

宮崎交通のバス運行における、 平成26年度の輸送安全に関する取り組みの報告 (平成27年度の輸送安全に関する計画)



車内マナー向上へご協力お願い致します



【乗車時】
バス停では、先にお待ち
の方から順にご乗車下さい。



【車内にて】
高齢者、体の不自由な方、
妊娠中の方に席をお譲り下さい。



【車内にて】
相席のご協力をお願い致します。
2名がけ席の方は席をつめて、
荷物はひざの上でお願い致します。



【車内にて】
携帯電話での通話は
お控え下さい。



【車内にて】
ヘッドホンから音漏れしないよう
音量調整をお願い致します。



【降車時】
ゴミ類は車内に残さず、
必ずお持ち帰り下さい。



～快適なバス車内空間のために～

© 宮崎交通



平成27年6月30日作成



宮崎交通株式会社

【輸送の安全に関する基本的な方針】

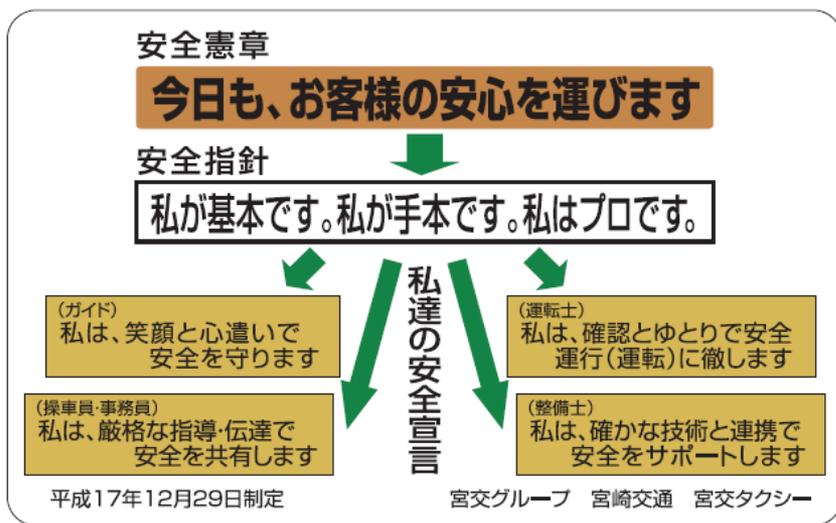
《宮交グループ経営理念》

- 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り組み、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》



今日まで、お互いに励まし合い、努めあって来た、私共の大事な合言葉です。



左記に示した基本的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。

【運輸安全管理規程の概要①】

≪運輸安全管理規程の概要≫

(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かを周知させます。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あた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。

【運輸安全管理規程の概要②】

(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……………宮崎交通(株)代表取締役社長
- ・安全統括管理者…宮崎交通(株)バス事業担当役員
- ・危機管理総括者…本社の役席者、運行事業所の所属長
- ・安全管理者……………各事業所の所属長、統括運行管理者、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、日頃からの備えと人命優先に活動します。
「宮崎交通(株)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・従業員）に対して定期的に安全に関する指導と研修および訓練を行います。

(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や是正と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。

