

No.015 株式会社春日部観光バス 【輸送モード:バス】

「エコドライブ活動・安全活動を実践し、観光事業を通して地域社会の発展に貢献する」

1. 概要

企業情報

所在地	埼玉県春日部市大場 1315-8		創立	2000年	
年商	3.4億円	人員数	27名	資本金	14,000万円
拠点数	本社及び千葉営業所、東京営業所の計3拠点	車両等	25両 (大型11両、中型5両、小型9両)		
事業内容	一般貸切旅客自動車運送事業、旅行業他				
輸送品目	貸切旅客の運送業等				
取引先	旅行会社、地元の学校、企業他				

組織的安全マネジメントの特長

<p>社長と運転者との輸送の安全に関する意見交換会の実施。1日最低1回は運転者の顔を見て声を掛けたいという意志により、早朝や遅い帰庫時でも社長自身が点呼を行う時もある。また殆ど毎日車庫を巡回し車両を確認している。</p>
<p>官庁の監査結果に対し誠実な対応を行うとともに、労務管理の改善対策として新たに導入した移動式洗車機や自家給油設備が、経費削減効果の相乗効果を生み出している。</p>
<p>運転者全員の方向性、考え方を1つにまとめ、同じ目標に向かっていくことが大事と考え、ドライバー同士のコミュニケーションに重点を置き、配車担当者が集まれるように練配を工夫し、月1回のグループ討議を行っている。</p>

調査者所見

<p>貸借対照表をホームページにて公開する等、非常に誠実な経営スタンスである。更には、同じ道路を走るドライバー向けに春日部に由来のある人気アニメキャラクターを使用したステッカーを貼ることにより、なごみを与えつつ、エコドライブのアピールをしており、ステークホルダーを意識した経営となっている。</p> <p>お客様に乗車した際にシートベルトの着用をお願いするDVDを自社の社員が作成し、社員旅行会ではお互いにバスの運転操作についての批評会になるなど、社員の日常の安全・品質向上へのスキルの高さが伺える。</p> <p>職場でも楽しく1日を過ごしたいとの考えから、働きやすい環境作りを目指しているトップの社員への労務管理上やメンタル面の気遣い、誠実に取り組む姿勢が社員1人1人に浸透することで安全を追求する体質を醸成している。</p>

調査情報

調査日	2009年7月16日	訪問先	本社(車庫)
対応者	代表取締役		

(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

昭和 63 年に(有)東武興業観光サービスとして設立し、レンタカー事業を開始。平成 3 年に境レンタカーを買収した。平成 11 年頃から事業の売上げが減収したことから平成 12 年にレンタカー事業を廃業し、(株)春日部観光バスとして観光バス事業を開始した。

会長が元々飲食業を運営し、宴会などのための送迎のためのマイクロバスを購入して運行した経緯があり、それが貸切りバスに発展した背景となっている。平成 16～18 年頃には景気回復に伴い、資金の借入れによって車両を追加していった。

業務について年配の方は知人を通し依頼を頂くという場合が多かったが、ホームページを通じて依頼を頂くケースも増えている。現在は旅行会社等を通さずに、直接、顧客からの依頼による収入が全体の半分程度であり、合宿や野球等の試合、イベント時の送迎などの用途で受託している。

業務受託のために入札に応募するが、入札時に他の地域から使用年数の多い車両で、低額で応札する事業者もある。貸切り事業は厳しい業界となっているが、堅実経営のもと、現在まで観光事業を通して、エコドライブ運動など地域の発展を目指した事業が展開されている。

3. トップの考え方

安全と経営の両立を目指しており、輸送の安全の確保が事業の根幹であることを認識し、輸送の安全に関する「計画の策定、実行、チェック、改善」を絶えず行い、社員も一丸となって絶えず輸送の安全の向上に努めている。

社長は会長と以前から面識があり、平成 3 年から該社に務め、平成 9 年に社長に就任した。また、保険の代理店での勤務経験もあったことから、事故の怖さを経験しており、事故ゼロを目指して、社長自ら安全対策に取り組んでいる。

デジタコの本格的な運用はこれからであるが、点数の悪い箇所については運転者に見せて、社長自身から注意、指導している。山道などでは回転数を高くなる傾向があることから、仮に点数が悪い場合でも運行経路を考慮した評価を行うようにしている。

