

業 種	乗合バス
取組分野	情報伝達及びコミュニケーションの確保
テ ー マ	現場の課題を迅速に伝達することで、早期の問題解決を図るとともに、経営管理部門、営業所及び運転士のコミュニケーションを活性化
取組の狙い	現場の課題及び対応状況を「現場力向上ノート」に記載することにより、現場の課題が営業所管理職及び経営管理部門まで迅速に伝達され、各担当部署が速やかに解決策を検討して現場にフィードバックを図る。 また、経営管理部門、営業所及び運転士のコミュニケーションの活性化を図る。
具体的内容	<p>西武バス株式会社では、経営トップの発案により、平成26年度より本社担当者と営業所の連絡を密にし、早期に課題解決を行う取組として「現場力向上ノート」を導入した。</p> <p>「現場力向上ノート」とは、各現場の要望や情報およびその対応を管理部門とやりとりする仕組みであり、各運転士が記載し、各営業所長や本社各担当部が現場の課題を把握のうえ、必要に応じ早期に対応することで、安全管理体制の向上に役立てている。</p> <p>また、「現場力向上ノート」は、運転士と営業所管理職及び営業所と経営管理部門が現場の課題を確実に共有して対応すること、対応状況を営業所内に掲示することにより進捗状況の「見える化」も図っている。</p> <p>※「現場力向上ノート」は、システムの総称。記入紙、電子媒体を使用</p> <p>内容</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 運転士からの要望・情報 記載内容：氏名、年月日、事象 2～3行程度の簡潔な記載（運転士へのヒアリング含む） </div> <p style="text-align: center;">↓ ↑</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 各営業所による対処 記載内容：氏名、年月日、対処内容 2～3行程度の簡潔な記載 </div> <p style="text-align: center;">↓ ↑</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 各営業所長の内容確認（必要に応じ、対処実施） 記載内容：対応者氏名、確認内容・対処内容（必要に応じ） 2～3行程度の簡潔な記載 本社報告 </div> <p style="text-align: center;">↓ ↑</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 本社各担当部 報告把握、対処案作成及びフィードバック 記載内容：対応者氏名 対処内容 </div>



【現場力向上ノートの営業所内掲示】

取組の効果

- ・現場力向上ノート記載件数は、平成26年度において約30件/月の実績
- ・現場の課題・要望等について、「いつ、誰が、何を」を記載し「いつ、誰が、どう対応」を記載することにより対応状況が迅速かつ確実に把握できるようになった。
- ・営業所に現場力向上ノートが掲示されることにより、現場の課題等に対する進捗状況が把握できるため、現場のモチベーション向上並びに運転士、営業所及び経営管理部門とのコミュニケーションの活性化が図られるようになった。
- ・従前において、営業所から本社に報告されなかった案件が本社で把握できるようになった。

事業者名

西武バス株式会社 運輸管理部
(連絡先 04-2995-8125)