

市バスの運輸安全マネジメントに関する取り組み状況について (情報公開)

神戸市交通局では、市バスの運輸安全マネジメントに関する取り組みについて、道路運送法、旅客自動車運送事業運輸規則及び神戸市交通局乗合自動車安全管理規程に基づき、次のとおり公表します。

1 輸送の安全に関する基本的な方針（市バスの安全方針） 別紙1のとおり

- (1) 安全綱領（規範）及び安全管理規程の遵守
- (2) 飲酒運転の撲滅及び事故防止策の推進
- (3) 市民・お客様に支持される「安全・安心・信頼」の確保
- (4) 安全マネジメントの実施及び情報公開の推進

2 輸送の安全に関する目標及び当該目標の達成状況（安全管理規程第5条）

- (1) 目 標
安全目標は、20年度有責事故件数154件を毎年8%ずつ削減し、21、22、23年度の3年間で有責事故件数を120件以下とする。
- (2) 達成状況
 - ① 21年度の有責事故（127件）は、20年度事故件数比の17.5%の減少となり、目標を達成した。
 - ② 22年度の有責事故（136件）は、20年度事故件数比の11.7%の減少にとどまり、目標を達成できなかった。

3 自動車事故報告規則第2条に規定する事故に関する統計（22年度）

- | | |
|---|-----|
| (1) 第3号の（死者又は重傷者を生じた事故）件数 | 2件 |
| (2) 第7号の（操縦装置又は乗降口の開閉操作装置の不適切な操作による）件数 | 12件 |
| (3) 第9号の（運転者の疾病により事業用自動車の運転を継続できなかった）件数 | 1件 |
| (4) 第11号の（車両装置の故障によりバスの運行ができなくなった）件数 | 44件 |

4 輸送の安全に関する組織体制・指揮命令系統（安全管理規程第8条） 別紙2のとおり

5 輸送の安全に関する重点施策（安全管理規程第4条）

- (1) 輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底し、関係法令及び安全管理規程に定められた事項を遵守する。
- (2) 輸送の安全に関する費用支出及び投資を積極的かつ効率的に行うよう努める。
- (3) 輸送の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る。
- (4) 輸送の安全に関する情報の連絡体制を確立し、局内において必要な情報を伝達、共有する。
- (5) 輸送の安全に関する教育及び研修に関する具体的な計画を策定し、これを適確に実施する。

6 輸送の安全に関する計画（安全管理規程第6条） 別紙3のとおり

7 輸送の安全に関する予算等の実績額（23年度予算額）

- | | |
|-------------------|---------------|
| (1) 車両関係費 | 1, 499, 040千円 |
| (2) 教育訓練費 | 2, 950千円 |
| (3) 走行環境改善及び安全対策費 | 88, 308千円 |
| 合 計 | 1, 590, 298千円 |

8 事故、災害等に関する報告連絡体制（安全管理規程第13条） 別紙4のとおり

9 安全統括管理者（安全管理規程第9条）

神戸市交通局自動車部長 新屋 恵 平成19年4月1日選任

10 輸送の安全に関する教育及び研修の計画（安全管理規程第14条） 別紙5のとおり

11 輸送の安全に関する内部監査結果、措置内容（安全管理規程第15条）

(1) 内部監査の実施

平成23年3月10日に安全統括管理者、平成23年3月16日に中央営業所・松原営業所、平成23年3月25日に市バス運輸サービス課及び市バス車両課の経営管理部門に対して、監査室の監査チームによる、安全管理体制の効果的实施及び維持向上についての安全マネジメント内部監査を行った。

また、平成23年3月11日に、交通事業管理者に対して、監査室による、インタビュー形式での安全マネジメント内部監査を行った。

(2) 内部監査結果

「神戸市交通局乗合自動車安全管理規程に基づき、交通事業管理者及び安全統括管理者のリーダーシップのもと、市バス事業における輸送の安全について安全管理体制が概ね有効に機能していると認められ評価できる。しかしながら、事故件数が昨年より増えており、今年度の安全目標の達成は困難な状況にある。今後一層の安全最優先の意識を醸成に努めると共に、PDCAサイクルの有効な運用を図るなど、さらなる安全管理体制の強化に努められたい。」

