保する為に情報の共有や伝達が、確実に行なわれるようにします。

(非常時体制)

安全統括管理者の指揮により全員が情報を共有し、人命優先に活動します。

「宮崎交通バス事業危機管理基準」

「非常時の手引き」

「危機管理マニュアル」

(教育と研修)

会社は、社員(乗務員)に対して定期的に安全に関する指導・研修や訓練を行います。

(監査・検証)

会社は、1年に1回以上安全運行についての内部監査を行います。

社長は、監査や報告書をもとに安全確保のための改善・是正・予防等の措置を命じます。

(情報の公開)

会社は輸送の安全確保のための方針・施策・実績を毎年度当初にホームページにて公開します。

[3] 統括安全管理者

バスの運行の安全を見守り、安全の確保を指揮する

「安全統括管理者（宮崎交通㈱取締役バス事業担当）」を置いています。

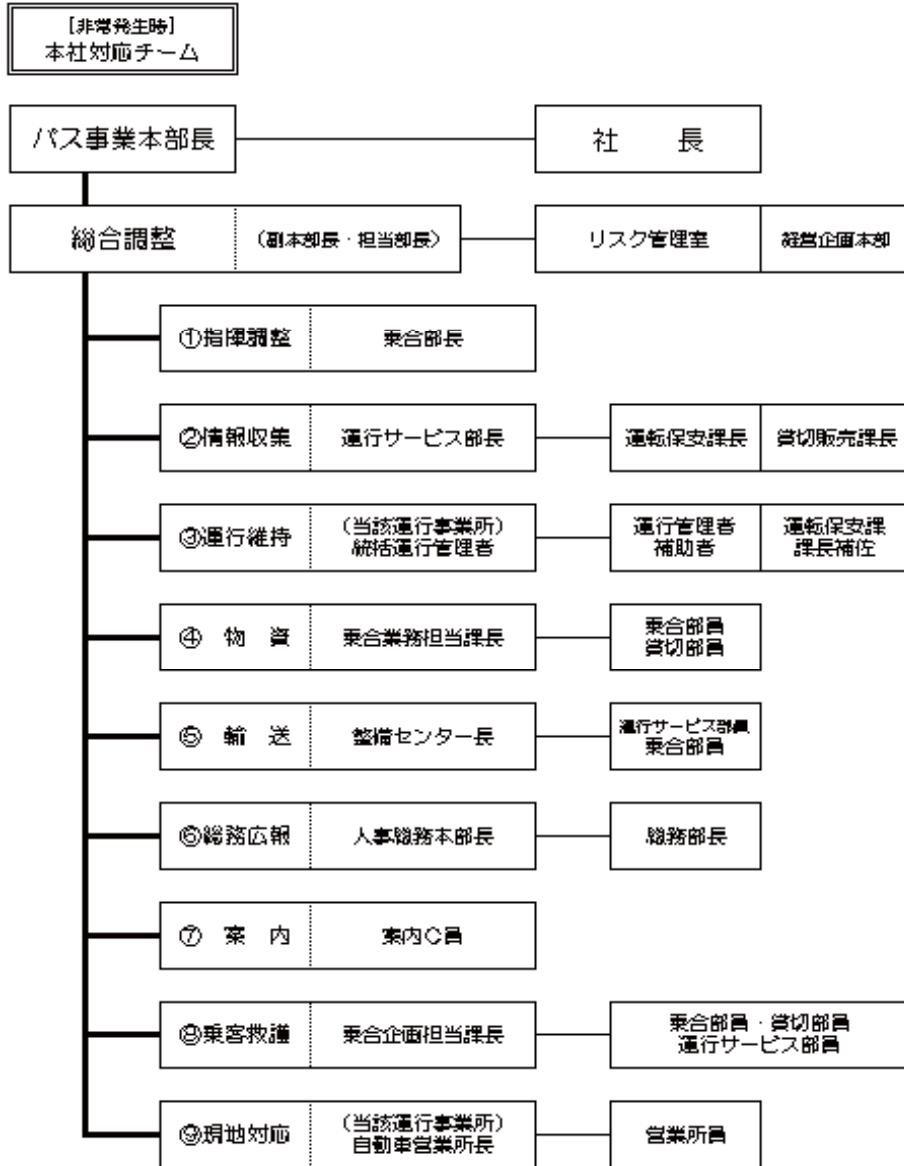
[4] 事故・災害等に関する報告連絡体制

当社では、事故・災害の発生を未然に防ぐこと、事故・災害が発生した時は人命の救助を第一とし、かつ、その災害を最小限にとどめること等を目的とした「バス事業危機管理基準」を定めております。

