

安全の確保に係る参考事例集
(平成18年10月～平成19年9月分)

平成18年10月から平成19年9月までに実施した運輸安全マネジメント評価を通じて確認することができた個別の具体的な取組み例を参考事例として17例ご紹介します。

なお、紹介にあたっては各運輸事業者のご了解をいただいています。

ガイドライン該当項目	事業者名	取組み事項
(3)安全方針等	北海道旅客鉄道株式会社	安全意識調査の実施
	帝都自動車交通株式会社	安全重点施策の効果の把握・見直し
	東京都観光汽船株式会社	安全重点施策の効果の把握・見直し
	田淵海運株式会社	安全重点施策の効果の把握・見直しの実施
(6)情報伝達及びコミュニケーションの確保	JFE物流株式会社	経営管理部門・船舶所有者・船員とのコミュニケーション
	東京地下鉄株式会社	本社経営層による頻繁な現場巡回の励行
	南海フェリー株式会社	経営管理部門と乗組員とのコミュニケーション
	株式会社名門大洋フェリー	経営管理部門と乗組員とのコミュニケーション
(7)事故等に関する情報の報告等	九州旅客鉄道株式会社	社内ネットワークを活用したヒヤリ・ハット情報の収集・活用
	関西汽船株式会社	ヒューマンエラー防止対策とリスクマネジメント
	ヤマト運輸株式会社	安全ルートマップの作成による事故等に関する情報の活用
	中国ジェイアールバス株式会社	事故等に関する情報の収集・活用
	旭タンカー株式会社	事故等に関する情報の収集・活用
(8)重大な事故等への対応	全日本空輸株式会社	緊急対応マニュアルの策定
	小田急電鉄株式会社	危機管理規則等の策定
(11)内部監査	中越運送株式会社	内部監査及び見直しに関する取組み
(12)見直しと継続的改善		
(12)見直しと継続的改善	北海道国際航空株式会社	安全意識調査の実施及びその結果を活用した安全管理体制の見直し

参考事例その1	
ガイドライン該当項目	(3) 安全方針等
事業者名称	北海道旅客鉄道株式会社
紹介内容	安全方針等に関する取組み
<p>(参考事例としたポイント)</p> <p>安全方針について、策定、周知、効果把握、見直しといったPDCAサイクルを確立し、経営トップをはじめとする経営管理部門が、社内に安全意識を浸透させるための仕組みづくりに、積極的に取り組んでいる点。</p>	
<p>(概要)</p> <p>北海道旅客鉄道株式会社では、安全方針に関する取組みとして、その浸透度合いを確認・評価するため、アンケート調査を行い、経営陣がそれらの結果を把握するなど、社内に安全意識を浸透させるため、以下のとおり、積極的に取り組んでいる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 安全管理規程及び、安全方針の策定に際し、安全に関するエッセンスが込められた旧国鉄時代の「安全綱領」を盛り込み、経営会議に諮って決定。(P) 安全方針を、社達、社内LAN、社長の年頭挨拶、現場長会議等の各種会議等、あらゆる手法で社内に周知。(D) 安全意識の浸透度合いを把握するため、昨年度後半に監査部が60事業所を対象としたアンケート調査を実施し(うち17カ所はヒアリングも実施。)、集計結果を取りまとめ、監査部意見も添えて「経営会議」で報告。(C) 昨年度の調査結果から得られた現場の本社計画部門に対する要望を踏まえ、計画部門に対する実態把握調査を行うなど、社内に安全意識をより徹底させるための取組みを推進。(A) 	

5.1 安全管理の状況

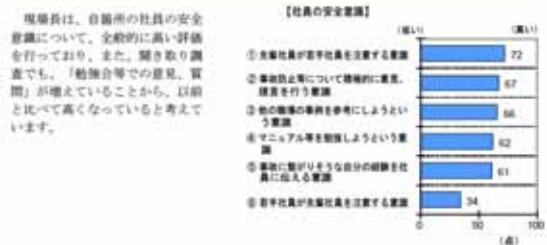
1. 調査概要

調査方法は、営業・工務・運輸系統の現場60箇所に対しアンケートを行い、そのうち、本社・支社17箇所の現場で、現場長を中心に聞き取りを行いました。アンケート及び聞き取りでは、「社員の安全意識」、「職場の取組状況」、「取組を進める上での課題」、「計画部門への要望」、「安全教育の現状」、「ヒヤリ・ハット」等について質問しました。

2. 調査結果 (以下に2件例示)

