

No.017 株江ノ電バス横浜 【輸送モード:バス】

「事故やクレームに対して、徹底した原因分析及び再発防止対策の検討を行うことで、安全・快適運行の追求を図る」

1. 概要

企業情報

所在地	神奈川県藤沢市片瀬海岸1丁目8番16号			創立	2007年
年商	27億7千万円	人員数	237名 (内乗務員202名)	資本金	5000万円
拠点数	本社及び鎌倉営業所、横浜営業所、大船案内所、戸塚案内所の計5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	一般路線運行のほか、特定旅客の運送業等				
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	一般旅客他				

組織的安全マネジメントの特長

<p>有責事故については、今年度から「事故分析表」を活用した徹底した事故原因分析、再発防止対策の検討を、運転者とその管理者に行わせている。</p>
<p>安全・快適運行の追求運動に関する行動計画を策定し、安全標語の作成、お客様投函用はがきの運用、各種研修等の具体的な施策をスケジュールに沿って実施することとしている。</p>
<p>社内の人間とは違った視点を取り入れるため、外部機関による添乗調査を、乗務員1人あたり、年4回程度実施している。乗務員には、いつ何処で実施されるかについては伝えないが、評価項目は知らせている。</p>

調査者所見

<p>安全の確保のため、乗務員への抜き打ちの添乗指導、ドラレコを活用した事故防止教育等に加え、安全標語の作成、お客様投函用はがきの運用など、様々なことに着手されている。事故やクレームに対しても、真摯に向き合い、社内で徹底した原因分析及び再発防止対策の検討を行うことで、安全・快適運行を追求していこうとする姿勢が感じられた。</p> <p>また、きめ細かな教育計画の整備、各種会議の確実な運営、記録の保存等、組織として健全な姿を追求されていることも、安全風土を醸成する上でポイントとなっていると感じた。</p>
--

調査情報

調査日	2009年7月24日	訪問先	鎌倉営業所
対応者	代表取締役社長、常務取締役、業務部長、鎌倉営業所長、江ノ島電鉄自動車部長、江ノ島電鉄業務課長		

(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

1927年（昭和2年）江ノ島電気鉄道株式会社が鉄道事業に先立ち、辻堂地区で乗合自動車業を開業したが、翌年に東京電燈より鉄道事業継承したことを契機に、乗合自動車業が廃止された。

1931年（昭和6年）、競合関係にあった鎌倉江ノ島乗合自動車商会より江ノ島・鎌倉間の営業権を譲り受け、バス事業を再開した。その後路線網を拡大し、オレンジバスの愛称で呼ばれるようになったが、太平洋戦争の勃発を機にバス業界にも暗雲がたちこめ、1944年（昭和19年）には神奈川中央乗合自動車（現・神奈川中央交通）に路線を譲渡し、路線バス事業から撤退した。

その後、1949年（昭和24年）、再び、神奈川中央乗合自動車から路線を譲受し、路線バス事業を再開した。以後、湘南地区及び横浜市西南地区に住む人々の足として、また、当地へ訪れる観光客の足として、バス事業は、鉄道会社から総合的な観光運輸会社への発展を目指す江ノ島電鉄(株)の基幹事業に定着した。

1998年（平成10年）8月に江ノ電バス(株)（現・(株)江ノ電バス藤沢）が設立され、江ノ島電鉄(株)は藤沢営業所の路線の運行を同社に委託し、2002年（平成14年）7月には、手広営業所の路線の運行も委託した。

2007年（平成19年）6月1日に(株)江ノ電バス横浜が設立され、同年12月1日には、鎌倉・横浜営業所のバス事業を江ノ島電鉄(株)から(株)江ノ電バス横浜へ譲渡された。

現在、江ノ電本社内に事務所を置き、バス運営の事務部門を各バス会社より受託する体制が執られており、(株)江ノ電バス横浜は、江ノ島電鉄(株)自動車部、(株)江ノ電バス藤沢とともに江ノ電バスグループとして安全・品質の向上が図られている。

安全・品質に関しては、平成12年頃から乗務員未経験者の採用が増えたこともあり、事故がなかなか減らず、また、社会からの要請もあるので、積極的に取り組んでいる。その取り組みは、ドラレコの全車導入（平成18年度）などのハード面、賃金体系の改定（平成19年10月）による定着率の上昇を目指すソフト面の施策など、多岐に及ぶ。昨年度には、人員不足が解消したこともあり、より乗務員への教育に重点を置くことが出来るようになり、今後より一層安全・快適なバス運行の提供を目指している。

### 3. トップの考え方

バス事業は、公共交通機関として、地域の人々の生活を支え、また観光客の移動手段としての役割も果たすなど、いろいろな社会的責任を持っている。このため、バス運転士は、輸送部門の第一線で会社の代表者としてお客様と接しなければならない立場として、一人でも多くのお客様が気持ちよく利用できるように日々努力する気持ちが必要である。また、お客様に満足されるサービスを提供することがバス事業の務めであり、誠意を持って対応することが大切であり、それがバス運転士の道でもあると考えている。

理想とするバス運転士の道を究めるには、「心」、「技」、「体」の全てが理想に近づかなければならず、常に向上心を持ち、運転の知識・技能を習得・実践し、健康があって、はじめて気力が満ちあふれ、お客様を目的地まで安全・快適にお送りするサービスが実践できると考えている。この考えは、江ノ電バスグループの共通認識でもある。

現在、湘南地区と横浜市西南地区に 200km あまりの路線網を構築し、生活あるいは観光の足として年間 2,600 万人のお客様に利用して頂いており、より利便性の高い交通機関に育成するために、新型車両への代替えをはじめ積極的な取り組みを図っている。