この規程に基づき、事故・災害等の発生時には、速やかに報告連絡を行う体制をとっております。

[5] 非常時組織図

*バス事業本部（乗合部・貸切部・運行サービス部）員、および、総務部員にて構成しています。



*事象の内容と規模により、組織の変更・担当員が変わることもあります。

[6] 緊急招集体制

夜間・休日において、重大事故・地震・津波・台風など、バス運行に支障をきたす事象が発生した際、役員者間の連絡方法として、携帯電話による電話連絡をはじめ、登録メールアドレスへの一斉配信により、速やかな召集と情報伝達が行なえるよう体制を整えております。

宮崎交通㈱では、平成19年1月から、運輸安全マネジメントの導入により、安全運行を念頭にしたP D C A [PLAN(計画)]→[DO(行動・実行)]→[CHECK(確認・検証)]→[ACT(改善・見直し)]を繰り返しおこない、経営者トップから現場で働く従業員までが一丸となり、企業全体の安全性の向上を目指しております。。

■ 21年度の取り組みと傾向 (H21.4.1~H22.3.31)

[7] 自動車事故等に関する統計

・自動車事故報告規則第2条により、国土交通省に報告義務のある自動車事故は、8件でした。

車輻火災(事故報告規則第2条第1号に該当するもの)	0件
重傷事故(事故報告規則第2条第3号に該当するもの)	2件
車内事故(事故報告規則第2条第7号に該当するもの)	3件
健康起因(事故報告規則第2条第9号に該当するもの)	1件
車輻故障(事故報告規則第2条第11号に該当するもの)	1件
その他(報告を必要としたもの)	1件

[8] 重大インシデントおよび安全上のトラブル発生状況

乗務員の運転免許証更新不履行による免許失効事案が1件ございました。
尚、免許失効判明後、直ちに更新手続きを行い、社内の管理体制について再整備を実施しております。

[9] 国から受けた事業改善命令、嚴重注意その他の文書による行政処分または行政指導に関して講じた措置または講じようとする措置

○ 国から受けた事業改善命令等・文書による行政処分

・21年度において事業改善命令等、文書による行政処分が1件ございました。

処分年月日	事業所名称	処分内容	主な違反条項
平成21年5月7日	中央運行センター (中央自動車営業所)	文書警告	旅客自動車運送事業運輸規則第24条第3項

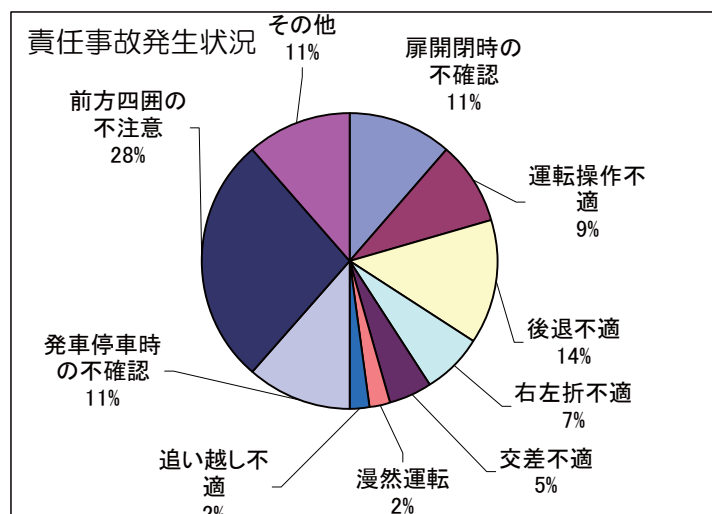
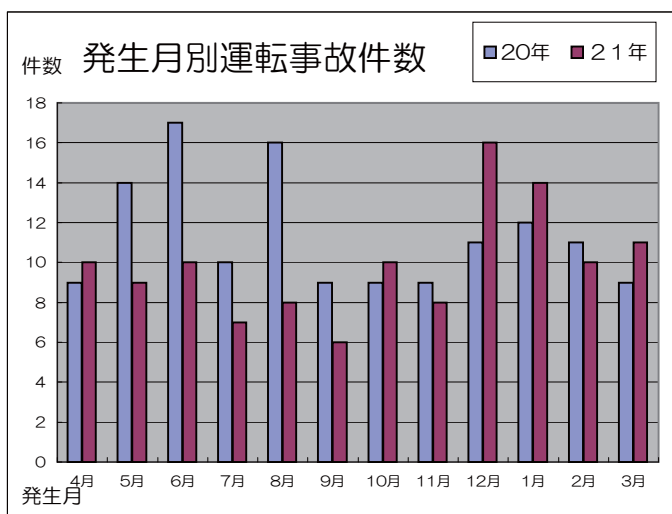
○ 監査による嚴重注意等・文書による行政指導

