

No.021 西東京バス㈱ 【輸送モード:バス】

「トップ自ら実施する全社員(現場)との双方向コミュニケーションで安全活動の活性化を図る」

1. 概要

企業情報

所在地	東京都八王子市明神町3丁目1番7号		創立	1963年	
年商	72億円	人員数	782名 (内正社員627名)	資本金	1億5,000万円
拠点数	本社ほか檜原営業所等4営業所、1車庫、1霊園の計7箇所	車両等	331両	(乗合282、学校等との契約車両37両、夜間高速車両12両)	
事業内容	自動車による旅客運輸業(乗合・高速・貸切・特定)、土地建物賃貸・管理、霊園管理事業等				
輸送品目	一般路線運行のほか、学校等との契約運行、空港連絡バス・夜間高速運行等				
取引先	一般旅客及び学校・自治体等				

組織的安全マネジメントの特長

<p>トップと現場との双方向コミュニケーションを重視し、トップ自ら全社員との対話を行う労務懇談会(面談)が年に約50~100回程度(基本的に1年に1度であるが改革テーマがあるとその分増える。社員を10~15名ずつ集め、同じ内容を全員に伝え懇談。)実施されている。</p>
<p>事故防止対策委員会が現場及び本社において開催され、現場でどのような問題があるか、対策はどのように立てられており改善効果があるか、などが討議され、PDCAにおいて重要なC、Aの部分を実体的に推進しており、安全活動が活性化してきている。</p>
<p>「安全統括管理者—運行管理者—教導営業担当(職長)—指導営業担当(チームリーダー)等」によって構成される安全管理体制が確立・運用されている。</p>

調査者所見

<p>労使が協調して進める安全活動のベースとなっているのは、トップ自らが最低でも年に1度全社員との対話を行う労務懇談会(面談)の実施である。また、事故防止対策委員会の活性化や、デジタコ・ドラレコ等安全対策機器の積極的な投入など、トップ・役員の安全意識、人材の質を高めようとする意識が高く、また、対応者・現場作業員からも安全確保に対する前向きな姿勢が直接感じられた。お客様に良質なサービスの提供を行い、地域の発展に欠かすことのできない公共交通機関として、地域の人々や地域を訪れる多くの人々の要請に応えていくことで、親しまれ、信頼されるバス会社を目指している姿に共感を覚えた。</p>
--

調査情報

調査日	2009年6月17日	訪問先	本社及び五日市・檜原営業所
対応者	取締役運輸部長、運輸部副部長兼安全運行担当課長、安全運行担当課長補佐、五日市営業所長、五日市営業副所長、檜原整備工場長		

(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

1928年、青梅電気鉄道(株)の関連会社として奥多摩振興(株)が設立され、1956年に京王帝都電鉄(株)(現在の京王電鉄(株))の傘下となった。

1963年に西東京バス(株)と社名を変更し、以後、近郊の事業者との合併や営業所の開設・統合などを行う中で、東京多摩西部地域における存在を確固たるものとしてきた。地域の発展に不可欠な公共交通機関として、地域住民や行楽客等のお客様に満足して頂けるよう安全・安心・快適を誠実に追求していくことで、親しまれ、信頼されるバス会社を目指した運用が図られている。また、1972年には、霊園管理事業も開始され、現在では貴重な固定収入源の一部となっている。

1992～1999年頃、少子高齢化やモータリゼーションの進展の影響や相次ぐ運賃値上げ等により、乗客が減少傾向を見せる中、収支状況も悪化し、1997～98年は会社全体収支も赤字に転落した。対策として、人件費をはじめ経費を圧縮し経営再建を図った。

経営再建に当たっては、会社の存続を最優先とし、各々の賃金を抑制することに対する社員・労働組合の理解・協力がその礎となった。その際、トップが現場の一人ひとりと労務懇談会において膝詰めで話し合ってきたことがこれらのベースにある。

経営再建のさらに大きな策のひとつとして「多摩バスへの分社化」がある。1999年に多摩バス(株)が設立され、一部路線や高速バス事業について譲渡譲受などの再編がグループ内で行われた。しかし、西東京バスと多摩バスとの規模がほぼ均衡していく中、東京多摩西部の狭いエリア内を2社で運営していくことの非効率さ等が分社化効果を上回るようになったことから、2008年9月、再度多摩バスのバス事業を西東京バスに統一した。