●平成19年1月1日より施行 ●平成21年7月1日最新改定

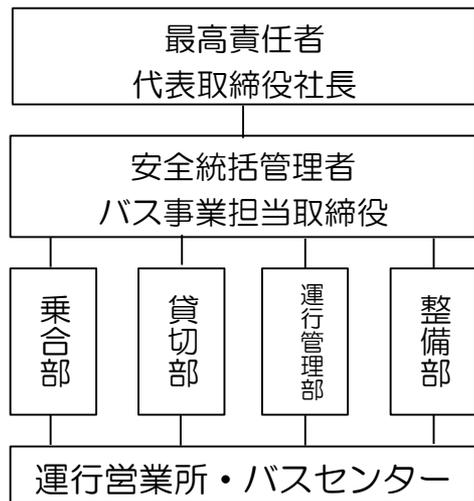
≪安全統括管理者≫

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」は、下記の者を選任しております。

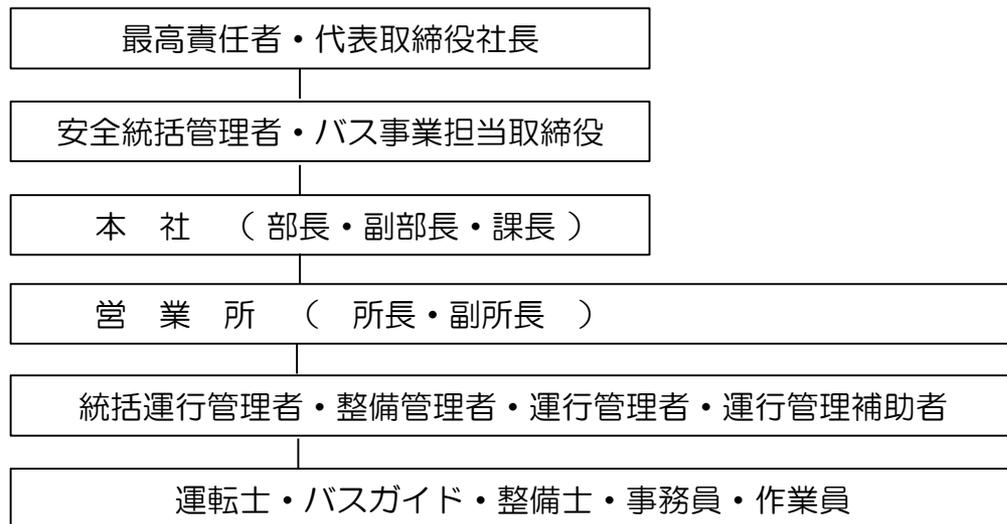
上村 哲司 宮崎交通(株)取締役バス事業担当

【輸送の安全に関する組織体制および情報伝達と指揮命令系統】

《組織体制》



《指揮命令系統》



《緊急非常時の組織》

緊急事象または非常事態が発生した場合は、バス事業部門の本社勤務員（乗合部・貸切部・整備部・運行管理部）および、該当する運行事業所の所属員で構成した本社対応チームを結成し対処する体制をとっております。

《輸送の安全に係る情報の伝達体制》

法令規定の改定や適正運行を維持するために必要な情報を整理し、本社関係部署を中心に各運行事業所と外部機関が連携し、社長から現業部門まで従業員全員が情報を共有できる体制をとっております。

《事故・災害等に関する報告連絡体制》

当社では、日頃から事故や災害の発生を未然に防ぐこと、事故や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。この規定に基づき、事故や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。

【平成26年度の輸送の安全に関する目標および達成状況①】

[1] 自動車事故等に関する統計（平成26年4月1日～平成27年3月31日）

重大事故発生件数		運転事故発生総件数		路上故障発生件数		備考
目標	実績	目標	実績	目標	実績	
0件	7件	90件 前年比20% 削減	126 件	5件 以下	11件	弊社が第1当事者でない不可避事故を含みます

「自動車事故報告規則第2条」に規定する事故に関する件数です

- ・重傷事故（第2条第3項） 1件
- ・健康起因（第2条第9項） 2件
- ・その他、国土交通大臣の報告指示によるもの（第2条第15項 弊社無責） 2件
（消費者安全法第2条第6項等に該当する重大事故等の報告等）
- ・車内事故（第2条第7項） 0件
- ・車輛故障（第2条第11項） 2件

[2] 重大インシデントおよび安全上のトラブル発生状況

●弊社が運行する特急バス路線において、平成26年5月11日深夜にバスジャックが発生し、警察機関等の御尽力により事件解決され、お客様と乗務員は無事解放されましたが、当該便にご乗車のお客様とご家族をはじめ、関係者の皆さまに大変なご心配とご迷惑をお掛けしております。また、今回の事件に際し輸送の安全を責務とする事業者として、事件発生時の対応手順や

連絡体制を見直し、日頃より意識した行動が出来るよう運転士をはじめ従業員の訓練を実施し、各関係機関との広域的な連携や訓練等を重ね、非常用防犯灯の告知を行なうなど、安心・信頼の回復に努めております。