(1) 社員の安全意識について

現場長は、社員の安全意識は高いと考えている



参考事例その2	
ガイドライン該当項目	(3) 安全方針等
事業者名称	帝都自動車交通株式会社
紹介内容	安全重点施策に関する取組み
<p>(参考事例としたポイント)</p> <p>安全重点施策について、策定、実施、達成状況の把握及び見直しの手順をうまく機能させ、かつ、その結果、事故発生率減少という目標を着実に達成している点。</p>	
<p>(概要)</p> <p>帝都自動車交通株式会社では、基本理念である安全最優先という考え方に基づき、多発する事故に歯止めをかけ、事故防止を社内に徹底することを目的に、平成11年度下半期より、以下のとおり、「事故減件運動」に関する取組みを実施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 安全重点施策については、「交通事故防止対策委員会」を中心として、年度毎に目標と計画を策定。 2 半期毎の「進捗会議」において、今半期に多発した事故の形態を把握し、その結果を踏まえ、上記委員会において必要に応じて安全重点施策の見直しを実施し、次半期の安全重点施策を策定。 さらには、営業所毎に減件目標を設定し、事故減件に関する取組みを実施。 3 目標設定の例としては、上半期で、交差点での事故が多かった場合、下半期では、交差点での走行に係る目標を営業所毎に策定するといったものがある。 4 上記取組みにより、事故発生率は、平成10年度と比較して毎年減少。 平成10年：発生件数844件、10万キロ当たり事故率0.983 平成17年：発生件数260件、10万キロ当たり事故率0.383 5 また、事故減件目標を達成した営業所については、社内の「減件運動表彰規程」に基づき表彰。 	

参考事例その3	
ガイドライン該当項目	(3) 安全方針等
事業者名称	東京都観光汽船株式会社
紹介内容	安全重点施策に関する取組み
<p>(参考事例としたポイント)</p> <p>安全重点施策について、策定、実施、達成状況の把握及び見直しの手順をうまく機能させている点。</p>	
<p>(概要)</p> <p>東京都観光汽船株式会社では、安全重点施策の達成実現に向けた取組みを、以下のとおり実施している。</p> <ol style="list-style-type: none"> <p>安全部署において、安全運航等に関する部単位での組織目標を策定し、さらに、関係各課は当該目標実現のための具体的な活動計画を作成し、社員への周知・徹底に努めている。</p> <p>各課の目標は、社員が日常業務の中で取組みができるように、項目別に時期や活動内容が明確化されており、また、目標の達成状況を把握するため、達成基準を示している。</p> <p>これらの目標の達成状況については、年2回の内部監査で把握する制度が確立されている。</p> <p>さらに、各課の目標をベースに、社員一人一人に対しても、各課の目標に掲げる活動内容の中から3項目を個人目標として選択させ、各人がそれらの達成に向けた活動を行うことによる組織目標の実現に向けた取組みを行う体制を構築している。</p> <p>当該個人目標の達成状況については、直属の上司による面談や運航管理者による客観的確認及び年2回の内部監査の機会に把握されている。</p> <p>これら一連の組織目標実現に向けた活動を踏まえ、年末までに達成状況を把握し、その結果を反映させて社長の年頭所感で組織目標の総括を発表する取組みを継続的に実施している。</p> 	

参考事例その4	
ガイドライン該当項目	(3) 安全方針等
事業者名称	田淵海運株式会社
紹介内容	安全重点施策に関する取り組み

(参考事例としたポイント)

安全重点施策について、策定、実施、達成状況の把握及び見直しの手順をうまく機能させている点。

(概要)

田淵海運株式会社では、安全重点施策に関する取り組みとして、十数年来、以下の取り組みを継続して実施している。

- 1 安全重点施策として「年間目標」及び「年間実施項目」(年間目標の達成に向けた具体的実施事項)を定め、各運航船舶(社船、傭船を問わず。以下同じ。)に対し周知するとともに、さらに、「月間安全重点実施項目」を設け、当該項目を明記した「カレンダー方式ポスター」を各運航船舶に対し配布・周知している。

「月間安全重点実施項目」については、取り組み結果等が、各運航船舶より、月毎に、船主を経由して田淵海運に対して報告されている。

- 2 安全専従員(千葉、東京、新居浜、徳山、大分の各港に常駐。)等が、各運航船舶訪船時にも「月間安全重点実施項目」に対する取り組み結果及び反省点を聴取・確認し、月毎に、本社でそれらの訪船結果を取りまとめている。
- 3 毎月開催される「安全会議」(社長、安全統括管理者をはじめとする役員クラスで構成。)で上記「2」の結果が報告され、必要があれば是正措置を講じている。
- 4 上記結果等を踏まえて、翌年度の安全重点施策を策定している。
- 5 さらに、Key Performance Indicator(KPI)を利用して、自社船の「年間目標」の達成度を把握している。

平成18年
11月
月間安全重点実施項目
火気管理の徹底
(秋の全国火災予防運動)

