

遠隔点呼の実証実験における ヒアリング調査結果

令和3年度 第3回「運行管理高度化検討会」

ヒアリング調査(運営ご担当、運行管理者、運転者)

実証実験全体、また評価1の各評価を通して、現場で感じている課題や効果を調査するため、各事業者の実証実験の運営ご担当、運行管理者、運転者に対するヒアリングを実施。

課題① 点呼可能範囲に関する検討

Q1 実証実験の中で、集中するときには、1人の運行管理者が1時間あたり何人程度点呼をしているか。

- 5人程度(3社) 10人程度(2社) 15人程度(2社)

Q2 運転者に適切に指示を行うためには、運行区域について、どこまで把握しておく必要があるか。

- [路線バス] バス停位置、道路狭箇所、事故やトラブルが多い要注意箇所、接続する他の交通機関
- [貸切バス] 運転者が所属する営業所の周辺の交通・地理状況、運行の全体像
- [タクシー] 主要な道や交差点、ランドマーク
- [トラック] 運行指示は運転者所属営業所の運行管理者が事前に実施のため、点呼者の把握は不要

課題② 運行管理者のなりすましの防止

Q3 (営業所を跨いだ)遠隔点呼実施時の、運行管理者のなりすましの可能性有無、理由。

- 運行管理者がなりすましをすることにメリットがなく、想定できない。
- 体制次第では、運行管理者数が少なく手が空いておらず、代理で別の者が点呼をする可能性がある。
- 仮になりすましが起きたとすると、別の営業所の運転者が気付くことは困難だと思われる。

課題③ 交替運転者に関する判断

Q4 点呼の結果、乗務不可となった際の対処方法、対処者、記録方法。

- ・ 遠隔点呼を執行する運行管理者から、運転者が所属する営業所の運行管理者に連絡し、後者が手配。
- ・ 遠隔点呼を執行する運行管理者が判断・対応し、結果を運転者所属の営業所の運行管理者に連絡。
- ・ 点呼記録簿には、乗務不可となった情報を残し、措置内容と、理由を記載する。

課題④ カメラの適切な配置

Q5 運転者の全身を確認する必要性はあるか。

- ・ 全身の挙動等、外傷がないかを把握するために必要。
- ・ 身だしなみのチェックのため必要。
- ・ 外傷を隠してまで運行をする運転者はいないため、必要性はない。

Q6 対面点呼において、運転者の表情、声以外から判断していることはあるか。

- ・ 立ち振る舞い、挙動、歩行の様子
- ・ におい(酒気帯びの検出のため)

課題⑤ 実施可能場所に関する検討

Q7 運行管理者が自宅等の営業所・車庫以外から点呼を行うとしたときの懸案事項。

- ・ 点呼に必要な運転者に関する基礎データへのアクセス、個人情報管理ができるか。
- ・ 運行管理者の勤務時間管理が複雑になる。

課題⑥ 機器・システムの故障時の対応

Q8 「故障発生時」もしくは「故障かなと疑われるとき」の対処方法、対処者。

- ・ アルコール検知器等、予備機がある場合には交換して使用する。
- ・ 復旧目処が立たない場合には、運転者が所属する営業所の運行管理者が出勤し、対面点呼を実施。

Q9 要望等

- ・ 機器トラブルの緊急時に限り、最低限必要な要件(アルコールチェック、免許証チェック)を満たした上で、遠隔点呼を執行予定であった運行管理者による電話点呼を許容してほしい。
- ・ 運転者が所属する営業所の運行管理者による自宅からの電話点呼を許容してほしい。

課題⑦ 運転者のなりすましの防止

Q10 (営業所を跨いだ)遠隔点呼実施時の、運転者のなりすましの可能性有無、理由。

- ・ 運転者にとって、無理に運転をするデメリットの方が大きく、なりすましは考えにくい。
- ・ 運転者が何らかの理由で点呼を受けることができない状態の場合、他の者によるなりすましはあり得る。

【参考】

- ・ 職業柄、指の静脈認証が検知しにくい事業者があり、手のひらで認証するものを使用している者がある。

課題⑧ 健康状態の確認方法の検討

Q11 (営業所を跨いだ)遠隔点呼において、疾病、疲労、睡眠不足について確認しにくいと感じること。

- ・ 顔色の変化は気付きにくい面があるが、口調や動作の変化は対面と変わらず確認できる。
- ・ 普段面識の無い者同士となるため、普段の状況が分からず、判断に困る。

ヒアリング調査(運営ご担当、運行管理者、運転者)

課題⑨ 車両の整備管理の維持

Q12 (営業所を跨いだ)遠隔点呼において、車両の整備状況について確認しにくいと感じること。

- 不具合があった際に、現車を見ることができず不具合内容を把握しにくい、予備車が分かりにくい、運転者からの申告で把握可能。
- 日常点検票を画面越しに確認するため、点検結果が見にくく、確認に時間がかかる。