←〔防犯訓練の様子〕

〔非常用防犯灯と告知ステッカー〕→



【平成26年度の輸送の安全に関する目標および達成状況②】

[3] 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

- ① 監査による嚴重注意および文書による行政指導等…・平成26年度はございません。
- ② 法令違反に対する行政処分（輸送施設の使用停止及び付帯命令書）…・平成26年度はございません。
- ③ 上記処分等において講じた措置および取り組み
 - ・ 事業計画および業務の進め方を改善、厳正な点呼を実施、従業員の教育を徹底、社内規定マニュアルの整備を行い、関係省庁からの指導や不安全事故の傾向、お客様から頂いた御意見ご要望お叱りを基に、継続して再発防止、改善に取り組んでおります。
- ④ 飲酒運転の根絶
 - ・ 各運行拠点となる点呼場へ測定精度が高い固定用呼気検知器の設置と定期保守を継続して行い、通信機能を備えたハンディタイプの呼気検知器を配備し、宿泊や詰所勤務を伴う乗務員へ携行させ呼気検査を実施しております。
 - ・ 昨年、呼気検査を失念し乗務した事案の反省から従業員の法令理解を高め、従来の点呼の執行方法を改め、車両エンジン鍵の持ち出しを厳格化するなど、運行管理者と運転士が互いに、厳しく酒気帯びの有無と、測定器による呼気検査を完全実施し、実施状況についてチェックしております。

【輸送安全の為に講じた措置および教育の実施状況①】

[4] 輸送の安全に関する実績

①従業員への教育訓練

○安全方針（経営理念）に基づく使命と役割に応じた教育指導

- ・机上座学による知識や考え方を伝える講義のほか、安全方針を理解し自らが考えて行動できる人財づくりを図るロールプレイや事例研究、課題討議、体験学習を教育指導のなかへ積極的に取り入れています。

○情報の共有

- ・ひやりハッと情報や事故情報を社内全体で即時共有することにより、事故防止に努めました。

○運行管理者

- ・点呼執行の重要性や自らが法令遵守を理解し、運転士の模範となるよう指導しております。

○整備士

- ・整備士の技術向上のため、入社して1～3年目の整備士へ（車両）室内点検講習会を開き指導しております。

○運転士

- ・運転士の年次や階層、選任乗務に応じた研修や教習、事故惹起者に対する個別指導を行っております。

- ・運転士全員が定期的に受診する運転適性(心理)診断では、個々の運転士が持つ、それぞれの性格、安全運転態度、認知(予知)判断と操作能力、視覚機能を自覚し、特徴や癖を気付かせ、どのような対処で事故防止が出来るか、指導助言を実施しております。

- ・保健師による乗務員への個別面談で、健康指導およびメンタルサポートを実施しております。



【輸送安全の為に講じた措置および教育の実施状況②】

＜教育訓練つづき：運行管理者および運転士対象＞

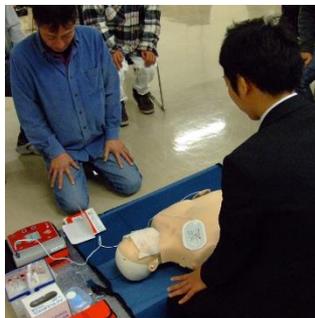
- 運行管理者による乗務員への個別面談のなかで、運転士の年齢、経験、能力に応じ、あらゆる機会を捉えて安全と運転接遇に関する指導助言を実施しております。