一方、安全活動に関しては、以前より事故防止対策委員会等により活性化を図ってきたが、2006年10月から「運輸安全マネジメント態勢」の仕組みによる安全対策を推進していくことが、国において定められたことに合わせ、関係法令が要請する「運輸安全マネジメント態勢」の整備等に取組んできた。

特にそうした運輸安全マネジメント態勢の具体的実施手順を社内において体系化し、業務の基準を明確にするため、2008年5月に「運輸安全マニュアル」を独自に制定した。

3. トップの考え方

社長は社員1人1人との対話を重視しており、1999年頃から実施されている労務懇談会では、社員全員との面談も行っている。労務懇談会は、10～15名に分けて60～90分程度、1年に約50～100回実施されている。

労務懇談会(面談)では、当初は身の回りの不満や経営側への批判などが多かったが、最近ではより建設的で前向きとなり、討議の質も向上してきており、経営の話題、今後の事業の方向性、安全確保面に関する内容のもの(ex. 事故防止のための提言等)等が話されている。

また、現場巡回等、現場への直接指導も率先して行っており、改善・対策事項を指示し、それに対する対策処置を報告させ、その後の効果について検証、及び対策の見直しを実施させている。

□経営の理念等についてはホームページに記載

<http://www.nisitokyobus.jp/company/rinen.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※
◆毎月社長・役員・部長も現場に来て、自ら点呼実施の立会いなどを行い、現場視察も頻繁に行い改善点の指示を出している。	A 1、D 4
◆改善点について職場会議を行い、その対策を社長に報告し決裁を受け実施する一方で、その効果についての検証も求められている。	A 1、B 2 、B 3
◆運転者との直接面談が10～15名に分けて実施されており、1年に約50～100回かけて、全社員を対象に行われている（基本的に1年に1度であるが改革テーマがあるとその分増える。同じ内容を全員に伝え懇談する。）。	A 1、B 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「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。

- ・2004年1月22日の重大事故を契機として、毎月22日に社長・役員・部長が現場に行き、自ら点呼実施の立会いなどを行っている。また、現場視察も頻繁に行い、改善点の指示を出している。
- ・社長からは、構内から公道に出る入退出ゲートへの車両の出入りを警告する車両感知式パトライトの設置検討など、細かい点に至るまで、数多くの改善指摘が出ている。
- ・現場は、改善点について職場会議を行い、その対策を社長に報告し、決裁を受け実施している。また、実施した場合にはその効果についての検証も求められている。
- ・運転者との直接面談が、10～15名に分けて60～90分程度の労務懇談会の中で実施されており、1年に約50～100回かけて、全社員を対象に行われている。

B) マネジメントシステム

ポイント	CL 項目
◆運輸安全マネジメントにより、一般運転者に対しては、教育・訓練・研修が毎年定期的に充実して行われている。 新入運転者に対しては、青梅に研修センター施設があり、研修車両3両を使用した実地の教育・訓練・研修が行われている。	B 1、C 1 、C 2
◆安全管理体制強化やデジタルタコグラフ・ドライブレコーダー等の機器導入がスムーズに行えた背景には、社員および労働組合の会社の安全に対する取り組みに対する理解と協力があつたことも大きい。	B 1、D 9

【人事・マネジメント関連について】

- ・安全管理体制の強化の要は、以下の3点である。
 - 安全統括管理者－運行管理者－教導営業担当員－指導営業担当員制度
運行管理者は約50名、教導営業担当員は3名、指導営業担当員は41名（運転者の小集団であるチームの数に近い数）の体制である。

