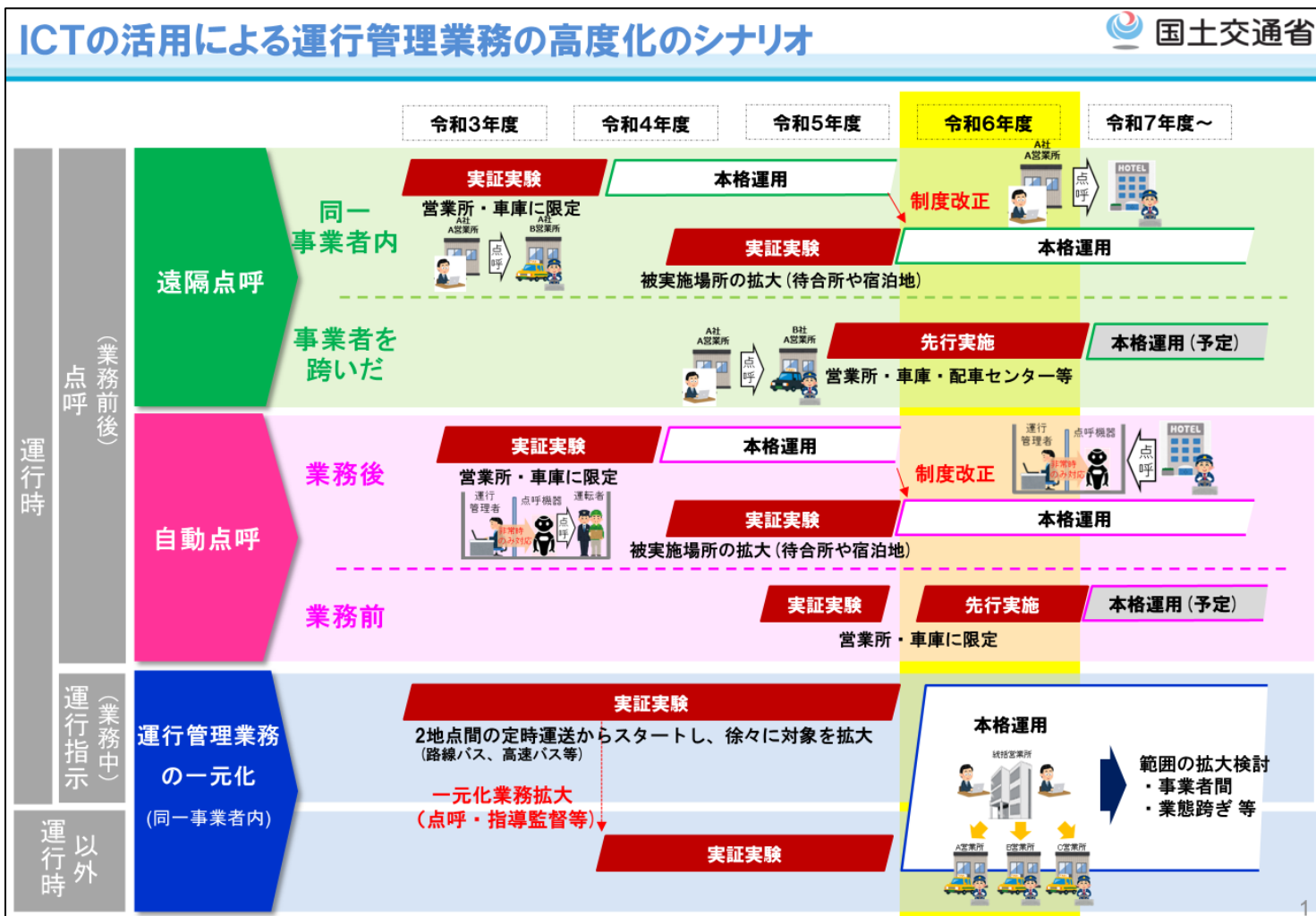


遠隔点呼および業務後自動点呼の実態調査について

令和6年度 第3回「運行管理高度化ワーキンググループ」

- 令和3年以降遠隔点呼、業務後自動点呼等を制度化してきており、事業者による活用が進んでいる。
令和6年3月末時点で遠隔点呼は延べ1444件（トラック：1131件、バス：235件、タクシー：78件）の届出、業務後自動点呼は延べ1090件（トラック：860件、バス：188件、タクシー：42件）の届出を受領している。
- 一方で、点呼制度は複雑化してきており、より広く活用してもらうため、現行制度の認知や導入、運用における課題点について調査した。



- 遠隔点呼・業務後自動点呼の導入や届出、運用についての実態について、機器メーカー及び運送事業者にアンケート及びヒアリングを実施。
- 遠隔点呼については機器提供メーカー7者*、導入事業者12者(一般貨物 8者、一般乗合 4者、一般貸切 4者)から回答を得た。
- 業務後自動点呼については機器提供メーカー8者*、導入事業者15者(一般貨物 8者、一般乗用 2者、一般乗合 3者、一般貸切 2者)から回答を得た。

*機器提供メーカーについては同一機器で遠隔点呼と業務後自動点呼の機能を持つものもあり、回答者の重複あり

■ 機器メーカーへの主なアンケート調査内容

【遠隔点呼】

- ① 機器開発について
 - ・ 提供する機器の機能、価格帯、提供台数
 - ・ 機器要件等、制度に関する要望
- ② 運送事業者への対応について
 - ・ 導入しようとする事業者からの主な問合せ内容

【業務後自動点呼】

- ① 機器開発について
 - ・ 機器認定を受けるまでに苦労した点
 - ・ 機器要件等、制度に関する要望
- ② 運送事業者への対応について
 - ・ 導入しようとする事業者からの主な問合せ内容

■ 運送事業者への主なヒアリング調査

- ① 制度認知について
 - ・ 制度を知ったきっかけ
 - ・ 制度に関する問合せ内容等
- ② 実施環境の整備から届出の提出について
 - ・ 主に苦労した点
- ③ 運用状況について
 - ・ 導入時に課題となった点
 - ・ 運営する中で課題となっている点

- 遠隔点呼制度に関する要件・運用に対するわかりづらさや理解不足、申請に対するわかりづらさ等の困りごと、導入後の運用についての課題等があることがわかった。

点呼制度の認知～実施の段階		各段階での実態	
		機器メーカー	運送事業者
