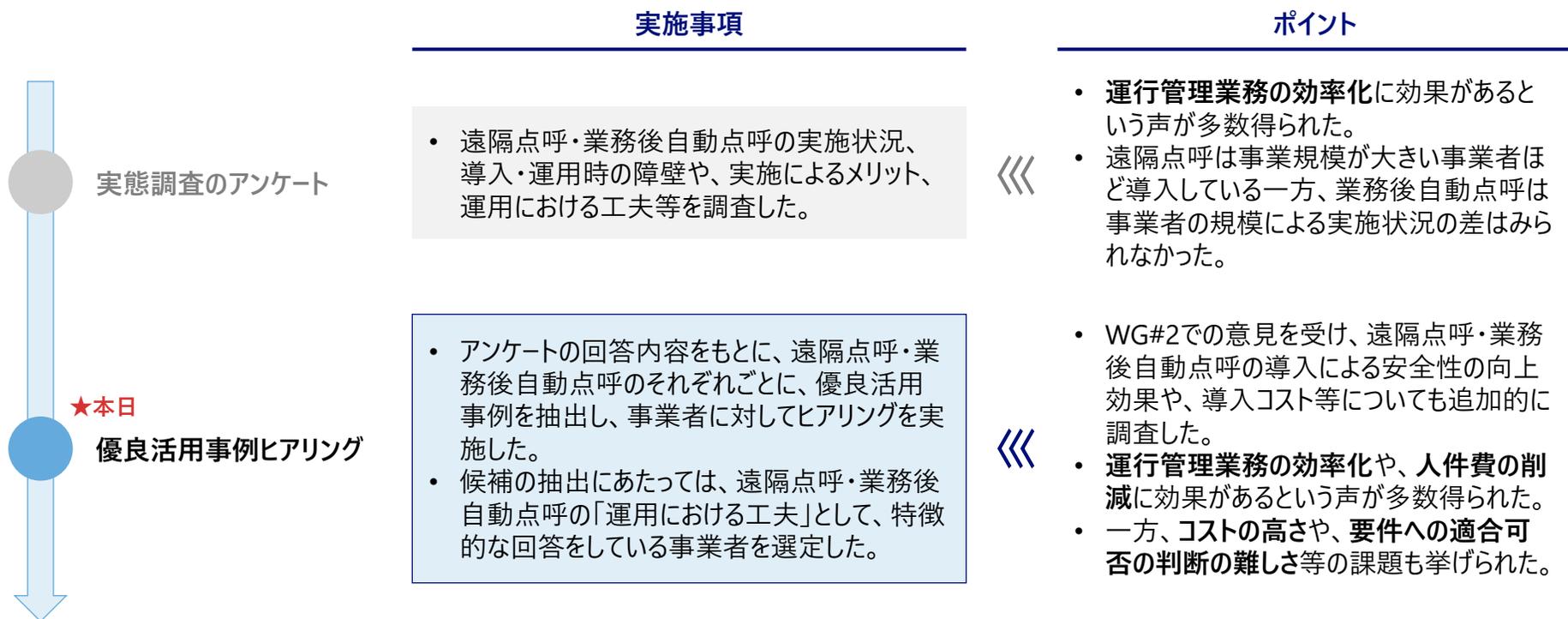


同一事業者内遠隔点呼及び業務後自動点呼の 活用ヒアリングについて

令和7年度 第3回「運行管理高度化ワーキンググループ」

- 遠隔点呼や業務後自動点呼の本格運用の開始から3年を迎えようとしている中、各制度の改善点の把握や各制度の周知施策の検討を行うために、各制度の活用に至っていない理由や活用によって感じたメリット等を調査。
- 前回（第2回WG）報告したアンケート結果をもとに優良活用事例を抽出し、深掘り調査のためにヒアリングを実施。



- 遠隔点呼は保有車両台数の多い事業者での活用が多く、業務後自動点呼は保有車両台数による傾向はみられなかった。
- いずれの点呼制度も、運行管理者の業務効率化に寄与しているとの回答が多かった。

調査内容

調査結果（遠隔点呼）

調査結果（業務後自動点呼）

- 遠隔点呼や自動点呼の利用有無にどのような傾向があるか

- 実施していると回答した割合が**最も多かった業態はバス**であった
- **保有車両台数が多い事業者ほど、実施している**と回答した者の割合が多かった
- **長距離および宿泊を伴う運行を行う事業者において、実施している**と回答した割合が多かった

