

遠隔点呼の運用実態調査について

令和4年度 第2回「運行管理高度化検討会」

遠隔点呼 調査概要

【調査対象】

7月～9月遠隔点呼開始事業者(23事業者)

令和4年7月、8月実施の点呼

※回答は任意(回答者数 16者)



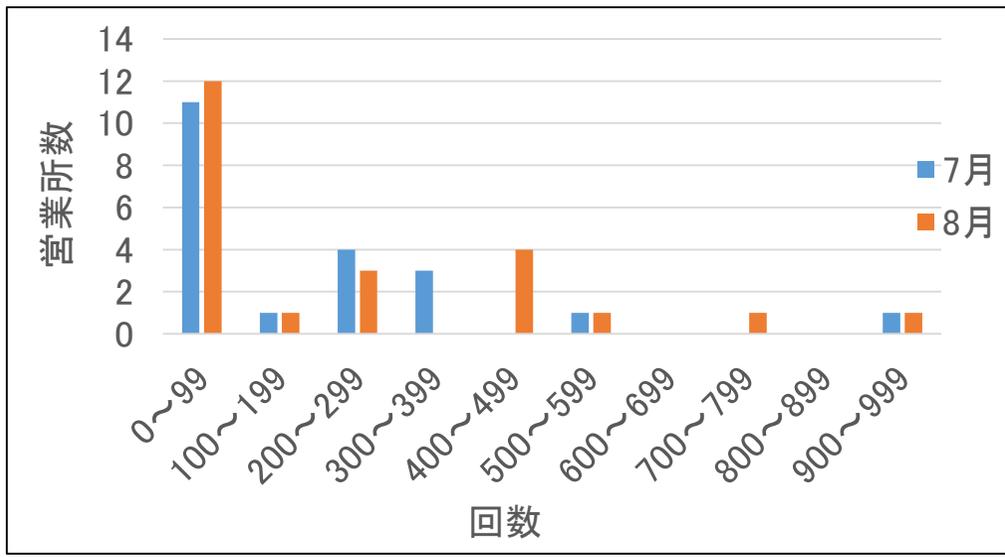
回答者内訳	回答者数
トラック	8者
バス	7者
タクシー	1者

【調査項目】

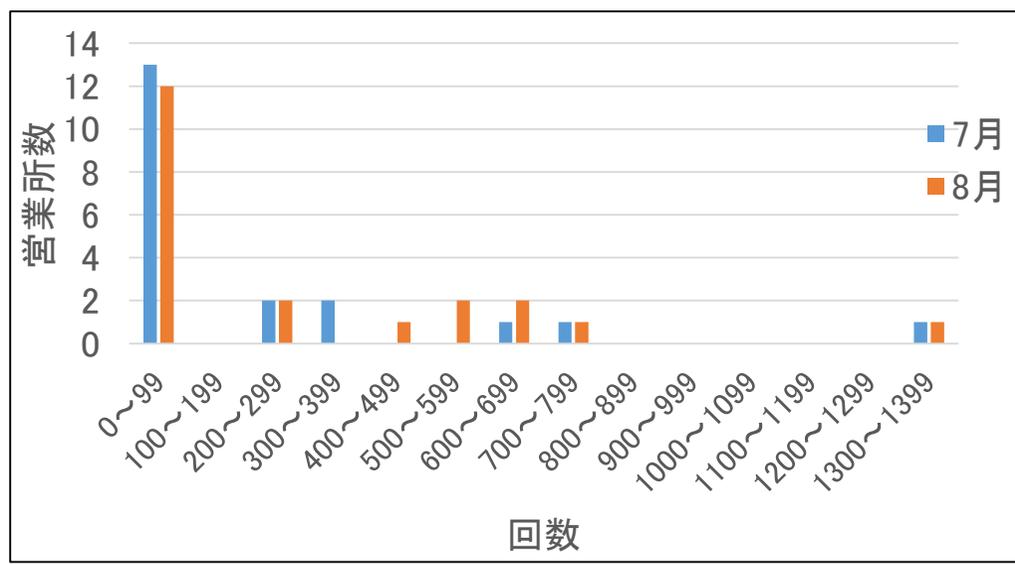
- ① (乗務前・後)営業所ごとの月別遠隔点呼実施回数
- ② 総点呼における遠隔点呼の割合
- ③ 時間帯別点呼実施回数
- ④ 運行管理者一人当たりの日当たり遠隔点呼平均回数
- ⑤ 運行管理者の負担に関するヒアリング
- ⑥ 機器トラブルの有無と具体的内容
- ⑦ 施設環境要件、運用上の遵守事項に関する困りごと有無と具体的内容
- ⑧ 遠隔点呼に対する要望、声