・21年度において当社事業の運営実態において、下記の指摘を受けました。

監査年月日	事業所名称	指摘事項
平成21年4月27日	中央運行センター (中央自動車営業所)	運行関係帳票類において記載事項に不備があり改善を要する。
平成22年3月4日	延岡運行センター (延岡自動車営業所)	運行管理体制、乗務員指導および監督省庁への報告等において、不適切な処理があり改善を要する。

[10] 交通事故の発生状況と対策

当社では、前年度に発生した事故状況・最近の事故傾向を踏まえ、類似した事故の発生防止に取り組んでおりましたが、平成20年度では136件の運転事故が発生したのに対し、21年度は119件となりました。そのなかで、当社バスに責任のあった事故は、21年度中に44件発生しております。



[1 1] 接客・マナーの向上に対する対策

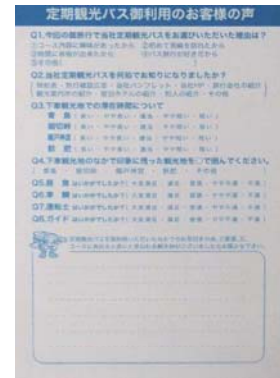
お客様からいただいた御要望・ご意見・相談・クレーム等々を真摯に受け止め、バス運行の改善を図り、地域の皆様の足となるよう、全力で取り組んでおります。

○お客様相談室を平成21年12月1日に開設

従来のお客様バス案内センターを強化し、電話による受付のほか、当社HPからアクセスいただいたお客様の声をもとに、運行改善を図っております。

○社員便乗によるブラインド調査

当社社員がチェックリストに基づいた調査を行ない、運行実態を的確に把握し、顧客満足、運行の安全性向上の観点から問題点を抽出し、乗務員の指導や運行改善を図っております。



(定期観光バス) アンケートハガキ

○接客向上月間(11月1日~30日)

乗務員を含めたバス運行に携わるスタッフ全員が、接客の意識と行動を見直し、お客さまへのサービス向上を目指しました、

又、アンケートハガキをバス車内、バス案内窓口へ設置し、お客様の声を募り、バスをご利用いただいたなかでのご感想や思いを頂きました。

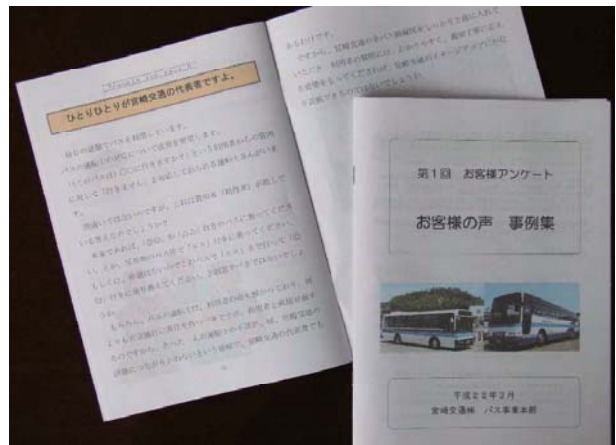


アンケートハガキ

○「お客様の声事例集」の作成と「乗務員班活動自主ミーティング」を実施

お客さまからいただいたアンケートハガキのメッセージをもとに、お叱りとお褒めの事例集を作成し、各職場ミーティングの教材としてバス運行に携わるスタッフ全員に配布しております。

又、各職場において事例集をもとに小グループのミーティングを行い、お叱りは私達ひとり一人に課せられた問題として認識し、お褒めはお客さまに喜んでいただく仕事を続けていくことが私達の使命であることを話し合いました。



お客様の声 事例集

○各種接客研修への参加

CS活動を行なう企業の事例紹介、おもてなし講話、バリアフリー研修等、積極的に従業員を受講させ、サービスマインドの向上に努めております。

○常会(職場ミーティング)の開催

統括安全管理者(バス事業担当役員)が自ら、各職場へ出向き会社の方針や現状を説明し、職場の意見を集約、整理したほか、安全の尊さについて話し合いました。

[1 2] 安全に関して行なった教育研修・報告事項

従業員の意識向上を図るため、計画的な研修および発生事象に対する研修を行なっております。

イ. 運転士・バスガイドの教育や研修の実施

- [定期] …定期研修（予め年間計画のなかで行なう研修）
- [不定期] …不定期研修（受講対象者が発生した時に行なう研修）
- [臨時] …臨時（緊急を要したり事象発生に併せた研修）

○ 乗務員入社時教育（訓練・教習・研修）

対象： 新規採用運転士（約30日間）・新規採用バスガイド（約6ヶ月間）

[運転士4回/年 採用者12名]