（監査全般の所見）

12 平成22年度の見直し

(1) 年度末の安全管理委員会を「見直し会議」と位置づけ、平成23年度の市バスの運輸安全マネジメントについて、見直しを行った。

(2) 見直し事項としては、①安全対策会議の設置 ②安全だよりの発行 ③事故原因の分析 ④ヒヤリハット情報の積極的な収集 ⑤危機対策訓練の実施など

13 輸送の安全に関する安全目標（21年度～）

(1) 安全目標は、有責事故件数について、20年度（154件）と比較して、今後毎年8%ずつ削減し、23年度には、120件以下とする。。

(2) それに伴う付帯目標として、事故総件数（20年度226件）及び走行10万キロ当たり事故件数も8%ずつの削減を目指す。

(3) 23年度は、有責事故120件以下とする目標を設定する。

14 輸送の安全に関する計画（23年度実施計画）

別紙6のとおり

平成19年2月28日制定
平成22年6月29日改正
神戸市交通事業管理者

運輸安全マネジメントにかかる市バスの安全方針
(輸送の安全の確保に関する基本的方針)の策定について

道路運送法第22条の2に基づく、運輸安全マネジメント実施にあたり、お客様を安全・快適に目的地までお運びする公共交通機関としての責務を果たしていくため、下記のとおり、安全方針(輸送の安全の確保に関する基本的方針)を策定する。

記

1 安全綱領(規範)及び安全管理規程の遵守

＜全職員一丸となって、輸送の安全確保に努める。＞

全職員が運転の安全の確保に関する規程(昭和26年9月施行)に定められた安全綱領(規範)に従い、安全保持の理念を確立し、輸送の使命を達成する。また、安全管理規程(平成18年10月施行)に従い、全職員が輸送の安全確保が市バス事業運営の根幹であることを深く認識し、職員一丸となって輸送の安全性向上に努める。

2 飲酒運転の撲滅及び事故防止策の推進

＜飲酒運転を撲滅し、事故を防止する。＞

平成14年8月の酒気帯びによる死亡事故の過ちを二度と繰り返さないため、職員一人ひとりの確固たる自覚と安全意識の徹底のもと、厳正な点呼の実施等による運行管理体制の確立に万全を期し、飲酒運転の撲滅と事故防止を図ることで、安全・確実な運行を実現し、市民・お客様の信頼を勝ち取る。

特に、事故防止にあたっては、現場及び本庁が一致団結して取り組み、事故要因分析と効果的な事故防止策の立案・実施に努める。

3 市民・お客様に支持される「安全・安心・信頼」の確保

＜お客様の声に耳を傾け、「安全・安心・信頼」を確保する。＞

平成18年度に、労使で組織する「新たな市営交通の構築委員会」での議論・答申を踏まえ、公営交通で今一番求められている「安全・安心・信頼」の確保により、市民・お客様が市バスに満足し、市バス運営にご支持がいただけるよう最大限努力する。特に、安全かつ定時運行の確保のため、ハード・ソフト両面での取り組みを、関係機関とも連携して進めるとともに、接客マナー・サービスの向上に努める。また、市民・お客様の声に真摯に耳を傾け、お客様の目線での事業運営に努め、お客様満足が得られるよう、絶えず業務全般を見直し、改善する。