- 実施していると回答した割合が**最も多かった業態はトラック**であった
- 必ずしも**保有車両台数による傾向は見られなかった**（10~29両の事業者群が、実施していると回答した者の割合が最も多かった）
- **長距離および宿泊を伴う運行を行う事業者において、実施している**と回答した割合が多かった

- 対面点呼との使い分けはどのように行われているか

- 「**時間帯（早朝・夜間等）**で使い分けしている」と回答した者が多かった

- 「**全ての業務後点呼を自動点呼としている**」と回答した者が多かった

- 実施していない場合、その理由
- 実施している場合、実務上どのような点に苦労しているか

- 実施していない者の多くは、「**対面点呼で十分対応できている**」と感じている
- 導入時に苦労した点としては、「**コストが高い**」が最も多く挙げられた

- 実施していない者の多くは、「**対面点呼で十分対応できている**」と感じている
- 導入時に苦労した点としては、「**コストが高い**」が最も多く挙げられた

- 制度を知ったきっかけ

- 「行政機関（運輸局、運輸支局等）からの通知・案内」が多く挙げられた

- 「点呼機器メーカーからの営業」が多く挙げられた

- 実施する中で感じたメリット
- 要件を守るために、運用において工夫している点

- 「**運行管理者の業務効率化**」を挙げる者が多かった
- 工夫として、「**社内の緊急連絡先の整備**」を実施している者が多かった

- 「**運行管理者の業務効率化**」を挙げる者が多かった
- 工夫として、「**社内の緊急連絡先の整備**」を実施している者が多かった

- 以下の属性の事業者に、ヒアリングを実施した。

点呼方式	ヒアリング先				ヒアリング事項
	業態		車両台数	地域	
遠隔点呼	乗合バス	A社	約170両	北陸信越	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遠隔点呼/業務後自動点呼の導入に至ったきっかけ ✓ 運転者への教育 ✓ 緊急時の対応体制 ✓ 導入によるメリット ✓ 導入時・導入後の課題 等
	タクシー	B社	約130両	関東	
		C社	約40両	九州	
業務後自動点呼	トラック	D社	約660両	全国に拠点有	
		E社	約30両	関東	
	F社	約30両	九州		
	貸切バス	G社	約20両	関東	
		H社	約20両	近畿	
I社	10両未満	中国			

- WG#2にて各委員よりいただいたご意見について、ヒアリングにて以下の通り確認した。

ご意見

- ① 本調査の目的の一つは、遠隔点呼制度や自動点呼制度の改善点を把握することである。ヒアリングでは、運転者、運行管理者、経営者の立場ごとの意見の違いや、導入による安全確保への影響、困り事について、事業者の所感を調査してほしい。【上田委員・伊藤委員・小田切委員】
- ② 遠隔点呼や自動点呼では、点呼機器が提示する流れに沿って点呼を行うため、点呼項目の漏れを防止できる。対面点呼と比較した安全性向上の効果についてもヒアリングで聴取してほしい。【小野委員】
- ③ 遠隔点呼や自動点呼の導入による運行管理者の労働時間や選任数の削減効果についても調査してほしい。【加藤委員・小野委員】

対応方針

- ヒアリングにおいて、質問項目に以下の事項を追加した。
 - ✓ 遠隔点呼・自動点呼の導入に際し、経営者・運行管理者・運転者の立場ごとにより、意見の違いはあったか。
 - ✓ 遠隔点呼・自動点呼の実施における困り事はあるか。
 - ✓ 遠隔点呼・自動点呼の導入により、対面点呼と比較して、安全性は向上したか。
 - ✓ 遠隔点呼・自動点呼の導入により、運行管理者の労働時間や選任数の削減効果はあったか。



- WG#2にて各委員よりいただいたご意見について、ヒアリングにて以下の通り確認した。

ご意見

- ④ 遠隔点呼や自動点呼は、営業所・車庫だけでなく、事業用自動車内等でも実施できる。営業所・車庫以外での活用実態を把握してほしい。【上田委員】
- ⑤ コストが遠隔点呼制度や自動点呼制度の活用の障壁となっている。事業者の規模・業態別に導入メリットがコストを上回る条件を具体的に示せば、導入検討時の参考となるだろう。また、制度の認知拡大と利用者の増加により、機器コストの低減が期待される。パンフレットの作成に加えて、制度概要や好事例を紹介するセミナーを開催するなど周知を行ってほしい。【上田委員】

対応方針

- ヒアリングにおいて、質問項目に以下の事項を追加した。
 - ✓ 遠隔点呼・自動点呼を営業所・車庫以外で実施しているか。実施している場合、どのように体制を構築しているか／工夫しているか。
 - ✓ 遠隔点呼・自動点呼の導入に際するコストはどれほどであったか。また、そのコストを上回る効果はあったか。（例：導入による人件費削減効果が、導入にかかるコストを上回った等）