教導営業担当員制度

指導営業担当員は、新入運転者の実地訓練や特定の運転者の添乗指導など安全教育・指導に特化した役割を果たしている。

指導営業担当員制度

指導営業担当員は、営業所毎に、新入運転者や転入運転者の路線実地訓練や一般運転者の添乗指導等を行うほかに、運転者の小集団であるチームのチームリーダーとしての役割を果たしており、定例的に行われるチームリーダー会議およびチーム会議に出席し、一般運転者の指導的役割を負っている。

ii. 事故防止対策委員会による安全活動の活性化

iii. 1998年から実施しているトップ自らが全社員との対話を行う労務懇談会

- ・運輸安全マネジメント態勢の確立・実施と輸送の安全性の向上のため、社員の安全に関する教育・訓練・研修に重点が置かれ、全社員に対し毎年定期的なカリキュラムに沿って教育・訓練・研修が行われており、その体系化がなされた。
- ・新入運転者に対しては、青梅に研修センター施設があり、研修車両 3 両を使用した実地の教育・訓練・研修が行われている。
- ・社員の平均年齢は 40 歳代前半であり、平均勤続年数は 13～14 年位である。

【安全に関する費用について】

- ・2008 年度実績として、デジタルタコグラフ・ドライブレコーダー導入に約 3,700 万円、教育・訓練・研修費用等に約 1,200 万円が投じられている。
- ・現在、約 3 分の 1 の車両にデジタルタコグラフが導入されており、今後も導入を継続する予定である。

デジタルタコグラフを導入し運用していく中、エコドライブが推進され、燃費向上と運転者の安全意識の向上等の効果が生まれ事故件数(特に車内人身事故件数)が減少した。

- ・各車両にドライブレコーダーを設置したほか、大きなターミナル停留所施設に監視カメラと放送装置を設置し、テロ・防犯対策や遠隔旅客案内が実施されている。
- ・安全管理体制やこれらの機器導入がスムーズに行えた背景には、社員および労働組合の会社の安全に対する取り組みに対する理解と協力があったことも大きい。

C) 教育訓練制度

ポイント	CL 項目
◆運輸安全マネジメント態勢の確立・実施と輸送の安全性の向上のため、各営業所単位による教育・訓練から安全統括管理者主導による会社全体の教育・訓練・研修方式に変えた。	C 1、C 2 B 1、B 2
◆研修の最後に受講者へのアンケートを実施しており、研修カリキュラムの見直しなどに役立っている。	C 2、B 2
◆利用者等から一般採用した添乗専門の社員が、運転者を会社が定めた安全運行上、接遇上必要な基準を満たして仕事をしているかについて、絶えず添乗チェックが実施されている。	C 2、B 3 B 7、D 4

【採用・新人研修関連について】

- ・運転者数は、西東京バス所属 391 名、多摩バス所属（出向）193 名 合計 584 名。
- ・多摩バスへの分社時期（1999 年～2007 年）には、運転者は、多摩バスのみで採用し、教育・訓練・研修を実施していたが、2008 年 9 月に多摩バスを西東京バスへ運営統一することを前提に、2007 年からは多摩バスでの採用を中止し、西東京バスでのみ採用を行っている。
- ・新人運転者に対しては約 1 ヶ月間をバス運転者として必要な知識や運転技量の習得に充てた後、配属営業所において、さらに数週間実際の路線習熟やお客様対応の乗務研修を実施した後、単独乗務に至る。

【乗務員の研修等について】

- ・運輸安全マネジメント態勢の確立・実施と輸送の安全性の向上のため、各営業所単位による教育・訓練から安全統括管理者主導による会社全体の教育・訓練・研修方式に変えた。
- ・西東京バスが独自に実務的な内容も折り込んで作成した「運輸安全マニュアル」は、研修にも活用している。
- ・運転者の安全確保のための評価は、事故・違反、添乗調査結果等に従い行っており、無事故等の表彰制度も実施している。
- ・運転者の日頃の業務の現場チェック(運転も含む)を重要視している。例えば、利用者等から一般採用した添乗専門の社員による添乗チェックにより、会社が定めた安全運行上、接遇に必要な基準を満たして仕事をしているかについて、絶えず確認している。
- ・運転者に対する研修は、毎年定期的に全員に対して行われる定期研修のほかに、有責事故惹起者に対しては有責事故惹起者研修を行っている。また、重大事故惹起あるいは事故原因に運転者の重大な過失があると思われる場合には、徹底的に事故原因を追求し、再発を防止するため、更にカリキュラムに従った 1 週間以上の下車教育も行われる。
- ・これらのカリキュラムの中では、指導営業担当員による集中添乗指導(4～5 回)も行われている。
- ・また、青梅研修センターのほかに、あきる野市にある娯楽施設の広大な駐車場を借用し、テストコースを設置して実地に指導をすることもある。
- ・これらの指導内容は、運行管理者、教導営業担当員、指導営業担当員の間で共有化される。
- ・主な研修内容は以下のとおり。

