

業 種	バス（貸切）
取組分野	（10）教育・訓練、（1）経営トップの責務
テ ー マ	人手不足に対応して業界未経験者を対象とした乗務員育成制度の確立
取組の狙い	寝屋川バス株式会社は、観光バス事業の経験がある乗務員の採用が困難になると見込んで2010（H22）年から未経験者を採用している。未経験者採用のノウハウを蓄積し、育成する研修システムの構築・見直し改善に努めることにより、採用者の長期雇用及び安全第一を意識した乗務員の安定確保を目指している。
具体的内容	<p>1. 沿革、会社概要 1985（S60）年創業、2014（H26）年に中型バスを導入し、観光バス事業に参入している。 現在、営業所4箇所、従業員80名（乗務員50名）、保有車両台数50両となっている。</p> <p>2. 採用の取組み （1）採用の現状 2010（H22）年より業界未経験者の積極採用に努め、2018（H30）年現在、退職者を含め78名の乗務員採用のうち、46名（59%）が業界未経験者である。2017（H29）年には、100名を超える応募があり、18名を採用している。</p> <p>（2）採用に際しての工夫 ① 職場見学 面接前に職場見学を勧めて採用後の業務イメージを描かせている。 ② 未経験者を前提とした評定制度 採用に際しては、運転の実技確認ができない未経験者を前提とした面接チェックシートを活用して表情、態度、服装・身だしなみ、話し方、アイコンタクトを重視した評定制度を導入している。</p> <p>3. 育成システムの取組み （1）考え方 未経験者を前提とした育成システムは、教える側も知見が十分でないことを念頭に置いて、教える側・教えられる側という立場ではなく、相互に学ぶことにより未完成の育成システムを試行錯誤して見直し改善して向上させる考え方に基づいている。</p> <p>（2）研修内容 未経験者の初任研修は、座学を含め約1ヶ月実施し、そのうち14日以上をマンツーマンの添乗実務研修に充てている。見極めは、各添乗員からの報告書を目安に添乗実務研修終了後に採点を行い、点数の低い者については、フォローアップの研修をおこなっている。</p> <p>① 座学 国土交通省の指導監督指針を基に、字数を減らして写真・図表を数多く取り入れた見やすく、理解しやすいオリジナルの新人研修資料（全60頁）を作成している。</p>



② 実技

実技研修は、添乗研修、日常（運行前）点検研修、緊急時対応研修、雪道・夜間走行研修、エコドライブ研修（外部講師）等を実施している。



(3) 乗務の割当

初任研修の終了後、小型マイクロバスの業務を割当て、その後、中型・大型バスへのスキルアップ研修を実施している。

4. 経営トップの育成システムに関する考え方

安全確保には経営の安定が不可欠であり、働く者が誇りとやり甲斐を持つ職場作りは、観光バスという商品の価値を高め、お客様に支持されると考えている。また、お客様の变化するニーズに応えるためには、運行のみを行う観光バス運転者ではなく、観光バスという商品を扱う人財の育成が重要と考えている。

このため、バスの経験者に拘ることなく、広く人財を募る結果として未経験者の採用を拡大し、未経験者を育成するためのシステムを確立し、不断の見直しを行っている。

取組の効果

1. 定着率

応募者数、採用者数ともに増加しているが、離職者数は低位で推移している。

	2017 (H29)	2016 (H28)	2015 (H27)
応募者数	104 名	73 名	未集計

採用者数	18名	8名	8名
離職者数(内数)	1名	2名	2名

2. 乗務員、女性乗務員、顧客満足

(1) 乗務員の満足度合い

業務と給与のバランスを図るため、全社員対象の従業員面談を毎年実施し、就業規則等の改定に反映するほか、規則変更等を全社員に説明して透明性を高めている。これにより、既存乗務員の紹介による応募者が多い。

(2) 女性乗務員(限定雇用)

育児や家事に応じて、週末公休設定、時間指定出勤及び短縮勤務など、多様な働き方を設定し、3か月毎に見直しを図っている。これにより、3名の女性乗務員を雇用している。

(3) 顧客の満足

顧客は、車両・乗務員双方の安全性を求めており、安全装備完備の大型・中型バス合計16両の代替最新化の進捗、育成システムを修了した乗務員の増加に伴い顧客のリピート率が向上している。このため、平成29年度年間売上は、前年売上対比129%となっている。

3. 事故

(1) 10万走行キロ当たりの事故件数

	2017 (H29)	2016 (H28)	2015 (H27)
事故件数	29件	13件	27件
総走行キロ	1,309,439	854,092	731,673
10万走行キロ当たりの事故件数	2.0件	1.5件	3.7件

(2) 事故の大小に関わりなく全ての事故を報告

事故は、責任追及ではなく原因究明を行うため、第1当事者・第2当事者の別、損害発生の有無を問わずに全て報告させており、風通しが良く、報告される文化が醸成されつつあると感じている。

4. その他の効果

(1) 運行管理者資格

2018(H30)年3月末現在、運行管理者資格保有者は、全従業員80名中、25名であり、さらに、同資格試験の希望者数10名となっている。

(2) 資格取得を促す背景

乗務員は、健康問題等の起因により運転業務に就けないリスクがあり、内勤登用の資格として推奨しているほか、定年後の再雇用の際にも優遇している。

また、運行管理者は、固定人事とせず、乗務員への人事も行っている。この効果として、乗務を理解した運行管理者、運行管理を理解した乗務員が増え、双方のコミュニケーションと相互理解の向上に効果がある。

(3) 未経験者であった乗務員が育成担当に就任

未経験者であった乗務員を適性に応じて、育成を担当する管理側に異動させている。育成担当は、自身の体験から未経験者の気持ちが理解できるため未経験者の実態に配慮した乗務員育成制度の見直しを行っている。

	<p>(4) 認定、認証の状況</p> <ul style="list-style-type: none">① 貸切バス事業者安全性評価認定制度 二ツ星認定 (H29)② グリーン経営認証取得③ 地区交通安全(自動車)協会の主催による無事故無違反チャレンジコンテスト金賞受賞
事業者名	寝屋川バス株式会社 営業部 安全課 (連絡先: 072-825-7717)