- ・学科5日間（運転マナー・営業運賃取扱・接客案内用語・
応急救護手当・車輛手入・法定診断他）
- ・運転25日間（山間・市内・郊外、乗合路線習得他）

[ガイド1回/年 採用者7名]

- ・座学（原稿暗記・観光知識の習得・接客マナー・接客対応・
応急救護手当他）
- ・試乗（基本ルート及び観光名所の現地確認・エスコート要領習得他）



○ 在籍運転士教育研修

[定期] 運転士フォローアップ（初任）研修

対象： 入社2～4年経過の運転士（1日間）

[9回/年49名受講]

- ・応急救護手当、安全運行・接客サービス、職場のチームワークなど、
配属後、我流となった基本的な技術や心得意識を指導助言。



[定期] 中堅者運転士研修

対象： 入社10年以上の運転士（1日間）

[4回/年47名受講]

- ・バス乗務員（プロ）としての職業意識を再認識させ、
お客さま目線でのマナー・接客対応スキルの向上を指導助言。



[定期] 運転士リーダー研修

対象： 各運行事業所の運転士班長・副班長（1日間）

[2回/年14名受講]

- ・職場内リーダーとしてのコミュニケーション、
役職付運転士としての責務等をロールプレイで学習。



[定期] 熟年運転士研修

対象： 50代年齢の運転士（1日間）

[1回/年3名受講]

- ・加齢による反応時間や視覚の衰えを検査し、
健康管理や事故防止の注意点を指導。

[定期] シニア運転士研修

対象： 定年退職後の継続又は再雇用を希望する運転士（1日間）

[5回/年12名受講]

- ・再雇用・継続雇用にあたり、
運転適性や健康状態を検査し安全運転を指導。

[不定期] 乗務復職訓練（復帰検査）復職者

対象： 4週間以上において長期療養等で

運転業務から離れていた運転士（1日間）

[10回/年10名受講]

[不定期] 高速バス・貸切バス運転士養成研修
 対象： 高速バスおよび貸切バス乗務希望者 （1日間）
 [6回/年 16名受講]
 ・高速バス・貸切バス運行時の接遇・マナー及び
 高速道路上での安全運転に関する実務指導助言を
 おこなっております。



[不定期] バスガイドフォローアップ研修
 対象： 在籍バスガイド （個別カウンセリングにて実施）
 ・乗客乗務員とのコミュニケーション、メンタルヘルス、
 接遇サービスおよび安全意識の向上に必要な指導助言を
 職場巡回時のヒアリングを行っております。

[定期] 社外診断
 対象： 国交省通達及び社内規程において対象となる運転士（初任診断・一般診断・適齢診断）
 [約260名の乗務員が受診しております]
 ・運転態度、動作、視覚機能等について、加齢や生活環境の変化による心理および整理面等、
 個人の特性を把握し安全運転に必要な指導助言を行っております。

[不定期] 責任事故特別（社内合同）研修
 対象： 責任事故を惹き起した運転士（1日間）
 [3回/年32名受講]
 発生した事故の原因、運転・接客技術指導、メンタル指導。
 社外講師を迎え、交通事故の恐ろしさを再認識し、
 運転マナー及び接客向上について指導助言。



[臨時] 社外講習
 対象： 重大事故を惹き起した運転士 [7名受講]（1日間）
 社内の規程および判定に基づき、有責事故惹起者には自動車学校1日入校を実施し、
 運転の基礎について再教育を致しました。

[臨時] 社外診断
 対象： 重大事故を惹き起した運転士 [4名受講]（1日間）
 重大事故を惹起者を対象に事故対策機構が実施する特定診断を受講いたしました。

○ 運行管理者研修

旅客自動車運送事業運輸規則に基づき、バス運行に関わる従業員の国家資格取得、及び、
 法定講習の受講を促進し、運行管理体制の強化を図っております。

運行管理者資格取得者 117名（バス事業部門従事者：平成22年4月1日現在）

平成21年度における 受講者数	(社外研修)	基礎講習	27名	受講
		一般講習	41名	受講
	(社内研修)	運行管理業務従事者	12名	受講

□ その他の研修

- ・ 各種研修会に应急演练AED救命講習等の受講を、積極的に取り入れました。
- ・ 社有車（乗用車）の運転者に対し、法令講習・事故惹起講習、
 若年運転者を対象にした安全運転教室を実施しました。

ハ. ポートクリニック検査

対象： 採用試験・シニア継続・責任事故惹起者・健康診断、運転適性診断等外部検査での要再検者
 方法： 視覚検査器による静止視力・動体視力・夜間視力・条件反応時間等を検査しています。
 （社内規程に基づき、シニア運転士（61歳以上）は、年1回の受診を義務付けております）
 受診者総数：131名
 （当社バス運転士をはじめ宮交グループ各社の運転業務に従事している従業員も受診しております）

