No.037　㈱おさひめコーポレーション　　【輸送モード：ハイタク】

「地域に密着し、お客さまにとってのBEST を追求することが結果として安全確保につながる」

１．概要

企業情報

所在地	長野県飯田市追手町 1-44			創立	1963 年
年　商	3 億円	人員数	51 名	資本金	680 万円
拠点数	本社		車両等	タクシー17 台、特大 2 台、福祉車両 5 台	
事業内容	タクシー、訪問介護業、自動車整備業、自動車販売業、損害保険代理店業務				
輸送品目	一般（タクシーによる輸送）				
取引先	主に一般利用者、要介護者				

組織的安全マネジメントの特長

トップが「自らが育ったまちへの恩返し」「健やかで心豊かに安心して生活できるまちづくり」の思いを持ち、事業を通じ実践することで、従業員に会社の考えを伝え続けている。
トップ層が主体となって接客・安全・エコに関する「重点項目一覧」を作成し、乗務員が実施できるよう「ゴール管理シート」に成果の記入はもちろん、反省と次の一手を考えさせ、書かせている。
事故が発生した際は、管理者と乗務員の両者が、直接、現場へ行って確認し、その上でレポートを作成する。

調査者所見

地域に密着し地元の人々に愛される事業者を目指し、事業と社会貢献活動を通じて地域全体の活性化を図っている。組織としては、積極的に運輸安全マネジメントへ取り組む等、事故の未然防止にトップ、管理者が一体となって推進している姿勢が伺える。 安全に関するトップの基本方針や毎月の重点項目を具体的に定め、これを乗務員が確実に実行するよう「ゴール管理シート」を作成し、日々の実績と、毎日の振り返りを記載させるようにしている。年間を通じての PDCA サイクルのみならず、毎月の重点項目についても従業員と共に PDCA サイクルを回していることが評価できる。そしてトップ層から安全を任された管理者が何としても事故を起こさせないという姿勢でドライバーへ関わっていく姿勢が印象的であった。

調査情報

調査日	2009 年 12 月 22 日	訪問先	本社
対応者	代表取締役社長、常務取締役、運行管理本部長		

（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

昭和 38 年、一般旅客自動車運送事業の免許が認可され、同年 7 月より営業を開始。

安全への取り組みは創業当時からであり、昭和 43 年、事故防止の啓蒙を図るため社内に事故防止研究会を発足させた。事業発展のために営業台数が増える中、昭和 58 年には外部から様々な講師を招きつつ、月 1 回の社員教育研修を行っている。交通事故防止に努め、交通安全の推進に寄与した功績が認められたことから、昭和 59 年、長野県知事より表彰を受けた。また、昭和 61 年にはプロドライバーコンテンストで長野県警察交通部長より初めて表彰を受けている。

「福祉」の視点の事業展開のきっかけは、地域貢献と事業経営の多角化として警備業の認定を受け、一人暮らしの高齢者を対象とした事業を開始したことにあった。これを契機として寝台福祉車両の導入や乗務員にホームヘルパー２級の資格を取得させる等、介護タクシーの普及へ積極的に取り組む。平成 14 年には長野県で最初の介護保険居宅サービス事業者の指定を受け、介護事業に本格参入した。

福祉の業務を通じ、市役所、医療機関、介護施設、金融機関等との関係が深まり、タクシー事業の新たな顧客開拓の入り口となった。地域貢献の考えを徹底することが、新たな事業展開につながり、現在にいたっている。

「福祉」への取り組みは、「健康」について考えるきっかけとなり、平成 17 年にカーブス事業部（フィットネス）を立ち上げた。この事業を通じ、地域に根差した経営を浸透させ、現在は「環境」への取り組みがテーマとなっている。

平成 20 年からは、地球温暖化防止への取り組みとしてハイブリッドカーを積極的に導入し、現在、保有台数の約半数を占める。

３．トップの考え方

「豊かな信州の自然と、地域の人々の健康に配慮し、率先して環境問題に取り組んでいきたい」と、小林社長は、「自らが育ったまちへの恩返し」のため、地域に密着し地元の人々に愛される事業者を目指している。事業者、乗務員だけの幸せだけでなく、タクシーを利用する乗客も幸せになれる「Win-Win」の関係が重要であるとの思いがある。そのため、交通事故の未然防止はもちろんのこと、町に活力を与えられるような地域貢献を常日頃から考えている。初代社長は文化や美術に造詣が深く、地域を愛する方だったという。初代社長の急死に伴い急遽引き継いだ２代目社長（現社長の母）も地域に根差した事業を継続し、その姿が現３代目社長の礎となっている。

