

## 市バスの運輸安全マネジメントに関する取組み状況について(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、次のとおり公表いたします。

### 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) 全職員一丸となって、輸送の安全確保に努める。
- (2) 飲酒運転を撲滅し、事故を防止する。
- (3) お客様の声に耳を傾け、「安全・安心・信頼」を確保する。
- (4) 輸送の安全確保に関する情報は、積極的に公表する。

### 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

- ① 平成29年度の目標は、有責事故件数を73件以下とし、重点目標として、車内事故件数を23件以下とする。
- ② 各営業所においても実情に応じた目標を設定し、事故削減の取り組みを行う。

#### (2) 達成状況

- ① 29年度の有責事故件数は79件、車内事故は26件となっており、有責事故件数、車内事故件数とも達成できなかった。

### 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(平成29年度)

- |  |     |
|--|-----|
| (1) 第3号の（死者又は重傷者を生じた事故）件数                    | 0件  |
| (2) 第7号の（操縦装置又は乗降口の開閉操縦装置の不適切な操作による）件数       | 0件  |
| (3) 第9号の（運転士の疾病により、事業用自動車の運転の継続ができなくなったもの）件数 | 0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(29年度予算額)

- |                      |          |
|----------------------|----------|
| (1) 研修・健康診断費等安全運転推進費 | 9,013千円  |
| (2) 走行環境改善費          | 51,211千円 |
| (3) 車両等安全対策費         | 7,253千円  |
| 合計                   | 67,477千円 |

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. 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

10. 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30年2月5日(月)から13日(火)までの期間及び3月9日(金)において、交通事業管理者、安全統括管理者、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並びに中央営業所及び松原営業所に対して、監査室の監査チームによる安全管理体制の効果的実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実施した。

（2）内部監査結果（監査全般の所見）

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。

今後とも一層の安全最優先の意識の醸成に努めるとともに、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。

11. 輸送の安全に関する安全目標(30年度)

（1）安全目標は、有責事故件数について、平成26年度の目標（85件）と比較して、今後毎年5%ずつ削減し、平成31年度までの5年間で25%削減し、64件以下とする。

（2）重点目標として、車内事故件数について、平成26年度の目標（27件）と比較して毎年5%ずつ削減し、平成31年度までの5年間で25%削減し、20件以下とする。

（3）平成30年度は、平成26年度の目標と比較して、今後毎年5%ずつ削減し、平成30年度までの4年間で20%削減し、有責事故を68件以下、重点項目として車内事故件数を22件以下とする目標を設定する。

