

遠隔点呼・自動点呼の活用・周知実態の調査について

令和8年度 第1回「運行管理高度化ワーキンググループ」

本資料の概要

- 遠隔点呼・自動点呼の活用実態を調査し、他の事業者が各点呼制度の導入・運用を検討するにあたり参考になれるよう、導入のメリットや活用にあたっての工夫点などをまとめた事例集を作成・公開する。
- 遠隔点呼・自動点呼の周知状況を調査し、周知課題を把握するとともに、事業者から寄せられる問い合わせ内容を把握することで、FAQ整備や周知促進策の検討に活用する。

本資料の構成

概要

該当ページ

これまでの検討の経緯

- ✓ 制度化された遠隔点呼・自動点呼のさらなる活用促進のため、周知・啓発を行う必要がある旨を、昨年度検討会にて確認。

P.2

遠隔点呼・自動点呼の活用・周知実態に係る調査検討の全体像

- ✓ 遠隔点呼・事業者間遠隔点呼・業務前自動点呼・業務後自動点呼を、輸送の安全確保及び運行管理業務の効率化に有効活用している事例を収集し、それら事例を他事業者が参考にできるように事例集としてとりまとめる。

P.3

①活用実態調査の目的

- ✓ アンケート・ヒアリングにおいては、同一事業者内遠隔点呼、事業者間遠隔点呼、業務後自動点呼、業務前自動点呼の実施状況、導入・運用時の障壁、導入によるメリット、運用における工夫点等を調査する。

P.4

自動点呼等の効果的な周知手法案について

- ✓ 事業者に対する周知においては、事業者が求める情報を、事業者が得やすい形式・手法で提示することが重要。

P.5-7

とりまとめる事例集のイメージ (1枚紙を作成する場合の素案)