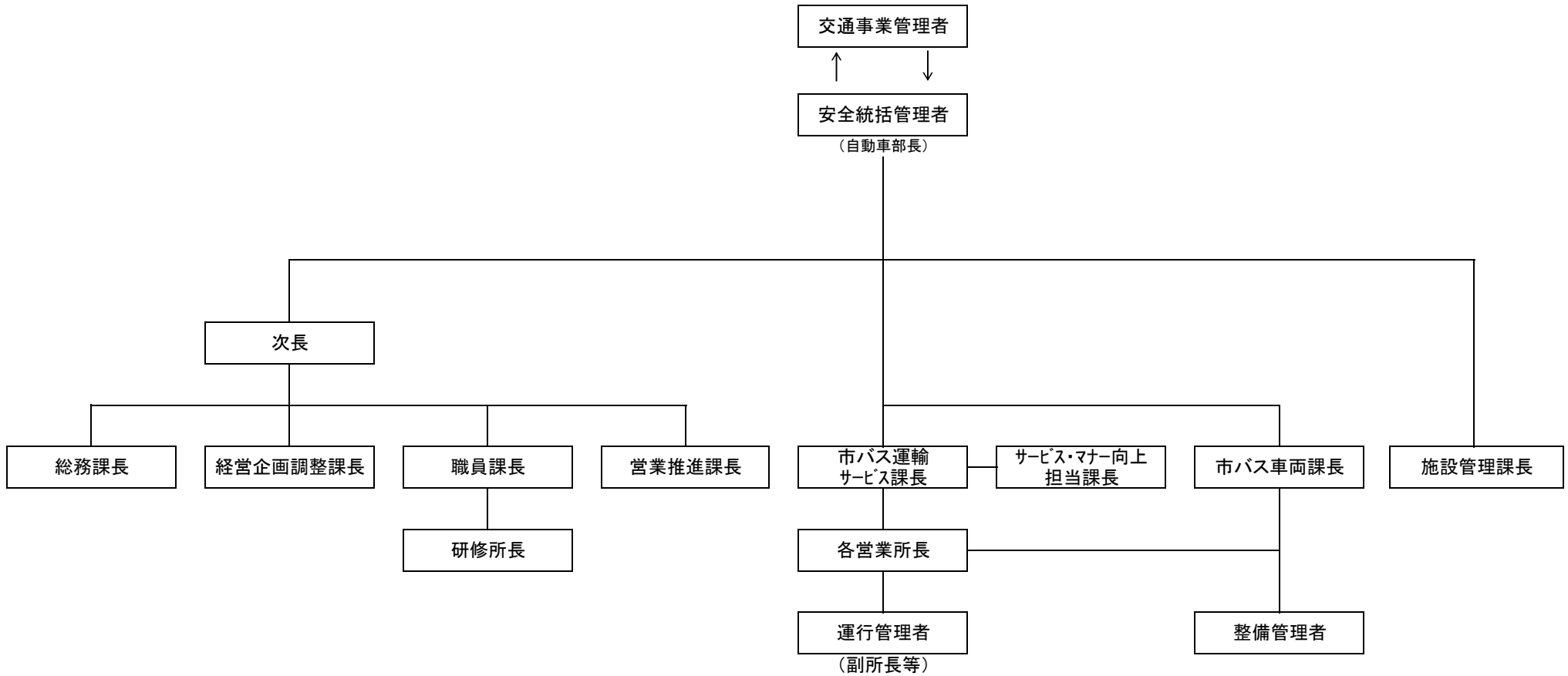
4 安全マネジメントの実施及び情報公開の推進

＜輸送の安全確保に関する情報は、積極的に公表する。＞

輸送の安全の確保に関する計画の策定、実行、チェック、改善を確実に実施し、安全対策を不断に見直すものとし、また、輸送の安全の確保に関する情報は、法令に基づき毎年度積極的に公表する。