12. 輸送の安全に関する計画(30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。

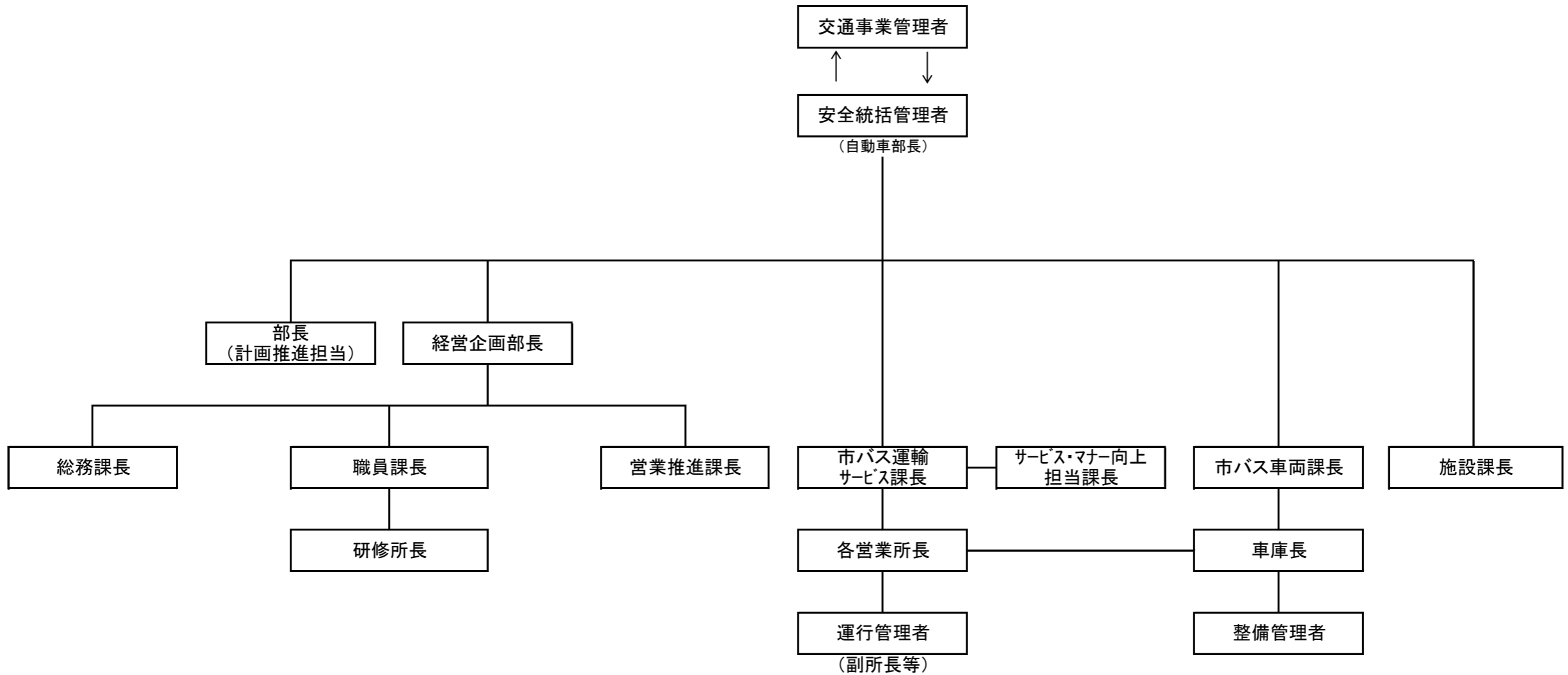
4 安全マネジメントの実施及び情報公開の推進

＜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。

## 輸送の安全に関する計画（平成29年度実施状況）

### 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とする局内関係者で組織する「安全管理推進委員会」を年4回開催した。

### 2. 安全対策会議の開催

市バス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・立案を行なった。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回開催した。

### 3. 安全管理規定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、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、車庫内では市バス車両課主任会議等を通じて、全職員への周知徹底を図った。

### 4. 職員の安全に対する意識調査の実施

交通局の安全に関する考え方や取り組みが現場の職員に浸透している度合を測り、その結果を活用して改善に結びつけた「安全に関するアンケート調査」を乗務員研修に取り入れ、現場職員の意識向上を図るとともに、その結果を分析して事故防止に役立てた。

### 5. 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、「安全だよりの発行し、掲示・配布により周知を図った。

### 6. 安全運転強化月間の取り組み

平成14年度の死亡事故を教訓に、平成29年8月20日～9月19日の一ヶ月間を「安全強化月間」とし、営業所ごとの事故防止運動を図った。また、お褒めの多い運転士への特別表彰等を実施した。あわせて、春・秋の全国交通安全運動、夏・年末の交通事故防止運動、年末年始の輸送の安全総点検期間中において、事故防止及び安全対策の推進等に努めた。

### 7. 異常事態に対する訓練の実施

異常事態を想定し、関係各機関の協力を得ながら訓練を立案・想定訓練を実施、危機管理能力の向上に努めた。

### 8. 厳正な点呼の実施

より精巧な計測、運転免許証の確認、個人記録等の把握ができるアルコール検知機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、安全運行を行った。その他、年2回実施される健康診断を基に管理職が個人面談を行い、要再検査者に受診を促し、日常的に運転士の健康管理を把握することで安全運行を確保した。さらに管理職、運行管理者（係員）等を対象とする研修を行った。

## 9. 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（委託先を含む）を構成メンバーとして、毎月一回「事故防止研究会」を開催し、事故要因の分析・事故防止対策の立案を行うとともに、現場からヒヤリ・ハット情報を収集（160件）し、分析・解明を行い、その結果を「安全だより」等を通じて営業所へフィードバックした。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した。

## 10. 安全対策・安定運行のための研修等への活用

バス車内・車外の映像、データを記録できる機器（ドライブレコーダー）を利用して、事故状況の把握・分析・原因究明を行なうとともに、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、事故防止対策に役立てた。