1 日最低 1 回、運転者の顔を見て声を掛けたいと考えており、本社ではなく車庫に居るように心がけ、早朝や夜遅い帰庫時でも社長自身で点呼を行う時もある。車両にも気をつけており、日常、時間の許す限り、車両周りを見て点検している。

社長は、ロータリークラブ等での地域活動も行っており、地元とのつながりから、地元の経営者の方々を目標として「まじめにやること」「嫌なことから先にやること」を信条としている。社員にも常日頃から指導しており、職場でも、楽しく 1 日を過ごしたいと考えており、働きやすい環境作りを目指している。

□経営の理念等についてはホームページに記載

<http://www.kasukabe.co.jp/pc/contents23.html>

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 項目※
◆社長と運転者との輸送の安全に関する意見交換会の実施。1日最低1回は運転者の顔を見て声を掛けたいという意志により、早朝や遅い帰庫時でも社長自身が点呼を行う時もある。また殆ど毎日車庫を巡回し車両を確認している。	A 1、B 7
◆社長自身も2種免許を所有しており、車庫への回送時などに運転したり、現場の直接の情報収集のために運転を務める時もある。	A 1、B 7
◆大手バス会社や白ナンバーのバス運転経験者が運転者として採用されてきているため、全員の方向性、考え方を1つにまとめることに専念した。	A 1、B 1、C 2

※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「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」参照。

- ・社長自身も2種免許を所有しており、車庫への回送時などに運転したり、現場の直接の情報収集のために運転を務める時もある。
- ・社長と運転者との輸送の安全に関する意見交換会の実施。
- ・1日最低1回は運転者の顔を見て声を掛けたいという意志により、早朝や遅い帰庫時でも社長自身が点呼を行う時もある。
- ・殆ど毎日車庫を巡回し車両を確認している。
- ・お客様とのコミュニケーションのために、出発帰着時に立ち会うこともある。
- ・貸切り事業であることから走行経路は変わるが、道路状況も良くなっており、安全上のリスクは減ったが、冬季の雪道などの走行には気を使っている。
- ・クレヨン号は、自動車メーカーからも勧められ、キャラクターをバスに採用した。目立つことにより、運転者の意識改革につながる相乗効果も出ており、役立っている。
- ・大手バス会社や白ナンバーのバス運転経験者が運転者として採用されてきているため、全員の方向性、考え方を1つにまとめることに専念した。
- ・また、それと同時に茨城県のトラック事業者の話聞き、平成18年からグリーン経営の認証取得に取り組んだ。
- ・グリーン経営は燃費を良くすると同時に、安全に対する効果もある。
- ・中小零細事業として、社員への伝達、指導がしやすいメリットを十分に活用したいと考えている。
- ・特に運転者のメンタル面に注意しており、運行途中で車両をこすった等の連絡が入ってもその場では怒らないようにしている。
- ・心配ごとは、事故の間接的な要因にもなり、日頃、運転者の心配ごとを取り除いてあげたいと考えている。
- ・自分の経営に対する戒めと考え決算書（貸貸対照表）をホームページ上で公開している。

B) マネジメントシステム

ポイント	CL 項目
◆官庁の監査結果に対し誠実な対応を行うとともに、労務管理の改善対策として新たに導入した移動式洗車機や自家給油設備が、経費削減効果の相乗効果を生み出している。	B 1、D 8
◆旅行会の時には、バスの運転操作について、クラッチ操作が良くない等の意見が出るなど、運転操作の批評会にもなっている。	B 7、C 2

【人事・マネジメント関連について】

- ・平成 19 年千葉への営業所の新規開設に伴い、国土交通省の監査を受けた。
- ・その際、労務管理の面で指摘を受けて改善書を提出し、労働時間の短縮化を図るために昨年、移動式洗車機を導入した。
- ・また、自家給油設備も設置した。
- ・これらの設備導入により、洗車のために遠回りする走行距離がなくなり、燃料消費の減少などの経費削減の相乗効果も発生している。
- ・関東一円が運行業務の主な範囲となっており、余分な燃料を積む必要がないことも燃費向上に効果が出ている。
- ・賞罰制度については、何処までを罰の対象とするか等の基準を設けることが難しいと考えており、現在は制度として運用していない。
- ・運転者の給料は、固定給（約 40%）と歩合給（約 60%）で構成されている。
- ・車両操配時には、なるべくワークシェアを考慮して配車し、社員定着率も高める配慮もしている。
- ・平成 18 年にコンプライアンス上の問題で、辞めてもらった人が 1 名いた。
- ・運転者の平均年齢は約 40 才である。
- ・忘年会や新年会、旅行会を日程の許す範囲で行っている。
- ・忘年会等では、バスの運転操作について、クラッチ操作が良くない等の意見が出るなど、運転操作の批評会にもなっている。