- ✓ 事例集は、他の事業者が各点呼制度の導入・運用を検討するにあたり参考になれるよう、導入のメリットや活用にあたっての工夫点などをまとめる。

P.8

②周知実態調査の目的

- ✓ 業界・地域別に周知実態・課題・工夫点を確認し、今後の検討で活用。

P.9

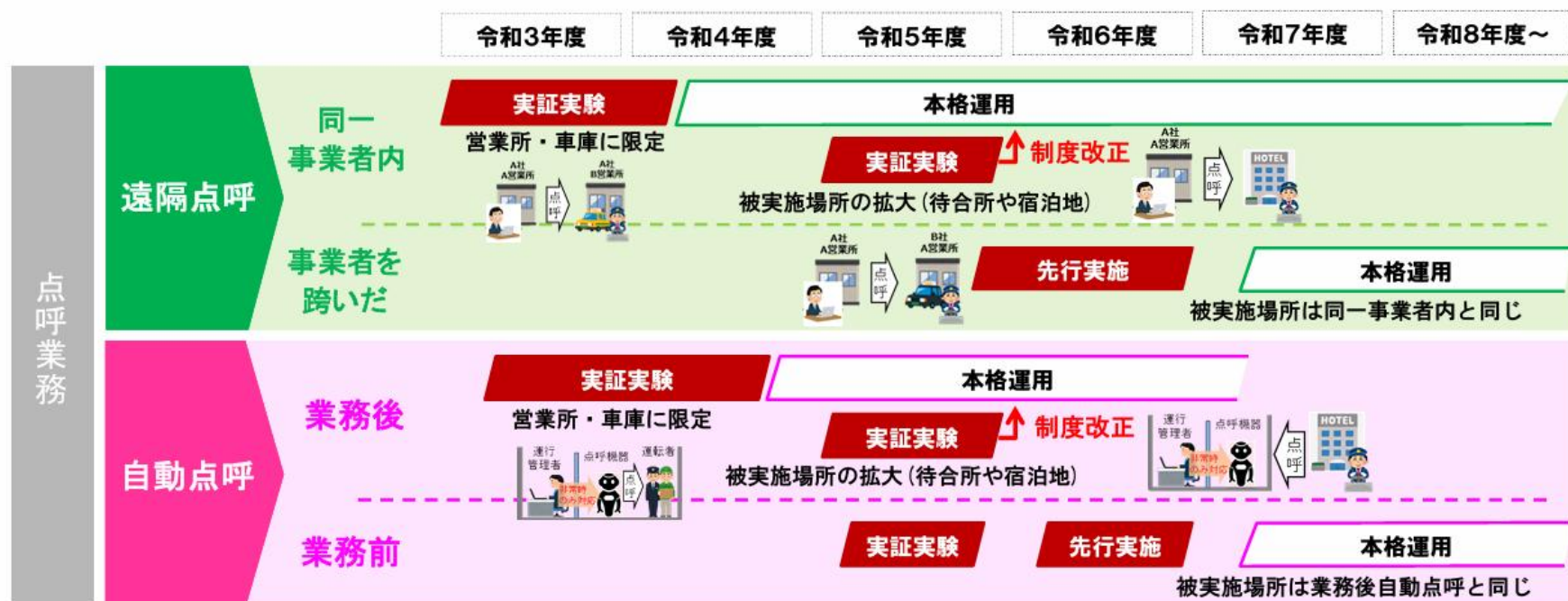
本日の論点

- ✓ とりまとめる事例集について、効果的な形式（紙資料／動画／その他）は何か。盛り込むべき記載項目はあるか。効果的な説明の手法はどのようなものが考えられるか。

P.10

これまでの検討の経緯

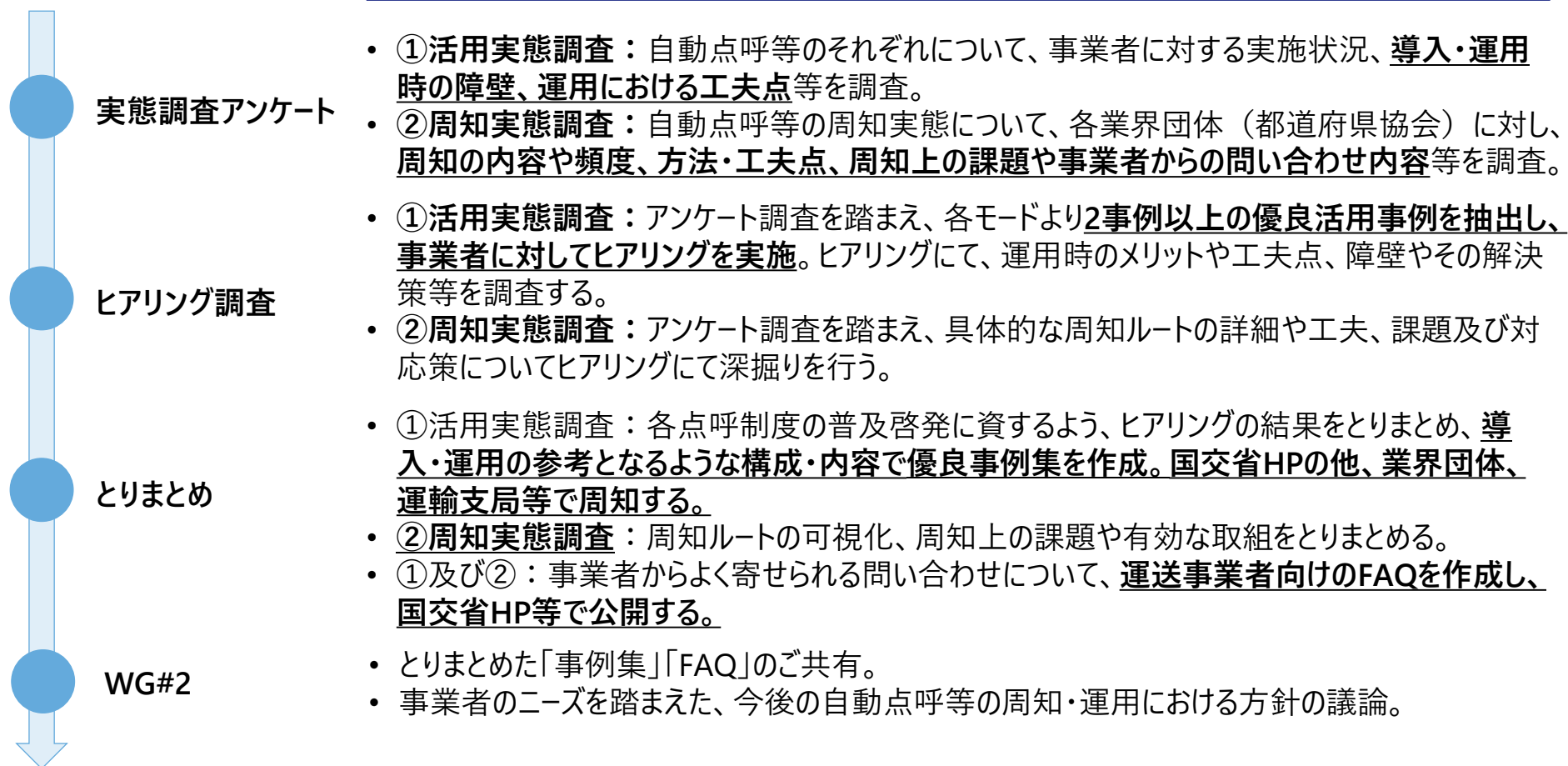
- 遠隔点呼、自動点呼についてはそれぞれ令和3年度より実証を開始し、制度化を進めてきた。
- 昨年度検討会にて、導入（届出）実績をご提示するとともに、今年度以降の取組として、「ICTを活用した点呼制度のさらなる活用促進に係る周知・啓発」を掲げ、事業者に対する導入活用事例集の作成・公開の必要性を確認した。
- 今年度は、各点呼制度の活用実態及び周知実態を調査し、優良事例集や事業者向けFAQを整備する。