また社長は、かつて江ノ島電鉄(株)の労務担当を務めた経緯もあり、組合は会社の経営、事業の存続に理解があり、協力的と考えている。組合活動は、小さなものは各営業所単位で行われ、大きな活動については本社で実施されているが、昭和 46 年以降ストライキは行われていない。

□経営の理念等についてはホームページに記載

<http://www.enoden.co.jp/bus/effort.htm>

#### 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※
◆本社と現場が一丸となって、お客様からの御意見を拝聴しながら、車両事故、接客事故撲滅を目標とし、江ノ電バスグループの一員として、安全、快適なバス運行の実践を目指している。	A 1、B 1
◆各運動期間に重点を置いた街頭、添乗指導と、現業を重視した教育を実施し、教育指針に則り少人数教育、外部研修の積極的な参加、職場への展開活用など計画的な教育を実施している。	A 1、C 2 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。

- ・お客様に安心して御乗車して頂き、心地よい接客サービスを提供する会社を目指し、安全・迅速・快適・低廉な輸送サービスの展開を図っている。
- ・本年度は、本社と現場が一丸となって、お客様からの御意見を拝聴しながら、車両事故、接客事故撲滅を目標とし、江ノ電バスグループ(江ノ島電鉄(株)自動車部、江ノ電バス藤沢、江ノ電バス横浜)の一員として、安全、快適なバス運行の実践を目指している。
- ・輸送の安全に関する基本方針として、「安全の確保が最も重要であるという意識を徹底すること」「規程の遵守は安全の要件であるという意識を徹底すること」「連絡体制を確立し必要な情報を伝達、共有すること」の3項目を全員が周知し、安全の確保を確立させることが重要である。
- ・その上で良質なサービスの提供に努めるための行動計画として、下記の計画を立てている。
  - ・安全運行
    - グループ全体として有責重大事故「ゼロ」と事故撲滅を目標に乗務員自らの安全行動を点呼時に申告させ、発進時を含む車内人身事故の防止と安全運行の風土の定着化を図る。
  - ・接客サービス
    - お客様の立場に立ったサービスを提供できる乗務員の育成を目指し、外部講師による接客サービスの教習を実施し、グループ全体で接客事故絶滅に向け取り組む。
  - ・飲酒運転の撲滅
    - 点呼、講習会等で各自一人ひとりが自覚を持つ。
  - ・従業員教育
    - 各運動期間に重点を置いた街頭、添乗指導と現業を重視した教育を実施し、教育指針に則り少人数教育、外部研修の積極的な参加、職場への展開活用など計画的な教育を実施する。
- ・春の交通安全運動、年末年始輸送安全総点検運動や車内事故防止キャンペーンなどの他、安全・快適運行の追求運動を年間通じて実施し、輸送の安全性の向上を図る。

- ・従業員表彰規程を定めており、表彰の基準としては運転無事故 1 年間、3 年間、6 年間、9 年間、12 年間、12 年間、15 年間、20 年間と設定し、表彰金、表彰状を乗務員に手渡している。

## B) マネジメントシステム等

ポイント	CL 区分
◆安全・快適運行の追求運動に関する行動計画を策定し、安全標語の作成、お客様投函用はがきの運用、各種研修等の具体的な施策をスケジュールに沿って実施することとしている。	B 1、B 2
◆情報の水平展開を図るため、輸送安全推進会議、苦情分科会等に江ノ島電鉄(株)の自動車部も会議に出席している。	B 3

### 【人事・マネジメント関連について】

- ・平成 12 年頃から、乗務員未経験者の採用が増えてきた。採用に応募する者はバスの乗務員に定時勤務的な楽なイメージも持っていたようであったが、実際には、早番、遅番などがあり、イメージと異なり辞めていった者も多かった。
- ・賃金の高いところに出て行ってしまうケースもあり、ひどい時期には離職率 20～30%ということもあった。
- ・このため、平成 19 年 10 月から離職率を下げるために、江ノ電バスの賃金ベースを上げたが、これにより人件費が約 1 億円増額となり、経営的には厳しくなった。

### 【各種会議や情報管理について】

- ・会議としては、下記の会議が開催されている。
  - ・輸送安全推進会議(旧 事故防止分科会)が毎月 1 回  
本社主任以上、各社業務部長、営業所長、助役、運行主任。主任運転士が出席し、前月発生した事故内容、分析結果、経過報告、再発防止策について報告を行い、会議出席者により、その内容等について協議し決定される。  
この会議終了後、業務研究会も開催され担当助役以下、教習方針等について打合せが行われる。
  - ・苦情分科会が毎月 1 回  
本社主任以上、各社業務部長、営業所長、助役、運行主任。主任運転士が出席し、前月発生した事案について、苦情内容を協議し判定を行う（判定については苦情分科会規程に基づき行う）。判定に基づき再発防止対策を協議し決定される。
  - ・所長会議（予決算）が毎月 1 回  
本社主任以上、各社業務部長、営業所長、助役が出席し、年次予算設定の下、前月の収支について、各営業所より報告し改善等が検討される。
- ・江ノ電グループ全体として下記会議の開催されている。

- ・ 運転事故防止委員会が四季の運動開催に合わせて開催  
社長が委員長となり、課長以上が出席し、四季の安全運動に取り組む際の内容について推進事項を決定する。
- ・ 情報の水平展開を図るため、上記輸送安全推進会議、苦情分科会等に江ノ島電鉄(株)の自動車部も会議に出席している。
- ・ 安全・快適運行の追求運動に関する行動計画を策定し、安全標語の作成、お客様投函用はがきの運用、各種研修等の具体的な施策をスケジュールに沿って実施することとしている。