営業担当員(運転者)の研修

- ・定期研修
- ・新入運転者研修
- ・指導営業担当員研修（技量と知識アップのため）
- ・事故防止・接遇向上定期研修
- ・1～4 年次フォローアップ研修（運転経験の浅い運転者に対する年次研修）
- ・チームミーティングでの事故防止教育

- ・有責事故惹起者研修
- ・適性診断および講習
- ・所轄警察署の研修（安全運動期間中に実施）
- ・エコドライブ研修（事故防止、環境への貢献、燃料代の節約効果を狙った研修）
- ・飲酒運転防止研修
- ・日常点検教育
- ・他社見学研修

運行管理者の研修

- ・運行管理者定期研修（技量と知識アップのため）
- ・事故処理研修
- ・運行管理者基礎講習
- ・運行管理者一般講習
- ・運行管理者特別講習
- ・運輸安全マネジメント研修（内部監査員研修等）
- ・適性診断活用講座講習
- ・エコドライブ指導研修
- ・飲酒運転防止研修

整備管理者の研修

- ・整備主任者研修
 - ・整備主任者技術研修
 - ・整備管理者研修
 - ・整備資格取得研修
 - ・危険物保安監督者講習
 - ・有機溶剤作業主任者技能講習
 - ・消防技術者講習
- ・研修の最後に受講者へのアンケートを実施し、貴重な情報として、研修カリキュラムの見直しなどに役立てている。

D) 現場管理

ポイント	CL項目
◆本社事故防止対策委員会は、年に4～8回開催されており、安全統括管理者が出席し意見を述べ、方針もその場で決められるようになった。	D5、A2 B1、B2
◆現場でどのような問題があるか、対策はどのように立てられており改善効果があるかなどが本社事故防止対策委員会において討議されており、PDCAにおいて重要なC、Aの部分を具体的に推進されており、安全活動が活性化してきている。	D7、B2 B3、D4
◆現場の事故防止対策委員会において、惹起事故内容や収集されたヒヤリハット情報を分析して挙げられた傾向、対策、課題は、本社の事故防止対策委員	D7、B2 B3、C4

会にて報告され水平展開を図り、チーム会議において運転者にフィードバックを図っている。	
--	--

【日常業務等について】

- ・乗務前には、アルコールチェックのほか、血圧要管理者に対しては、血圧測定も実施し記録し、管理している。
- ・2009年1月に建替えた檜原営業所社屋では、整備工場に、新たに車検設備を設置し、自社車検を実施すべく準備を進めている。
- ・整備作業は、現在1日に7～8両位のペースで行っている。
- ・整備管理に関しては、定期的に各整備工場長及び本社主管部署が集まる会議（工程会議）が実施されており、整備進捗状況、不時故障や技術の情報交換等が行われている。（整備工場トップの中央工場長は、毎月2回社長以下幹部も出席する部課長現業長会議に参加している）
- ・整備管理者は、事故防止期間中に運転者による日常点検の指導を行っている。
- ・整備者に対しても、毎朝アルコールチェックが行われている。

【小集団活動について】

- ・2008年9月の西東京バスと多摩バスの運営統一が契機となり、運転者によるチーム体制作りを現業管理組織の要として位置づけ、その強化に力を入れはじめた。
- ・各営業所では、公休曜日別に7～14チームある。（檜原営業所は在籍車両132両、運転者253名と最も大きいので14チームとしている。）
- ・チーム会議は2カ月に1回の頻度で実施され、チームリーダー会議は毎月開催されている。これらは、早番と遅番の区切り時間を利用するなどして約2時間設定している。
- ・チーム会議、チームリーダー会議の内容は、会社として時間をかけて説明する必要があるもの（ex.会社の事業計画・決算に係る事項、制度変更内容の説明など）や、ヒヤリハット情報を含む事故防止策、バス優先対策、増収・経費削減策などとなっている。
- ・チーム会議、チームリーダー会議等で挙げられた改善策、課題、討議内容は、本社各担当にも報告され、各種会議体を通じて解決され、再び現場にフィードバックされている。
- ・例えば、事故防止策について、構内における後退事故防止のため、ハザードランプ点灯の徹底、舗装へのゼブラゾーン塗装、夜間点灯式カラーコーンの設置をはじめ、デジタルタコグラフ、ドライブレコーダーの導入についても討議された経緯がある。

