

No.004 京成タウンバス(株)【輸送モード:バス】

「ベストマナー向上推進活動の展開で安全活動の活性化を図る」

1. 概要

企業情報

所在地	東京都葛飾区奥戸 2 丁目 6 番 10 号			創立	2000 年
年 商	10 億円	人員数	121 名	資本金	6 億円
拠点数	本社・営業所・車庫を集約した 1 拠点		車両等	52 両(うち大型 9 両、中型 37 両、小型 6 両)	
事業内容	一般乗合旅客自動車運送業、特定旅客自動車運送業、その他				
輸送品目	一般路線運行のほか、特定旅客の運送業等				
取引先	一般旅客				

組織的安全マネジメントの特長

以前から該社で実施されていたベストマナー向上（BMK）推進活動を京成グループの統一活動として運用し、安全運転、接客、服装などの総合的な観点で、社員が切磋琢磨する運動となっている。
収集・統計されたヒヤリハットや事故事例は、バイク、社内事故等のケース別に分類してまとめ、手帳サイズの「ヒヤリハット事例集・事故事例集」を作成し、コンプライアンスカードと併せて運転士に配布されている。
班活動は重要な要素となっており、会社⇄班長⇄班員の相互の情報伝達、ボトムアップなどが実施され、これまでに、交差点の見通しが悪くなっている原因となる樹木の伐採や交差点をスムーズに曲がるための対向車線の停止線位置の後退などの多くの提案が上げられている。

調査者所見

創業当初の段階で、新しく新規採用した人という資源と京成バスの作り上げてきた手順やシステムがうまく融合されている。また、人の顔が見える規模であることから、乗客向きの新しい取り組みをすぐに取り入れることが出来、要望も出やすい社内文化となっており、社長自ら各運転士に添乗指導と個別の面談を行うなど、シンプルな経営が安定した経営への基幹となり、結果的に大きな事故を起こさない体質を醸成している。
社長自身も運行管理者講習で講義を通じ、どのように若手に技能、安全意識を継承していくか日々腐心しており、社員の安全第一の意識も高く感じた。時代の要請もあつてか、運転士の安定を望む感覚に会社の文化が適切にマッチしているといえるのではないかな。

調査情報

調査日	2009 年 6 月 23 日	訪問先	本社(奥戸営業所)
対応者	代表取締役社長、業部業務課長、営業所長		

(注) 企業情報等の内容は調査日を基準日とした内容である

2. 会社の概要、創業からの成長経過

平成 12 年に京成電鉄の別会社が直営で管理する体制となり、京成タウンバス（株）も京成電鉄の奥戸営業所から設立された。

京成タウンバス(株)の創立に当たって、一部役員は京成電鉄より招き、運転者は約 40 名新採用され、当時京成バス（株）よりも安い賃金で雇用する採用が行われた。

新採用された運転士は、京成バスが作り上げてきた品質、安全のノウハウを継承するための約 1 カ月の実車訓練を経て、平成 13 年から車両台数 36 両で営業運転が開始された。

その後、経済は価格破壊の現象や自転車利用者が増える傾向が生じ、バス利用者が対前年で減少傾向を迎えるようになり、経営が苦しくなっていく中、乗車賃を上げるが、逆に利用者は遠ざかっていく結果となり、経営に関して苦難の時代を迎えた。

平成 14 年には乗合バスが規制緩和され、業界として一層厳しい局面を迎える中、他社との対抗、共同などを取捨選択することにより、事業の展開が図られていった。

足立区の日立自動車交通(株)のコミュニティバスから乗合バスへの展開時や、また三郷のトラック事業者からバス事業への展開に伴い、共同運行を開始するなどの経営戦略を図ることにより現在の 52 両体制に至っている。

特に負債の多い会社は分社化される中、品質、安全の質を向上させていくことにより、「安全」と「接遇」を基本とした概ね順調な経営を維持している。

3. トップの考え方

現在の社長、営業所長ともに京成バスから来られ、営業所長はバス運転士の経験もあり、それらの経験を活かした事業運営が実施されている。

営業活動の一環として「駅すばあと」との情報交換などを行っているが、それらの営業活動は思っていたよりも労力が費やされている状況である。

該会社としてもお客様への情報提供サービスの工夫を実施したいと考えており、今後は、バスでの所要時間やロケーション情報などをリアルタイムで提供することも検討している。