①②営業所ごとの月別遠隔点呼実施回数及び遠隔点呼の割合

①-1乗務前点呼実施回数



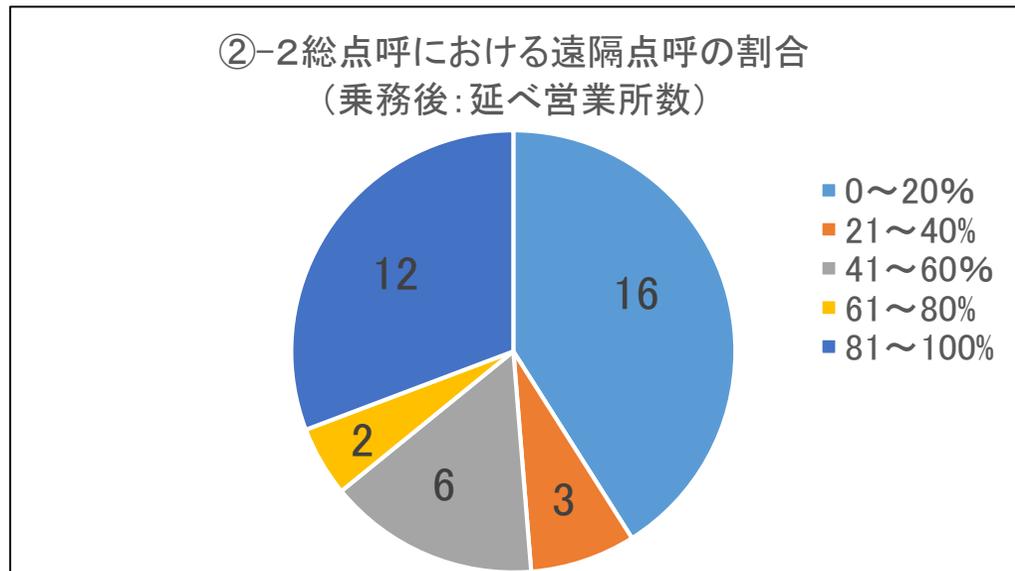
①-2乗務後点呼実施回数



②-1 総点呼における遠隔点呼の割合
(乗務前:延べ営業所数)