遠隔点呼・自動点呼の活用・周知実態に係る調査検討の全体像

- 遠隔点呼・事業者間遠隔点呼・業務前自動点呼・業務後自動点呼（以下、自動点呼等）を、輸送の安全確保及び運行管理業務の効率化に有効活用している事例を収集し、それら事例を他事業者が参考にできるように事例集としてとりまとめる。
- 業界団体に対し周知実態に関し調査を行い、各モードにおける周知実態や課題、効果的な取組等を整理する。

実施事項



①活用実態調査の目的

- アンケート・ヒアリングにおいては、同一事業者内遠隔点呼、事業者間遠隔点呼、業務後自動点呼、業務前自動点呼の実施状況、導入・運用時の障壁、導入によるメリット、運用における工夫点等を調査する。

遠隔点呼・自動点呼に係る周知や運用実態に係るアンケート・ヒアリング方針

調査の主目的	調査内容		調査結果の使い道
各点呼制度の利用実態を把握する	各制度の利用率・活用方法	・ 遠隔点呼と自動点呼の利用傾向 ・ 事業者間遠隔点呼の実施形態 ・ 業務前自動点呼の実施形態	今後の政策検討の基礎材料とする 特に事業者間遠隔点呼・業務前自動点呼は新規調査のため、有効な活用事例を調査する
各点呼制度の導入・運用に係る改善点を把握する	導入・運用の障壁	・ 導入していない理由 ・ 導入時に不安だった点 ・ 導入時に不安だったことの解決策 ・ 実務上苦労している点	実施を後押しするための促進策の検討に活用
各点呼制度の周知施策の検討を行う	周知する内容	・ 運用において工夫している点 ・ 実施する中で感じたメリット	別途作成する事例集をはじめ、未実施事業者に働きかける内容の検討に活用

自動点呼等の効果的な周知手法案について(現時点での想定:今後要精査)

- 事業者に対する効果的な周知に関しては、事業者の欲しい情報（周知内容）を、事業者が得やすい形（情報の形式）で、事業者が得やすい手法（周知方法）で提示することが重要。

事業者に対する効果的な周知に関する考え方

1) 事業者の「欲しい情報」を提供すること



2) 事業者が情報を「得やすい形式」で提供すること



3) 事業者が得やすい手法で情報を提供すること

事業者の情報の認知状況や、分からない情報に合わせた**情報内容**の提供が重要。
(P.6)

事業者の情報収集意欲に合わせた、**情報形式**（紙資料（ポスター、リーフレット、事例集、FAQ）／動画（説明動画、事例動画、...））と、**提供手法**（HPでの掲載・支局や業界団体での掲載・はがき等での通知・セミナーや講演会の開催）を選択することが重要。（P.7）

想定するターゲット

想定するターゲット

自動点呼等を未導入の事業者

自動点呼等を認知していない/聞いたことはあるがよく知らない層

認知している層

メリット等が分からない層

メリット等を理解しているが、導入に不安のある層

【高】
自発的に
情報収集を行う層

- ・ 支局やメーカーに積極的に問い合わせる
- ・ ネット検索や展示会等への参加で情報収集を行う

【中】
容易であれば
情報収集を行う層

- ・ 自ら支局に出向くことはないが、メーカーから営業があれば確認する
- ・ ネット検索をしてすぐに出てくる情報であれば確認する
- ・ 展示会等には参加しない

【低】
関心がなく
情報収集しない層

- ・ 支局や展示会等に出向くことはない
- ・ メーカー等の営業を受けても、確認していない・覚えていない
- ・ ネット検索等もしない

自動点呼等の効果的な周知手法案について(現時点での想定:今後要精査)