制度認知	制度の存在を認知	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業者が制度を理解していないことが多く営業負担が大きい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 遠隔点呼に関する情報は、国交省HPよりも業界団体や機器メーカーから得ることが多い
	制度理解の相談		<ul style="list-style-type: none"> ● 制度ごとの違いや、自社に適した制度がわからない
	実施を想定した相談		<ul style="list-style-type: none"> ● 点呼の確実性を担保する機器と、利便性の高い機器のバランスが難しい
実施環境の整備	機器の選定	<ul style="list-style-type: none"> ● 制度を知っている事業者でも、機器の費用面で制約が大きく導入が進まない ● 制度ごとに機器を売り出すのが大変なので、複数点呼が実施可能な機器を提供している 	<ul style="list-style-type: none"> ● 認定制度がなく機器要件がわかりづらいので、適切な機器の選択が難しい
	実施場所の整備	—	<ul style="list-style-type: none"> ● 機器が正常に作動するような設置の工夫が必要（逆光への配慮、低気温時に機器が作動しないことがある等）
	社内体制の構築	—	<ul style="list-style-type: none"> ● 機器操作のためのマニュアルを作成している ● 運行管理者の負担増を体制上考慮する必要がある
届出	必要書類の作成、提出	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類の書き方や届け出方法の相談が多い 	<ul style="list-style-type: none"> ● 申請方法や書類が煩雑でわかりづらい ● 条件を満たしているか不安 ● 支局やメーカー担当者がどこまで対応してくれるかによる
運用	導入	<ul style="list-style-type: none"> ● 故障以外での不具合での対応が多い（事業者が慣れるのに時間がかかる） ● 事業者のITレベルに合わせた納入・運用に労力を要する場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社内浸透は1~2か月程度かかる ● 機器の故障等の対応（特に機器メーカー対応不可時間帯の対応）が難しい
	運用	—	<ul style="list-style-type: none"> ● 点呼の質は機械を通して低くはないが、点呼外のコミュニケーションが重要となる ● 機器のメンテナンスやサポートが高額