社長自身が、運行管理者受験講習の講師として招かれ、講義しており、運行管理者の資格を取得することももちろん重要ではあるが、それ取得するまでの過程が重要であると考えている。またそれら技能の継承をどのようにうまく実施していくかを常日頃の課題としている。

交通安全運動やアイドリング・ストップ運動、燃料節約キャンペーン、エコドライブ推進運動など、様々な運動を統合・発展させ、更には、地域の皆様方のすべての人の安心を目指した会社として、しっかりした体制を整備し、実践していくことを目指している。

4. 組織的安全マネジメントへの取り組み

A) トップのコミットメントと行動

ポイント	CL 区分※
◆社長自ら、バスに乗車して通勤し、安全運転等の運行状況を確認している。	A 1、D 4

※CL 項目とは、組織的安全マネジメントチェックリストの項目である。項目の内容については、後掲「7. 組織的安全マネジメント チェックリスト項目（案）」参照。

- ・各運転士との面談に重要性を置いている。
- ・社長は無事故表彰や点呼立会い時などに各運転者に直接、安全運行の大切さを説いている。また、全員が集まった時や各社員との対面時に安全の必要性を常に説いている。
- ・社長も 2 日に 1 回はバスに乗車して通勤するようにして、安全運転等の運行状況を確認している。

B) マネジメントシステム等

ポイント	CL 区分
◆BMK(ベストマナー向上)推進活動が京成グループの一員として展開され、安全運転、接客、服装などの総合的な観点で、社員が切磋琢磨する運動となっている。	B 1、C 1 C 2、C 4
◆重点項目は、添乗指導と個別の面談である。	B 1、C 1 C 2

【人事・マネジメント関連について】

- ・運転技能などのスキル・技術の若手への継承が重要である。
- ・BMK(ベストマナー向上)推進活動が京成グループの一員として展開されている。
- ・以前から該社ではベストマナー向上活動は行われていたが、8 年前から京成グループの統一活動として運用している。
- ・BMK とは、安全運転、接客、服装などの総合的な観点で、社員が切磋琢磨する運動となっている。
- ・重点項目としては、添乗指導と個別の面談(人の顔が見える規模であり、小まめに実施ができる。)である。
- ・自発的に運行管理者の資格を目指す者もあり、会社も補助している
- ・社長が運行管理者講習の講師として招かれて講義している。
- ・運転者の平均年齢は 44 才位であり、大体 20 才代から勤務している。

【安全に関する費用について】

- ・平成 20 年度の輸送の安全に関する費用は約 45 万円であった。

- ・内訳としては、バックアイ・カメラ、デジタコ導入費用や社員への研修費用などである。
- ・今年度も引続き、バックアイ・カメラやサイドアンダーミラーの導入費用、社員研修費用を予算に上げている。
- ・デジタコは平成 18 年から導入を開始している。
- ・また、同時期にバックアイ・カメラの導入も始めている。
- ・安全機器を導入するまでは、無事故表彰のみであったが、安全機器を導入し、運転者の評価も行っている。
- ・デジタコ、ドラレコなどの活用方法の向上を図りたいと考えている。

C) 教育訓練制度

ポイント	CL 区分
◆研修の後には、受講者にアンケートを取り、要望等のアンケート結果は次の研修の見直しに利用している。	C 1、C 2 C 3
◆デジタコの運行記録結果に関する違反報告書(デジタコに判定機能とプリントアウトが可能)を本人に提示し、その対策について記述させている。	C 2