★火気管理の徹底
(喫煙場所の遵守、就業前確認・船内巡視の実施、荷役時の裸火使用厳禁)

- スパレスター、防火金網及び電気器具の点検整備
- 汚れウエスの処理と焼却炉管理
- プロパンガス設備の点検整備
(ボンベ、元栓、圧力調整器、配管等)
- 生活関連機器使用基準の遵守

★は最重点実施項目を示す

記入要否(欄別) (欄別)

①月間安全重点実施項目に対する本船の取り組み結果(担当者) ②船主(船長)に対する本船の取り組み結果(船主)

(注) 月毎に本船にて①②③④を記入し、船主宛で送付する。船主も⑤⑥を記入の上、田淵海運(大分)へ送付する。(FAX不可)

日	月	火	水	木	金	土
1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日
8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日
15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日
22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日
29日	30日					

田淵海運安全輸送協議会

参考事例その5	
ガイドライン該当項目	(6) 情報伝達及びコミュニケーションの確保
事業者名称	JFE物流株式会社
紹介内容	情報伝達及びコミュニケーションの確保に関する取組み
<p>(参考事例としたポイント)</p> <p>経営トップをはじめとする経営管理部門と社員のみならず船舶所有者及び現場船員との間で、輸送の安全の確保に関する意思疎通・連携を十分に図り、関係者の安全意識の浸透に積極的に努めている点。</p>	
<p>(概要)</p> <p>JFE物流株式会社では、経営トップ・安全統括管理者をはじめとする経営管理部門が、経営会議・本部会議等を通じ、安全に関する各種情報の共有化を図るとともに、社員のみならず船舶所有者及び現場船員を含めた輸送の安全に係わる関係者が、縦断的・横断的な意思疎通を図り、関係者の安全意識の浸透に努めている。</p> <p>その具体的取組みは、以下のとおりである。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 毎月の「経営会議」において、「安全」は常設の議題として毎回報告され、経営幹部においても安全情報が共有されている。 2 経営トップ及び安全統括管理者を含む経営幹部が、毎月一回は現場訪問を行っており、双方向のコミュニケーションが図られている。 3 本社関係では、安全統括管理者・各部長・運航管理者・船舶所有者等が出席する毎月開催の「船舶安全会議」や四半期毎に開催の「安全協議会」を通じ、現業管理部門において安全情報及び現場の課題が共有され適切な対応が講じられている。 4 「船舶安全会議」の開催前には、同会議メンバーをグループ分けして訪船パトロールを実施することにより、本社・船舶所有者・船員の階層縦断的に輸送業務関係者の間でコミュニケーションが確保され、また、事業所に配属されている安全部長2名が毎週3日は訪船活動を行い、安全点検や安全教育を実施することにより、安全風土の構築に努めている。 5 さらに、CSR(Corporate Social Responsibility/企業の社会的責任)・コンプライアンス(法令遵守)の観点から、「企業倫理ホットライン」を設けて、現場及び社内のイントラから直接経営トップに意見等を具申するシステムが確立されている。 	

参考事例その6	
ガイドライン該当項目	(6) 情報伝達及びコミュニケーションの確保
事業者名称	東京地下鉄株式会社
紹介内容	情報伝達及びコミュニケーションの確保に関する取組み
<p>(参考事例としたポイント)</p> <p>経営トップをはじめとする経営管理部門と現場社員等との間で、輸送の安全の確保に関する情報を含め意思疎通・連携を十分に図り、関係者の安全意識の浸透に積極的に努めている点。</p>	
<p>(概要)</p> <p>東京地下鉄株式会社では、経営層(会長、監査役を除く全役員及び全室部長)と社員が直接コミュニケーションを取ることで、相互理解を深め、意識の高揚を図ることを目的として、平成14年5月から「タウンミーティング」を開始。</p> <p>平成16年4月の民営化以降、1回あたりの人数を絞り、開催回数を増やして内容の充実を図るなど、本格的に取り組んでいる。</p> <p>その具体的取組みは、以下のとおりである。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 現場を訪れる経営層が、コミュニケーションを取る現場社員の構成(年齢層、職種等)を指定し、テーマを絞ってフリーディスカッション形式を基本として実施。 2 ミーティングの開催方法等については、ミーティング参加者の声を反映し、毎年、適宜見直しを行うことで制度の活性化を図っている。 3 また、現場に赴く室部長は、他の職種の社員とのコミュニケーションを通して、自らの業務課題を認識し、見直しに活用するなど、PDCAサイクルを確立している。 4 開催が1事業所単位ではなく、同世代、同職種等、複数事業所から参加者を募って開催しており、本社・現場間のコミュニケーションのみならず、現場同士においてもコミュニケーションの幅が広がっている。 5 平成17年度は200回強、平成18年度も130回程度開催するなど、過去通算で約700回開催。 	

