

事業者間遠隔点呼について

令和5年度 第2回「運行管理高度化ワーキンググループ」

事業者間遠隔点呼のニーズ調査について

事業者間遠隔点呼に対するニーズ調査について

- 遠隔点呼については、100%資本関係のあるグループ企業を含めた同一事業者間での運用につき、令和4年4月より開始し、令和5年度第1回運行管理高度化WGにて、被実施場所の拡大として、遠隔地における遠隔点呼の要件についてとりまとめを行ったところ。
- 昨今の人手不足等の課題は、同一事業者だけでは解決できない事例も多く、事業者を跨いだ遠隔点呼を希望する声も多数あり、具体のニーズを確認するため、令和5年9月にトラック、バス、タクシー事業者に対してアンケート調査を実施した。

【事業者内遠隔点呼】

同一事業者内における遠隔点呼の実施

A営業所



【事業者間遠隔点呼】

事業者間における遠隔点呼の実施

A社営業所



事業者間遠隔点呼に関するアンケート調査結果について

アンケートに回答のあった487者のうち、**286者**から事業者間遠隔点呼実施を希望する意見が寄せられた。

事業者が希望する遠隔点呼の実施形態（代表的なもの）

- ✓ 同一エリア内に存する中小事業者等が、**夜間・早朝**等稼働の少ない時間帯の点呼の実施を共通化
- ✓ 共同配車や共同組合の仕組みを用いた**共同点呼の実施**（主にタクシー）
- ✓ 同一グループ間や大規模事業者-中小事業者間で、点呼を集中的に実施する「**点呼センター**」を新規に設置
- ✓ 配車センターにおいて配車と運行管理の両立を図り、**配車センター**での遠隔点呼を実施する。
（主にタクシー：運行管理者を配車センターに配置）
- ✓ **同一代表者**による資本関係のない事業者間（現行制度の対象外）で点呼を実施

期待する効果

安全管理体制の強化

運行管理者の負担軽減

運転者・運行管理者の
担い手不足への対応

事業者間遠隔点呼に対する方針について

- 昨今の運送事業者の人手不足に迅速に対応するため、具体的なニーズや現状の遠隔点呼機器等の普及も踏まえ、従前と同等の輸送の安全を確保しながら、事業者を跨いだ遠隔点呼が早期に実施可能となるよう、「事業者間遠隔点呼の先行実施要領」を発出し、実証の位置づけで希望する事業者を募ることとする。
- 令和4年度に実施した遠隔点呼同様、申請に基づき運行管理高度化WGにてその実施可否を決定することとする。採択により実施可となった事業者は、道路運送法第35条もしくは貨物自動車運送事業法第29条に基づく管理の受委託の申請を行い、許可を得たうえで遠隔点呼を実施できるものとする。

現行の遠隔点呼で要件化済みだが検証が必要な項目

- ①点呼可能範囲に関する検討
一人の運行管理者が点呼できる運転者数等、点呼可能な範囲を定めるべきか検討が必要。
- ②運行管理者のなりすましの防止
馴染みのない運行管理者による点呼となるため、運行管理者のなりすましのおそれ。
- ③交替運転者に関する判断
交替運転者に関する判断の責任が、どの営業所に所在するか整理する必要がある。

- ⑦運転者のなりすましの防止
馴染みのない運転者への点呼となるため、運転者がなりすましに及ぶおそれ。

- ⑦-2アルコール検知器使用時における不正の防止
他の人が呼気を吹き込むことによるなりすまし等の不正のおそれ。
監視カメラの撮影範囲

- ⑧健康状態の確認方法の検討
定量的に判断ができる健康状態の確実な確認方法について検討が必要。

- ⑨車両の整備管理の維持 **整備管理者との連携**
整備管理者と連携しながら、車両の整備管理を維持する方法の検討が必要。

- 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 **運行管理者の知識**
運行管理者の運行経路に関する知識不足により、運行管理者・運転者の伝達内容が形骸化するおそれ。

検証内容

点呼前の準備

- 点呼を行う運行管理者の手配
- 運転者が乗務不可となった場合の代わりの運転者の用意
- 機器・システム・施設の準備

始業時点呼

- 本人確認
- 携行品の確認
- 酒気帯びの確認
- 健康状態の確認
- 日常点検結果の確認
- 運転特性の注意
- 安全確保のための必要な指示
- 乗務可否の判断
- 点呼結果の記録・伝達