【安全に関する費用について】

- ・ 昨年度は、安全に関わる設備、車両の改善(代替え含む)、事故・苦情対象者への教育等などに合計約 6 億 8,000 万円を投じた。
- ・ その内訳は、下記のとおり。
  - ・ 車両の改善(車両代替 20 両含む)452,640 千円
  - ・ 事故対策関係の改善(各種安全運動時及び事故・苦情対象者の教習)1,669 千円
  - ・ 設備関係の改善 225,756 千円
- ・ 今年度も輸送の安全性向上を目的に各種工事等(新車購入、乗務員の安全運転教育や運賃収受機の IC 設備など安全装置に関わる費用)として、490,506 千円を予算計上している。

C) 教育訓練制度

ポイント	CL 区分
◆定年になった優秀な乗務員を指導教官に選任し、現在、指導教官 2 名が専属で、乗務員を指導しており、事故惹起者へのアフターフォローも行っている。	C 1、C 2 C 3
◆社内の人間とは違った視点を取り入れるため、外部機関による添乗調査を、乗務員 1 人あたり、年 4 回程度実施している。乗務員には、いつ何処で実施されるかについては伝えないが、評価項目は知らせている。	C 2、C 3
◆有責事故については、今年度から「事故分析表」を活用した徹底した事故原因分析、再発防止対策の検討を、運転者とその管理者に行わせている。	C 3

【採用・新人研修関連について】

- ・ 該社の主任が作成した「初任運転士教育」のマニュアル等に従った座学が 3 日間あり、その後 8 日間の実技研修が行われる。
- ・ 座学では、主に服務規程(社則)、日常点検、安全運転に関する基本的事項、事業用自動車の構造上の特性、事故防止に関する留意事項、KYT 等についての内容が教えられる。
- ・ 実技研修では、整備関係から車両のオーバーハングと内輪差、防衛運転、接客接遇等に関して構内及び路上教習が 7 日間に渡り実施され、最後に路上検定が実施される。

### 【乗務員の研修等について】

- ・小田急グループの一員として、共通項目については小田急グループの階層別及び個別研修を受けており、バス乗務員等の研修は主に自社独自の社内研修を実施している。
- ・運行管理者に対しては、江ノ島電鉄(株)自動車部が点呼方法や日報類などの書類の管理、点検についての指導を実施している。
- ・乗務員に対しては、外部委託の添乗指導員及び運行管理者が添乗シートを活用した添乗及び添乗結果に基づく指導のほか、事故発生者に対して同類事故の防止を図る指導が毎月実施されている。
- ・社内の人間とは違った視点を取り入れるため、外部機関による添乗調査を、乗務員 1 人あたり、年 4 回程度実施している。
- ・乗務員には、いつ何処で実施されるかについては伝えないが、評価項目は知らせている。
- ・現在、この添乗指導を減点採点による人事考課により、賃金に反映したいと考えている。
- ・運行管理者が乗務員に対して、各季節の全国交通安全運動実施項目に基づき安全運動講習会を実施している。
- ・また、警察署から講師を招き、県下の事故発生状況、並びに車内事故防止などに関する乗務員への指導も行っている。
- ・このほか、乗務員に対して健康管理の重要性と事故との係わり、飲酒についての個別指導を実施している。
- ・乗務員のランクは、大きく「一般乗務員」と「主任運転士」に分かれる。
- ・主任運転士となるには、運行係(車両繰配)を担当したり、助役の補佐を行い、昇格試験に受からなければいけない。
- ・ヒヤリハットは各営業所が管理しており、主にドラレコの映像を活用している。
- ・ドライブレコーダーは、平成 19 年 3 月までに全車両に設置した。
- ・ドライブレコーダーのデータに基づき、ヒヤリマップを作成、掲示している。
- ・お客様からの苦情に基づき、苦情マップも作成し掲示している。
- ・ドラレコの解析用に 2 台のパソコンを設備した。
- ・乗務後に乗務員から、ドラレコの警報が作動した時の大体の時間と場所を報告させている。
- ・問題のあった場合は、点呼時に当該ドライバーに映像を見せて指導している。
- ・乗務員も自由にドラレコの映像が見られるように、点呼場所の横にもパソコンを設置している。
- ・有責事故については、今年度から「事故分析表」を活用した徹底した事故原因分析、再発防止対策の検討を、運転者とその管理者に行わせている。
- ・事故発生時は、事故報告書、事故分析表及び事故教習指導表を作成し、江ノ島電鉄(株)自動車部長まで回覧される。
- ・定年になった優秀な乗務員を指導教官に選任し、現在、指導教官 2 名が専属で、乗務員を指導しており、事故惹起者へのアフターフォローも行っている。
- ・指導教官は、新人研修も担当している。

#### D) 現場管理

ポイント	CL 区分
◆各営業所における点呼方法や日報類などの書類整備状況についての点検や、乗務員指導方法などについてヒアリングを行う内部監査が、総務部によって実施されている。	D 1、D 4

##### 【日常業務等について】

- ・基本的には 9:00～17:00 であるが、2 交替制の勤務も実施している。
- ・早朝からの安全統括管理者他による職場巡視が毎月、各営業所で実施されている。
- ・江ノ島電鉄(株)自動車部及び運行管理者による交通ルールなどに関する街頭指導が乗務員に対して実施されている。
- ・街頭指導は、以前は毎月であったが、現在は四半期ごとの実施となっている。
- ・各営業所における点呼方法や日報類などの書類整備状況についての点検や、乗務員指導方法などについてヒアリングを行う内部監査が、総務部によって実施されている。
- ・(株)江ノ電バス横浜では、鎌倉の整備工場が指定工場として認定を受けている。
- ・整備工場は従業員 7 名、検査員 3 名が所属している。