参考事例その7	
ガイドライン該当項目	(6) 情報伝達及びコミュニケーションの確保
事業者名称	南海フェリー株式会社
紹介内容	情報伝達及びコミュニケーションの確保に関する取組み
<p>(参考事例としたポイント)</p> <p>経営トップをはじめとする経営管理部門と本船乗組員等との間で、輸送の安全の確保に関する意思疎通・連携を十分に図り、関係者の安全意識の浸透に積極的に努めている点。</p>	
<p>(概要)</p> <p>南海フェリー株式会社では、経営トップ・安全統括管理者をはじめとする経営管理部門が、輸送の安全の確保に必要な情報を共有するために、「常務会」、「部課長会議」等の会議体を活用するだけでなく、以下の取組みにより、さらなるコミュニケーションの確保に努めている。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 経営トップが、月4～5回以上(毎日のように訪船する週もある。)訪船、月1回以上乗船するなど、頻繁に訪船・乗船活動を実施。 2 運航管理者は、毎日の出勤時に同社フェリーを利用し、乗船の際に対面で船長等現場の者から意見を収集。 3 安全方針等の社内情報について、月1回、社内報「NF NEWS」を発行し、社内LANを使って配信するとともに、社内、船舶内に掲示することによって全社員に情報が周知されるよう努めている。 4 社内の課題に応じた部署横断的な「重点課題推進委員会」(全部で6つの委員会で構成。安全管理体制の構築は第1委員会で担当。)を立ち上げ、検討結果を原則月1回「常務会」に報告することとし、社内の横の意見を収集・まとめやすくすると共に、経営管理部門に意見を上げやすくする取組みを実施。 5 安全に関する事項を含む改善事項を1人1件提案することを重点施策に掲げ、現場からの情報収集に努めている。 	

参考事例その9	
ガイドライン該当項目	(7) 事故等に関する情報の報告等
事業者名称	九州旅客鉄道株式会社
紹介内容	社員の意見やヒヤリ・ハット情報の社内ネットワーク

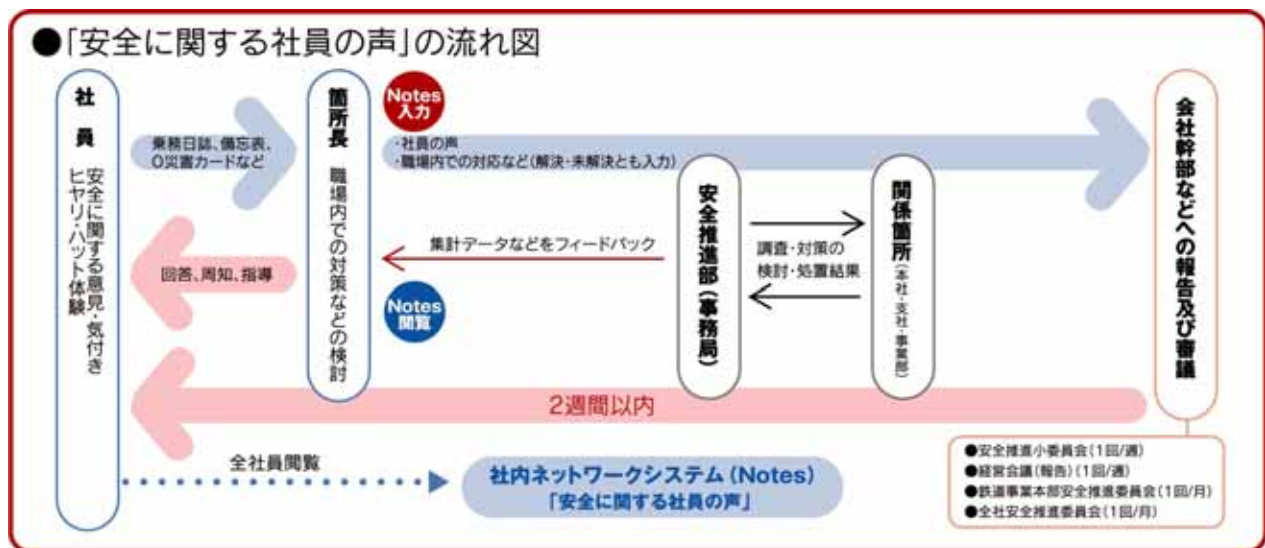
(参考事例としたポイント)

輸送の安全の確保に関するリスク管理の取組みについて、情報の収集、整理、分析・評価、対策の検討・実施といった、一連の手順をシステムとしてうまく機能させ、輸送の安全の確保に関する業務改善・事故防止に努めている点。

(概要)