【採用・新人研修関連について】

- ・運転者の募集はハローワークなどを通じ採用しており、平成 19 年まで退職者もいたが、平成 20 年度からは殆ど退職者はいない。
- ・安全運転と接客が必要な要素となるが、これができない人はやめる傾向にある。
- ・以前、給与面から退職して別会社にいったが、また戻ってきた運転者もあり、待遇については他社と比較しても劣ることはないと思う。
- ・地域に密着した企業でもあることから、京成に努めたいと希望する女性運転者の応募もある。
- ・現在女性運転者は 6 名いる。
- ・トップとして、入社式に安全運行と接客の重要性を説いている。
- ・飲酒運転の対策のため、日常におけるアルコールへの注意や健康管理にも注意するよう指示している。
- ・また、全国に約 3,000 両を保有する国内大手である京成グループの一員としての誇りを持ち、常日頃の業務やマナーにも留意するよう呼びかけている。

【乗務員の研修等について】

- ・平成 20 年度は下記の研修が実施された。
 - ・運転士実務研修(上期 9 回、下期 4 回)
 - ・新人運転士研修(上期 3 回、下期 3 回)
 - ・運行管理者実務研修 5 回
- ・運転士研修は 2 日間に分けて実施し、全運転者が 2 年に 1 回受講し、適性診断の受診、

経営トップからの講話、接客サービス研修、KYT、バリア・フリー体験学習などの内容となっている。

- ・新人運転士研修は、バス運転士としての基本技術の習得を目的に、実車実習を中心に約 5 週間の研修が行われる。
- ・運行管理者実務研修では、コンプライアンスの重要性、点呼執行手順の実技、苦情処理の取得、事故処理の取得などの輸送の安全意識の向上を図る研修が行われている。
- ・研修の後には、受講者にアンケートを取り、要望等のアンケート結果は次の研修の見直しに利用している。
- ・運転にクセがある傾向の人はおり、約 1/4～1/3 の割合と思われる。
- ・そのような運転者には、適性診断結果を見せて本人に納得させている。
- ・また、デジタコの活用例として、運行記録結果に関する違反報告書(デジタコに判定機能とプリントアウトが可能)を本人に提示し、その対策について記述させている。
- ・表彰制度としては無事故表彰が行われている。

D) 現場管理

ポイント	CL 区分
◆収集、統計されたヒヤリハットや事故事例は、ケース(バイク、社内事故等)別に分類してまとめ、規則と共に手帳サイズの「ヒヤリハット事例集・事故事例集」を作成し、運転者に配布されている。	B 3、C 3 D 1
◆組合はないため、班活動は重要な要素となっており、走行環境における改善提案も活発に出されている。	C 4、C 5 D 7、D 9

【日常業務等について】

- ・社内の清掃はパート 1 名と運転者が出発前・帰庫時に行っている。
- ・運転者の 2 名も月に 1 回日勤にして、自分の受け持ち車両と他のバスの清掃も行うようにローテーションを組んでおり、その手当ても付けている。
- ・車両のランプ交換などは、運転者自身で行っている。
- ・アルコールチェックも点呼時に必ず実施し、その実施状況も映像で記録している。
- ・点呼時には、運転免許証が期限切れか否かを判別する装置を設備し、それによる確認を行っている。
- ・ヒヤリハットの導入については、他事業者のものを参考に該社用にアレンジして現在の運用に至っている。
- ・該社の指定様式を作成し、それに記入されたものが安全担当箇所につながっている。
- ・収集、統計されたヒヤリハットや事故事例は、バイク、社内事故等のケース別に分類してまとめ、社内規則と共に手帳サイズの「ヒヤリハット事例集・事故事例集」を作成し、が運転者に配布されている。
- ・また、運転士にはポケットサイズの「乗務員必携」も配布されている。

- ・車両整備は、京成バスに委託している。

【小集団活動について】

- ・小集団活動としては、7つの班に分けて、班長を選任している。
- ・以前は、班会議にて運転者から運行ダイヤが運転乗務する上で厳しいなどの意見が出て、交番ペースを緩やかにしたり、余裕を持たせる勤務体系にするなどの改善策を講じたが、現在は残業代が少なくなっているところばす運転者の話しも聞いている。
- ・各班が月に1回、会議室や車庫で会議を行っているが、全員が集まらない時もあり苦慮している。
- ・組合はないため、班活動は重要な要素となっており、会社⇄班長⇄班員の相互の情報伝達、ボトムアップなどが実施されている。
- ・BMK活動を活発化するため、チェックシートによる評価を行い、班別に上位3者を表彰している。
- ・また、班活動では走行環境における改善提案も出されている。
- ・これまでは、交差点の見通しが悪くなっている原因となる樹木の伐採や交差点をスムーズに曲がるための対向車線の停止線位置の後退などの多くの提案が上げられている。