##### 【小集団活動について】

- ・小集団活動については、乗務員を 5 班に分けることを検討しているが、具体的な活動については模索中である。
- ・主任運転士には、他の運転者への指導や事務所におけるリーダー的立場、小集団活動の要の役目になってもらうことを考えているが、組合との調整も必要であることから徐々に小集団行動と並行して進めていきたいと考えている。

## 5. 顧客や取引先等との関係

地域住民からのお礼のコメント、苦情等の内容については、苦情分科会等で報告され討議されている。また、江ノ島電鉄(株)自動車部から電話・メール・FAX等により返事を出している。

今年からは、ハガキによるお客様の御意見、苦情を拝聴するため、試験的に何台かのバスを選定し、車内に投函用ハガキを設置することを考えている。

## 6. 安全に関する実績データ

平成12年頃からトラックやバスの運転経験のない者が乗務員として入社する傾向が増えてきたが、運行経路は狭く、曲がりくねっている箇所もあるため、事故の発生リスクは多く、実際には、報告されている他に、軽微な事故も多数発生しているのではと疑念が生じた。

これにより、今までの各営業所からの事故報告件数に疑問を抱き、洗い出しを行うことが必要と考え、2008年度からは全ての事故を報告するように指示した。

よって、2008年度は、事故件数が前年度より倍増する結果となり、神奈川県内のバス6事業者による6社会議でも該社の事故報告件数は多いとの意見も受けているが、事故も苦情件数も、生の数字を掲示して、社員の資質向上効果を図ることにした。

2 営業所の合計の事故件数は、下記のとおりである。

年	事故件数(件)	走行距離	交通事故発生率
2007年度	129	10.8 百万 km	1.19 件/10 万 km
2008年度	206	11.1 百万 km	1.86 件/10 万 km

計算式：事故件数÷走行距離×10 万 km

2009年度は調査時点においては同じような状況ではあるが、被害事故が多い傾向となっている。

被害事故としては、バスの追い越し時に車両を擦られた等の事故である。

今年度からお客様の安全の確保を図るための「安全・快適運行の追求」として、旅客自動車運送事業安全管理規程を遂行するための具体的な行動計画の立案を進めている。

## 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）	イ
		A 2	経費予算配分	ウ
		A 3	賞罰制度	イ
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	ウ
		B 3	情報管理のしくみ（安全の実績・情報）	イ
		B 4	人員配置と異動	イ
		B 5	管理者育成	イ
		B 6	協力業者管理（関連会社等）	ウ
		B 7	お客様の評価	イ
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	KYT、ヒヤリハット	ウ
		C 5	小集団活動（班活動）	ア
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	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	ア

※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  
黄色のラインは歩行者用通路の設定



写真2  
整備工場風景



写真3  
点呼場所風景



平成21年6月分 事故発生状況

1件目	2件目	3件目	4件目	5件目	6件目
公田小学校入口交差点で渋滞停車中に後方より右折しようとした自家用車が自車を誤りバス右側面に接触してそのまま逃走する	小宮ヶ谷新バス停先で空間十字路交差点の渋滞停車中に後継車が居残り運転により後バンパーに追突する	船島団地入口バス停手前で時間調整の為、停車する際に自車を誤り左側のフェンスに後バンパーを接触させる	舞岡台公園前バス停に向い営業運行中交差点でより自家用車が一時停止させ進入しフェンス部に衝突する	戸塚駅出口信号待ち時途中バスが信号機より進出し交差点に進入する	住基駅前を急傾斜に向い団地中に向い自家用車が居残り運転でフェンスを越え右側面に正面衝突する
物件(被害)	物件(被害)	物件	物件(被害)	物件(被害)	物件(被害)
4月 加害 被害 8件 0件	5月 加害 被害 4件 6件	6月 加害 被害 1件 5件	平成21年度の行動目標は有責重大事故「ゼロ」・車両事故の撲滅と掲げられていますが、今月も加害事故がゼロ件に出来ず残念な結果です。		