- ④カメラの適切な配置
運転者が、身体の測定箇所(口唇や手首等)や外傷箇所をカメラの撮影範囲外に隠すおそれ。

- ⑤実施可能場所に関する検討
モバイル使用時に決められた場所以外で点呼を実施するおそれ。
事前に点呼を実施する場所を決める対応が必要。(宿泊個室内等)

- ⑥機器・システムの故障時の対応 **事業者の体制**
機器・システムの故障時や施設の破損時における対応方法の検討が必要。

- ⑪点呼に必要な情報の共有・確認 **個人情報保護**
運行管理者が適切な判断を行うために、運転者の所属営業所で管理する以下の情報を共有し、これらの情報を確認した上で点呼を実施する必要がある。
(点呼に必要な情報)
1. 日常の健康状態 6. 運行に要する携行品
2. 労務時間 7. 運転者台帳の内容
3. 適性診断の結果 8. 過去の点呼記録
4. 指導監督の記録 9. 車両の整備状況
5. 過去の事故歴

- ⑫乗務不可の場合の運行停止措置 **事業者の体制**
運行管理者が乗務不可と判断した場合でも運転者が強行して運行開始するおそれ。

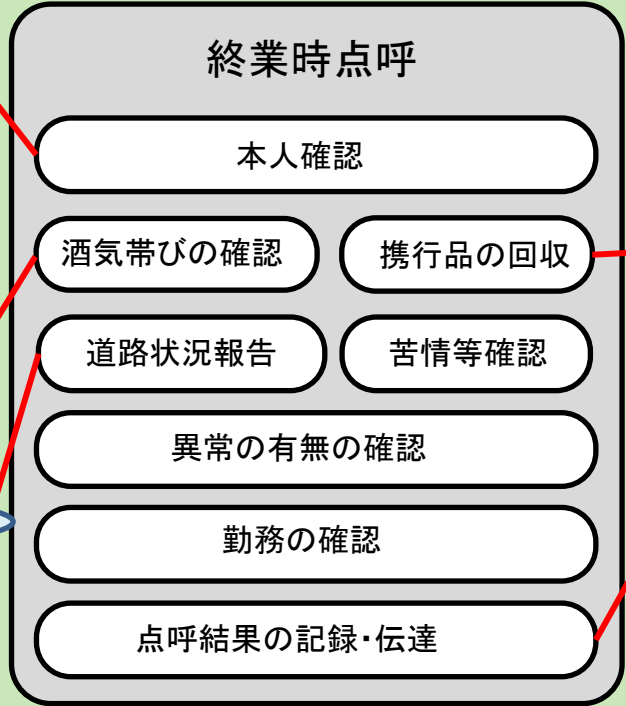
- ⑬確実な記録・伝達方法の検討
確認した運転者・車両・運行経路の状況、指示した内容等について、確実に記録され、関係者に伝達する方法の検討が必要。

事業者間遠隔点呼において想定される課題について(2)

⑭ 運行中の動態管理・事故対応 **責任の所在**
 運行中の動態管理、事故対応の責任がどの営業所に所在するか検討が必要。

運行中

運転者のなりすましの防止【⑦再掲】
 馴染みのない運転者への点呼となるため、運転者がなりすましに及ぶおそれ。



⑮ 車両の持ち帰りの防止
 携行品である車両の鍵が確実に回収されなければ、運転者が車両を持ち帰るおそれ等。

アルコール検知器使用時における不正の防止【⑦-2再掲】 **監視カメラの撮影範囲**
 他の人が呼気を吹き込むことによるなりすまし等の不正のおそれ。

確実な記録・伝達方法の検討【⑬再掲】
 確認した運転者・車両・運行経路の状況、指示の内容等について、漏れなく記録し、関係者に伝達する方法の検討が必要。

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【⑩再掲】 **運行管理者の知識**
 運行管理者の運行経路に関する知識不足により、運行管理者・運転者の伝達内容が形骸化するおそれ。