二. 職場巡回・路線指導

各交通安全運動等の実施に併せ、本社及び各事業所の運行事務員による
運行職場の巡回指導、街頭指導を行ないました。

宮崎市中心部の主要バス停や交差点、県内各道路の事故多発ポイント付近にて、
バスの運転操作や接遇案内の状況を調査し、不適切な対応や行動を認めた場合は、
乗務員や車輛が所属している事業所と連携し、改善を図りました。

ホ. 運転事故および接遇向上に関する委員会活動・小集団活動

○ 事故審査委員会

毎月20日で締めた一ヶ月間の事故について、
社内規定に基づき審査を行ないました。

○ 事故防止委員会

毎月全営業所の運転士代表が集まり、
その月に発生した事故の原因を究明し、
再発防止策を協議しました。

○ バスサービス委員会

お客様と直かに触れあうガイドや運転士、後方支援の整備士や事務員等、
年齢や勤続年数に関係なく集まり、「宮崎」という地域に根ざしたバス事業者として、
地域の皆様や県外から訪れたお客様に愛される存在となる為に現在の宮崎交通の
バスサービスにおいて改善すべき問題点を抽出し、改善提案と情報の共有で
組織全体のレベルアップを目的とした委員会活動を行ないました。

○ バス運行に関する検討委員会の設置

お客様の声をもとに、路線バスの運行に必要な施策を検討し改革することにより
地域住民の皆様に貢献できるよう専門委員会を設け、週一回のペースで
ミーティングを行なっております。



チ. その他の取組み

- (1) 「安全への取組み」としてバスの安全・サービスに関する情報を、ホームページに掲載しています。
- (2) 毎月、運転事故報告書を社内LANを通じて発行し、事故防止に向けた取組みについて共有周知しております。
- (3) 各種交通安全運動週間に併せた通達およびポスターを作成し、事故防止運動に取り組んでおります
- (4) 社内および同業他社にて発生した重大事故を捉え、社内の危機管理意識の啓発を呼びかけました。
- (5) 高速道路走行時は、お客様へシートベルトの着用促進・バスガイドの着席による案内業務をお願いしております。
- (6) テロ対策、バスジャック発生時の対処について、お知らせを待合所等へ掲示し地域の皆様へ協力を仰いでおります。
- (7) 乗務開始前の整理体操実施を指導し、睡眠時無呼吸症候群の受診を促進を図りました。
- (8) 飲酒運転防止に関する啓蒙ポスターを作成し、当社からの飲酒運転者発生を根絶を目指しております。
- (9) 固定型呼気測定器・テレビ電話が設置できない無人車庫には、携帯電話による酒気検査の普及を図りました。
- (10) 無事故事業所表彰制度により、日々の取組みと積み重ねに努力した事業所を表彰しております・
- (11) 運転士班長制度・無事故月例褒賞制度により、乗務員の業務遂行に関する意識向上を図っております。
- (12) 鉄道会社主催の踏切事故防止講習会に、バス運行に係わる従業員が参加致しました。
- (13) お客様の声アンケート収集活動・県内主要バス停等での清掃活動を実施致しました。
- (14) 定期的な車輛更新や整備検査を行ない、又、国交省が行なう輸送安全総点検期間中に併せ、
当社が保有する全ての車輛を対象に車輛総点検（社内車検）を行なっております。
 - ・安全輸送のための車輛整備状況（法定点検に準じた点検、車齢の高年化に対応した安全性の確保）
 - ・快適な車内空間の提供に必要な整理整頓及び清掃状態（車輛の美化）
 - ・財産管理に対する事業所の取組み状況
- (15) デジタルタコグラフを取り付けた車輛を30台追加し、取付車輛の保有台数は101台となり。
運転技術の改善による乗り心地の向上、燃費向上によるコスト削減を図りました。

(16) 小型車の導入

小型バスを8台導入し、
お客様の乗り降りに伴う
負担の軽減を図りました。



(17) 発信文書・ポスターによる安全思想啓発

平成21年10月 ~
~ 平成22年 3月



車内事故ゼロ

私達が具体的に取り組む行動は...