写真7  
事務所掲示風景  
6月分事故発生状況

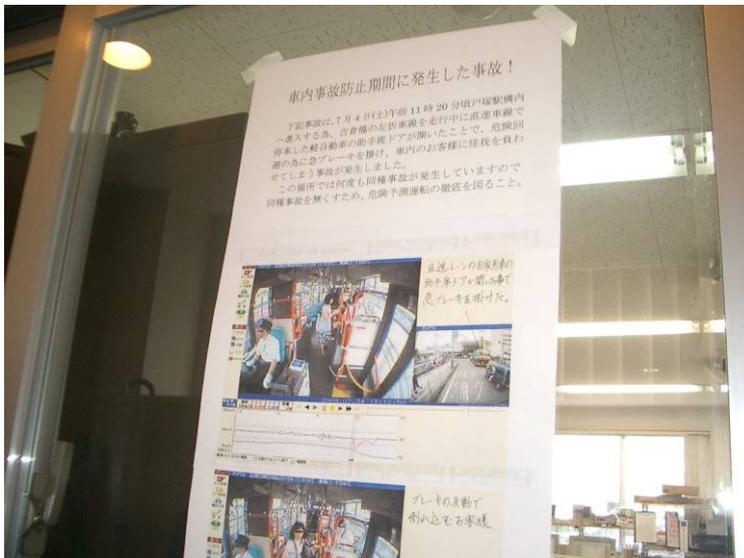


写真8  
事務所掲示風景  
車内事故の掲示

写真9  
事務所掲示風景  
事故情報

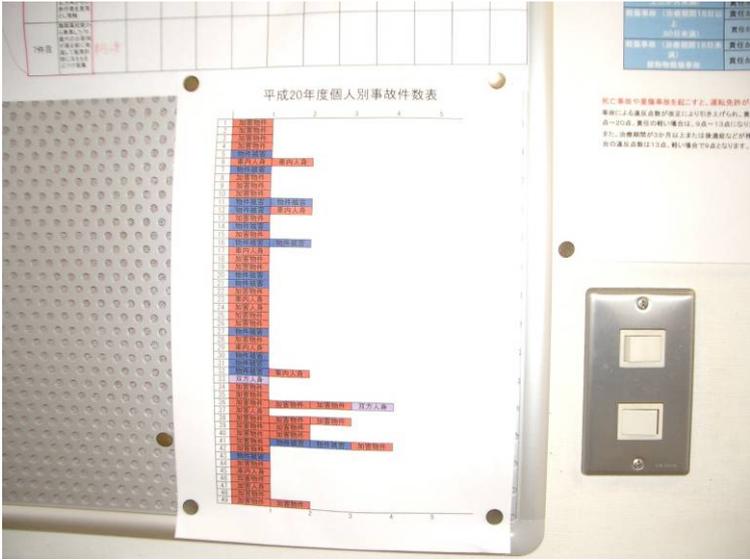


写真10  
事務所掲示風景  
個人別事故数表



写真11  
事務所掲示風景  
ドライブレコーダーの記録  
に基づくヒヤリマップ

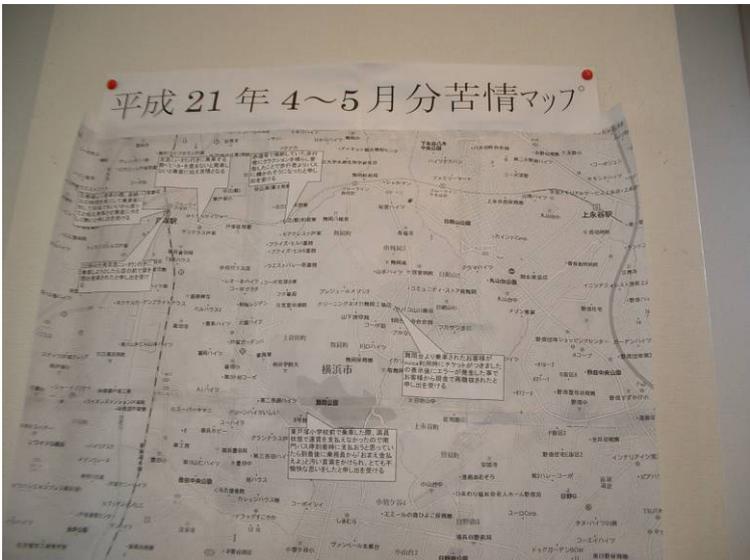


写真12  
事務所掲示風景  
苦情マップ

帳票類1：添乗シート（チェックリスト）

30

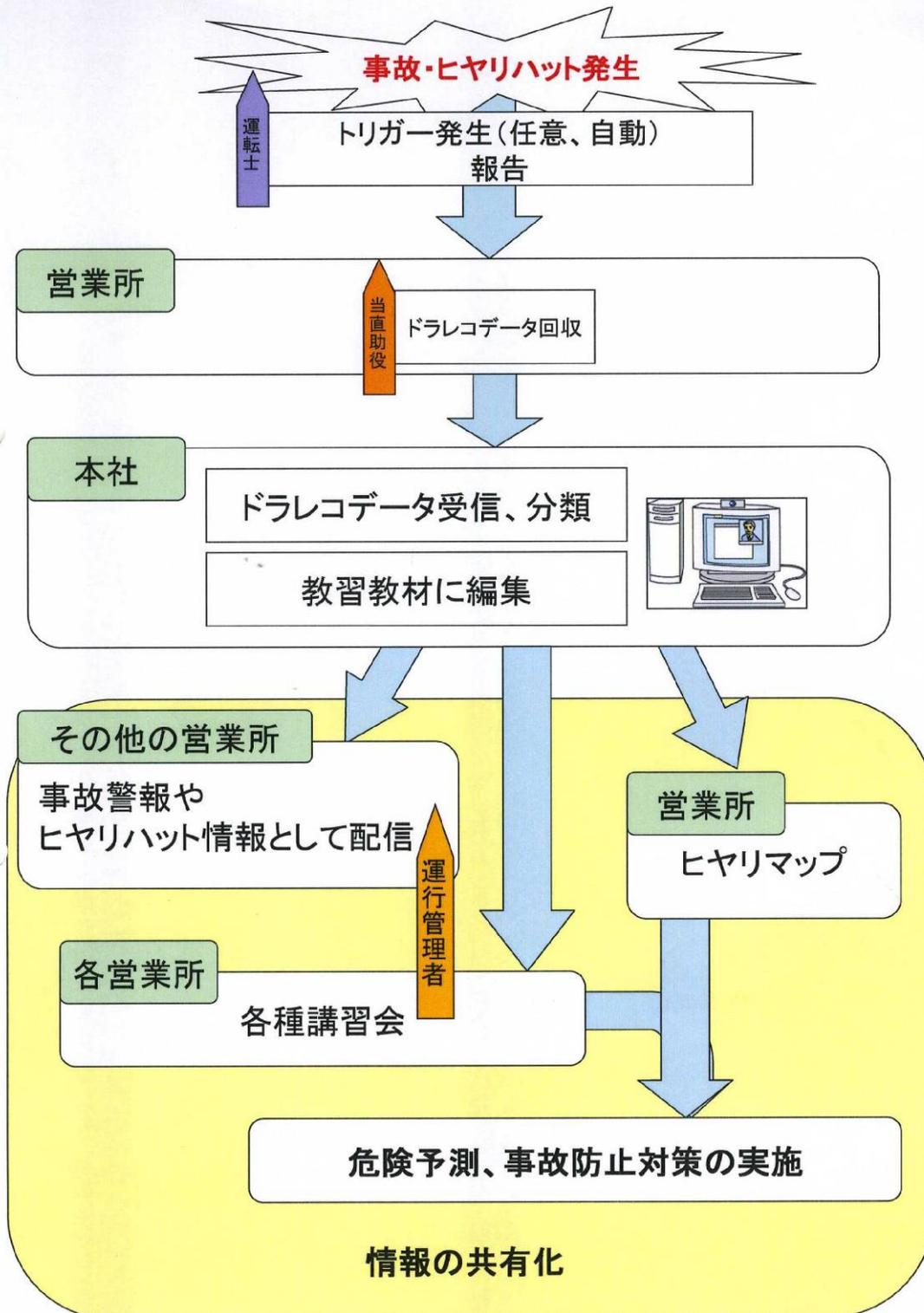
戸塚駅3番が「大船駅方面行」											
行き先及び停留所名	起点及び各バス停でのチェック			乗車時の放送			降車時の放送			乗車時チェック箇所	
	車外放送	発車時の放送	乗車時の放送	降車時の放送	乗車時の放送	降車時の放送	乗車時の放送	降車時の放送	乗車時チェック箇所	降車時チェック箇所	
大船駅行	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
戸塚駅	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
上倉田交差点	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
表	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
上倉田南	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
下倉田	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
南谷小松ヶ丘住宅前	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
豊田小学校前	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
長沼	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
貝殻坂	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
飯島上町	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
飯島	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
宮前	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
大道	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
小菅ヶ谷町	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
笠間十字路	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