安全管理体制図（組織図）

別紙2



※ 安全統括管理者(自動車部長)に事故があるときは、市バス運輸サービス課長がその職務を代理する。

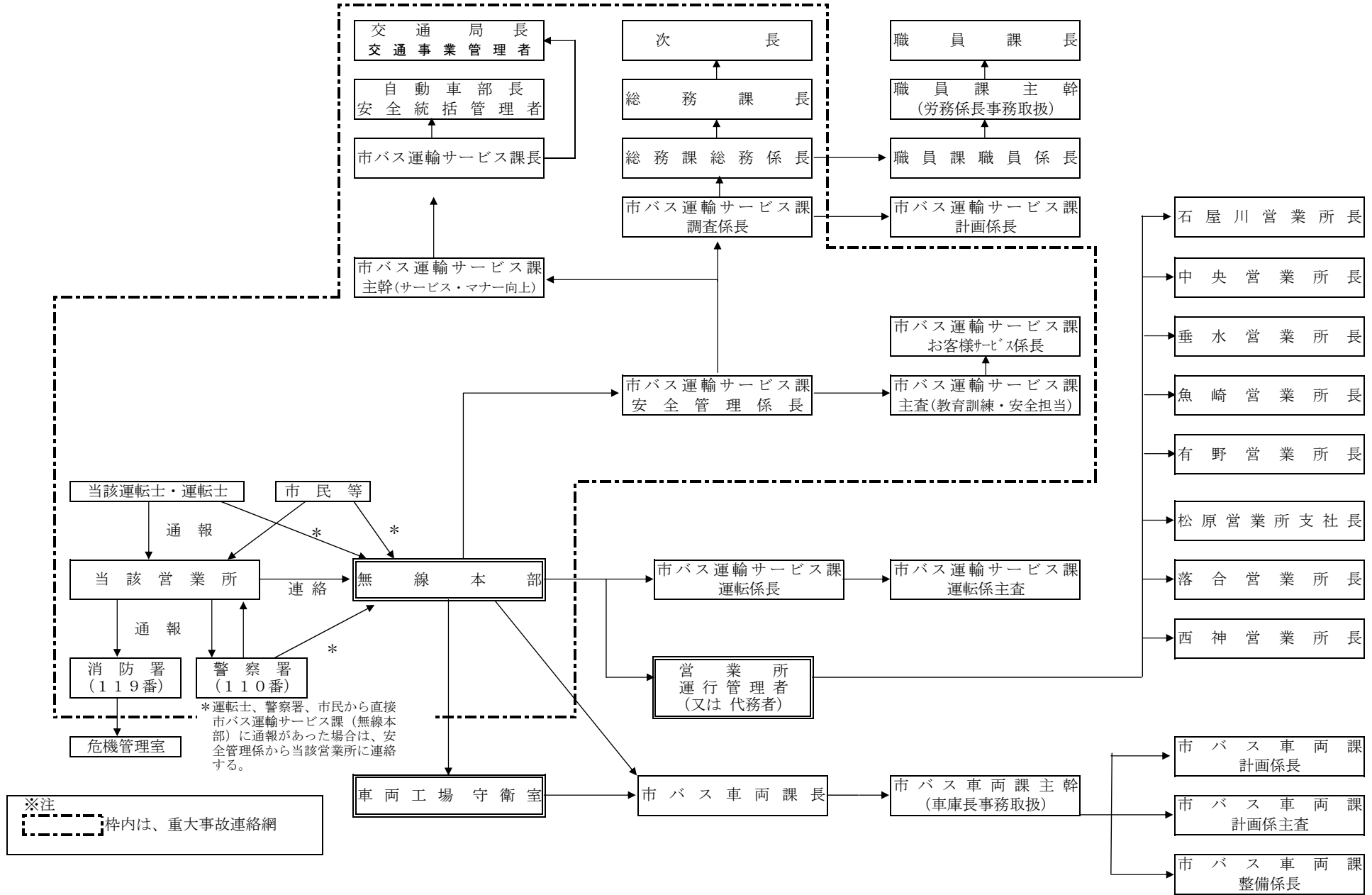
番号	計画項目	計画内容
1	安全管理推進委員会の開催	輸送の安全確保の取り組み等を審議するため、安全統括管理者をはじめ局内関係者で組織する安全推進委員会を年4回以上開催する。
2	安全対策会議の開催	市バスの輸送の安全を確保するため、必要な情報を収集し、これを分析・整理することによって事故防止の企画・立案を行う。安全管理推進委員会や事故防止研究会と連携を図り毎月1回開催予定
3	安全管理規程等の職員への周知徹底	安全管理規程をはじめ、事故防止対策や服務規律の徹底等も含めて、所長会・副所長会による管理職への徹底とあわせて、営業所内では班長会議、車庫内では主任会議等を通じて、全職員への周知徹底を図る。
4	「安全だより」の発行	安全意識の浸透を図り経営管理部門と現場のコミュニケーションを活性化するため、毎月1回程度、「安全だより」を発行し、掲示・配布による周知を行う。
5	安全運転強化月間等の取り組み	平成14年度の死亡事故を教訓に、毎年8月20日～9月19日の1か月間を安全運転強化月間とし、営業所ごとの事故防止運動やテロ対策訓練の実施を行い、また、お褒めの多い運転士への特別表彰等を実施する。併せて、春・秋の全国交通安全運動、夏・年末の交通安全運動、年末年始安全対策総点検期間においては、事故防止及び安全対策の推進等に努める。
6	厳正な点呼の実施	より精巧な計測、免許証の確認、個人記録など把握できるアルコール検知器による飲酒運転防止や運転士の健康状態の把握、適確な運行指示（示達事項）等により、点呼を確実に実施し、安全な運行管理を行う。また、年2回実施される健康診断結果を基に管理職が個人面談を行い、要再検査者には受診を促し、日常的に運転士の健康管理を把握することで、安全運行の確保を図る。さらに管理職、運行管理者（係員）を対象とする研修内容を充実させる。
7	事故防止研究会の開催	市バス運輸サービス課及び営業所の係長級職員を構成メンバーとして、毎月、事故防止研究会を開催し、事故要因分析・事故防止策の立案及びヒヤリハット情報の収集方法等の検討を行う。特に、事故の再発予防及び未然防止に有効な分析手法を構築し、リスク管理の環境整備を図るための方策を研究する。
8	安全対策・安定運行のための施設設備と研修等への活用	一定の衝撃を受けた場合に、バス車内外の映像、データを記録できる機器（ドライブレコーダー）を、直営3営業所と魚崎営業所および西神営業所の全車（318両）に導入した。本年度は、松原営業所に導入予定である。これを利用して、事故状況の把握・分析・原因究明を行うとともに、ヒヤリハット情報の収集等により、安全運転研修での活用を行い、事故防止策に役立てる。
9	計画的な車両更新及び点検整備	使用年限を考慮した計画的な車両更新を行うと共に、法定点検・自主点検を確実に実施することで、車両の安全性を確保する。