- 事業者の情報の認知状況や、分からない情報に合わせた情報内容の提供が重要。
- 調査結果に基づき作成する優良事例集では、自動点呼等を未導入の事業者のうち、特に「自動点呼等の制度は認知しているが、メリット等が自社の経営に照らしわからない層」「導入に不安のある層」を対象として情報提供を行う。

優良事例集作成の方針

想定するターゲット		ターゲットが求める情報仮説		対応方針
自動点呼等を未導入の事業者	自動点呼等を認知していない/聞いたことはあるがよく知らない層	各制度の概要・利用方法	- 各点呼制度はどのようなものか？ - 各点呼制度を利用するにはどのような要件を満たす必要があるか？	昨年度「遠隔点呼・自動点呼解説パンフレット」を作成し対応。 引き続き、HP等での周知を進める。
	認知している層	メリット等が分からない層	- 実際に導入している事業者が、導入した理由（背景課題） - 導入済み事業者が感じているメリット	今年度作成する優良事例集で対応想定。 対象となる未導入事業者と、紹介する導入済み事業者が <u>共通の課題を有しており、導入により課題や不安点が解消されることを提示することで、未導入事業者の導入を後押しする。</u>
		導入・運用の障壁	- 導入済み事業者が、導入時不安だった点と対応策 - 導入後に工夫している点	

自動点呼等の効果的な周知手法案について(現時点での想定:今後要精査)

- 事業者の情報収集意欲に合わせた、情報形式（紙資料（ポスター、リーフレット、事例集、FAQ、...）／動画（説明動画、事例動画、...））と、提供手法（HPでの掲載・支局や業界団体での掲載・はがき等での通知・セミナーや講演会の開催）を選択することが重要。

事業者の情報収集意欲

意欲

具体的な行動

事業者の心理

【高】
自発的に
情報収集を行う層

- ・ 支局やメーカーに積極的に問い合わせる
- ・ ネット検索や展示会等への参加で情報収集を行う

- ・ 「運行管理」「安全性」にコストをかける必要性を感じている
- ・ 人材に余裕がある

【中】
容易であれば
情報収集を行う層

- ・ 自ら支局や展示会等に出向くことはないが、メーカーから営業があれば確認
- ・ ネット検索をしてすぐに出てくる情報であれば確認

- ・ 「運行管理」「安全性」にどの程度コストがかかるか、かけるべきかわからない
- ・ 他社がどうしているか等は気になる

【低】
関心がなく
情報収集しない層

- ・ 自ら支局や展示会等に出向くことはない
- ・ メーカー等の営業を受けても、確認していない・覚えていない
- ・ ネット検索等もしない

- ・ 「運行管理」「安全性」にコストをかける必要性を感じない
- ・ 人材に余裕がない

情報の形式

情報の周知方法

紙資料

動画

...

HP掲載

支局等
掲載

直接
通知

セミナー・
講演会

...

◎

◎

...

◎

◎

◎

◎

...

- ・ どのような情報提供をしても、一定数の確認は期待できる。
- ・ 取得する情報が多くなる層なので、「整理された、分かりやすい情報」の提供が重要となる。（各種内容・形式の情報が整理され提示されていること）

○

◎

...

○

◎

◎

○

...

- ・ 容易に到達できる情報であれば確認するため、ネット検索で出てくる「わかりやすい資料」や「動画」（特に他社事例を含む）を提供することが重要。
- ・ セミナー開催等に関心があり、かつ、都合がつかう場合にのみ参加するため、支局等必ず訪れる場所での周知も重要。

×

△

...

×

△

△

×

...

- ・ 支局等必ず訪れる場所での周知も重要だが、義務化がない限りは関心は低い。
- ・ 自ら情報収集を行うのは、自社経営に直結する（経営改善・収益向上等）場合か、規制等が強化され義務化された場合であるため、「関心のある情報」とセットで提示（例：「経営改善セミナー」の一環として、安全対策等を提示）することが重要。

とりまとめる優良事例集のイメージ(1枚紙を作成する場合の素案)

- 事例集は、他の事業者が各点呼制度の導入・運用を検討するにあたり参考にできるよう、導入のメリットや活用にあたっての工夫点などを紙資料としてとりまとめることを想定しているが、形式についてはご意見いただきたい。
- 作成した事例集は、国交省HPの他、業界団体、運輸支局等で周知することを想定している。

事例集のイメージ ※記載している文章は仮の文章であり、必ずしも国土交通省が優良と認めた内容・事例ではない

事例①

同一事業者内遠隔点呼

事業者間遠隔点呼

業務前自動点呼

業務後自動点呼

〇〇株式会社 (モード)