【情報や会議、外部との連携について】

- ・昔はグループ会社が集まって研修をしていたが、時期・費用等の関係から現在は各社独自で研修を行っている。
- ・スチュワーデス養成者による接客サービスの研修を行ったこともある。
- ・4年前にはヤマト運輸による事故防止に関する研修をしてもらったこともある。
- ・しかし、最近は外部から講師を招いて研修することはあまりない。
- ・一同に運転者が集まらないケースもあり、採算的に合わないこともあるため。
- ・研修では東京バス協会のビデオを活用した研修等を行っている。
- ・適性診断を受診させているが、実情と大体合っており参考にしている。
- ・事故惹起者には、NASVAの特定診断を受講させている。

5. 顧客や取引先等との関係

バス運行の安全確保のために、グループ会社の担当者と一緒に同乗して安全運行の評価が実施されており、該社のバス利用者からモニターを応募し、バス運行業務の評価を実施してもらう制度も運用している。

バス停留所の清掃活動も BMK 活動の一環として実施されており、高齢者のためのイスの設置の検討も、地元との協議を行いながら進められている。

交差点で見通しが悪くなっている木の伐採や、公道と構内の出入口付近にあった横断歩道(信号)の位置を遠くに変更してもらうなど、市等に年に数件提示される活動が行われ、協力してもらった事例もある。

また、道路の轍に雨がたまり水跳ねを防止するために補修依頼を行うなど、バス運行の品質・安全性について、地域と共に常日頃から向上する活動が行われている。

6. 安全に関する実績データ

事故は有責事故も無責事故もカウントして統計されており、過去の有責事故件数は下記のとおり。

2006 年度	25 件
2007 年度	31 件
2008 年度	27 件

また、10 万 km 当りの事故件数は、

2007 年度	1.28 件/10 万 km
2008 年度	1.28 件/10 万 km

2008 年度の有責事故件数 27 件のうち、車内事故が 27 件(26%)、人身事故 5 件(19%)、後退事故 5 件(19%)が著しく多く発生しており、今年度の目標は、前年度と同じ 25 件と設定している。

「車内事故・人身事故防止策」としては、急ブレーキ、急発進の防止、特に高齢者の乗車時は座席に着席するまで発進しない。降車の際はバスが停車するまで席を立たない等、車内マイクを活用した事故防止が図られている。

また、「車庫内後退事故（4 件）」の再発防止策としては、後退時は必ず格納誘導者の合図に従い、後方安全の再確認をしてから後退するなどの事故防止が図られている。

今年度は、現時点で昨年度よりも減少傾向にあり、これらの事故集計結果は、全社員が見れるように事務所や控え室などに掲示している。

マニュアル車よりもオートマチック車の方が腰痛は生じにくい傾向があり、毎年 2, 3 両の新車が導入されている。

労災事故では、通勤途上でのケガや食料を買い物に行った時に足を滑らせて転倒したケガやお客様に殴られたなどの内容となっており、近隣からの通勤については、車通勤は許可しているが、当人の安全を配慮して、二輪車での通勤は原則禁止としている。