- 高齢運転士の雇用に際し、健康状態の把握、視力条件反応および運転適性の状態を確認し、助言を行っております。



- 外部研修機関を活用した講習や診断を実施し、安全意識と運転技術の向上に努めました。



- 身体に障がいを持たれる方々を講師に迎え、バス利用者と乗務員の相互理解を促進する「心のバリアフリー」に取り組んでおります。

- 入社2年目の運転士、貸切バスに乗務する新任運転士を対象に、AED操作や応急手当講習を受講しております。

- 緊急非常時を想定した実践的な対応訓練、高速走行習得、寒冷地走行に備えたチェーン脱着講習等を実施しました。



【輸送安全の為に講じた措置および教育の実施状況③】

②小集団活動（管理者会議および専門委員会の開催を、毎月1回の頻度で定期的を実施しています。）

- 営業所長会議.....運行営業所の所長、本社のバス事業部門および経営管理部門の役席者により構成。
営業施策のみならず、労務や安全管理など運送事業に必要な事項を協議しました。
- 整備管理者会議...整備部長、整備センター、整備管理者により構成。
特異的な故障修理を分析共有し、路上故障の再発防止等に努めました。
- 運行管理者会議...運行管理部長、運行管理部、運行管理者により構成。
各運行事業所で行う事故惹起者への指導や事故防止等に関する情報の共有化が目的のほか、改訂された法令規定を中心に解釈や要領の確認、日次業務のレベル向上に努めました。
- 事故防止委員会...運行管理部および各運行事業所の運転士の代表（事故防止委員）により構成。
本社に委員が集まり、事故の原因や本質を見極め再発予防を検討し、各職場へ持ち帰り、営業所で行なう委員会や班活動、安全研修を通して全従業員へ浸透を図りました。
- 安全衛生委員会...各職域の安全維持活動および交通労働災害の防止を図る目的で、「ひやりハッと！」の情報収集と周知に取り組みました。
- 運転士班活動...少人数の班を編成し、各班長を中心に集会等を開き、事故防止等の安全活動を展開しました。
- 街頭指導...事故多発期に本社勤務員および各運行事業所の所属員が交代で街頭（主要停留所等）に立ち、不安全運行等のモニタリングを行い、事故予防に努めました。

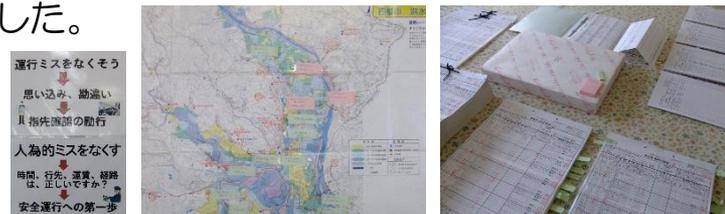
【輸送安全の為に講じた措置および教育の実施状況④】

③職場巡視

- 安全統括管理者および本社役席者が各運行営業所に出向き、事業の実績報告や方針計画等の説明、現業員との意見交換を行う常会を開催しております。
- 交通安全運動期間中は本社運行管理担当部署の役席者が各営業所へ赴き、点呼や事業所委員会等のなかで指示伝達や意見交換を実施しております。

④内部監査

- 運行管理をはじめ労務管理や勤務処理が、関係法令および社内規定に沿って適切に処理されているか、点呼執行の状態、安全運行や健康管理の指導助言の実施状況、法定帳票の記録作成や保管の状態を精査、運行施設や装備品等の維持管理を中心に監査を行ないました。
- 弊社9カ所の営業所を監査した結果から、点呼執行要領に準じた手順を継続すること、各職域内のチェック機能（方法）を見直すこと、営業所内で発生した事故の分析を行い指導の効果を高める、法定帳票の更新や業務処理と記録や保管方法の見直す、以上の改善指導を実施しました。
- 国交省が提唱する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）を行ないました。



⑤安全評価

- 平成27年1月29日から30日までの2日間、国土交通省による「運輸安全マネジメント評価」を受け、弊社の安全管理体制の構築等に関する取り組みをはじめ、経営トップの関与、従業員の安全意識の浸透や前回評価の改善状況が評価対象となり、引き続き更なる取り組みと内部監査の充実強化を図ります。
 - 「貸切バス事業者安全性評価認定制度」において、弊社の安全に対する取り組み状況が優良なバス会社であることを認められ、平成25年9月19日より「二つ星」を取得しております。

これからも「夢と感動」を運ぶ事業者として、安全運行と顧客満足のサービスを提供すべく努めてまいります。



【輸送安全の為に講じた措置および教育の実施状況⑤】

⑥安全投資

- 安全に関する設備投資として、法定経費のほか、施設や車両の維持管理に必要な更新と改良の施策を、計画的に実施しております。
- 従業員の安全教育に関わる講習および資格取得費用を負担しております。
- バスの運転に従事する者の睡眠時無呼吸症候群対策として、スクリーニング検査費用を負担しております。
- 安全関係団体への会費支払、無事故事業所への表彰、20年無事故達成者の本人および家族との食事会、従業員への褒賞等を実施しております。
- 整備工場の新築移転および宮崎エリアの営業所を分散移転し、利便性向上を図る輸送力強化に努めています。
- 高速道ネットワーク充実に併せ、乗合高速車や貸切車において安全性を高めた新造車両を導入しております。
- 乗合路線車の更新に際しバリアフリー対応車両を購入したほか、筆談ボードを乗合車内に準備しております。
- 乗合高速車を主にGPS機能や緊急通報システムを備えたドライブレコーダーの取付車両を増備しました。
- SOSランプ（非常用防犯灯・車両後面に装備した青色灯火）が点滅中は、警察等への通報協力依頼を求める灯火である説明を明記したステッカーシールを、ランプの横に提示し認知度を広く高めております。
- 貸切車に搭載のAED（自動体外式除細動器）のメンテナンスを継続し、もしもの時に備えております。
- 呼気検査に用いる測定器のメンテナンスを定期的に行い、測定精度の維持に努めております。
- モバイル対応の呼気検知器を精度の高い測定機種へ更新しました。