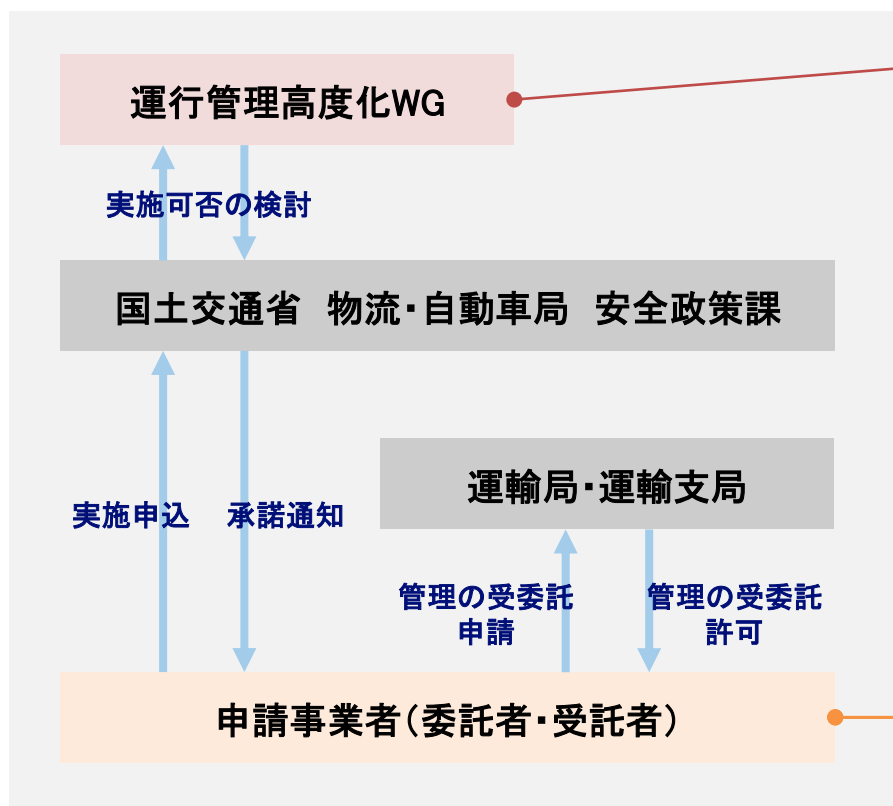
⑯ 点呼結果の記録の改ざん防止
 点呼項目における確認・指示が未実施または異常があったにもかかわらず、事後的にその記録を改ざんするおそれ。

点呼結果の記録の管理

先行実施の進め方について

- 事業者間遠隔点呼を実施するにあたり、遠隔点呼の機器要件、施設環境要件、運用上の遵守事項は、「対面による点呼と同等の効果を有するものとして国土交通大臣が定める方法を定める告示」(以下、「点呼告示」。)の内容を準用する。
- 事業者間で実施することを鑑み、点呼告示の内容に加え、運行管理者等の個人情報の取り扱いに関して事業者間の双方で合意を得たうえで、関係者以外が閲覧できないなどの策を講じることを求める。
- 遠隔点呼及び管理の受委託の考え方に基づき、受託者が実施した点呼は、委託者が実施したものとみなす。
- システムの不具合等により遠隔点呼が実施できなくなった場合には、各事業者で対面点呼などを行うなどの体制の確保を求める。
- 各課題の検証項目に対する国交省からのヒアリングへの対応、ワーキングから求められた事項への対応及び報告を行うことを求める。また、月に一度、点呼記録簿及び想定外の事案の有無等につき国交省へ報告する。

実施申請の流れ



実施可否の検討時にWGからご助言いただきたい内容

申請事業者に対して、個人情報の取扱いや実施形態などにつき、遠隔点呼を実施する上での注意事項につきご助言いただきたい

申請事業者が実施申請にあたって主に行うこと

運行管理者等の個人情報の取扱いに関して、双方で合意を得たうえで、関係者以外が閲覧できないなどの策を講じる

※モデル契約書での記載:

甲及び乙は、受委託点呼を受ける甲営業所の運転者に係る個人情報について厳格に管理を行わなければならない、また、受委託業務に必要な範囲を超えて、これを使用、提供等してはならない。

機器・システムの不具合や停電等、本実証の実施が困難な場合を想定した体制を確保する

※モデル契約書での記載:

受委託に係る点呼(以下「受委託点呼」という。)を受けた甲営業所の運転者が交通事故を起こした場合、当該交通事故の対応は、被害者間の損害賠償も含めて、甲が行う。

事業者間で、事故発生時の責任を明確化した契約を締結する

遠隔点呼機器導入に際し、多くのシステムにおいて月額費用の負担がかかることを鑑み、以下の日程にて申請を受け付け、都度WGの委員へご意見を伺いたい。

第1期: 令和5年11月15日 ~ 令和5年11月30日 (今回ご提示)