- 座るまで発車しません
- 発車・停車時の声掛けの徹底
- 乗降中はレバーから手を離す

九州バス第15号
平成22年2月28日
バス事業部長

所長 奥野
運行管理部長

九州バス(福岡支社) 22号
平成21年12月18日

運行管理部長

乗務員台帳への追加事項確認について

乗務員台帳の管理及び記載内容について丁寧な対応と連携を要しており、特に運転免許取得の更新状況を確認し管理の徹底を図るため、下記の内容事項の再確認実施と記載事項の遅れが早いよう乗務員を把握し上げます。

記

1. 乗務員より、自動車運転免許の更新有無を新しい運転免許証を交付した乗務員が乗務員台帳に記載する場合は、運転免許取得の更新状況を確認し管理の徹底を図るため、下記の内容事項の再確認実施と記載事項の遅れが早いよう乗務員を把握し上げます。
2. 新しい運転免許取得者が更新前の免許と異なる場合は、その乗務員を本人に確認して乗務員台帳に記載しておくこと。

乗務員台帳の更新状況を確認し管理の徹底を図るため、下記の内容事項の再確認実施と記載事項の遅れが早いよう乗務員を把握し上げます。

乗務員による巡回指導を下記の内容においておこなっております。

- ① 運転免許取得状況 (1.更新状況 (2.3.通過) (4.運転免許取得後及びバス事業所属の更新申請に関する確認)
- ② 運転免許の有効期限 (5.全期間) に関する指導 (6.更新状況) に関する指導 (7.更新状況)

所長 奥野
運行管理部長

当社バス振動



5月度事故の反省とこれからの安全指針

1. ミラー調整点検は、必ず、毎日、出庫前に行なおう。
2. 交差点は危険地帯
3. 慌しい時でも、運転席に座った時は、気持ちを落ち着かせよう。

走行時は、運転に必要以外の操作は、換行動の確認操作は、しません。

人身事故、被害者も、乗務員も、それぞれの人生を左右します。

点検指示・指示伝達は、職員全員に周知する為の工夫をしましょう。

乗務の合間に身体をほ 一点だけを



【 駐停車時における基本操作について 】

- （ 運転席から離れる時... ）
1. 過場（一般道路・駐車場）は...
 - ① エンジンを停止する。
 - ② ギアボブションは道路形状によりロー/セコ/バックのギア位置を選択する。
 - ③ サイドブレーキを引く。（引いた度合いと二度引きの移行）
 - ④ メインスイッチを切る。
 - ⑤ 車止めを（両側）施す。
 - ⑥ エンジンキーを無入力で抜いておく（取り外して持ち出す）。
 - ⑦ 戸締り（ドアや窓を閉めた状態）を行なう。



3月度 事故の反省とこれからの安全指針

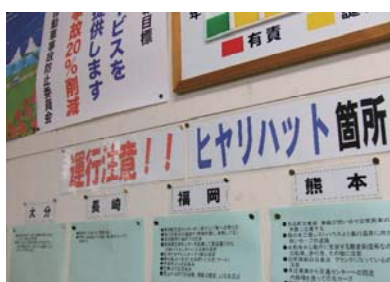
混雑箇所の通り抜け車線変更は速度を落とそう！

後退要領確認、もう一度！

疑問に感じたら、先ず停車して確認！

危険箇所の全員周知を図ろう！

イベント運行では試乗時に行路確認を！



3月の安全運転目標

車内事故ゼロ！

- ★座るまで発車しません
- ★発車・停車時の声掛けの徹底
- ★乗降中はレバーから手を離す

小林管理所の目標

初心に戻り安全・安心・信頼を！

■ 22年度の取り組み

[13] 《バス事業本部基本方針》

変革と挑戦

クレームゼロの達成

[14] 今年の安全運転目標

基本に忠実な運転と感謝の心で対応します。

事故総件数20%削減

(宮崎県)交通安全年間スローガン(バス部門)

安全は ゆとりと 笑顔と 目の配り

[15] 今年の安全重点施策

安全の追求と更なるサービスの向上に対し、全員参加型で推進します。

(1) 安全維持活動

- イ. 事故防止委員会の活動を活性化し、決定事項の全員周知と実践を目指します。
- ロ. 「ひやりはっと」(事故の芽情報)を活用し、安全運行に関する情報収集及び情報の共有化を目指します。
- ハ. 乗務員の安全・接客技術研修会を、更に充実した内容として実施します。
- ニ. 社外専門機関等を利用し、乗務員の安全教育を積極的に取り入れた施策を展開致します。
- ホ. 役付運転士・運行管理者・役席者のスキルアップ研修を実施します。
- ヘ. 飲酒運転防止に向けた啓蒙活動および飲酒運転根絶の為に、呼気検査の充実化を継続していきます。
- ト. 全国的なバス事故の増加傾向を踏まえ、当社他社を問わず過去に発生した事故事例等をもとに危険予知コミュニケーション・ロールプレイ等での未然対策、乗務員の健康維持及び衛生思想の向上に向けた施策を実施します。
- チ. 自損事故抑制対策として、後退時の毀損事故根絶を目指します。
- リ. デジタルタコグラフ装着車の増車およびドライブレコーダーの導入を検討し、運行中の走行データを詳細に収集することにより運転技術の改善と燃費の向上に努めます。
- ヌ. エコドライブを推進することで、安全に対する意識向上と環境への配慮を目指します。
- ル. お客様の乗り降りに伴う負担を軽減する為、小型車の導入によるバリアフリー化を進めます。
- ヲ. 車輛整備体制の充実を図り、路上故障の発生を抑制するよう目指します。
- ン. 全社的な非常救難対策訓練を実施することで、知識のみならず行動体験による安全意識の向上、危機管理体制の問題点を抽出し改善を図ります。