- 遠隔点呼・業務後自動点呼いずれも、**点呼業務の効率化により、運行管理者の不足を解消し、人件費削減につながる**ことがメリットとして確認された。

ヒアリング目的	ヒアリング事項	ヒアリング結果（遠隔点呼）	ヒアリング結果（業務後自動点呼）
実態としてどのように点呼を実施しているか明らかにする	導入に至ったきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 運行管理者の不足 ● 自動点呼とは異なり、遠隔点呼では運行管理者と運転者がリアルタイムでのコミュニケーションをとることができる ● 日本版ライドシェアでの活用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 運行管理者の不足
	運転者への教育	<ul style="list-style-type: none"> ● メーカー提供のマニュアルを活用した研修会等の実施 ● 独自のマニュアルの作成 ● 何度も繰り返し操作させた 	
	緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 点呼被実施場所に、運行管理者等が勤務中の場合は、対面点呼に切り替えて実施 ● 運行管理者等が不在の場合は、近隣に住む運行管理者等が出勤し、対面点呼に切り替えて実施 	
普及促進のためのアプローチ内容の検討に役立つ	導入によるメリット	<ul style="list-style-type: none"> ● 点呼業務に要する時間・点呼待ち時間の削減 ● 上記に伴う人件費の削減 	<ul style="list-style-type: none"> ● 点呼業務に要する時間・点呼待ち時間の削減 ● 上記に伴う人件費の削減 ● 点呼記録簿のデジタル化 ● 点呼項目が定まっているため、確実に点呼を遂行できることによる、安全性向上の効果 <small>【参考】業務前自動点呼については、体温・血圧測定による運転者の健康意識の向上効果を、複数事業者にて確認</small>
使いやすい制度とするための改善策検討に役立つ	導入時の課題	<ul style="list-style-type: none"> ● コストが高い ● 実施に際してのルール・要件を満たしているか判断が難しい 	
	導入後の課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 機器故障等の発生時は、対面点呼に切り替えるべく、営業所に駆けつける必要がある ● 点呼執行者呼び出しに際する待ち時間の発生 	<ul style="list-style-type: none"> ● 機器故障等の発生時は、対面点呼に切り替えるべく、営業所に駆けつける必要がある ● 運行管理者-運転者間のコミュニケーション機会の減少

- 同一事業者内遠隔点呼・業務後自動点呼の導入の工夫・効果等については、以下のご意見があった。

経営者・運行管理者・運転者の立場ごとの意見等

ご意見①関係

【E社（トラック、約30両）】

- 運行管理者の発案により、導入を決定した。経営層からは、点呼を自動で行うことに対する懸念の声があったが、運行管理者自らメーカーの説明会に足を運び、経営層に対して丁寧な説明を行うことで、理解を得ることができた。

【G社（貸切バス、約20両）】

- 経営者・運行管理者の発案により、導入を決定した。運転者からは、点呼機器の使用方法に慣れるまで反発があったが、導入から3ヶ月程度は運転者に付き添って使い方を指導し、すべての運転者が機器を使用できるようになった。使い方を理解してからは、点呼を簡潔に実施できることもあり、対面点呼よりも自動点呼を好む運転者も出てきた。

遠隔点呼・自動点呼の実施における困り事

ご意見①関係

【A社（乗合バス、約170両）、C社（タクシー、約40両）等複数事業者】

- 機器故障等発生時は、対面点呼に切り替えるべく、運行管理者等が営業所に駆けつける必要がある点は運用上の課題。遠隔点呼・自動点呼の導入により、営業所に運行管理者が不在となる時間も生まれたため、試行錯誤しながら体制を構築した。

対面点呼と比較した際の安全性の向上効果

ご意見①②関係

【F社（トラック、約30両）】

- 対面点呼の場合、法定項目を全て確認しきっていないにも関わらず、運転者が点呼終了と勘違いして退勤してしまう事象も発生していた。自動点呼では点呼項目が定まっているため、確実に点呼を遂行できるようになった。