【情報や会議、外部との連携について】

- ・経営会議、部課長現業長会議をはじめ、事故防止対策委員会、飲酒運転防止対策委員会が開催されている。
- ・事故防止対策委員会は本社と現場それぞれで実施されており、労働組合各支部の委員も参加しており、労使双方から委員が選任されている。
- ・組合側の任期は2年となっており、現場経験20年位の者が就任している。

- ・現場事故防止対策委員会で討議された内容は、トップ及び役員が出席する本社事故防止対策委員会に報告され、討議される。
- ・本社事故防止対策委員会は定例的には年 4 回とされているものの、最近では事故防止運動の前後に年 8 回程度開催されており、安全統括管理者(社長)も出席し意見を述べ、方針もその場で決められるようになった。また、安全統括管理者である社長が出席することで、現場での予算が掛かる処置に関して即決で対策が決定されるようになったことであり、予算の判断ができる立場の者が、安全に関する会議の場に同席するようになった意義は大きいと考えられる。
- ・本社事故防止対策委員会では、現場でどのような問題があるか、対策はどのように立てられ改善効果があるかなどが具体的に討議されており、P D C Aにおいて重要なC、Aの部分を具体的に進めることにより、安全活動が活性化している。
- ・所轄警察署の研修を受けているが、主な外部研修の利用は外から招くことよりも国土交通省、N A S V Aの研修に参加して研鑽するケースが多い。

5. 顧客や取引先との関係

西東京バスは、発足以来地域の発展に公共輸送機関として貢献すると共に、親しまれ、信頼されるバス会社を目指しての努力が継続されてきた。

時代の流れとともにお客様は良質なサービスの提供を求めようになり、ハード面では、乗降し易いノンステップバス等を導入したり、ソフト面でも地域住民や行楽客等お客様に満足して頂ける安全・安心・快適を誠実に追求していくことにより、「信頼のトップブランド」を維持することを目指している。

また、地域の観光協会の一員でもあることから、地元自治体を中心とする観光資源開発への取組みなどに積極的に関与している。例えば、近隣の温泉とハイキングコースとを結ぶバス路線に、地元自治体の要請を受け、機関車バスなどの工夫を凝らした車両を投入するなど、地域への観光旅客の誘致にも協力している。

6. 安全に関する実績データ

【交通事故発生率】

事故を起こす割合が高いのは、入社から2年位までの比較的運転経験の少ない運転者であり、事故件数は全体件数の3分の1以上を占めている。

これは、近年、大型二種免許を所持していたとしても、乗務経験が無く応募してくる者がほとんどであることが、その背景になっているといえる。

なお、有責事故も無責事故も事故件数としてカウントしている。

有責・無責の全事故件数及び事故発生率

年度	事故件数	走行距離(km)	件/10万km
2005年度	468件（うち有責事故238件、 無責事故230件	13,212,724	1.80
2006年度	339件（うち有責事故217件、 無責事故122件	13,106,780	1.66
2007年度	293件（うち有責事故173件、 無責事故120件	13,165,733	1.31
2008年度	286件（うち有責事故172件、 無責事故114件	13,030,115	1.32

計算式：事故件数÷走行距離×10万km

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	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	ウ
		B 5	管理者育成	イ
		B 6	協力業者管理（関連会社等）	イ
		B 7	お客様の評価	イ
C	教育訓練制度	C 1	採用・新人教育	ウ
		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	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	イ
		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	ア
		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
構内車両入出門と現場視察
後に設置されたパトライト
設置風景



写真2
事務所に設置されている監
視カメラモニター



写真3
車両前方左側面の取り付け
られたドライブレコーダー



写真4
バス社内天井に取り付けられた監視カメラ



写真5
ヒヤリハットによる安全重点注意箇所の掲示風景



写真6
事故防止取り組み状況の掲示風景

西東京バス 添乗調査表 (2008年12月16日～2009年5月15日)