番号	計画項目	計画内容
10	停留所環境の整備	バス運行の安全性確保や事故防止の観点からも、停留所環境の整備・安全対策の推進に努めるとともに、お客様の利便性向上の観点からも、バリアフリー対策や上屋・ベンチ・照明等の整備、わかりやすい案内表示の充実を図る。
11	エコドライブの実施	環境への貢献及び経費削減の観点から、アイドリングストップ運動を推進するとともに、事故防止の観点も踏まえ、エコドライブ運動に取り組む。
12	走行環境改善への取り組み	定時運行の確保はもとより、運行の安全性確保や事故防止の観点からも関係機関と連携してバス走行環境改善に取り組み、バス専用・優先レーンを守る運動（年2回）、労使一体となった走行環境改善キャンペーン（年1回）、違法駐車取締りの関係機関への働きかけ、三宮周辺など主要バス停へのガードマン配置等を実施する。
13	お客様の声ハガキの活用	お客様のご意見・ご要望等をお聞きし、その声を事業運営に反映させるため、平成15年8月から、市バス車内に設置している「お客様の声ハガキ」を有効活用し、お客様の率直な声を職員全員が共有することで、市民・お客様に支持される事業運営となるよう絶えず見直しを行う。特に、お褒めの比率を高め、苦情の件数を減らすよう職員一丸となって取り組む。
14	車内マイクの活用	接客マナー・サービスの向上及び車内事故防止の観点からも効果があるため、より一層きめ細かな車内マイクの活用を行う。また、お客様への一声運動実施など、接客マナー・サービス向上に努める。
15	内部監査の実施	安全マネジメント実施の一環として、監査室による本庁経営管理部門及び営業所の監査を実施する。少なくとも、年1回以上実施するものとし、重大な事故等が発生した場合は、その都度内部監査を実施する。監査結果は、安全管理推進委員会に報告するとともに、対応策の検討や是正措置、施策変更等に反映させる。
16	情報公開の推進	市バス事故の公表基準に基づき、重大な事故等については引き続きプレス発表を行うとともに、安全にかかわる情報については、関係法令で定めるものも含めて、積極的に公表する。