九州旅客鉄道株式会社では、社員一人一人の安全意識の高揚を図るため、平成17年9月より、社員からの意見・気付きやヒヤリ・ハットの体験について、社内ネットワークを用いて情報共有し、2週間以内に答を返す取組みを行っている。

寄せられた声は対策の実施や注意喚起事例として活用されるなど、社員の声を反映した業務運営を進めることで、現場第一線の社員の安全マネジメントへの参加を推進し、安全風土の形成に取り組んでいる。



平成17年9月～平成19年3月の「安全に関する社員の声」の件数：約2,738件寄せられた声は、速やかに対策を実施する事項（A件名）、中長期的に検討する事項（B件名）、今後の参考とする事項（C件名）に分類し対応しており、A件名、B件名合わせて1,056件中、1,024件が対策実施済み又は方針決定済みである。（平成19年4月16日現在）

参考事例その10	
ガイドライン該当項目	(7) 事故等に関する情報の報告等
事業者名称	関西汽船株式会社
紹介内容	ヒューマンエラー防止対策とリスクマネジメントの取組み

(参考事例としたポイント)

輸送の安全の確保に関するリスク管理の取組みとして、ヒヤリ・ハット情報の収集、整理、分析・評価、対策検討・実施といった、一連の手順をシステムとしてうまく機能させ、輸送の安全に係るヒューマンエラーの防止に努めている点。

(概要)

関西汽船株式会社では、数年前から船舶におけるヒヤリ・ハット報告を奨励し、個々の事象に対する原因の調査・分析及びその防止対策までを検討し、可能な予防措置を講じるとともに、これらの情報を年毎に集計し、冊子として現場に毎年配布している。(最近では、1ヶ月に5～6件のペースで情報が上がってきている。)

最近では、輸送の安全上の潜在的課題の発掘に取り組んでおり、現場から潜在的な課題となり得る情報が報告されるシステムを整備している。

さらに、これらの情報や顕在化した現場の事故・機器類等の不具合情報をデータベース化、本社のLANで容易にアクセスできるようにし、情報共有を図っている。

3. リスク管理表に基づくリスクランキングの整理
前項の手法にて各カテゴリー(航海中、狭水道航行中、入出港S/B、荷役作業、その他)別に潜在するリスクを下表の通り、リスクランキング別に整理する。

可能性 ↑	3	可能性が高い	軽症	重症	重度の災害
	2	可能性がある	軽症	重症	重度の災害
	1	殆どない	軽症	重症	重度の災害
			軽症	重症	重度の災害
			A	B	C
			→ 重大性		

リスク管理表

	重要性	対策
D	到底許容できない	機械、設備、手順の改善を直ちに行う
C	重大な問題がある	機械、設備、手順の改善を計画的に行う
B	多少問題がある	非常停止装置や保護具の着用を行う
A	許容できる	作業の管理やKYT活動等の活動を行う

安全を先取りしたヒューマンエラー防止対策

(平成18年10月1日関西汽船株式会社船舶部)より抜粋

参考事例その 1 1	
ガイドライン該当項目	(7) 事故等に関する情報の報告等
事業者名称	ヤマト運輸株式会社
紹介内容	事故等に関する情報の活用に関する取組み

(参考事例としたポイント)

輸送の安全の確保に関するリスク管理に係る取組みとして、経験的に把握された危険情報を集積・分類して地図に記入し、より安全と思われる集配ルートを設定し、それらをセールスドライバーに対して情報提供することにより、「リスク」の最小化を図る取組みに努めている点。

(概要)

ヤマト運輸株式会社では、各地域を担当するセールスドライバーが当該地域の地図に、

潜在的な危険箇所 (例 : 見通し不良、幅員狭隘、交通量大)