⑦運行地域での安全維持活動

- 弊社施設内のイベント等にて、バス運行への理解、運転士の人財確保、車内事故防止の啓発を図りました。
- 繁華街の交差点にて、通行人及び通行車輛へ交通事故防止を目指す安全啓発の活動に取り組んでおります。



【 平成 27 年度の取り組み 基本方針① 】

安全運転目標

安全は基本と意識で事故ゼロ

「予測・疑う・止まる勇氣」

車両整備目標

お客様に安全・安心・信頼を与える車両の整備

接遇向上目標

見られてますよ、今の接客。

心をこめてハッキリと

感謝の気持ちを忘れずに！

《方針》

【運行】 ●安全, 安心, 快適なバスの運行

●車内案内, 接遇向上

●運行管理体制の構築

【整備】 ●コミュニケーションを図り、技術の向上を持って完全整備を実施する。

●基本動作を習得し、的確な業務対応を図る。

《目標》

●重大事故ゼロ ●総事故件数 95 件以下 ●クレーム前年比 20%削減 ●厳正な点呼の実施 ●アルコール異常検知者ゼロ

●責任事故件数〔前年より減少(必達) 30%減 50 件以下 ・ 逆突事故 60%減 10 件以下 ・ 車内事故前年比以下 〕

●路上故障 5 件以下

●燃費向上 1% (昨年比) 達成

・事故ゼロ … 事故ゼロの理想達成 (事故はあくまでもゼロでなければならない)

・意識向上 … 全ての社員の一人ひとりの意識が大事 (事故を起こさない、もらわない) 「避けるより止まれ」 「迷ったらやめる止まる」

・確認 … 確認は「頭で見て、目で見て、意識して見る」

・予測運転 … プロの運転士であれば、相手に求める運転をしてはいけない (相手を疑う運転が「かもしれない」運転になる)

[5] 安全管理体制の構築・維持（安全最優先、関係法令等遵守の意識の徹底、安全管理体制のチェック）

- これまでの実績や経験を踏まえ、現状の問題点を把握し、これから想定される事案を勘案したなかで、今年度の安全維持活動および教育の年間計画を作成し、実行と成果に結び付けていきます。
- 社内研修や会議等で、輸送の安全が何よりも優先し、最も重要である意識を徹底し、関係法令や安全規定等を正しく理解し遵守することを説き、情勢や事故分析を基に、安全対策に関する情報交換や協議を行い、安全第一の風土を目指します。
- 従業員に組織や個々の役割を認識させ、私達の行動が社会に与える影響を踏まえ、綱紀の保持、服務規律を遵守し、常に安全の向上に質する技能等の向上を図り、着実かつ丁寧に実施することで、事故防止と安全運行に努めます。
- 厳正な点呼執行と職場内のコミュニケーションを醸成し人財育成を図ります。
- 点呼時に呼気検査によるアルコール保有状態でないことを厳格に検査し、乗務前夜の節酒啓発や持病や生活習慣病等に対する健康指導を行います。
- 定期点検整備の入念なチェック体制を整えた車輛管理を図ります。
- 緊急非常時を想定した実地訓練および自治体や関係機関と協力した防災訓練において、従業員の派遣や車両の提供を行うことにより、危険箇所や避難場所等の情報共有、事故発生時の初動体制を整えます。
- 宮交グループ各社と連携し相乗効果を高めることで、最大の責務である輸送の安全の向上に努めます。