緊急連絡網

(時間外連絡)

平成23年4月1日現在



輸送の安全に関する教育及び研修計画

別紙 5

番号	項目	計画項目	22年度実施状況	備考
1	乗務員 研修 (適性診断)	3年に1回の適性診断を受診。個人の癖や加齢による運動機能の低下を運転者本人に気付かせ、安全運転に誘導する。ドライブレコーダー装着車両による実車研修は、システムの走行データ、映像を基に本人の癖及び走行状態を客観的に見直し、管理職よりアドバイスを与えることを目的とする。	112名	
2	指導 運転士研修 (1日)	培ってきた運転技術・接客マナーをより一層向上させ、新採の指導に就くことによって本人も、また自分自身を見直す機会を与える。	40名実施	
3	運転士 への 特別研修	重大事故惹起者に「特別指導」(2日)、事故多発者に「事故再発防止」(1日)の他、管理職による定期的な添乗調査実施(年3回)により営業所管理職が個別に運転技術・接客マナーなどに関する個別指導を実施。	「特別研修」 4名実施 「営業所個別」 3名実施	
4	管理職研修	バス事業の再構築に向けて外部講師の指導により営業所管理職が運行管理業務の厳正で効率的な執行を図るため実施。「安全運転強化月間」に年1回実施。	23名実施	
5	事務職員 (運行管理者) 研修	運転管理業務の適正な執行を目指して職員の資質向上を図る。「安全運転強化月間」に年1回実施。	42名実施	
6	運転士 特別表彰 の実施	お客様の声ハガキでお褒めの多い運転士を対象に安全強化月間中に運転士の士気高揚を図る観点で特別表彰を実施。	18名実施	
7				
8				

輸送の安全に関する計画(平成23年度実施計画)

1. 安全管理推進委員会の開催

輸送の安全確保の取り組み等を審議するため、安全統括責任者をはじめ局内関係者で組織する安全推進委員会を年4回以上開催する。

2. 安全対策会議の開催

市バスの輸送の安全確保のため、必要な情報を収集し、これを分析・整理することによって事故防止の企画・立案を行う。安全管理推進委員会や事故防止研究会と連携を図り毎月1回開催予定。

3. 安全管理規程等の職員への周知徹底

安全管理規程をはじめ、事故防止対策や服務規律の徹底なども含めて、所長会・副所長会による管理職への徹底とあわせて、営業所内では、班長会議、車庫内では主任会議等を通じて全職員に周知徹底を図る。

4. 「安全だより」の発行

安全意識の浸透を図り経営管理部門と現場のコミュニケーションを活性化するため、毎月1回程度「安全だより」を発行し、掲示・配布による周知を行う。

5. 安全強化月間の取り組み

平成14年度の死亡事故を教訓に、毎年8月20日～9月19日の1ヵ月間を安全運転強化月間とし、営業所ごとの事故防止運動やテロ対策訓練の実施を行いまた、お褒めの多い運転士への特別表彰等を実施する。併せて、春・秋の全国交通安全運動、夏・年末の交通安全運動、年末年始安全対策総点検期間においては、事故防止及び安全対策の推進等に努める。

6. 厳正な点呼の実施

より精巧な計測、免許証の確認、個人記録など把握できるアルコール検知器による飲酒運転防止や運転士の健康状態の把握、的確な運行指示(示達事項)等により、点呼を確実に実施し、安全な運行管理を行う。また年2回実施される健康診断結果を基に管理職が個人面談を行い、要再検査者には、受診を促し日常的に運転士の健康管理を把握することで、安全運転の確保を図る。さらに管理職、運行管理者(係員)を対象とする研修内容を充実させる。

7. 事故防止研究会の開催

市バス運輸サービス課及び営業所の係長級職員を構成メンバーとして、毎月、事故防止研究会を開催し、事故要因分析・事故防止策の立案及びヒヤリハット情報の収集方法等の検討を行う。特に事故再発予防及び未然防止に有効な分析手法を構築し、リスク管理の環境整備を図るための方策を研究する。