安全にバックするのに適している場所

なるべくバックせずに配送するルート

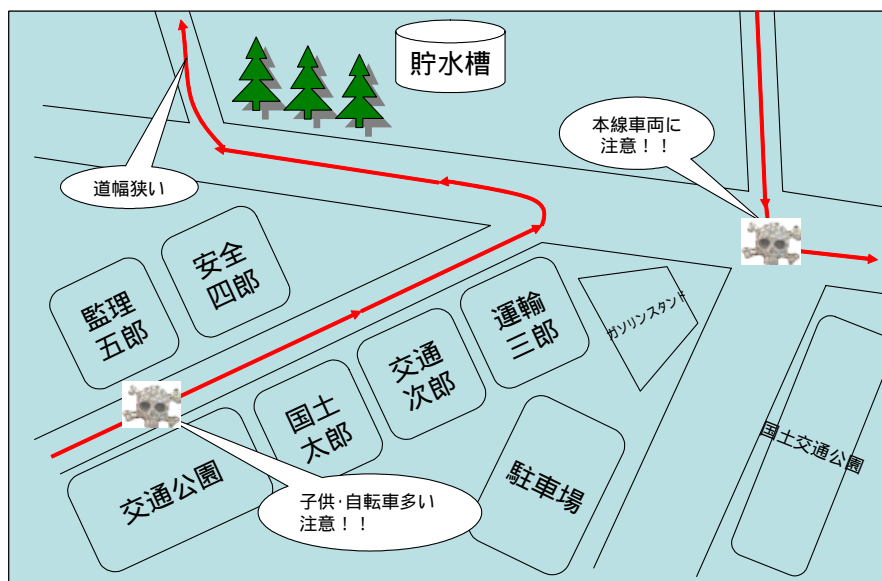
安全にかつ安心して走行できる道路

安全面、効率を考慮した駐車位置

危険度の高い右折を少なくするルート

を記入した「安全ルートマップ」を作成。

潜在的な危険性を把握して事故の予防とセールスドライバーの安全意識向上に資する取組みを行っている。



「安全ルートマップ」イメージ図

参考事例その12	
ガイドライン該当項目	(7) 事故等に関する情報の報告等
事業者名称	中国ジェイアールバス株式会社
紹介内容	事故等に関する情報の活用に関する取組み
<p>(参考事例としたポイント)</p> <p>輸送の安全の確保に関するリスク管理の取組みとして、情報の収集、整理、分析・評価、対策の検討・実施といった、一連の手順をシステムとしてうまく機能させ、事故防止に努めている点。</p>	
<p>(概要)</p> <p>中国ジェイアールバス株式会社では、事故を確実に減少させるため、ハード対策及びソフト対策を積極的に推進し、平成14年度から毎年事故数が減少しており、事故防止に向け、以下のとおり、効果的な措置を講じている。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ハード対策として、乗務員の提言によるディスチャージヘッドライトや全車両へのドライブレコーダーの導入等を計画的に実施し、設備投資の内容から投資効果まで検証したうえで次年度(次期)の予算化を行い、「年度安全対策」の確実な実行を図っている。 2 ソフト対策として、ドライブレコーダーの解析ソフトを利用した事故、ヒヤリ・ハット情報の分析と乗務員の教育・指導及び共有すべき安全情報の水平展開を行ない、全社的な事故防止に取り組んでいる。 3 社内における「事故の芽」等の報告制度として、「300X(ばってん)運動」を展開し「安全推進委員会」や「事故防止検討委員会」で対応を検討するとともに、乗務員等の関係者に情報の周知・活用を図っており、年間500件程度の報告が寄せられ、報告者全員に対して褒美を与えている。 4 他社の事故等を「他山の石」として自社の安全対策に活用し、事故防止に積極的に取り組んでいる。 5 事故件数・類型等の統計、調査・分析結果について、社内に周知し、安全意識の啓蒙と高揚を図っている。 	

参考事例その13	
ガイドライン該当項目	(7) 事故等に関する情報の報告等
事業者名称	旭タンカー株式会社
紹介内容	ヒヤリ・ハット情報の収集・活用等の取組み

(参考事例としたポイント)

輸送の安全の確保に関するリスク管理の取組みとして、情報の収集、整理、分析・評価、対策の検討・実施といった、一連の手順をシステムとしてうまく機能させ、事故防止に努めている点。

(概要)

旭タンカー株式会社では、事故・トラブル(事故等)情報が経営トップまで確実に報告されており、それら事故等の原因分析が行われ、再発防止対策が講じられている。

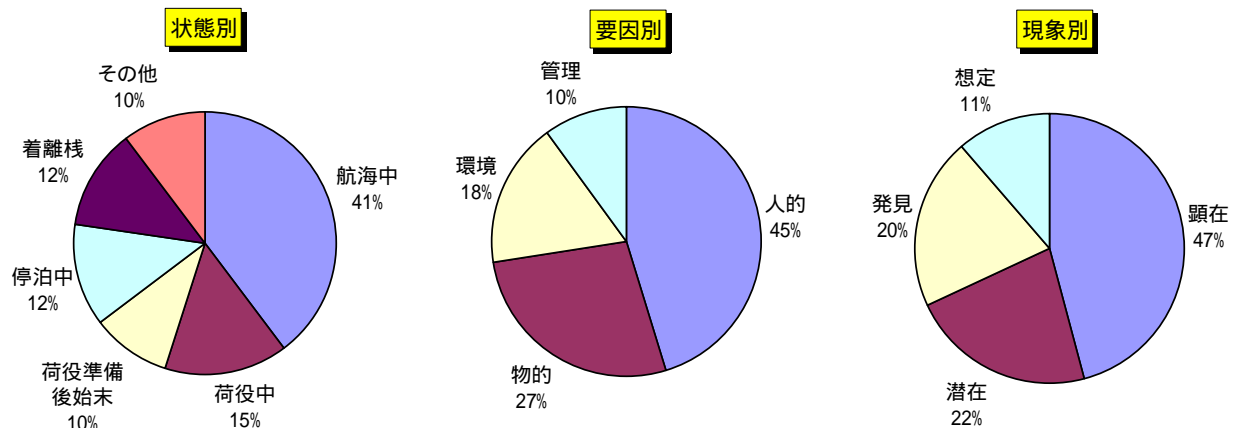
原因分析、再発防止対策等は、イラスト等を効果的に使用して分かりやすく解説されており、「事故の分析と教訓」として現場に展開されている。また、同社のホームページには、「環境・安全について」のコーナーを設け、これらの情報のほか、海難審判庁「マイアニューズレター」、官署からの通達等をタイムリーに掲載し、社内関係者、船主等と情報を共有することより、事故防止に取り組んでいる。