安全

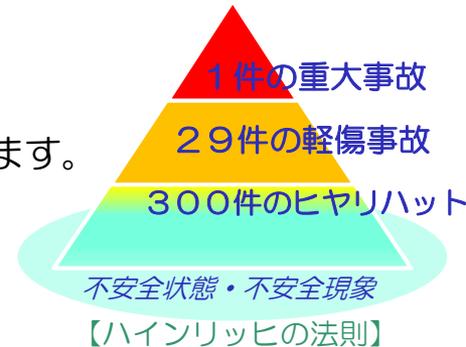
お客様

挑戦

【お客様に安心してご乗車いただくために①】

【6】安全教育の徹底（教育訓練の計画、健康維持衛生思想の向上、少人数活動の実施）

- 最高責任者(社長)および安全統括管理者による常会、本社担当部署員による点呼立会いを実施します。
- 運行管理者、整備管理者に対して、社外機関の法定講習を受講させるほか、定期的に社内会議を行い、管理知識と安全に関する情報の交換や共有を図ることで、指導能力、情報伝達能力を高めます。
- 基礎訓練の内容を充実させ、さらに業務遂行や熟練度に応じたステップアップ訓練を実施することで、安全意識を高く持ち、サービスに対する向上心の高い乗務員を養成します。
- ヒヤリハット事例を積極的に情報収集と効果的な対応策の情報交換を行い、全員周知による共有を図ることで、危険予知と予防意識を高め、未然防止に努めます。
- バス輸送や旅客運送に関する他社の重大事故情報や、社内で発生した事故状況の原因分析を行い、職場内で掲示や点呼等にて周知し、事故の再発防止に努めます。
- 安全意識の啓発や知識習得を目的とした活動や講習に従業員を派遣参加し、労働災害の発生防止に努めます。
- 本社で計画する各種研修、運転教習のほか社外講習を活用し、営業所独自の実技講習など実践的な訓練で事故防止、運転技量のスキルアップに努めます。
- 安全を確立する為に絶えずチェックを怠ることなく、PDCAサイクルを取り入れた変革を推進します。



【お客様に安心してご乗車いただくために②】

- 停車中のアイドリングストップ等を実践し、エコドライブを励行することで、環境保護、交通事故防止、車両への負担軽減、燃費改善を目指します。
- 交差点や横断歩道の通過時におけるルール遵守とマナー意識を高め、事故減少を目指します。
- お客さまにとって乗り心地の良い運転の研究ならびに、疑似体験や実技教習による指導を行ないます。
- 重大事故および再発に繋がるような事故惹起者、お客さまからのお叱りクレームが多い乗務員を対象に重点的な指導を必要とする乗務員等に対して、特別教習（原因や防止策について話し合う少人数形式、マンツーマン）による指導助言を行ない、安全態度を高め、接客サービスレベルの向上を図ります。
- 運転適性心理診断の結果をもとに運転上の長所と短所を見出し、本社管理担当部署と営業所指導担当者が、運転士個人のクセや特性に応じた情報を交換することで連携し、個別指導を充実させます。
- 保健師および産業医による、心身の健康相談やサポート体制の強化を図ります。
- SAS（睡眠時無呼吸症候群）のスクリーニング検査結果から専門医師の受診を勧めるなど体調改善を促します。
- 疾病が事故要因に繋がることを認識させ健診結果等から生活習慣の改善を促し、要注意者の追跡調査します。
- 覚醒剤をはじめ規制薬物の有害性や、市販薬や処方箋の服薬による運転への影響等について認識を高めます。
- 大規模災害への備えや防犯対策を見直し、発生時対応や緊急時連絡体制等の機能について訓練を実施します。

【お客様に安心してご乗車いただくために③】

[7] 安全への投資・運行管理体制の充実・地域社会貢献の実施

- ドライブレコーダーの導入を積極的に図り、映像データを分析し運行資料として教育等に役立てます。
- 緊急通報時における社内の報告と支援の体制、機器の整備、関係機関との連絡と情報の共有を図ります。
- お客様に安心して御乗車していただけるよう、車両更新および停留所更新を進め利用環境の整備を図ります。
- 経営トップおよび管理部署による視察巡回、内部監査等を適宜計画し、実施することで改善を図ります。
- 法令改訂を遅滞なく周知徹底し、且つ、お客さまよりいただいた御意見ご要望を検討し運行へ反映させます。
- 弊社が運行する地域住民の皆さまとの交流を図るイベントにて、車内事故防止等の安全啓発を促がします。
- これまで「宮崎県民の足であり観光宮崎の要」として地域の社会基盤を支え歩んできたことを踏まえ、これからも地域に根ざした企業として、弊社バス事業の展開に応じた運転士の確保と育成に努めていきます。

宮崎県 バス部門 平成27年 交通安全 年間スローガン

安全は ゆとりと 笑顔と 目の配り