社員番号		氏名		生年月日	——	平均点	101.8点	要指導 の回数	——
所属		フリガナ		入社日	——	添乗枚数	11枚	拳手挨拶 をした回数	0回

1. 重点実施事項(基本接遇の実践)		点数	減点	減点の割合		
(1) 起点停留所での案内		起点～途中の回数→		50%	100%	9%
① 早めの乗車扱い	2	0				0.0
② 乗車するお客様への行先案内	10	0				0.0
③ 車内混雑時の案内	2	0				0.0
④ 発車前の案内(発車まで時間があるとき)	2	0				0.0
⑤ 発車時の案内	4	0				0.0
小計	20	0				
(2) 途中停留所での案内		2(割愛あり)				13.6
① バス停到着手前の案内	4	20				45.5
② 降車するお客様に対してバス停手前の案内(内マイク)	8	0				0.0
③ 乗車するお客様に対しての行先案内(外マイク)	10	4				3.6
④ 車内混雑時の案内	1	0				0.0
⑤ 発車時の案内(発車動作入る前に内マイク)	4	0				0.0
小計	27	4				
(3) 終点停留所での案内		途中～終点の回数→				
① 終点バス停手前の案内	4	4				20.0
② 降車するお客様に対しての行先案内(外マイク)	1	1				20.0
③ 乗車するお客様に対しての行先案内(内マイク)	1	0				0.0
④ 降車するお客様に対しての行先案内(内マイク)	1	0				0.0
⑤ 降車するお客様に対しての行先案内(内マイク)	1	0				0.0
小計	5	5				20.0
2. 運転操作()に場所等、記入して下さい。		点数	減点			
(1) 急発進・急加速・急停車	3	0				0.0
(2) 高齢者の乗車時	1	0				0.0
(3) ドア開閉に危険を感じた	2	0				0.0
(4) エアブレーキで前車をあおった	1	0				0.0
(5) アイドリングストップの実施(あり⇒0記入)	1	0				0.0
小計	7	0				
3. 服装・装備()にコメントを記入して下さい。		点数	減点			
(1) 制服着用不適切	1	0				0.0
(2) ボタンはずし、ネクタイ緩み	1	0				0.0
(3) 胸章着用不適切	1	0				0.0
(4) 色濃メガネをしている	1	0				0.0
(5) 華美装飾品あり(ブレスレット・ピアス)	1	0				0.0
(6) 制帽着用不適切(変形、あみだかぶり等)	1	0				0.0
(7) マイク不装着不適切	1	0				0.0
(8) シートベルトを装着していない	1	0				0.0
(9) 車内名刺不掲出私物掲出	1	0				0.0
小計	9	0				
4. その他接客態度()に場所等、記入して下さい。		点数	減点			
(1) 言葉遣い不適切(敬語で話さない等)	1	0				0.0
(2) マイク案内明瞭(音量が大きすぎる、小さすぎる)	1	0				0.0
(3) 異常事態(急制動など)の案内なし	1	0				0.0
(4) 直近のお客様を乗せずに発車した	1	0				0.0
(5) マイク案内を1回も使用しなかった	20	0				0.0
小計	24	0				
6. 特別推奨事項【加点事項】		点数	減点			
(1) 車椅子のお客様を介助した(どこで)	2	0				0.0
(2) 路面工事等注意案内実施(どこで)	2	0				0.0
(3) 右左折時注意案内実施(どこで)	2	10				45.5
(4) どなた様もお忘れ物ございません様お支度願います。	2	10				45.5
(5) 沿線施設名所案内を実施した。	2	0				0.0
(6) ドアを開けます。ご注意ください。()	2	6				27.3
(7) お足元にご注意願います。()	2	2				9.1
(8) エコドライブ運転を実施した(*評価開始日未定)	5	10				18.2
(9) 1.(1)⑥御礼挨拶と事故防止用語	2	10				45.5
(10) その他()	2	4				18.2
(11) その他()	2	0				0.0
(12) その他()	2	0				0.0
(13) その他()	2	0				0.0
小計	52	26				

以上