旭タンカーホームページ：<http://www.asahi-tanker.com/anzen.html>

さらに、ヒヤリ・ハット情報についても、積極的な取組みを行っており、船内にヒヤリ・ハット情報の収集箱を設置し、月間1人2件の情報提供を推進することで、全運航船舶から月間約1,000件もの情報を収集している。

これら収集された情報は、分類、整理され、現場に展開されており、特に事故発生に至る可能性の高い事例については、予防措置が講じられ、現場に周知されている。

【ヒヤリ・ハット情報の分類、整理の例】



参考事例その14	
ガイドライン該当項目	(8) 重大な事故等への対応
事業者名称	全日本空輸株式会社
紹介内容	重大事故等への対応に関する取組み
<p>(参考事例としたポイント)</p> <p>航空分野においては、万一事故が発生した場合に社会や利用者に与える影響が大きいため、他の分野に比べて重大事故対応が進んでおり、他の事業者の参考となる部分があるものとする。</p> <p>ここではその代表例としてANAの事例を取り上げた。</p>	
<p>(概要)</p> <p>全日本空輸株式会社(以下、ANAという)においては、重大事故等への対応について、以下のとおり取組みを推進している。</p> <p>1 ANAの「安全管理規程」第4章(安全管理の実施)4-6(緊急時の措置)に、通常の事故などの対応では処理できず、会社全体で対応しなければならないような大きな事故、ハイジャック、テロ、災害などが発生した場合に備え、被害者とその家族に対する支援、迅速かつ適切な対応による被害の拡大防止、事故の復旧措置、事故の原因究明など円滑に実施できるよう、予め緊急対応計画をたて、それを実効あるものとしなければならない旨規定。</p> <p>また、同社は、世界的なアライアンス等によって、事故等の発生現場での初期対応の充実を図っている。</p> <p>2 以下の要素を含む全組織に亘る総合的な緊急対応マニュアル[Emergency Response Manual(以下、ERM^(*)という)]を定めている。</p> <p>* 緊急対応要員への役割の付与、全体的な指揮・命令・調整を行うコマンド・ポストの設置、乗客・乗務員・乗務員以外の職員及びその家族に対する人道的援助、緊急連絡体制や航空・鉄道事故調査委員会事故調査官や外部の緊急対応機関との窓口、外部機関への情報提供の管理、マスコミや社会との対応プロセス、原因究明に関わる体制、定期的な訓練・演習の手順</p> <p>3 当該対応の準備として以下を実施している。</p> <p>ERMに基づき要員に必要な訓練を実施</p> <p>要員の慣熟及び不明点を明らかにするため、定期的にERMの演習を実施</p> <p>ERMに関連する訓練、演習等の終了後及び実際の事故対応後、ERMの有効性・妥当性などについてレビュー</p> <p>ERMの要領および改訂内容について従業員に周知</p> <p>4 当該対応のインフラとして、通信機能を備えた危機管理センター、予想される電話数を扱える能力を持った「お問合せセンター」、「人道支援チーム」を整備している。</p>	