事業以外でもチャリティーを開催して食料・衣料等を確保し、児童養護施設に配布する活動も継続するなど、新しいこと、良いことを先駆けて実施したいとの思いがある。

□企業の概要についてはホームページに記載

http://www.osahime.co.jp/

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※
◆トップが「自らが育ったまちへの恩返し」「健やかで心豊かに安心して生活できるまちづくり」の思いを持ち、事業を通じ実践することで、従業員に会社の考えを伝え続けている	Ａ１、Ｂ１ Ｂ５
◆管理者には夜中でも問題があればすぐに社長・常務に連絡をするよう徹底している。現場の問題にすぐに対応する姿勢をトップとして示している。	Ａ１、Ｂ３ Ｂ５
◆安全に関する年度の投資計画を安全情報として公表し、当該計画に基づいて実行に移している。	Ａ２

※CL 区分とは、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「６．組織的安全マネジメント チェックリスト項目（案)」参照。

【安全に対する考え方について】

・「自らが育ったまちへの恩返し」「健やかで心豊かに安心して生活できるまちづくり」の考えで事業を展開し、自らの実践にて、この理念を従業員に伝え続けている。
・介護タクシー事業への取り組みが「健康」をテーマとした次の事業展開となり、カーブスの事業は健康のまちづくりの根源として展開している。
・「健康」意識の高まりが次に「環境」意識の高まりへとつながり、タクシー事業でのグリーン経営認証や、ハイブリッド車の導入、カーボンオフセットの研究へと展開した。
・理念に沿った事業展開をすることが、自社の営業や従業員への意識付けに役立っている。
・ハイブリッド車に優良ドライバーを乗せることでドライバー自身の営業収入や意識向上につなげている。また、エコへの取り組みは同時に燃費改善であり、採算の向上につなげている。
・タクシー事業の安全への取り組みは、「お客様にとってのＢＥＳＴ」を追求する一環であり、安心できるまちづくりに貢献することと位置づけられている。
・初代社長が作詞・作曲した‘おさひめ小唄’という曲がある。その歌詞に「赤い車に出会う町」という部分がある。この「赤い車」は創業当時のおさひめタクシーを指している。時代の趨勢と共にタクシーのデザインを変更してきたが、当時を思い起こす意味で、近年、トレードカラーを赤に再変更した。社員にとって初心に帰る意味もあったが、地域住民にとっては懐かしさを呼ぶカラーでもあり、思わぬ反響・好評を得た。おさひめタクシーが地域に密着していることを改めて実感することにつながり、また、事故を起こしてはならないとの認識が更に高まる結果となった。
・安全に対する社風は、トップを始めとする管理者層の連携が良くなければ形成されないと考えている。また、トップ自らが安全に対して一生懸命に取り組んでいる姿勢を見せなければ、乗務員も安全に対して真剣に取り組まない。
・その具体化として、管理者には夜中でも問題があればすぐに連絡をするよう徹底している。現場の問題にすぐに対応する姿勢をトップとして示している。

・夜中に電話がなるとドキッとするが、管理者にとってはトップが即対応してくれる安心感につながっている。

【経費予算配分について】
・安全に関する年度の投資計画を安全情報として公表し、当該計画に基づいて実行に移している。
・デジタル無線を用いた配車を行うことで業務の効率化が図られている。営業面の観点からも、乗務員の精神的な負担軽減につながっている。
・環境問題への取り組みとして平成 20 年度はグリーン経営の認証、ハイブリッド車 6 台の導入を果たした。平成 21 年度も新たに 2 台の導入を考えている。

【賞罰制度について】
・無事故手当は、売り上げに対する比率で算定し、賞与に含めて支給している。

Ｂ）マネジメントシステム等

ポイント	CL 区分
◆毎年、トップ等が主体となって、接客サービス面重点項目、安全面重点項目、エコ面重点項目を月別に定めた、「重点項目一覧」を作成している。	Ｂ１、Ｂ２ Ａ１
◆「重点項目一覧」を乗務員が実施できるよう「ゴール管理シート」に成果の記入はもちろん、反省と次の一手を考えさせ、書かせている。	Ｂ２、Ｂ３ Ｂ５、Ｄ７ Ｄ８