- ・企業概要 <https://www.nri.com/jp/index.html>
- ・代表者名 〇〇 〇〇
- ・従業員数 30名
- ・車両数 30台

会社の外観、運行管理者・社長などの写真

「事業者が読んでくれる」事例集とするため、可能な限り文字数を減らし、実際の写真等による視覚的アプローチも行う。

①導入時



発言中の写真

課題

もともとドライバーの出発時間が重なり、点呼待ちの時間が発生していたことが課題でした。

工夫点

導入時には、経営層から、点呼の自動化への懸念がありましたが、メーカー説明会などで得た情報を基に、丁寧に説明を行うことで理解を得られました。

②実施状況

実施状況

点呼機器は1台導入し、現在は業務前後併せて9割程度の点呼を自動点呼で実施しています。対面点呼も、運転者の体調に不安があるときなど、必要があればすぐに切り替えられる体制を取っています。

社内教育

ドライバー向けには導入時に、操作方法の研修や、運行管理者の立ち会いのもと自動点呼を実施するなどの工夫を行いました。

実際の使用風景

③導入後

効果

- ・ 点呼業務を効率化できたこと。点呼業務にかかる時間が、1日あたり3人×7時間→1名×2時間程度に短縮された。
- ・ 従来は紙の点呼簿に結果を記録していたが、デジタル化されたことで作業負担が減少した。点呼予定作成の時間を考慮しても、全体で作業時間の短縮につながっている。
- ・ 人件費を考慮すると、結果としてコスト削減に。
- ・ 運転者目線では、健康・安全管理の意識向上、点呼時間の短縮につながっている。

実際の使用風景

苦勞したこと

- ・ 気温により体温・血圧測定で異常が出やすくなり、混乱を招いた。課題が生じた際には、メーカーとやり取りしながら解決している。
- ・ 導入の準備の際に、かなり時間をかけて健康データ・顔認証データの登録やマニュアルの作成を行った

効果は、人手不足の解消だけでなく、可能な限り運行管理業務の質の向上に関しても記載する。

対面でのコミュニケーション機会の確保等や事故削減のための取組等の工夫点についても記載。

読者が親しみを持てるよう、事業者の生の声を掲載する

読者が自社との共通点を見いだせるよう、各社の課題や工夫点を記載する

②周知実態調査の目的

- 遠隔点呼・自動点呼に関する情報について、各業界団体から傘下事業者への周知実態は、モードや地域により異なる可能性があるため、業界団体・地域別に周知実態を調査する。
- 周知における課題を整理することで、周知停滞の要因や現場負担の大きい論点を明確化するとともに、効果的な周知手法についても確認し、今後のFAQ整備や周知促進策の検討に活用する。

遠隔点呼・自動点呼の周知実態アンケート・ヒアリング方針

調査の主目的	調査内容		調査結果の使い道
各モードにおける周知実態を把握する	周知体制・実態	・ 情報源ごとの周知媒体・頻度 ・ 業界団体別・地域別・傘下事業者への情報到達状況	国・業界団体から現場事業者までの周知経路を、モードや地域別に整理し、周知の課題把握に活用
	周知する情報の内容	・ 現在周知している具体的な情報	
周知における課題・ボトルネックを把握する	周知上の課題・改善点	・ 周知活動における課題認識・負担 ・ 事業者からの主な問い合わせ内容 ・ 事業者から見た情報のわかりやすさ ・ 情報量・周知タイミングの適切性	周知が停滞している要因や、現場負担の大きい論点を整理し、FAQ整備や周知促進策の検討に活用
効果的な周知手法・工夫を整理する	効果的な周知手法・工夫	・ 周知効果向上に向けた独自の工夫・取組事例	優良事例の横展開や、今後の周知促進策・情報発信手法の改善検討に活用

本日の論点

論点 遠隔点呼・自動点呼の活用・周知実態の調査について

とりまとめる事例集について、効果的な形式（紙資料／動画／その他）は何か。（P.5,7）

とりまとめる事例集について、盛り込むべき記載項目はあるか（P.6,8）

とりまとめる事例集について、効果的な説明の手法（1事例1ページの資料、インタビュー動画、パンフレット等）や周知方法（HP掲載、メールで展開、セミナーで説明等）はどのようなものが考えられるか。（P.5,7）

調査②について、今後、各業界団体の皆様に調査を実施させていただきます。
ご協力のほどよろしくお願いいたします。