(2) 運転事故予防対策(社内全体で取り組むこと)

- ◆ 車内にて発生する人身事故の根絶
 - ・ 車内アナウンスで、事故防止に関する啓発案内を致します。
 - ・ ドア開閉時は、ドア付近の安全確認を徹底します。
 - ・ 乗車したお客様の着席確認を徹底(着席後の発車を励行)します。
 - ・ 滑らかな運転操作により、発進・停車時の事故を抑制します。
- ◆ 交差点における事故予防
 - ・ イエローストップに心掛けた運転をします
 - ・ 横断歩道の歩行者の動向に注意します。
 - ・ 滑らかな発進・停車を励行します。
 - ・ 二輪車との接触事故防止に努めます。
 - ・ 焦らずゆとりを持って運転します。
 - ・ 四囲の安全確認を徹底します。
- ◆ プロとしての自覚を持ち、一般ドライバーの手本となるよう運転マナーの向上を目指します。
- ◆ 乗務員研修・委員会活動・班討議・街頭指導の実施を通じて、運転行動の意識変革を図ります。

(3) サービスレベル（顧客満足度）の向上

- イ. 旅客サービスのレベルアップを目指す為に、施策別に設けた委員会活動を活性化します。
又、各運行事業所の乗務員班を活用し、職場のチームワークを活用することで、従業員全員の接客意識の向上とバス利用者本位のサービス改善を図ります。
- ロ. 従業員教育の強化
 - ・ お客様の立場に立った接客教育を実施します。
 - ・ 乗務員職場を対象としたメンタル教育を実施します。
 - ・ クレームゼロを達成すべく、便乗指導により運転上の教育と併せ、接客対応の指導助言を行ないます。
 - ・ 乗降の多いバス停留所を中心に、運行職場課員が街頭に出向き、適宜、指導助言を行ないます。
- ハ. お客様クレームの集約と分析をおこない、情報の共有化と改善策を検討し実践することで、地域に根ざしたバス運行を更に目指します。
- ニ. ブラインド調査（社員が便乗しお客様目線によるモニター）を実施し、運行中の不適切な対応や好ましい事例を収集し、個別指導を行なうことで安全運行とサービス向上に役立てます。

(4) 乗務員の養成

- ・ 高速バス及び貸切バス乗務員の養成を強化します。
- ・ 不適切な対応や運転の多い乗務員を対象に、個人指導でのスキルアップを図ります。
- ・ 新人バスガイドの訓練研修と、在籍ガイドの指導育成を強化します。

(5) 運行管理体制の充実

- イ. 運行業務従事者において、旅客運行管理者（国家資格）未取得者に、試験合格による資格取得を促進します。
- ロ. 営業所員で運行管理業務の補助を行なう者には、指定機関の基礎講習を受講させ安全運行の意識向上を図ります。
- ハ. 事故対策機構にて実施する「適性診断活用講座」の受講を運行管理者に促進し、乗務員への適切な指導を実施致します。
- ニ. 運行に必要な規程及び業務内容を再整備し記録保存に努め、法令順守と安全運行の維持を図ります。
- ホ. 運行関連の情報管理において、データシステムの再整備を行い、電子ファイル化を図ります。
- ヘ. 小集団活動・社内研修の充実を図り、接客意識改善、運行関連の法令及び労働条件等の改訂事項周知を図ります。
- ト. 本社管理部門員による事業所現場の巡回を強化し、指導事項の遵守状況を把握します。

(6) 輸送安全に関する社内監査の充実

バス運行事業所における運行管理をはじめ労務管理や勤怠処理が、関係法令や社内規程と照らし適切であるか、安全や健康についての指導状況及び関係帳票が、適正に管理保管されているか、本社運行管理部門員による職場巡回を通し、監査と指導を行ないます。