【マネジメントシステム】
・事業者として安全への責務を果たすため、「運輸安全マネジメント」による安全情報の公表を行っている。
・毎年、社長、常務及び運行管理本部長が主体となって、重点項目一覧を作成している。また、月ごとに、接客サービス面重点項目、安全面重点項目、エコ面重点項目を定めている。
・安全面重点項目では、雪道に対する内容、子供や高齢者等の歩行者への配慮、後部座席のシートベルト着用の徹底、交差点や一時停止場所への安全確認等が盛り込まれている。
・乗務員がこれらの重点項目を実施できるよう「ゴール管理シート」を作成している。当該シートでは、各月に定められた内容について

①ゴールは達成できましたか？またその要因は？

②次の一手を考えましょう！

を記入させるようにしている。

また、別欄では、日々の実績と、毎日の振り反りを記載させるようにしている。ゴールを設定し、目標に向けた内容を記載させることで、乗務員のモチベーションの向上とＰＤＣＡに対するマネジメント意識の定着を狙っている。

【管理者の育成について】

・トップを始めとする役員は、管理者を信頼して仕事を任せることが重要である。
・管理者はその信頼に応えるため、まかせていただいたとの思いで事故をおこさせないことに取り組んでいる。悔しい思いを何度もしたが、乗務員から「嫌われ役」に徹してでも安全を実現しようと取り組んでいる。
・他業種を経験した管理者を配置することによって、業界の良い部分（慣習)、悪い部分を客観的に見ることができる。例えば、業界の経験年数の長い者であれば「タクシーに乗せてやる」との思いが強くなりがちだが、他業種から転職してきた者は「タクシーに乗っていただいている」との認識になる。
・管理者には夜中でも問題があればすぐに社長・常務に連絡をさせるよう社長自らお願いしている。現場の問題にすぐに対応する姿勢をトップとして示している。
・夜中に電話をすることは、管理者にとってはトップが即対応してくれる安心感につながっている。

C）教育訓練制度

ポイント	CL 区分
◆新規採用では、自社の考え方を実践できそうな方を採用する。同業出身の方は他社でのクセがあることが多く、採用は少ない。タクシー未経験者の方については、一から育てるつもりで採用する。	Ｃ１
◆事故を起こした際は、管理者と乗務員の両者が、直接、現場を確認し、その上でレポートを作成させている。	Ｃ３、Ｂ３ Ｂ５
◆事故惹起者の言い訳を聞き逃さず、実直に耳を傾けることで真の原因が明らかになることもある。	Ｃ３、Ｂ３

【採用について】

・新規採用について、同業他社の者はなるべく避けるようにしている。他社のカラーやクセが染み着いた者は当社のカラーに馴染みにくい。タクシー未経験者の方が当社カラーに染めやすいと考えている。

【新人教育について】

・新人教育は協会から配布されたマニュアルや指導内容に自社独自のもの（実務実習等）を付加して行っている。
・最初の３ヶ月間の試雇期間中における教育の徹底の仕方がその後の安全に対する意識をつくると考え、しつこく、小うるさく指導する。
・新人教育時には、通常のタクシー以上に気配りが必要な介護タクシーにまず乗っていただくことを教育内容に含めている。介護タクシーの同乗により得られる経験が安全への配慮に役立っている。

【乗務員の研修等について】

・タクシーは完全なサービス業である。乗務員は、乗客に合わせたサービスを行うことができるよう心がけなければならない。
・ドライバーハンドブックを作成し、週に１回、任意の２～３ページを選択して乗務員に唱和させている。
・ドライバーハンドブックの内容は、基本接客用語、接客力アップのための現状確認等で構成されている。
・ドライバーハンドブックは接客を主体に構成されているが、体調管理や飲酒運転防止等の心構え、安全運転、身だしなみ、事故処理等についても記載されており、安全運転向上に結びつく内容となっている。

【事故の定義について】

・社内事故の定義は、道路交通法や事故報告規則で定められた事故の他、修理費用が発生する自損事故も含まれる。
・事故が発生した場合の自己負担金は、過失額の 25%で上限３万円までとしている。