【安全に関する費用について】

- ・2006 年にデジタルタコグラフを導入した。
- ・デジタコと ETC の機能が一緒になった装置は 1 台当たり 30 万円位かかっている。
- ・最近クレマーが多くなってきており、クレームがあった際に当該運転者に事情を聞いてみるが、当人の都合の良いことしか話さない心理があり、実際のことはなかなか分からないのが実情であり、その対応に苦慮している。
- ・このため、ドラレコではなくビデオによる録画をしたいと考えている。
- ・安全に対する効果的な資金の投入方法について、現在検討している。

C) 教育訓練制度

ポイント	CL 項目
◆運行管理者は現在 4 名いるが、今後は全員の取得を目指している。	C 2、B 1
◆運転者同士のコミュニケーションが大事であり、全員が同じ目標に向かっていくことが大事である。	C 2 B 1、D 9

【採用・新人研修関連について】

- ・既にバスの運転経験者で、紹介されて採用されるケースが多い。
- ・新入社員には、「春日部観光の友」という冊子を渡し、車の点検、お客様への挨拶、運行時の注意事項等についての指導を行っている。
- ・また、新入社員の運転車両に社長自ら車両に同乗し、指導を行っている。

【乗務員の研修等について】

- ・社長、安全マネジメント責任者が運行管理者とともに実施する研修が年 1 回実施されている。
- ・法令、技術等に関する教育が実施されている。
- ・運行管理者は現在 4 名おり、今後全員の取得を目指している。
- ・車両をこすった場合は、車庫の奥で自前で修理しており、修理時は当該運転者も一緒に補修作業を行うようにしている。
- ・車両をこすっても当該運転者が報告せずに、翌日の運転者から報告を受ける時もある。
- ・小さな事故であっても、それが大きな事故につながるため、事故惹起者には十分な指導を考えている。
- ・運転者同士のコミュニケーションが大事であり、全員が同じ目標に向かっていくことが大事と考えている。
- ・グループ討議では意見を全く云わない者もあり、これらの者が活発に意見が出るように積極的な活動を行いたいと考えている。
- ・大手事業者であれば費用を掛けて外部講師を招き、研修することはできるが、中小の事業者で実施するのはなかなか難しいのが現実である。
- ・このため、協会等で中小向けの講習を実施して頂けると有り難いと考えている。

D) 現場管理

ポイント	CL 項目
◆運転者全員の方向性、考え方を1つにまとめ、同じ目標に向かっていることが大事と考え、ドライバー同士のコミュニケーションに重点を置き、配車担当者が集まれるように繰配を工夫し、月1回のグループ討議を行っている。	D 8、C 5

【日常業務等について】

- ・朝の出庫は早く、新宿を6:00に出発する等の運行もあり、帰庫も夜遅い時間になることもある。
- ・運行を終えると、デジタコデータをパソコンに取り込み、速やかに内容を確認できるようにしている。
- ・各グループで目標を設定し、活動している。
- ・各個人でも毎月個人目標を掲げている。
- ・バス業界では、車内事故が多い傾向のため、どうしても重点目標から外すことはできない。
- ・ヒヤリハットについては、今後、事例集等の資料を作成したいと考えている。
- ・また、今後、危険マップの作成も検討している。

【小集団活動について】

- ・現在、A～Cの3グループに分かれており、1グループ6名で構成されている。
- ・グループ討議では、国土交通省からの通達事項や日常における安全関係などについて討議されており、通達・社内の必要な情報については事務所等にも掲示している。
- ・班長は、ドライバーへの指導的立場の位置付けで選任され、各グループのリーダーとなっている。

【情報や会議、外部との連携について】

- ・年2回、社長と運転者との輸送の安全に関する意見交換会が実施されている。
- ・全員集まったの会議は、時間が合わないため、なかなか実施できていないのが実情である。
- ・このため、配車担当者が、グループで集まれるように繰配を工夫して、月1回のグループ討議を行っている。