7. 組織的安全マネジメント チェックリスト自己評価結果

区分		項目		評価
A	トップのコミットメントと行動	A 1	行動見本（現場巡回）	ウ
		A 2	経費予算配分	ウ
		A 3	賞罰制度	ウ
B	マネジメントシステム	B 1	理念・行動指針	イ
		B 2	マネジメントサイクル	イ
		B 3	情報管理のしくみ（安全の実績・情報）	ア
		B 4	人員配置と異動	ウ
		B 5	管理者育成	ウ
		B 6	協力業者管理（関連会社等）	ウ
		B 7	お客様の評価	ウ
C	教育訓練制度	C 1	採用・新人教育	イ
		C 2	運転スキル、作業スキル訓練	イ
		C 3	事故分析、再発防止教育	ウ
		C 4	K Y T、ヒヤリハット	イ
		C 5	小集団活動（班活動）	イ
D	現場管理	D 1	ルールの順守	イ
		D 2	日常点検・整備	ウ
		D 3	整理、整頓、洗車、清掃	イ
		D 4	現場巡回指導（街頭指導）	ウ
		D 5	点呼・朝礼	ウ
		D 6	身だしなみ、服装	ウ
		D 7	挨拶、返事、報告	ウ
		D 8	時間管理、生活管理	イ
		D 9	協力意識	ウ

※組織的安全マネジメントのチェックリスト（詳細）は、国土交通政策研究所のホームページから入手可能。検索エンジンで「国土交通政策研究所」と入力。“●研究会・アドバイザー会議等”のページにある“運輸企業のための組織的安全マネジメント手法に関する調査”「第3回アドバイザー会議資料（平成21年3月17日）資料3」の郵送調査票参照。



写真 1
車庫風景



写真 2
点呼場所
アルコール検知器
免許証期限確認装置



写真 3
デジタコ 事務所端末機器

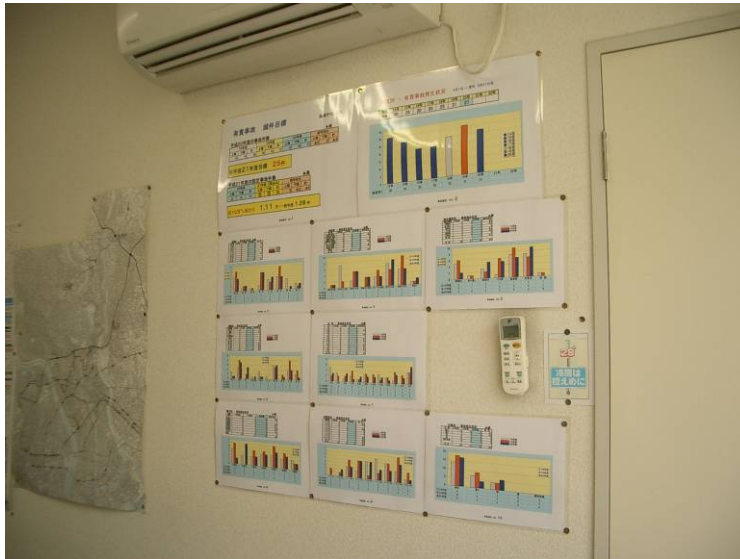


写真 4
事務所内
事故件数統計 掲示風景



写真 5
事務所内
事故統計及び事故多发地点の
掲示風景



写真 6
運転者休憩室
事故統計及び事故多发地点の
掲示風景

帳票類 1：添乗査察用紙事故内容報告書（おもて）

添乗査察用紙

添乗日	平成 27 年 6 月 2 日 (火) 天候(晴)	添乗者	
区 間	乗 車 タウンバス車庫	運転士	
	降 車 新小岩駅	車 号	
時 刻	乗車 9 時 10 分 (遅れ 分) 早発 (分)		
	降車 9 時 30 分 (遅れ 2 分) 早発 (分)		

1	始発時：「御乗車ありがとうございます。このバスは〇〇行きです。」	有(✓)無()
2	お客様が運賃を支払った時：「ありがとうございます。」	有(✓)無()
3	終点到着する時：「御乗車ありがとうございました。〇〇終点です。」	有(✓)無()
4	お忘れ物の無いように、ご注意ください。」	有(✓)無()
5	運行中：「左に曲がります。」「右に曲がります。」	有()無(✓)
6	始発時：「本日の乗務員は〇〇〇〇です。安全運転に努めてまいります。」	有(✓)無()
7	終点時：「本日の乗務員は〇〇〇〇でした。またの御乗車(ご利用)をお待ちしております。」	有(✓)無()
8	降車ブザーの対応：「はい、次とまります。」	有(✓)無()
9	バス停を通過する際：「〇〇通過します。」	有(✓)無()
10	「切・悪路の通過をする際：「揺れますからご注意ください。」	有(✓)無()
10	マイクの音量……(良) 否 (※否の場合には、適切な指導を実施すること)	