笠間町	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
岩井口	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
笠間一丁目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
大船駅	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
胸章	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
帽子	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
シートベルト	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
防衛運転	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
停車時	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	乗車時チェック箇所
基本得点	5・0	5・0	10・0	10・0	5・0	5・0	5・0	5・0	5・0	5・0	基本得点
草外放送	5・3・0	10・5・0	10・5・0	10・5・0	5・3・0	10・5・0	5・3・0	10・7・0	7・0	7・0	草外放送
総得点	5・3・0	10・5・0	10・5・0	10・5・0	5・3・0	10・5・0	5・3・0	10・7・0	7・0	7・0	総得点

項目	起点駅タミナル	バス車内	車内の異常	備考
チェック欄	不審音	不審物	不審音	その他
	○	○	○	○
乗送の安全に関するチェックシート				
乗車士名	添乗者氏名			
乗車士名	横江	営業所	実施日	6月3日
乗車士名	区間	戸塚〜大船	天候	晴
乗車士名	項目	チェック内容		
乗車士名	胸章・車内名刺・リボン	きちんと着けていた	不備がある	
乗車士名	帽子の着用	被っていた	無帽だった	
乗車士名	扉開閉時	停車後の開閉動作が徹底されている	バスが止まる前に開閉動作が行われている	
乗車士名	発進時の安全確認(車内)	乗客の乗降状況、手すり等につき、乗車時の動向を確認しないで見送している	乗客の乗降状況、手すり等につき、乗車時の動向を確認しないで見送している	
乗車士名	防衛運転	歩行者、自転車、歩行者、前車に対して、適切な運転を心がけて乗車してきた	歩行者や他車に対しての配慮がなく、乗車して不安だった	
乗車士名	停車時	十分なブレーキができていた	停車時に衝撃を感じるブレーキだった	
乗車士名	シートベルト	着用していた	着用していないかった	
添乗者として気がついていた点				
優れている点				
乗客の多くは、安全に安心して乗車している。				
乗客の多くは、安全に安心して乗車している。				
今後改善が必要な点				
草外放送と停車時放送は、全くとらねない、改善が必要。				

指導日 年 月 日 指導者 対象者



### 事故・ヒヤリハット情報の共有フローチャート



帳票類3：年間教育計画(1)