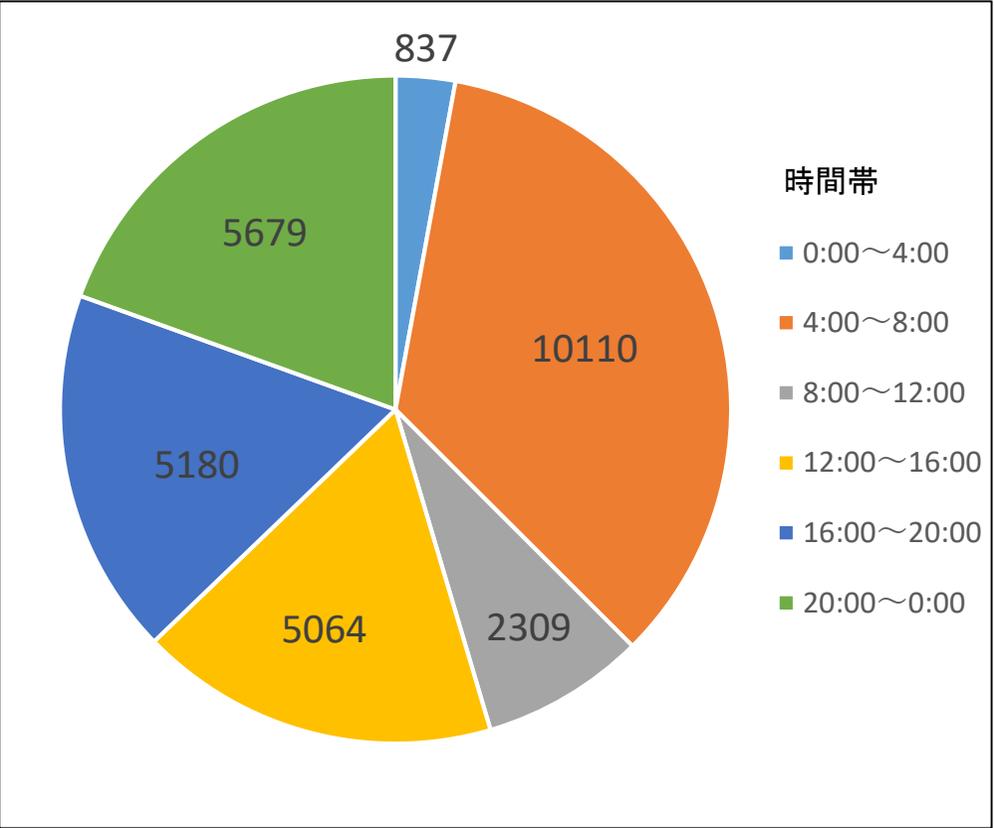


②-2 総点呼における遠隔点呼の割合
(乗務後:延べ営業所数)

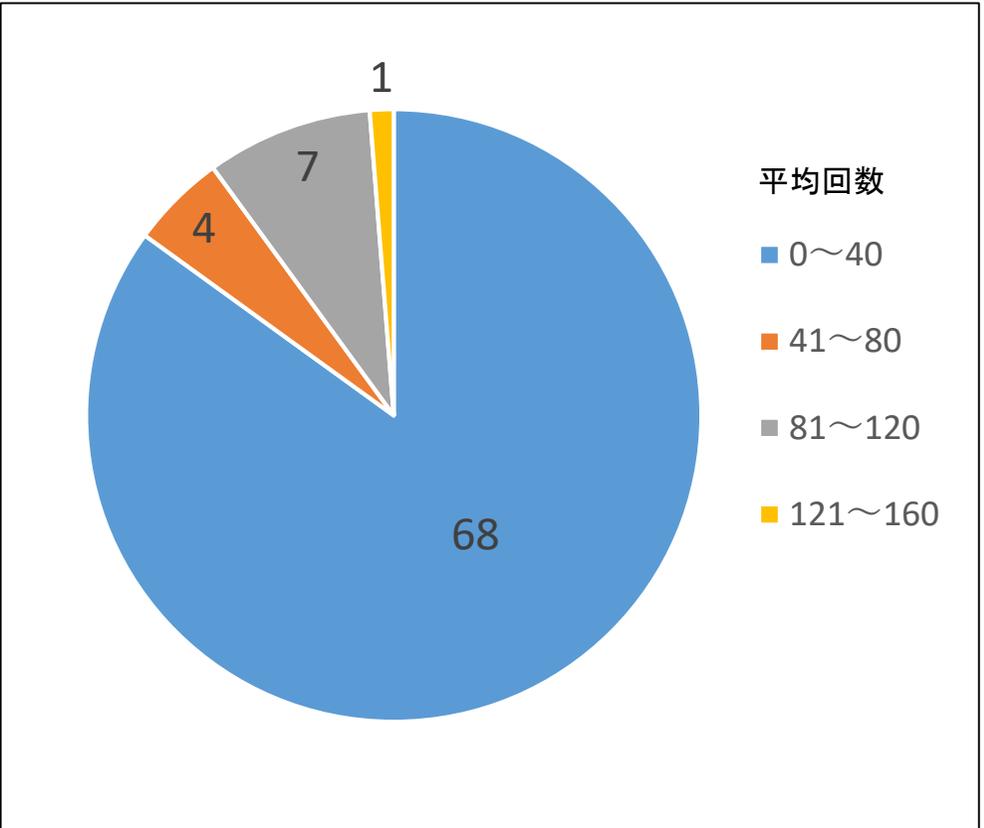


③④時間帯別点呼回数及び一人当たりの遠隔点呼平均回数

③時間帯別点呼回数



④運行管理者一人当たりの日当たり遠隔点呼平均回数(延べ人数)



- 朝4時～8時の間が最も多く、全体の約35%
- 夜20時～0時の間が次に多く、全体の19.5%

⇓

早朝と深夜で全体の約55%を占める

- 日当たり平均40回までが最も多く、全体の85%
 - * 0～20回 60人
 - * 21～40回 8人
- 最大回数は153回

⑤運行管理者の負担に関するヒアリング結果

16者のうち15者において運行管理者の負担が減ったと回答。

運行管理者負担軽減に関する具体的回答(代表的なものを抜粋)

