

業 種	バス
取組分野	教育・訓練
テーマ	事故情報等を活用した専任の添乗指導員による教育指導制度の創設
取組の狙い	乗務経験豊富な専任の添乗員により、教育指導体制を整備し、新人等現役乗務員に対する効果的な技量向上への指導、客観的な評価等を実施し、もって、「輸送の安全の確保」「乗務員資質の向上」等を実現させる。
具体的内容	<p>1. 三重交通(株)(以下「三重交通」という。)では、従前より管理監督者による添乗指導を実施しているが、より一層の事故防止とサービスの向上を目指して、平成21年7月から専任添乗指導員制度を導入しました。従前より、他社の取組みも参考に、当該制度の構想を抱いていましたが、1年未満の新人乗務員による事故の発生状況、運行業務の受託にともなう大量の新規乗務員を採用した社内事情等を契機として、導入に踏み切りました。</p> <p>2. 当該制度は、乗務経験のある管理監督者OB等の中から採用された専任の指導員が、新人、事故惹起者等を含む乗務員の運行時に添乗し、その運行実態を把握したうえで、運転技術や安全に関する利用者サービス提供への指導、評価等を実施する制度です。</p> <p>3. 専任添乗指導員による現場での指導方法は、主に2つに分けられます。1つは、少数の乗務員に対して、1乗車につき最低30分添乗し、より深く指導する“添乗指導”、もう1つは、多数の乗務員に対して、事故多発場所及び発生が予測される地点等におけるチェックを行う“立会指導”です。従来の管理監督者による添乗指導に比べ、より充実した指導が実施されています。</p> <p>4. 専任添乗指導員による乗務員の評価等をもとに、月1回の社内のミーティングにおいて分析の上、指導レベル基準に基づき、乗務員の新たなランク付けがなされ、必要に応じて、当該乗務員に対する次の指導計画が決められます。</p> <p>5. また、添乗指導員は、社内における事故防止対策の検討への助言及び実施した当該対策の有効性を確認する他、日頃から、乗務員に対する良き助言者、相談役として、新人等現役乗務員に対する技術伝承を図っています。</p>
取組の効果	<p>専任添乗指導員制度開始により、主に次の点で成果を上げています。</p> <p>添乗データの蓄積により、個別指導の内容が質量ともに充実した。</p> <p>客観性のあるデータによる指導の結果、乗務員への説得力が増した。</p> <p>従来に比べ、添乗中のリアルタイムでの指導が円滑となった。</p> <p>お客様からの接客等に対する苦情が減少した。</p>
事業者名	<p>三重交通(株)</p> <p>(連絡先: 運転保安部 運転指導課 電話: 059-229-5537)</p>

指導レベル基準

ランク	分類	添乗回数(回数/年)	備考
A	ランク「B」「C」以外の者	適時	必要に応じて適宜追加指導あり。
B	無責事故惹起者、療養からの復帰者「C」からのランクアップ者	2回	事故惹起、療養復帰直後は、必ず営業所管理者による添乗指導を実施し、統括運行管理者の判断指示の下、乗務可能とする。
C	有責事故惹起者、再教育者、苦情発生者、指導を要すると判断される者および当社運転士計1年未満	4回 (3ヶ月毎) 但し配属時1ヶ月目 (月3回)	事故・苦情惹起の再教育および配属時見習い乗務終了時は、必ず営業所管理者による添乗指導を実施し、統括運行管理者の判断指示の下、乗務可能とする。

事故惹起者、再教育者、苦情惹起者等のランク付に当たっては原則、過去3年以内とする。

指導計画

ランク付は営業所が行う。ただし、専任添乗指導員の意見を反映することができる。

営業所は、毎月20日に翌月分の要添乗者名簿を提出。

営業所と専任添乗指導員とで添乗計画を策定。

添乗の実施(計画外追加可能)・添乗結果の営業所長宛に提出。

乗務員指導は営業所が行う。ただし、必要がある場合は専任指導員も指導を行うことができる。

添乗指導フローチャート