平成21年3月末日  
江ノ島電鉄株式会社 自動車部 業務課

2009年度輸送の安全に関する教育計画表

	運動	告示関係	集団教育・講習	個別指導・教育	講習内容・着目点	実施者/指導者	対象者
4月	春の全国交通安全運動	事業用自動車運転するときの心構え 事業用自動車の構造特性 主として運行する路線もしくは路線または営業 区域における運送及び交通の状況	安全運動講習会		春の全国交通安全運動実施項目に基づ く講習	運行管理者	乗務員
				点呼指導	点呼方法や日報類などの書類の管理に ついて点検	自動車部 運行管理者	運行管理者
		事業用自動車の運行の安全及び旅客の 安全を確保するために遵守すべき基本 的事項		街頭指導	交通ルールなどについて指導	自動車部 運行管理者	乗務員
		運転者の運転適性に応じた安全運転		添乗・指導	添乗シートに基づく添乗と添乗結果に 基づく指導	自動車部 運行管理者	乗務員
5月	自転車マナーアップ強化月間	乗車中の旅客の安全を確保するために留意す べき事項 乗車中の旅客の安全を確保するために留意す べき事項 危険の予測及び回避	外部講師講習会		警察署から講師を招き、県下の事故発 生状況並びに、車内事故防止などにつ いて	各所轄警察 署	乗務員
				点呼指導	点呼方法や日報類などの書類の管理に ついて点検	自動車部 運行管理者	運行管理者
		運転者の運転適性に応じた安全運転		添乗・指導	添乗シートに基づく添乗と添乗結果に 基づく指導	委託添乗員 運行管理者	乗務員
6月	二輪車交通事故防止強化月 間			点呼指導	点呼方法や日報類などの書類の管理に ついて点検	自動車部 運行管理者	運行管理者
				添乗・指導	事故発生者に対して同類事故から再発 防止を図る	委託添乗員 運行管理者	乗務員
7月	車内事故防止キャンペーン	事業用自動車運転するときの心構え 乗車中の旅客の安全を確保するために留意す べき事項 乗車中の旅客の安全を確保するために留意す べき事項 危険の予測及び回避	安全運動講習会		車内事故防止キャンペーンについて講 習	運行管理者	乗務員
				点呼指導	点呼方法や日報類などの書類の管理に ついて点検	自動車部 運行管理者	運行管理者
		事業用自動車の運行の安全及び旅客の 安全を確保するために遵守すべき基本 的事項		街頭指導	交通ルールなどについて指導	自動車部 運行管理者	乗務員
		運転者の運転適性に応じた安全運転		添乗・指導	添乗シートに基づく添乗と添乗結果に 基づく指導 事故発生者に対して同類事故から再発 防止を図る	委託添乗員 運行管理者	乗務員
8月	夏季の輸送安全総点検(7月末～)	健康管理の重要性 交通事故に依る運転者の生理的及び 心理的要因及びこれらへの対処方法 危険の予測及び回避	安全運動講習会		夏季の輸送安全総点検実施項目につ いて講習	運行管理者	乗務員
				健康管理指導	健康診断結果に基づく個別指導	所長・助役	乗務員
		運転者の運転適性に応じた安全運転		添乗・指導	添乗シートに基づく添乗と添乗結果に 基づく指導 事故発生者に対して同類事故から再発 防止を図る	委託添乗員 運行管理者	乗務員
9月	秋の全国交通安全運動	事業用自動車の運行の安全及び旅客の安全を 確保するために遵守すべき基本的事項 主として運行する路線もしくは路線または営業 区域における運送及び交通の状況 事業用自動車の構造上の特性	安全運動講習会		秋の全国交通安全運動実施項目に基づ く講習	運行管理者	乗務員
				点呼指導	点呼方法や日報類などの書類の管理に ついて点検	自動車部 運行管理者	運行管理者
				内部監査	点呼方法や日報類などの書類につ いて 監査 乗務員指導方法などについてヒヤリ ンク	総務部	各営業所
		運転者の運転適性に応じた安全運転		添乗・指導	添乗シートに基づく添乗と添乗結果に 基づく指導 事故発生者に対して同類事故から再発 防止を図る	委託添乗員 運行管理者	乗務員

帳票類 4 : 年間教育計画(2)

平成21年3月末日  
江ノ島電鉄㈱自動車部業務課

2009年度輸送の安全に関する教育計画表

	運動	告示関係	集団教育・講習	個別指導・教育	講習内容・着目点	実施者/指導者	対象者
10月				点呼指導	点呼方法や日報類などの書類の管理について点検	自動車部 運行管理者	運行管理者
		運転者の運転適性に応じた安全運転		添乗・指導	添乗シートに基づく添乗と添乗結果に基づく指導 事故発生者に対して同類事故から再発防止を図る	委託添乗員 運行管理者	乗務員
11月				点呼指導	点呼方法や日報類などの書類の管理について点検	自動車部 運行管理者	運行管理者
		乗車中の旅客の安全を確保するために留意すべき事項 旅客が乗降するときの安全を確保するために留意すべき事項 危険の予測及び回避	外部講師講習会		警察署から講師を招き、県下の事故発生状況並びに、車内事故防止などについて	各所轄警察署	乗務員
12月		運転者の運転適性に応じた安全運転		添乗・指導	添乗シートに基づく添乗と添乗結果に基づく指導 事故発生者に対して同類事故から再発防止を図る	委託添乗員 運行管理者	乗務員
	年末年始輸送安全検点検	事業用自動車運転するときの心構え 事業用自動車の運の安全及び旅客の安全を確保するために遵守すべき基本的事項 危険の予測及び回避	安全運動講習会		年末年始輸送安全検点検実施項目に基づく講習	運行管理者	乗務員
1月				点呼指導	点呼方法や日報類などの書類の管理について点検	自動車部 運行管理者	運行管理者
		運転者の運転適性に応じた安全運転		添乗・指導	添乗シートに基づく添乗と添乗結果に基づく指導 事故発生者に対して同類事故から再発防止を図る	委託添乗員 運行管理者	乗務員
2月				点呼指導	点呼方法や日報類などの書類の管理について点検	自動車部 運行管理者	運行管理者
		運転者の運転適性に応じた安全運転		添乗・指導	添乗シートに基づく添乗と添乗結果に基づく指導 事故発生者に対して同類事故から再発防止を図る	委託添乗員 運行管理者	乗務員
3月				点呼指導	点呼方法や日報類などの書類の管理について点検	自動車部 運行管理者	運行管理者
		健康管理の重要性		健康管理指導	健康管理の重要性と事故との係わり、 飲酒についての個別指導	所長・助役	乗務員
3月				内部監査	点呼方法や日報類などの書類について 監査業務員指導方法などについてヒヤリング	総務部	運行管理者
		運転者の運転適性に応じた安全運転		添乗・指導	添乗シートに基づく添乗と添乗結果に基づく指導	本社 運行管理者	乗務員