5. 顧客や取引先との関係

社長はロータリークラブ、商工会等での活動を通じて、外部からも運転者等に関する情報を入手しており、それに基づいた教育、指導も実施されている。

また、大手バス会社からの代行運行を受託する時もあり、社長自ら運転者を務めて現場からの直接の情報の獲得を図っている。

エコドライブ推進のため、停車中にエンジンを止めて環境にやさしい活動をしているとお客様に説明しても、他のバスは停車中にエンジンを掛けてクーラーを動かしているケースも見受けられ、利用者から理解して頂けないコメント等も頂いており、説明に苦慮するケースもある。

大きなイベント・アミューズメント施設等には、エコドライブ推進のための乗務員の休憩室等の設備も積極的に導入して欲しいと考えている。

6. 安全に関する実績データ

【交通事故発生率】

年	事故件数(件)	走行距離(km)	交通事故発生率(計/10万km)
平成20年	0	1,246,919	0
平成19年	3	1,372,707	0.22
平成18年	0	953,614	0

計算式：事故件数÷走行距離×10万km

※平成19年度の事故は、Uターン時にポールに接触した事故、
車庫内の物置に接触した事故等の車両のこすり事故の3件である。

相手のいる場合で、費用を保険処理したものを事故としてカウントしている。

保険処理が多いものに、高速道路で飛び石が窓に当たるケースが多く、車検に通を通すための修理費用に苦慮している。

昔、バス走行時、前に一般車両が割り込み、急ブレーキを掛けた時に年配の女性がシートベルトを締めておらず、車内で転倒する事故があった。

シートベルトの着用を呼びかけてもなかなか実施してくれないのが実情であり、このため、今年3月からは、お客様が乗車した際にシートベルトの着用をお願いするDVDを自社で作成した。DVDの内容は、グリーン経営認証を受けてのエコドライブの推進のほか、ゴミの分別、自己回収のお願いなどに関する内容も含まれている。

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	イ
		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	ア
		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	ア
		B 5	管理者育成	イ
		B 6	協力業者管理（関連会社等）	－
		B 7	お客様の評価	イ
C	教育訓練制度	C 1	採用・新人教育	ア
		C 2	運転スキル、作業スキル訓練	ア
		C 3	事故分析、再発防止教育	ウ
		C 4	KYT、ヒヤリハット	ア
		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	ア
		D 3	整理、整頓、洗車、清掃	イ
		D 4	現場巡回指導（街頭指導）	ア
		D 5	点呼・朝礼	イ
		D 6	身だしなみ、服装	イ
		D 7	挨拶、返事、報告	イ
		D 8	時間管理、生活管理	イ
		D 9	協力意識	イ

※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
ハイブリッドバス(1)



写真2
車庫風景
ハイブリッドバス(2)