【事故分析、再発防止教育について】

・事故を起こした際は、運行管理本部長と乗務員の両者が、直接、現場を確認する。管理者が事故現場を目視で確認しなければ適切な対応・処理ができないと考えている。
・事故惹起者には、事故の再発を防ぐため、「何故起こしてしまったのか？」、「どうすれば防げたのか？」についてレポートを作成させている。作成されたレポートは、安全衛生員会で議論される。
・事故惹起者の説明（言い訳であることが多いが）を聞き逃さず、実直に耳を傾けることで真の原因が明らかになる場合がある。例えば、バック時の事故の場合、事故惹起者はルームミラーや目視で確認したと言うが、会話を続けると、目視で確認はしているが、体をひねってまで確認はしていないことが分かる。
・事故再発防止の観点から、事故惹起者に対しては、「後悔はしなくていい、反省してくれればいい」と指導している。
・乗務後に車両のキズが確認された場合、管理者や乗務員同士の相互にストレスがかかるため、乗務開始前の日常点検時に、必ず車両のキズを確認するよう指導している。

D）現場管理

ポイント	CL 区分
◆乗務前点呼において、安全に関する基本的な事柄を言い続けること、機会を見つけ、一言の声をかける気持ちが管理者には必要である。	Ｄ５、Ａ１ Ｂ５
◆巡回指導で気付いた点を指導する際は、乗務員の言い分を必ず「まず聴いてから」問題点を指摘する等、相互に向き合って話し合うよう心がけている。	Ｄ４、Ａ１ Ｂ５
◆ドライバーハンドブックに基づき、週に１回、任意の２～３ページを選択して乗務員に唱和させている。	Ｃ２、Ｃ３ Ｃ４、Ｄ５

【朝礼や点呼について】

・出庫した乗務員が事故を起こさず帰庫することが最も重要なことである。雪の日などは、営業収入が少なくなりがちであるが、乗務後点呼時に、乗務員に対して「事故が無いことが何よりも良いこと」とねぎらっている。
・また、「5 分焦って事故を起こせば 1 日以上がムダになる」ことを意識して運転するよう言い続けている。
・乗務開始前の点呼において一人一人とのコミュニケーションが大事であると考え、丁寧に行っている。「止まるべき所はしっかり止まる」等、基本的なことを言い続けている。細かいことを細かく言い続けることが事故防止の観点から重要である。
・無線配車の際は、乗務員に「慌てて向かわなくてもいいよ」と一言優しく声かけすることが大切である。到着時間に対する制約が外されれば、地理に不慣れな乗務員であってもゆとりを持って運転することができ、不要な事故につながる要因をなくすことができる。

【現場巡回指導について】

・月２回、運行管理本部長が巡回指導を行い、乗務員への指導を行っている。乗務員が巡回車を特定できないよう、運行管理本部長の家族の車を用いることもある。
・巡回指導で気付いた点は、営業中ではなく乗務後に行うように配慮している。営業中に行わないのは、乗務員の心理状態（カッカしたり落ち込んだりする）が不安定になるのを避けるためである。
・巡回指導の結果を乗務後に伝える際は、乗務員の言い分を必ずまず聞いてから問題点を指摘する等、相互に向き合って話し合うよう心がけている。
・福祉タクシーでは、ホームヘルパー２級の資格を持つ乗務員が運転する。通常に加えて更に乗客に配慮した運転が必要なため、交通事故の未然防止につながる効果がある。

【冬季対策について】

・冬季は降雪があり、かつ、登坂路の多い地域のため、出庫前に凍結が予想される地点や事故多発地点を確認させる等、凍結路に対する注意を十分払うよう乗務員に指示している。また、回送時には当該凍結地点を避けて運転するよう指導している。

・冬季、幹線道路は除雪されるが住宅街まではなされない。そのような状況になると、歩く距離を少なくするため、乗客は除雪されていない自宅の前までタクシーを着けることが多くなる。悪雪路に起因する車の横ズレ、スリップ等の物損事故等を防止するため、降雪時は必要に応じてスタッドレスタイヤにチェーンを装着させている。
・冬季の天候悪化、深夜の時間帯は橋脚路等の凍結が懸念されるため、無線を通じて乗務員へ声かけし、安全への意識を高めさせている。