注、その他、適正診断は計画的に行い（3年に1回程度）、診断結果判明後1ヶ月以内に指導監督を行う。



帳票類6：自動車事故報告書(1)

部長	次長	計管課長	計管代理	業務課長	業務代理	業務代理	業務代理	係	業務所長	整備長	助役		
江ノ島電鉄株式会社 自動車部 鎌倉 営業所 平成21年5月1日報告													
自動車事故報告書 事故No. _____ 作成者 _____													
事故の種類別	被害・加害・双方・その他			軽微・重大・特別重大			乗合・貸切		定期・臨時・回送				
発生日時	平成21年5月1日 金曜日 11時58分頃 天候 (晴)曇・小雨・雪・暴風雨・豪雨												
発生場所	横浜市長区長沼町												
当方	登録番号	相模 湘南 200-カ- _____			社番	_____		警察署	担当者				
	運転者	_____ (33才)			勤続	2年3ヵ月		車掌	(才)年ヵ月				
方	路線	平本団 線 飯島肥行長沼 停留所			定員	77名		乗車数	6人				
	保険会社	_____			保険番号	_____		期間	22:33/				
相手方	登録番号	_____			車種	_____		年式	_____				
	氏名	(才) _____			住所	_____		_____					
	職業	_____			電話	( ) _____		方呼出					
	保険会社	_____			保険番号	_____		期間	_____				
負傷又は損害	当方	_____			病院又は見積先	_____ 病院							
	相手方	両膝打撲 7日調			TEL	_____							
負傷者住所氏名	_____			電話	_____								
制限速度	40 km	運行速度	5 km	危険認知の速度	5 km	危険認知の距離	0m						
スリップ距離	0 m	前回事故	19年4月13日	過去1年間の事故	0件	休日から	12日						
休日からの距離	1063.8 km	乗務開始から	7時間	03分	業務開始から	69 km							
交通状況	混雑・普通・閑散・殆どなし				人通	混雑・普通・閑散・殆どなし							
事故の種類	区分	踏切	転落	人身	車内	ステップ	追突	衝突	逆突	接触	物件	死亡	その他
	順位			1	2								
	転落	落差		m		水深	m						
	踏切	種別		種		見通し	良・否						
衝突	正面		側面										
原因	安全運転不適当	前方不注意		併進(右・左)不		右・左折不適		扉開閉不適当		速度違反			
	徐行不適当	信号無視		発車不適当		脇見運転		進路変更不適		追越不適当			
	後退不適当	駐・停車不適当		車間距離不		大・小とびだし		相手方の不注意		その他			

帳票類7：自動車事故報告書(2)

業務課受付 年 月 日

記入記号		現場略図		1 200
当方 相手				
発見位置	A-1			
危険認知の位置	B-2			
停止位置	C-3			
接触地点	×			
スリップ跡	~~~~~			
1 目 盛	1m			
原因及び状況	平島発本郷台経由飯島用地行と運行中、長沼バス停で降車扱いのため停車する際に、バスが完全停車する前に優先席に座っていた女性客が両手に荷物を持っており立ち上がり、手摺りパイプに掴まり損ねて通常ブレーキによる制動力負荷に耐えられず左前方向へ転倒したものの。			
	当時の処置			
	乗務員が怪我の有無を確認したところ右膝を打ったが大丈夫とあって名前連絡先も教えてくれず降車した。入庫後、乗務員の報告を受け警察に一報をいれるのちに相方が病院から連絡をしてきたので直ちに病院へ向かった。			
	監督者意見 防止対策 マイク案内で右左折時・停車時は注意を促し車内の動向に気を配ること。			
運転士に対する処置	厳重注意	立合警官		
		目撃者意見		

14. 5. 100×30 ©



事故教習指導票

営業所名 鎌倉(営)

社員コード		入社年月日	平成19年2月1日
運転士氏名		生年月日	
事故発生日	平成21年5月1日	年齢	33歳
教育年月日	平成21年5月7日	勤続年数	2年
教育時間/場所	本社第三会議室	分科会判定日	
事故内容	長沼バス停にて、停車時に、女性が車内に転倒。		
※事故が発生した理由			
車内アナウンスにかみらない様にとマイク案内を怠った為 またそれまでの停留所にてマイク案内をしていたので、大丈夫であらうと思った、気のゆるみ。 停車時の車内ミラーによる確認不足。			
※今後の防衛運転			
車内アナウンスに聞かず、きちんとマイク案内を行う事。 車内ミラーによる乗客の確認。 停車時における、マイク案内のタイミング等の改善。			
※教習の感想			
自分が怠った事についての、原因の追求と改善。また、日々の自分の運転、接客態度についての反省と改善をしっかりと行い、自分で日々成長を続けていきたいと思ひます。 また、お客様立場にたつて、運転、接客を続けていき、お客様に信頼、安心を与えられる運転士になりたいと思ひます。 平成21年5月7日 運転士名 [印]			
○指導教育内容			
事故の原因を追求し真因を探り、積みかさねる気の緩みと、 これだけで終りせず、真因を再度自ら見直すことと日々の業務を 自ら満足から顧客満足に転換していくために日々振り返り、反省 することによって成長していく指導。			
平成21年5月7日 指導者名 [印]			

※印は指摘者本人記入のこと