課題⑩ 運行管理者の遠隔地の運行経路に関する知識不足への対応

Q13 【乗務前】運行経路に関する知識、情報の不足により、運転者への指示がしにくいと感じること。

- [貸切バス] 通行止めや渋滞が発生した際の迂回ルートについての的確な指示が出せるか不安がある。
- [トラック] 直前の同経路の乗務後点呼時の申し送り事項を見るものの、土地勘がない配送先では、効果的な指示や助言がしにくい。

Q14 【乗務後】運行経路に関する知識、情報の不足により、運転者からの報告を受ける際の懸念事項。

- [貸切バス] 経路に関し予備知識、情報がなければ、運転者からの報告を正確に把握するのは困難。
- [タクシー] 適切に報告を受付けるには、クレームが多い場所、ピックアップが多い場所の情報が必要。

課題⑪ 点呼に必要な情報の共有・確認

Q15 (営業所を跨いだ)遠隔点呼において、特に必要と思われる情報は何か。

- 健康状態、指導監督の記録、適正診断結果、車両整備状況、事故歴、苦情情報、その日の道路状況。

Q16 実証実験において、共有を求めている情報について、必ずしも共有する必要がないと感じる項目。

- 過去の点呼記録、車両整備状況。

課題⑫ 乗務不可の場合の運行停止措置

Q17 遠隔点呼にて、乗務不可と判断した場合の対処方法、対処者。

- 点呼を執行する運行管理者が、運転者が所属する営業所の運行管理者に連絡し、後者が交替運転者の手配など措置。
- 点呼を執行する運行管理者が、運転者が所属する営業所の所長へ電話連絡し、措置を仰ぐ。

課題⑬ 確実な記録・引継ぎ方法の検討

Q18 対面点呼時と比べて、点呼結果の記録についての確実性はどうか。

- 電子データで保存されるため、記載漏れが減り、確実性が向上した。

Q19 点呼結果の引継ぎタイミング・方法・範囲。

- 点呼結果は共有サーバー、Web上で管理されており、関係する営業所で常時確認可能。
- 緊急を要するものは即電話等で連絡。

課題⑭ 運行中の動態管理・事故対応

Q20 運行中の指示、及び天災や運転者の体調不良、事故発生時等の体制。

- 運転者からの無線連絡は、遠隔点呼を執行する営業所、運転者所属の営業所に同時に入る。
- 運行中の指示、判断は、運転者が所属する営業所の運行管理者が行っている。
- 有事には、初動は親営業所(遠隔点呼を執行する側)で実施することがあり、運転者所属営業所に連絡。

課題⑮ 車両の持ち帰りの防止

Q21 車両鍵の運用方法

- [バス、トラック] カメラで車両鍵を保管場所に返却するのを確認。バスの持ち帰りは想定できない。
- [タクシー] 運転者が所属する営業所の職員と鍵の受け渡しを行っている。

課題⑯ 点呼結果の記録の改ざん防止

Q22 点呼結果について事後的に修正が必要になるケースがあるか。

- 終業点呼時に、所定終業時刻からの超過勤務時間の入力誤りがあった場合。
- 点呼記録が手書きのため、点呼時刻を誤って記入してしまう場合。
- 入力ミスにより天気や車号を誤った場合。
- 後日発覚したクレーム、後日車内で見つかった忘れ物を記入する場合。

グループ企業間での点呼執行に必要な要件の整理

Q23 他事業者に対して、運行の不可を判断することに懸念はないか。

- グループ会社の運転者であったが、運行管理者は臆することなく、的確に判断、指示を行うことができた。

Q24 その他グループ企業間で点呼を行う上でやりづらいことはないか。

- 初対面の運転者と信頼関係が築けていないため、最初は部外者が強く指示を行うことは躊躇される。
- 県や地域を跨いだときに、文化の違いもあるので、段階を追ってやるべきかと考える。

実証実験を通して、遠隔点呼導入による効果、課題、要望についてヒアリング

遠隔点呼導入の効果

- 点呼を執行する拠点を絞れることで運行管理者等の負担が軽減され、人件費削減につながっている。
- 遠隔点呼になったからと言って、運転者1人あたりの点呼に必要な時間が減るわけではなく、具体的な負荷の低減は感じられない。
- 面識の少ない運行管理者との点呼により、運転者の点呼に臨む姿勢が良くなる。
- 点呼結果を電子データで管理することで、効率的かつ確実に保存できる。
- リアルタイム運行情報表示モニタを設置したことで、点呼の抜け漏れが無くなり、確実性に寄与。

遠隔点呼実施にあたっての課題

- モニタ越しでの確認ではどうしても不安が残る。
- 機器運用コスト

その他意見、要望等

- 特に地方の運行管理者不足の営業所で早く実施できるようにしてほしい。
- 確実な仕組みで運用する必要があり、システムの要件等、早くルールを作してほしい。
- 協同組合組織(非運送事業者)を念頭に置いた共同点呼を認めてほしい。
- 運行管理者の業務の中で、勤務シフトの調整の負荷が特に高く、効率化を求める。
- 遠隔点呼がGマークが取得できない小規模事業者でも導入できるようになることは、運送業界の事故ゼロに寄与するものと考えている。