５．安全に関係する実績データ

【事故発生率】

・社内事故の定義は、道路交通法や事故報告規則で定められた事故の他、修理費用が発生する自損事故も含まれる。

年	事故件数(件)	走行距離:約(km)	交通事故発生率(件/10 万 km)
平成 17 年度	7	1,068,010	0.66
平成 18 年度	7	1,009,864	0.69
平成 19 年度	9	957,741	0.94
平成 20 年度	2	761,375	0.26

交通事故発生率=交通事故件数÷走行キロ×10 万 km

６．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	Ａ１	行動見本（現場巡回）	ウ
		Ａ２	経費予算配分	ウ
		Ａ３	賞罰制度	イ
B	マネジメントシステム	Ｂ１	理念・行動指針	ウ
		Ｂ２	マネジメントサイクル	ウ
		Ｂ３	情報管理のしくみ（安全の実績・情報）	イ
		Ｂ４	人員配置と異動	イ
		Ｂ５	管理者育成	イ
		Ｂ６	協力業者管理（関連会社等）	イ
		Ｂ７	お客様の評価	ア
C	教育訓練制度	Ｃ１	採用・新人教育	イ
		Ｃ２	運転スキル、作業スキル訓練	イ
		Ｃ３	事故分析、再発防止教育	イ
		Ｃ４	ＫＹＴ、ヒヤリ・ハット	イ
		Ｃ５	小集団活動（班活動）	ア
D	現場管理	Ｄ１	ルールの順守	ウ
		Ｄ２	日常点検・整備	ウ
		Ｄ３	整理、整頓、洗車、清掃	ア
		Ｄ４	現場巡回指導（街頭指導）	イ
		Ｄ５	点呼・朝礼	ア
		Ｄ６	身だしなみ、服装	イ
		Ｄ７	挨拶、返事、報告	ア
		Ｄ８	時間管理、生活管理	イ
		Ｄ９	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回アドバイザリー会議資料（平成２１年３月１７日）資料３」の郵送調査票参照。

（株）おさひめコーポレーショングループ

経　営　理　念

“ＢＥＳＴ”の追求

ミッションステートメント

私たちは、地域の皆様に心から信頼され、感動していただける質の高さとＬＯＨＡＳ(健康と環境に配慮した持続可能な社会生活を心がけるライフスタイル)の精神に基づいたサービスを提供するため、「安全」「快適」「利便性」について、常にＢＥＳＴの追求をし続けます。

ビ　ジ　ョ　ン

一、 私たちは、「お客様にとってのＢＥＳＴ」を追求し続けることで、感動と満足を提供します。

一、 私たちは、愛する信州の自然、地域の方々の健康に配慮し，率先して環境問題に取り組んでいきます。

一、 私たちは、心からのホスピタリティを持ってお客様に接し、地域ナンバーワンのサービスを提供することで、地域の皆様が安心して暮らせる社会作りに貢献します。

一、 私たちは、自分たちで設定した目標に、自信と誇りを持って挑戦し、達成することで、個人の成長と成功を実現します。

一、 私たちは、地域の皆様とのふれあいの中で、豊かな人間性を育み、年齢を重ねるごとに、人生の可能性が広がっていく人になります。

資料１
事業者が掲げる
①企業理念
②ミッションステートメント
③ビジョン

「運輸安全マネジメント」による安全情報の公表

平成21年６月１日

株式会社おさひめコーポレーション
代表取締役　小林　美佐

［基本方針］
当社は、「輸送の安全の確保が経営の根幹であり、徹底して追求します。」を、経営の理念とします。
社長は、安全第一を基本方針とし、社員に輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底させます。

［輸送の安全に関する目標及び達成状況］
1.　20年度事故実績　有責人身事故　目標ゼロ件　→　実績ゼロ件
　　有責物損事故　目標６件以内　→　実績２件
　　21年度事故目標　有責人身事故　目標０件
　　有責物損事故　目標３件以内

2.　21年度投資計画

①	運行管理者の研修	50,000
②	適性診断の実施	100,000
③	健康診断の実施	250,000
④	グリーン経営認証取得後の実践	100,000
⑤	ハイブリッド車の導入２両	4,500,000