評価は、5(特に良い)、4(良い)、3(普通)、2(やや悪い)、1(悪い)にて記入、得点は評価×重みで算出(満点50点)

No.	項 目	重み	評価	得点	備 考
	運転操作	1	✓	5	静か 滑らか その他 乱暴 急発進 急ブレーキ 急ハンドル その他
	運転マナー・安全関心	3	✓	15	指差呼称有り 指差あり 呼称有り 「曲がります」等一声あり その他 安全確認無(指差呼称) ドアの開閉不適切 割り込み運転 他車を圧迫 挙手行為あり その他 「ありがとうございます」あり「感謝用語」あり「顔を向けての対応あり 適宜適切な対応 その他
	接客態度	3	✓	15	無言 無愛想 不適切な対応 その他
	案 内	2	4	8	行き先案内あり「次止まります」マイク放送あり 停留所案内あり 忘れ物注意喚起あり その他 案内なし 案内あるが聞こえない その他
	その他(全体的な印象)	1	5	5	清潔感ある整正された服装などを含めて、全体的な印象良 見苦しい服装 ヒゲ 頭髪 装飾品などを含めて、全体的な印象不良
合 計				48	

特記事項(必ず記入)

乗客注意感謝用語等の呼称も30、全体的な印象もよい

【注意】 添乗評価の「運転操作」のみ5(特に良い)を普通とし、減点法とする。(不明の場合はお問合わせください)

--	--	--

京成タウンバス株式会社

平成20年度 第 回 乗務員研修

研修を終えて

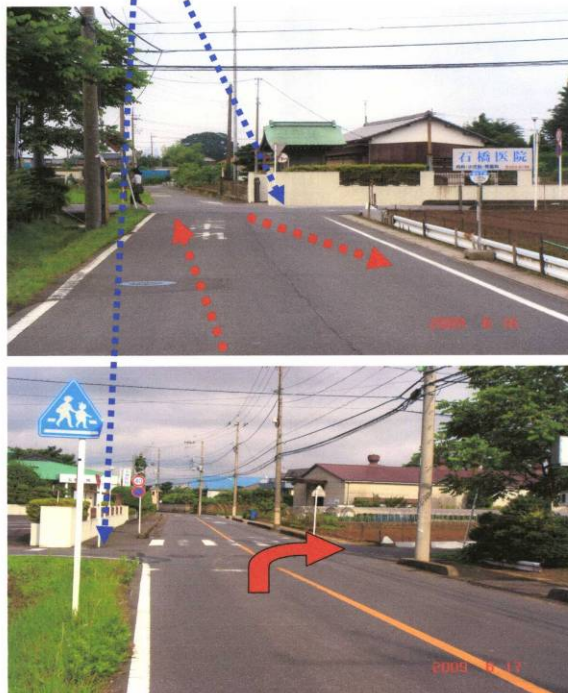
平成 21 年	月	日	営業所	奥戸(営)	氏 名
1. BMKのビデオを見ての感想及び今後の対応					
2. 高齢者模擬体験のビデオを見て今後の対応について					
3. 接客・接遇について今後の取り組み					
4. エコドライブを考えて今までの対応、今後の対応					
5. 危険予知の説明を聞いて今後の対応					
6. 研修を終えて今後どのような研修が望ましいか、具体的に					
7. ヒヤリ・ハットについて(自分の過去の危険と思った状況・箇所)					

金02 三郷線

マイスカイ交通、京成タウンバス

ミラーの設置

栄5丁目バス停『三郷方向路上での交叉が困難』



郷01 戸ヶ崎循環線

京成タウンバス

停止線を下げる

香取神社東交差点 『2m位下げる』