【I社（貸切バス、10両未満）】

- （参考）業務前自動点呼の導入により、体温・血圧測定を都度実施するため、運転者の健康意識が向上した。

- 同一事業者内遠隔点呼・業務後自動点呼の導入の工夫・効果等については、以下のご意見があった。

運行管理者の労働時間や選任数の削減効果

ご意見③関係

【A社（乗合バス、約170両）】

- ・ 複数営業所のうち、主に遠隔点呼を受ける営業所の運行管理者の選任数を、**3名から2名に削減**することができた。

【E社（トラック、約30両）】

- ・ 自動点呼導入前は点呼業務に1日当たり3名×7時間程度要していたところ、導入後は1日当たり**1名×2時間程度に削減**できた。

営業所・車庫以外での実施

ご意見④関係

【B社（タクシー、約130両）】

- ・ 日本版ライドシェアに参加しており、ライドシェアドライバーが運行に使用する車両の車内で点呼できるよう、遠隔点呼を活用し、通常の運転者に対しては、対面点呼を実施している。

（営業所における運転者は、ライドシェアドライバーが約10名、その他の運転者が約180名）

導入に際しての費用

ご意見⑤関係

【A社（乗合バス、約170両）】

- ・ 遠隔点呼導入に際し要した費用は点呼機器の購入費用、無人時のセキュリティ機器設置費用等。
- ・ 維持に係るランニングコストは通信費、無人時の警備会社への委託費用等。
- ・ 上記コストと、削減見込みの人件費により試算を実施したところ、**導入2年目から黒字化する見込み。**

【G社（貸切バス、約20両）】

- ・ 自動点呼導入に際し要した費用は点呼機器の購入費用、カメラ等の購入・設置費用等。
- ・ 維持に係るランニングコストは通信費等。
- ・ 多くの運転者が運行管理者を兼ねているため、自動点呼の導入により、**受注できる運行が2割程度増加**した。導入コストを十分に上回る効果があったと判断している。

- 同一事業者内遠隔点呼・業務後自動点呼の導入後の課題に対する対応事例としては、以下が挙げられた。

緊急時の対応体制

【A社（乗合バス、約170両）】

- 機器故障等により遠隔点呼が実施できない場合は、以下の優先度で対応を実施。
 - ①遠隔点呼被実施営業所において勤務中の運行管理者等が対応し、対面点呼に切り替えて実施
 - ②日勤者不在時は、近隣に居住する運行管理者等が駆けつけ、対面点呼に切り替えて実施①は1ヶ月に1回程度、②は2～3ヶ月に1回程度発生の実績

【F社（トラック、約30両）】

- アルコール検知器・体温計等の不調により、自動点呼が実施できないケースも存在する。時間帯ごとにトラブル対応にあたる担当の運行管理者を決め、必ず1名は出勤するようにしている。

点呼執行者呼び出しに際する待ち時間への対応

【C社（タクシー、約40両）】

- 遠隔点呼実施営業所に在籍する運行管理者・補助者（10名程度）は、夜間を除き必ず1名以上が常駐するようシフトを組み、運転者の待ち時間を極力発生させないような体制を構築している。

運行管理者-運転者間のコミュニケーション機会の減少への対応

【I社（貸切バス、10両未満）】

- 自動点呼は業務前・業務後ともに実施しているものの、出庫のタイミングでは運行管理者が営業所に出勤し、自動点呼に加えて口頭でのコミュニケーションをとるようにしている。

- 同一事業者内遠隔点呼・業務後自動点呼の普及促進のための方策として、**補助事業の継続、制度の理解促進のためのツール拡充、事業者の活用事例集の作成・公表**があげられる。
- 令和7年度に制度化された、「事業者間遠隔点呼」「業務前自動点呼」の活用実態調査も行き、各点呼制度の普及促進を今後も図っていく。

現状の課題

対応方針（案）

遠隔点呼

業務後自動点呼

- 導入コストに対する懸念



- 機器導入に関する補助の継続（R8年度も予算要求中）

- 実施に際してのルール・要件を満たしているか判断が難しい



- R7年 11月公表の遠隔点呼・自動点呼制度に関する解説パンフレットの周知
<https://www.mlit.go.jp/jidosha/content/001970917.pdf>
- 運送事業者向けの遠隔点呼・自動点呼実施に係るよくある質問をまとめたFAQの作成・公表
【参考】自動点呼機器の要件についてのFAQはR7に作成・公表済
<https://www.mlit.go.jp/jidosha/content/001914318.pdf>

- 機器故障等の発生時は、対面点呼に切り替えるべく、営業所に駆けつける必要がある



- 点呼執行者呼び出しに際する待ち時間の発生



- 具体的に各事業者がどのような体制で運用しているかの事例を各業態・事業規模ごとに収集し、活用事例集を作成・公表

- 運行管理者-運転者間のコミュニケーション機会の減少



論点 遠隔点呼・自動点呼の普及促進について

今後の進め方、対応方針は適切か。

その他、普及促進にあたって有効な取組はあるか。