8. 安全対策・安定運行のための施設整備と研修への活用

一定の衝撃を受けた場合にバス車内外の映像、データを記録できる機器（ドライブレコーダー）を直営3営業所と魚崎営業所及び西神営業所の全車（318両）に導入した。本年度は、松原営業所に導入予定である。これを利用して事故状況の把握・分析・原因究明を行うと共にヒヤリハット情報の収集等により、安全運転研修での活用を行い事故防止策に役立てる。

9. 計画的な車両更新及び点検整備

使用年限を考慮した計画的な車両更新を行うと共に法定点検・自主点検を確実に実施することで車両の安全性を確保する。

10. 停留所環境の整備

バス運行の安全確保や事故防止の観点からも停留所環境の整備・安全対策の推進に努めると共にお客様の利便性向上の観点からも、バリアフリー対策や上屋・ベンチ・照明等の整備、わかりやすい案内表示の充実を図る。

11. 職員研修の充実及び表彰の実施

(1) 乗務員研修

3年に1度の適正診断を受診することにより、個人の癖や加齢による視覚機能の低下を運転者に気付かせ、より一層の安全運転に誘導し、交通事故削減に役立てる。また、事故防止対策の一環としてドライブレコーダー取り付け車両を利用して実車訓練をし、運転技術や意識の向上を図り安全運転をより一層推進する研修を行う。

(2) 運転士への特別指導

重大事故惹起者への「特別指導」(2日)、事故多発者への「再発防止研修」(2日)の、他、管理職による定期的な添乗調査の実施(年3回)により、営業所管理職が運転士に対する運転技術・接客マナー等に関する個別指導を行う。

(3) 営業所管理職研修

バス事業の再構築に向けて、外部講師の指導により営業所の管理職が運行管理業務

の厳正で効率的な執行を図る。安全強化月間中に年1回実施する。

(4) 事務職員(運行管理者等)研修

運行管理業務の適正な執行を目指して職員の資質向上を図る。安全運転強化月間中に年1回実施する。

(5) 運転士特別表彰の実施

お客様の声ハガキで、お褒めの多い運転士を対象に安全運転強化月間中に運転士の士気高揚を図る観点で特別表彰を実施する。

12. エコドライブの実施

環境への貢献及び経費削減の観点から、アイドリングストップ運動を推進すると共に事故防止の観点も踏まえ、エコドライブ運動に取り組む。

13. 走行環境改善の取り組み

定期運行の確保はもとより運行の安全確保や事故防止の観点からも関係機関と連携してバス走行環境改善に取り組み、バス専用・優先レーンを守る運動(年2回)、労使一体となった走行環境改善キャンペーン(年1回)、違法駐車取締りを関係各機関に働きかけ、三宮周辺など主要バス停へのガードマン配置等を実施する。

14. お客様の声ハガキの活用

お客様のご要望等をお聞きし、その声を事業運営に反映させるため、平成15年8月から、市バス車内に設置している「お客様の声ハガキ」を有効活用し、お客様の率直な声を職員全員が共有することで、市民・お客様に支持される事業運営となるよう絶えず見直しを行う。特にお褒めの比率を高め苦情の件数を減らすよう職員一丸となって取り組む。

15. 車内マイクの活用

接客マナー・サービスの向上及び車内事故防止の観点からも効果があるため、より一層、きめ細かな車内マイク活用を行う。また、お客様への一声運動実施など接客マナー・サービス向上に努める。

16. 内部監査の実施

安全マネジメント実施の一環として、監査室による本庁経営管理部門及び営業所の監査を実施する。少なくとも年1回以上実施するものとし、重大な事故等が発生した場合は、その都度、内部監査を実施する。監査結果は安全管理推進委員会に報告すると共

に対応策の検討や是正措置、施策変更等に反映させる。

17. 情報公開の推進

市バス事故の公表基準に基づき重大な事故などについては引き続きプレス発表を行うと共に安全にかかわる情報については、関係法令で定めるものも含めて、積極的に公表する。