写真3
移動式洗車機

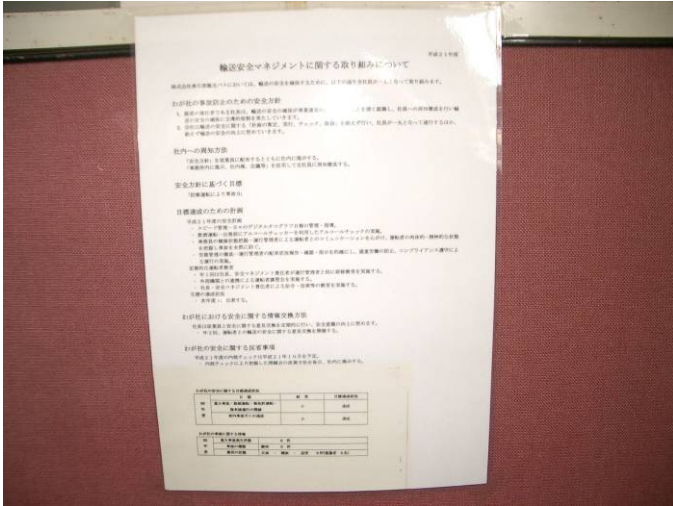


写真4
事務所内掲示風景(1)
輸送安全マネジメントへの
取り組みについて

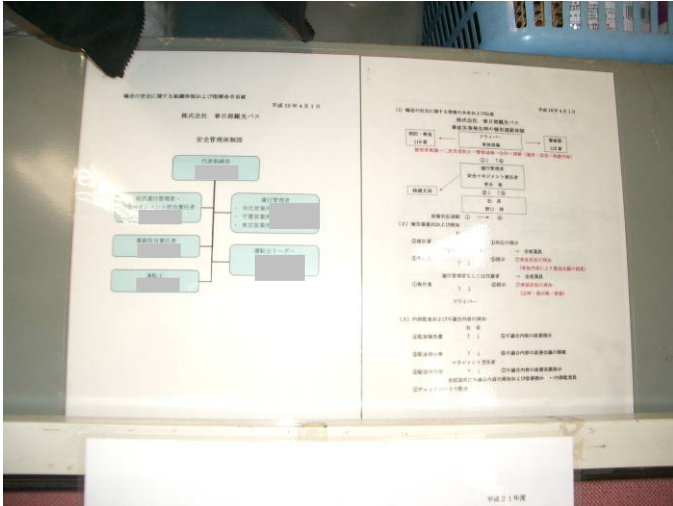


写真5
事務所掲示風景(2)
安全管理体制図等



写真6
事務所掲示風景(3)
グループメンバー表

帳票類：お客様への車内案内 DVD



2009年4月14日
職長 谷津田和彦

車内案内DVDビデオの配布について

この度、車内案内用のDVDビデオを作製しましたので各車両に配布します。内容は簡単な注意事項とエコドライブについての案内です。このビデオを上映する時でも、必ずマイクを持ってあいさつ及び車内案内をして下さい。また、ビデオにはBGMが入っていますが、必要に応じて使い、不要の場合はボリュームを絞ってお使いください。

使い方

最初から最後まで流す場合

- ① DVDをプレーヤーに入れる
- ② 読み込みが終わるとメニュー画面が出ますので本体もしくはリモコンの再生ボタンを押して下さい。
 - ◇ 案内及び注意の映像が24分間流れます。
- ③ BGMが不用の時はボリュームを下げて下さい。
- ④ 「必ずシートベルトをお締めください」の画面が20分間表示され、その後終了します。
- ⑤ メニュー画面に戻ったらイジェクトボタンを押してDVDを取り出します。
- ⑥ ケースにしまい元の場所に大事に保管して下さい。

「シートベルトをお締め下さい」の画面のみを流す場合

- ① DVDをプレーヤーに入れる。
- ② 読み込みが終わり、メニュー画面が出たらリモコンで「シートベルトをお締め下さい」のシーンを選択して決定ボタンを押して下さい。
- ③ 「シートベルトをお締め下さい」の画面が20分間表示されます。(BGMは入っていません)
 - ◇ 一度停車して再出発するときに使うと便利です。
 - ◇ 一時停止ボタンを押して使用しても便利だと思います。
- ④ メニュー画面に戻ったらイジェクトボタンを押してDVDを取り出します。
- ⑤ ケースにしまい元の場所に大事に保管して下さい。

内容

- ① 本日は春日部観光をご利用いただきまして誠にありがとうございます。
- ② お客様にお願い
- ③ 走行中は事故防止のため止むを得ず急ハンドルや急ブレーキを使用することがございます。必ずシートベルトをお締め頂きますようお願いいたします。
- ④ シートベルトの着用は法令で定められています。必ずお守り下さい。
- ⑤ 走行中は危険防止のため窓はお開けにならないようお願いいたします。
- ⑥ 車内の温度が不快の場合は乗務員までお申し付け下さい。
- ⑦ 皆様のお座席にはコップ受けと荷物掛けがございます。お間違えの無い様お使い下さい。
- ⑧ お座席の灰皿には火災防止のため、吸殻以外のゴミはお入れにならないようお願いいたします。
- ⑨ リクライニングシートをお使いの際は後ろの方に一声お掛け頂き、静かにご使用下さい。
- ⑩ 車内で出たゴミは分別、自己回収にご協力下さい。
- ⑪ 貴重品の管理は各自様でお願いいたします。
- ⑫ 弊社ではグリーン経営認証を取得し、環境問題に取り組んでおります。
- ⑬ 停車中のアイドリングストップ、一般道 60Km/h以下走行、高速道 100Km/h以下走行、エンジンの低回転走行 等
- ⑭ 皆様にはご不便をお掛けすることと思いますが、ご理解の上ご協力をお願いいたします。
- ⑮ なお、ご不明な点がございましたら乗務員までお気軽にお申し付け下さい。
- ⑯ (株)春日部観光バス
- ⑰ シートベルトをお締め下さい(20分)

使用上の注意

記録面は指紋や、傷を付けない様にして下さい。
このDVDは紫外線に弱いので、直射日光の当たらない場所に保管して下さい。
分かり易いところに保管して下さい。

以上