第2期: 令和5年12月1日 ~ 令和5年12月15日

第3期: 令和5年12月16日 ~ 令和5年12月28日

第4期: 令和6年1月4日 ~ 令和6年1月15日

第5期: 令和6年1月16日 ~ 令和6年1月31日

第6期: 令和6年2月1日 ~ 令和6年2月15日

第7期: 令和6年2月16日 ~ 令和6年2月29日

書面にて
ご審議をお願いしたい

申請のあった事業者

業態	事業者(点呼実施側)	事業者(運転者側)
タクシー	藤枝タクシー (静岡県藤枝市)	大和タクシー (静岡県静岡市)
タクシー	増田タクシー(埼玉県久喜市)	幸手タクシー (埼玉県幸手市)
タクシー	増田タクシー(埼玉県久喜市)	羽生タクシー (埼玉県羽生市)

- 本実証において以下の2種類の評価を行うことで、事業者間遠隔点呼の制度化に向けた検討を進める。

評価したい事項	評価の内容	
想定される課題	評価1 各課題に対する ヒアリング調査	<ul style="list-style-type: none">● 事業者、運行管理者、運転者へのヒアリングを実施する<ul style="list-style-type: none">・ 実証実験全体、またP4及びP5に示す検証項目に対して現場で感じている課題等に関するヒアリングを実施
期待する効果	評価2 期待する効果に 対するヒアリング 調査	<ul style="list-style-type: none">● 各効果について、期待する効果が得られたかを検証する<ul style="list-style-type: none">・ 期待するという声があった各効果について、定量的な要素も含めヒアリングを実施

- 評価1で事業者が評価した内容のほか、事業者間遠隔点呼への期待する効果等について、参加事業者にヒアリングを行う。
- ヒアリングは、参加事業者の遠隔点呼の経験（営業所内の車庫 / 他営業所 / グループ企業）の有無を踏まえ実施することとし、主に以下の内容をヒアリングする。

ヒアリング対象	主な内容
事業者 (委託・受託 双方)	<ul style="list-style-type: none"> • 従来の点呼と比較した、<u>運行管理者及び運転者に与えた影響や効果の違い</u> • 事業者間遠隔点呼の本格実施に向けて、<u>社内に対処すべき問題</u> • 事業者間遠隔点呼の制度化にあたり、<u>留意すべき点</u> (個人情報保護の観点や、監視カメラの映像範囲、事業者の体制など)
運行管理者 (受託側)	<ul style="list-style-type: none"> • 同一事業者内の点呼と比較して、運転者とのやりとりにおいて感じた<u>やりづらさや生じた支障</u> • 同一事業者内の点呼と比較して、運行経路や運転者への指示など、<u>知識の観点で不足していると感じたこと</u> • 遠隔点呼の機器の性能や操作面を含め、遠隔点呼の<u>運用について、改良が必要と感じたこと</u> • 同一事業者内の点呼と比較した運行管理者の<u>業務負担に関する期待や不安</u>
運転者 (委託側)	<ul style="list-style-type: none"> • 同一事業者内と比較して、運転者とのやりとりにおいて感じた<u>やりづらさや生じた支障</u> • 遠隔点呼の機器の性能や操作面を含め、遠隔点呼の<u>運用について、改良が必要と感じたこと</u> • 同一事業者内の点呼と比較した<u>期待や不安</u>

- 期待するという声があった各効果について、可能な限り定量的な要素も含めてヒアリングを実施する。
- 評価に用いる指標の案は以下の通り。

ヒアリング事項	主な内容	定量評価要素
安全管理体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> • DXを活用することによる<u>点呼記録の确实性</u>についてどう感じるか • 点呼の<u>質の向上</u>や<u>点呼内容の標準化</u>についてどう感じるか • 同一事業者内点呼と比較した場合の、運行管理者・運転者双方の<u>安全に対する意識の差異</u> 	ヒヤリハットの発生回数
運行管理者の負担の軽減 運転者・運行管理者の 担い手不足への対応 (委託側・受託側)	<ul style="list-style-type: none"> • 点呼を委託した場合の、運行管理者の<u>具体的な負担軽減事項 (人数・時間)</u> • 負担が軽減した場合、<u>どのようなことに時間を使うことができるようになったか</u> • 運転者・運行管理者の担い手不足に対して具体的に<u>どのような効果</u>を感じているか 	削減できた人数や時間 (委託側) 増加した人数や時間 (受託側)

論点① 検証内容について

事業者間遠隔点呼を実施するにあたり、P4、P5に示した課題・検証内容は適当か。追加すべき項目はないか。

論点② ヒアリング評価について

P10～P12に示すヒアリング評価について、内容は適当か。追加すべき項目はないか。

論点③ 先行実施(実証)について

論点①②を踏まえたうえで、P9に示す事業者において事業者間遠隔点呼を実施してよいか。