- 早朝の勤務がなくなった。
- 宿泊勤務が無くなりその他の業務に要することが出来た。
- 対面点呼を実施する負担が減少した。実施対象の点呼数が少ないため、大幅な業務効率化はまだ実現できていない。
- 点呼にかける時間が減り、その分運転者への運転指導など、安全運行に関する時間を増やすことが出来た。
- 深夜勤務がなくなり体への負担がなくなった。また、運行に関係する業務時間、乗務員への安全指導等の時間を増やすことができた。
- 点呼執行の為の時間が軽減された為、時間外労働時間が減少した。
- 点呼を行う際に行っていた、押印、記録する回数が減ったことにより、1人当たりの点呼がスムーズに行うことができ、削減できた時間を、運転日報等を精査する時間に充てるようになった。
- 操作に慣れるまでは、現地でサポートを実施しているうえ、システムエラーなどがあって、再起動等が必要な状況が多かった。現在、システムエラーは解消されている。

(運行管理者の負担が増えたと回答のあった1事業者の回答)

⑥ 機器トラブルの有無と具体的内容

16者のうち9者において機器トラブルがあったと回答。

機器トラブルの具体的内容と対応(代表的なものを抜粋)

- 点呼システムの動きが悪くなり、点呼が1名あたり3～5分かかるようになった。早朝深夜に固まってしまう、動きづらい。
- 遠隔点呼する際に顔認証がスムーズに行かず、対面点呼に切り替えた時が数回あったものの現在は問題無し。
- ネットワークがダウンしたため、遠隔点呼システムが使用できず、対面点呼に切り替えた。
- 生体認証(特に顔認証)に時間がかかり、遠隔点呼を正常に終了できないケースがあった。
→逆光時や照度不足によるものもあり、遮蔽物を設置、正面に照明を設置等で光を調整する、認証画面に映りこむ背景を掲示物などないシンプルな背景にする、または顔を再登録することでやや改善。
- 被実施側のパソコンのメモリ不足で、点呼自体は実施できたが、記録が残らなかった。記録できなかった後、パソコン内のデータを削除し軽量化を行ったが、どの程度でメモリが不足になるのか現状では不明。
- 点呼者側又は被点呼者側において音声聞こえない。(USBの抜き差し、パソコンの再起動で解決)
- 点呼者側又は被点呼者側の画面が真っ黒。(USBの抜き差し、パソコンの再起動で解決)

⑦施設環境要件、運用上の遵守事項に関する困りごと

16者のうち6者において困りごとがあったと回答。

施設環境要件、運用上の遵守事項の具体的な困りごと(代表的なものを抜粋)

- 現時点では**宿泊地点呼が対象にできない**ため、本来実施したい遠隔点呼のうち一部しか対象としていない。
- **機器トラブルの都度、対面点呼に戻すために管理者が被実施場所へと出向くことが、管理者の負担になっている。**トラブル対応に不慣れな運転者が**混乱なく予備機で対応できるような環境(ネットワーク、システム機器の冗長化)を整備予定**であるが、その初期費用、ランニング費用がおよそ2倍となり、投資額に見合った点呼が行えているか、疑問がある。
- 遠隔システムが正常に動かなかった場合、当社では**急に対面点呼に切り替えることは不可能。**可能であっても対面点呼に切り替えるのは**運行管理者の出勤時間など時間がかかり、延着などによる運送業界全体の信用問題、物流全体の難航に繋がりがねない。**

⑧遠隔点呼に対する要望、声

遠隔点呼制度に対する要望(代表的なものを抜粋)

- 宿泊地など、営業所以外の設備においても遠隔点呼を実施できることで制度が一気に普及していくものと考えている。より広い範囲の制度化を希望。
- 現在リモート会議、商談等出来る現状やコロナ渦において、運行管理者、補助者が自宅等においても同様のシステムを完備すれば対面点呼同様扱いになるようお願いしたい。
- 運用する上でのガイドラインのような物があれば助かる。
- IT機器の取り扱いに疎い人が多いため、何かあったときは大変と思って体制を作っている。運行管理の高度化については、人材育成も含めて、対応が必要となってくるかと思う。
- きちんと運用できる体制を整え、当社の他営業所でも展開したい。助成金があれば活用していきたい。

遠隔点呼制度に対する声

- 中小零細企業に対して、人材不足解消に大きく効果が見られると思う。
- 事務員不足の解消、人件費の削減など改善できた為、遠隔点呼を導入したことは非常に良かったと思う。
- 紙ベースで進められていた点呼がデジタル化され常に漠然とあった「法令どおりの点呼を行っているか？」の点検確認作業が簡単になったことの意義は大きいと思われる。
- 運行管理の要員数が減り、乗務員のカバーに時間を使える。(乗務員研修など)