## 11. 添乗調査の実施

営業中の路線バスに管理職が添乗し、安全確認・運転操作・接客等、運転士の乗務実態を調査し、必要な指導を行った。また、お客様目線での評価・指導のあり方を工夫し、より効果的な調査・指導となるよう検討した。

## 12. 計画的な点検整備

計画的な法定点検・自主点検を確実に実施することで車両の安全性を確保した。

## 13. 停留所関係の整備

バス運行の安全性確保や事故防止の観点から、停留所環境の整備・安全対策や、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った。また、点字ブロック未設置の停留所について設置工事を行うとともに、中扉化に伴う点字ブロックの移設工事を行った。道路構造上の問題でバスが着車できないバス停の改善について、建設局に協力を求めた。

## 14. 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を踏まえ、エコドライブ運動に取り組んだ。特に11月をエコドライブ月間と位置づけ、添乗調査を行い、アイドリング・ストップの推進を図った。

## 15. 走行環境改善の取り組み

定時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、労使一体となった走行環境改善キャンペーンや、違法駐車取締りの関係機関への働きかけの他、三宮周辺などの主要停留所へのガードマン配置等を実施した。

## 16. お客様の声ハガキの活用

お客様のご意見・ご要望をお聞きし、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に、絶えず見直しを行なった。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んだ。

## 17. お客様サービスの向上

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とともに、これらの実施状況を添乗で把握し、これを基に全員実施に向け取り組んだ。

## 18. 車内事故防止の啓発

車内事故防止キャンペーン等の機会を捉えて、婦人懇談会等に「市バス走行中には車内移動をしないよう」要請するなど、車内事故防止に向けた啓発活動を行った。また、営業所毎に所轄の警察の協力の下で活動を広げるとともに、職員によるバス車内での車内事故防止啓発活動を行った。

## 19. 内部監査の実施

安全マネジメントの一環として、本庁経営管理部門及び営業所を対象とした、監査室による内部監査を平成 30 年 2 月・3 月に実施した。監査結果は、安全管理推進委員会に報告し、対応策の検討や是正措置、施策変更等に反映させた。

## 20. 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なうとともに、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した。





職員研修の充実及び表彰（平成29年度実施状況）

（1）乗務員研修

3年に1回の適性診断を受診することにより、個人の癖や加齢による身体機能の低下を運転士に気付かせるとともに、ドライブレコーダー取り付け車両を使用した実車訓練を行い、安全運転を推進する。

[平成29年度実績：51名（直営）]

（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「事故再発防止研修」（2日）のほか、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。

[平成29年度実績：特別指導・0名（直営・委託）、再発防止：0名]

（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。安全運転強化月間期間中に年1回実施する。

[平成29年度実績：31名（直営・委託）]

（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。

[平成29年度実績：35名（直営）]

（5）乗合自動車運転士等特別表彰の実施

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

[平成29年度実績：16名（直営・委託）]

（6）グッドドライバー賞表彰の実施

職員のモチベーション向上策として、技術的にも接客も他の模範となるような優秀な運転士を、本庁管理職と市民モニターの添乗調査により選出し顕彰する。

[平成29年度実績：20名（直営）]

**輸送の安全に関する計画（平成30年度実施計画）****1 安全管理推進委員会の開催**

輸送の安全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「安全管理推進委員会」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。各営業所での取組状況を報告し、共有することで更なる安全の確保を図る。事故防止研究会と連携を図り、毎月1回開催する。

**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含めて、所長会・副所長会による管理職への徹底と合わせて、営業所では班長会議、車庫では市バス車両課主任会議等を通じて全職員への周知徹底を図る。

**4 職員の安全に対する意識調査の実施**

交通局の安全に関する考え方や取り組みが現場の職員に浸透している度合いを測り、その結果を活用して、改善に結びつけるため「安全に関するアンケート調査」を乗務員研修に取り入れ、現場職員の意識向上を図る。その結果を分析して事故防止に役立たせる。

**5 安全対策会議・事故防止研究会の内容の周知**

安全意識の浸透を図り、経営管理部門と現場とのコミュニケーションを活性化するため、安全対策会議・事故防止研究会の内容について、営業所内会議や掲示による周知を行う。その他、安全運行への取組内容を、車内刷りポスターやホームページ及び雑誌等に掲載し、意識の向上を図る。