又、安全管理を統括している部署においても、安全管理体制の構築及び運用状況について適正な業務を行なっているかをチェックする体制の充実を図ります。

(7) 安全への投資および業務改善

- イ. ドライブレコーダーを導入し、運行中の異常な加減速や揺れを検知した際の動画等を保存し、事故原因の分析やひやりはっと事例の収集事故予防の為に乗務員教育に活かします。
- ロ. アルコールチェック呼気検知器の購入及び保守点検
 - ・ 現在、運用中の高精度アルコールチェッカーの定期的なメンテナンスを行ない飲酒運転根絶を徹底します。
 - ・ 検査時の画像を添付出来る携帯電話回線を利用した携帯用アルコールチェックの普及を図り、貸切乗務員の出先点呼等での完全実施により、飲酒運転の根絶を図ります。
- ハ. 飲酒運転防止インストラクター育成の通信講座を受講し、認定を受けた社員を中心に社内での啓発活動と指導を行い飲酒運転の根絶を図ります。
- ニ. 適性診断機器の貸出制度を活用した計画受診により、受診率の向上と省力化を図ります。
- ホ. 睡眠時無呼吸症候群受診をはじめ、乗務員の健康が起因する事故の予防策に必要な受診等の検討致します。

[16] 今年の安全教育研修等の計画

乗務員および運行管理業務を行う者に対し、独自の教育テキストの作成をおこない、年次・階層別研修を実施することで、技能知識及び安全意識の向上を図っております。

役付運転士・運行管理者への研修では、指導能力および情報伝達力を高める為の実践的なカリキュラムでチームワークの形成を図ります。

[救命応急手当の講習・高齢者擬似体験]

バス乗務等にて、急病人等が発生した場合の知識を習得するほか、お身体に障害があるお客様、御高齢のお客様が、バスの利用がいかにお大変なのか実感し、車内マイクの重要性等も再確認します。

[セーフティマインド（安全意識）の向上]

事故事例（危険ポイント集）等を用いて「なぜ起きたか」「どうしたら防げたか」を議論するほか、KYT（バス用危機予知トレーニング）シートによる静止画と、ドライブレコーダーによる動画を活用し運行状況について認識します。

(1) 教育講習・研修

名称（カッコ内は主な研修項目等）	実施時期	年間予定人員
・新人運転士訓練（運転教習・安全接遇講習）	採用（入社）発生時、約30日間	未定
・新人バスガイド入社時研修（接遇案内要領習得）	採用（入社）後、約6ヶ月間	数名程度
・運転士フォローアップⅠⅡ研修（応急救護・安全接遇助言指導）	18回/年	80名程度
・中堅運転士研修（応急救護・乗務心得助言指導）	9回/年	90名程度
・運転士リーダー研修（コミュニケーションスキルの向上）	5回/年	50名程度
・高速&貸切運転士養成研修（座学・実地）	随時	数名程度
・バスガイドフォローアップ研修（座学・試乗）	3回/年	数名程度
・シニア運転士研修（継続雇用・再雇用時の適性検査）	4回/年	未定
・乗務復帰者（長期療養者の回復機能確認）復職訓練	随時	未定
・事故惹起者再教育（個別指導・合同教育・社外研修）	随時	未定
・飲酒規程違反者特別研修（外部研修施設利用）	2回/年	未定
・運行管理者研修（社外専門機関の講習を受講）	開催時	未定
・運行管理者研修（社内での集合教育）	4回/年	30名程度
・運行管理者研修（個別指導）	随時	30名程度
・安全運転研修（一般従業員を対象にした講習会）	1回/年	50名程度
・社有車事故惹起者講習	随時	未定
・警察管轄の安全運転管理者講習、法定講習の受講	開催時	未定
・CS向上のためのマネジメントレベルUP（変革）研修	3回/年	40名程度
・重大事故発生時の模擬（机上・実地）訓練	1回/年	未定

(2) 視覚等健康管理

イ. ポートクリニックの実施

定期的な視覚検査により、乗務員の運転適性を監視することを目的とし、通常視力のほか、動体視力・夜間視力・深視力・条件反応等を検査します。

ロ. 血圧・眼底結果の受診勧奨

当社内健康管理センターと連携し、血圧測定・飲酒量の調整・喫煙等、日常生活での健康維持に必要な生活習慣の心掛けや見直しを促がす啓蒙活動を行ないます。

定期健診後の異常値者にポートクリニックの実施、眼底異常値者に専門医への受診促進と治療処置の経過を追跡します。

ハ. 脳ドック・負荷心電図等の受診実施を検討致します。

ニ. 運転（心理）適性診断の受診を促進し、受診者の運転適性（癖や注意点）を把握した実践行動の指導を行ないます。

(3) 地域社会貢献（バス停清掃・交通安全運動）

バス停付近・当社事業所施設周辺の清掃活動、交通安全運動での安全啓発活動を積極的に行ないます。

以 上