● 業務後自動点呼制度に関する機器要件のわかりづらさや運用に対する理解・情報不足、申請に対するわかりづらさ等の困りごと、導入後の運用についての課題等があることがわかった。

点呼制度の認知～実施の段階		各段階での実態	
		機器メーカー	運送事業者
制度認知	制度の存在を認知	<ul style="list-style-type: none"> 事業者からの問い合わせが多く、回答の確認や作成に時間を要している 	<ul style="list-style-type: none"> 業界団体による説明会や機器メーカーからの営業で制度自体を認知している
	制度理解の相談	<ul style="list-style-type: none"> 機器要件について読みづらい点が多く、解釈等にかなりの時間を要している 	<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせた時、回答を得られるまでに時間を要する場合がある
	実施を想定した相談	-	
実施環境の整備	社内体制の構築	-	<ul style="list-style-type: none"> 実施時の遵守事項等に対するヒントや運用上の成功事例に関する情報が無いため、社内で十分な体制を構築するまでに時間を要している
届出	必要書類の作成、提出	<ul style="list-style-type: none"> 届出の記載ぶりに関する相談が多く、申請書類のひな型作成等の対応に時間を要している 	<ul style="list-style-type: none"> 届出について、求められる記載ぶりや根拠資料が明確でないため、修正等に時間を要している
運用	導入	-	<ul style="list-style-type: none"> 生体認証時に複雑な流れとなっているため、運転者が機器操作に慣れるまでに時間を要している
	運用	-	<ul style="list-style-type: none"> 慣れてくると流れ作業になり、運転者からの報告や指示事項の伝達が形骸化してしまっている 点呼漏れのアラートに気付けないことがある 点呼予定時間から一定時間乖離すると再度予定の入力が必要であり、自宅にはPCが無い場合には営業所に誰かが出勤している必要がある 点呼中断や中止等の場合を考えると、出勤はしていない時間も運行管理者は休まらない

- 遠隔点呼、業務後自動点呼のさらなる普及のために、**制度活用の意義や導入効果、制度の各要件の理解向上**をさらに図る必要がある。
- 今般制度化が予定されている事業者間遠隔点呼、業務前自動点呼についても同様の対応を検討する。

施策の具体例

具体的な実施事項 (案)

具体例① 制度自体に関する周知

【事業者向け】

- 遠隔点呼・業務後自動点呼等各種点呼制度について、要件や遵守事項を整理する
- 各種点呼制度に関するQAを作成する

【機器メーカー向け】

- 遠隔点呼機器や業務後自動点呼機器の要件に関するQAやガイドラインを作成する

【業界団体、機器メーカー向け】

- 各種点呼制度に関する説明会等を実施し、理解・認識を共有する

具体例② 届出までの手順の周知

- 運送事業者が各種点呼制度を利用する際に実施すべき手順を示した手順書を作成する

- 各種点呼制度利用の届出のための、届出書の雛形や書き方、必要書類を公開する

- 各種点呼制度の要件を満たす機器を紹介する

具体例③ 運用上のtips公開

- 運用上の遵守事項や環境設備要件に関するQAを作成する

- その他円滑な運用に資する取組や優良事例を調査・公開する

論点 遠隔点呼および業務後自動点呼の実態調査を踏まえて

今後の遠隔点呼、業務後自動点呼等をより広く活用してもらうための取組方針は適切か。