**6 安全運転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を行う。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・年末の交通事故防止運動、年末・年始の輸送の安全総点検期間中において、事故防止及び安全対策の推進等に努める。

**7 異常事態に対する訓練の実施**

異常事態を想定し、津波対策等の想定訓練を実施し緊急時の連絡体制及び機能確認等を行い、危機管理能力の向上に努める。

**8 厳正な点呼の実施**

より精巧な計測、免許証の確認、個人記録等の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、適正な運行指示（示達事項）等により点呼を確実に実施し安全運行を行う。また年2回実施される健康診断を基に管理職が個人面談を行い、要再検者に受診を促し、日常的に運転士の健康管理を把握することに加え、平成26年4月改訂された健康管理マニュアルに基づき、より効果的な取り組みを検討・実施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。

## 9 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1回、事故防止研究会を開催し、事故要因分析・事故防止対策の立案を行うと共に、現場から収集したヒヤリ・ハット情報の分析解明をして、その結果を営業所（職員）にフィードバックする。また、平成27年に外部講師を招き研修を受けた内容を活用するとともに、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。

## 10 安全対策・安定運行のための研修等への活用

バス車内・車外の映像、データを記録できる機器（ドライブレコーダー）を利用して、事故状況の把握・分析・原因究明を行なうとともに、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対策に役立てる。又、営業所で危険箇所を洗い出し、必要に応じて立番や事故防止研究会にて対策の検討を行うことで、事故防止に役立てる。

## 11 添乗調査の実施

営業中の路線バスに管理職及び市民モニターが添乗し、安全確認・運転操作・接客等、運転士の乗務実態の調査を行い、必要な指導を実施する。また、お客様の目線での評価指導のあり方を工夫し、より効果的な調査・指導となるよう検討していく。

## 12 計画的な点検整備

計画的な法定点検・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。

## 13 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、停留所環境の整備・安全対策や上屋・ベンチ・照明等の整備、わかり易い案内表示の充実を図る。点字ブロックの未設置バス停について設置工事を行うとともに、中扉化に伴う点字ブロックの移設工事を行う。道路構造上の問題でバスがきちんと着車できないバス停の改善について建設局に協力を求めていく。また、ご利用者の利便性向上の観点から、上屋・ベンチについては整備・設置を図っていく。

## 14 エコドライブの実施

低炭素都市こうべを目指して、環境への貢献及び経費削減の観点から、アイドリング・ストップ運動の推進、事故防止の観点も踏まえたエコドライブ運動の推進・強化に取り組む。

## 15 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む。バス専用・優先レーンを守る運動や労使一体となった走行環境改善キャンペーンで、具体的な場所や時間帯を明示して、違法駐車取締りを警察へはたらきかけるとともに、三宮周辺などの主要バス停へのガードマン配置等を実施する。

## 16 「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為、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に職員一丸となって取り組む

## 17 お客様サービスの向上

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、これらの実施状況を添乗で把握し、これを基に全員実施に向け取り組んでいく。

## 18 車内事故防止の啓発

車内事故防止キャンペーン等の機会を捉えて婦人懇談会等に「市バス走行中には車内移動をしないよう」要請するなど、車内事故防止に向けた啓発活動を行う。また営業所ごとに所轄の警察の協力の下で活動を広げるとともに、職員がバス車内でお客様に車内事故防止啓発活動をおこなう。

## 19 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し、対応策の検討や是正措置、施策変更等に反映させる。

## 20 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。

## 21 職員研修の充実及び表彰の実施

### (1) 乗務員研修

3年に1回の適性診断を受診することにより、個人の癖や加齢による身体機能の低下を運転士に気付かせる。これまでのKYT(危険予知トレーニング)を活用した研修に加え、AED使用方法の研修を行い、車内において急な発病等に冷静に対応出来るスキルを身につけ、乗客の安全安心の向上を図る。

### (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「事故再発防止研修」(2日)のほか、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。安全運転強化月間期間中に年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) 乗合自動車運転士等特別表彰の実施

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

### (6) グッドドライバー賞の実施

お客様に安心して快適にご利用いただける公営交通を目指していく上では、更なるサービスマナー向上を推進する必要があるとあり、職員のモチベーション向上策として、技術的にも接客も他の模範となるような優秀な運転士を、本庁管理職と市民モニター等の添乗調査により選出し顕彰していく。