参考事例その 15	
ガイドライン該当項目	(8) 重大な事故等への対応
事業者名称	小田急電鉄株式会社
紹介内容	重大事故等への対応に関する取組み
<p>(参考事例としたポイント)</p> <p>重大事故を含む危機発生時において、全社的な対応を的確に行うための計画が策定されていること、また、計画・実施・確認・見直しの P D C A サイクルによって、事故対応に関する取組みをシステムとしてうまく機能させている点。</p>	
<p>(概要)</p> <p>小田急電鉄株式会社では、全社的な対応を要する重大事故、大規模災害等の発生を想定したマニュアルを作成し、全社員に周知するとともに、このマニュアルに基づいた危機管理シミュレーションを実施し、異常時における対応能力の向上に努めている。</p> <p>その具体的取組みは、以下のとおりである。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 鉄道における事故発生時の対応を定めた「運転事故応急処理手続」とは別に、重大事故を含めた会社に大規模な損失をもたらす可能性のある危機に対応するため、「危機管理規則」を平成 16 年 7 月に制定するとともに、危機発生時の必要事項を時系列で定めた「緊急時対応計画・アクションプラン」を策定し、全社員に周知している。 <p>「危機管理規則」は、危機発生時における組織や権限、社員の行動基準を明確に定めており、「緊急時対応計画・アクションプラン」は、「危機管理規則」の規定に基づき、危機発生時に的確に行動できるよう、社員が何をすべきかを時系列で記載している。</p> 2 また、脱線事故等を想定した異常時総合訓練を、消防署等と連携して毎年実施しているほか、危機発生時の経営層による意思決定をテーマとした、危機管理シミュレーション(大規模鉄道事故、大規模地震、個人情報漏えい等。)を実施している。 <p>危機管理シミュレーションは、「危機管理規則」に基づく総合対策本部員(常勤役員を中心に構成。)が訓練参加者となり、事務局は予め作成したシナリオに沿って随時状況報告を行い(訓練参加者にはシナリオの全容は伝えない。)、訓練参加者は状況報告に基づき意思決定を行う、机上演習型の訓練である。</p> 3 さらに、訓練終了後には反省会を開催して課題を抽出し、次回の訓練に反映させているなど、事故対応に関する取組みについて P D C A サイクルによって運用している。 	

参考事例その16	
ガイドライン該当項目	(11) 内部監査 (12) 見直しと継続的改善
事業者名称	中越運送株式会社
紹介内容	安全管理体制に係る内部監査及び見直しに関する取り組み
<p>(参考事例としたポイント)</p> <p>安全管理体制に係る内部監査及び見直しと継続的改善に関する取り組み(PDCAサイクルのC(評価)及びA(見直し)のプロセス)について、運輸安全マネジメント制度開始後間もない現段階で、既に、これらの一連の取り組みをシステムとして機能させている点。</p>	
<p>(概要)</p> <p>中越運送株式会社では、安全管理体制に係る内部監査について、「内部監査の手順書」を作成し、同手順書に基づいて、内部監査計画を策定し、既に、平成19年1月から2月にかけて、第1回目の内部監査を実施しており、今後も計画的に当該内部監査を実施する予定である。</p> <p>現在指名している内部監査員は、外部の内部監査員研修を受講し、全て内部監査員資格を取得済みであり、今後、社内での内部監査員養成講習や外部機関での研修を活用し、監査体制の強化を図る予定である。</p> <p>また、同社では、安全管理体制に係る見直し(マネジメント・レビュー)について、「マネジメント・レビュー会議の手順書」を作成し、平成19年2月に第1回目の「マネジメント・レビュー会議」を開催し、安全管理体制の実施状況の確認等を行っており、今後とも、内部監査結果、改善提案、事故発生状況等を総合的に勘案し、定期的に「マネジメント・レビュー会議」を開催し、マネジメント・レビューを行い、安全目標・安全重点施策の見直しをはじめとした安全管理体制の継続的改善の措置を講じる予定である。</p>	

参考事例その17	
ガイドライン該当項目	(12) 見直しと継続的改善
事業者名称	北海道国際航空株式会社
紹介内容	社内安全調査アンケートの実施
<p>(参考事例としたポイント)</p> <p>安全管理体制の見直しと継続的改善に関する取組み(PDCAサイクルのA(見直し)のプロセス)について、全社的な安全調査アンケートの結果を有効に活用し、これらの取組みをシステムとして機能させている点。</p>	
<p>(概要)</p> <p>北海道国際航空株式会社では、見直しと継続的改善について、以下のとおり、取組みを推進している。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 社内の意識調査のため第一回「安全調査アンケート」を全社員対象に実施した。回収率は72%であった。 2 当該アンケートは、国際的に航空安全情報を検討している会議が作成した資料等を参考に試行実施されたもので、個人が持つ安全意識の調査を行い、最終的に事業者の安全文化を評価するものである。 3 全従業員に対して、「社員は、安全に仕事をするための十分な訓練を受けているか？」など、計25の設問に対し5段階で回答するものである。 なお、当該アンケートは、アンケート結果を要領どおり集計すると、自社の安全文化が3段階で評価できる仕組みとなっている。 4 集計で得られた自社の弱点を把握し、弱点克服のための対策を企画し実施するとともに、全社的に周知して当該関連情報を共有している。 5 マネジメント・レビューでは、当該アンケート結果もインプット情報の一つとして活用し、実施している。 	