［輸送の安全に関する内部チェック及び措置］
創業以来、旅客の安全については経営の根幹であり、従業員にその徹底を図っているところであります。
今後の安全マネジメントの責務規程の追加に伴い、情報の共有を図り社長はじめ全社一丸となって、目標達成のため、計画の作成、実行、チェック、改善（PDCAサイクル）により事故防止に努め、有責人身事故１年間ゼロを達成することができました。
また、20年度はグリーン経営認証を取得し、エコドライブへの取組みと目標を大きく上回るハイブリッド車６台の導入を果たすことができました。21年度も引き続き２台の導入を計画しております。

［自動車事故報告規則第２条に規程する事故に関する統計］
平成20年度（平成20年６月１日～平成21年５月31日）の事故類型別の事故件数は以下の通りです。

項　目	件　数
自動車が転覆し、転落し、火災（積載物の火災を含む）を起こし、又は踏み切りにおいて鉄道車両と衝突若しくは接触したもの	0
死傷者又は重傷者（自動車損害賠償法施行令第５条第２号又は第３号に掲げる傷害を受けた者をいう）を生じたもの	0
運転者の疾病により、事業用自動車の運転を継続することができなくなったもの	0
かじ取り装置、制御装置、車枠、車軸、車輪（タイヤ除く）又はシャシばねの破損又は、脱輪により自動車が運行できなくなったもの	0
前各号に掲げるもののほか、自動車事故の発生の防止を図る為に、国土交通省大臣が特に必要と認めて報告を指示したもの	0
総　件　数	0

資料２
運輸安全マネジメント
による安全情報の公表

平成22年重点項目一覧表

(株)おさひめコーポレーション

	接客サービス面重点項目	安全面重点項目	エコ面重点項目
1月	現着して通しに行くときは、タクシーが来たことがわかるようにはっきりした声で丁寧にご挨拶をしましょう。	雪道は十分に速度を落とし、急ハンドル、急ブレーキ・急発進を避け、余裕のある運転を心がけましょう。	ふんわりアクセル、ふんわりブレーキを励行しましょう。1月の燃費目標はLPG車5.5km/l、プリウス22.0km/l、軽11.5km/lで
2月	お客様の乗車時、降車時のドアサービスを確実に行いましょう。特に高齢者の乗降りのサポートをしっかり行いましょう。	降雪時は早めのチェーン装着に心がけましょう。	ゆっくり発進をし、経済速度や定速走行に努めましょう。2月の燃費目標はLPG車5.5km/l、プリウス22.0km/l、軽11.5km/lです。
3月	「お忘れ物はございませんか？」の一声を必ず掛けましょう。	高齢者の横断や子供の急な飛び出しには十分注意しましょう。	ふんわりアクセル、ふんわりブレーキに心がけましょう。3月の燃費目標はLPG車5.5km/l、プリウス17.0km/l、軽11.0km/lで
4月	お客様のお荷物サービスをすばやく行いましょう。	助手席はもちろんのこと、後部座席のシートベルト着用のご協力をお客様にお願いしましょう。	LPG車は信号待ちの際、ニュートラルに切り替えて燃費の向上に努めましょう。4月の燃費目標はLPG車5.0km/l、プリウス20.0km/l、軽10.0km/lです。
5月	本社からの乗り込みおお客様は高齢者の方や荷物をお持ちの方がほとんどです。店頭事故を防止するため、必ずドアサービスを実施し、安全確認を行うようにして下さい	「止まれ」の箇所ではスピードメーターをゼロにし、右を見て、左を見て、安全確認をしっかり行いましょう。	アイドリングストップに心がけましょう。5月の燃費目標はLPG車5.5km/l、プリウス20.0km/l、軽11.0km/lです。
6月	傘サービスをしっかり行いましょう。また、お客様にお貸しするビニール傘が常に補充されているかを確認しましょう。	交差点進入時はスピードを落とし、しっかり安全確認を行いましょう。	アクセルの踏み込み具合に考慮し、燃費の改善とお客様に優しい運転を心がけましょう。6月の燃費目標はLPG車5.5km/l、プリウス20.0km/l、軽11.0km/lです。
7月	「お忘れ物はございませんか？」の一声を必ず掛けましょう。	一時停止の時間は4秒取り、安全確認をしっかり行いましょう。	ゆっくり発進をし、経済速度や定速走行に努めましょう。7月の燃費目標はLPG車5.0km/l、プリウス20.0km/l、軽10.0km/lで
8月	素早いドアサービスと荷物サービスを実践しましょう。	高齢者の横断や子供の急な飛出しには十分に注意しましょう。 プリウス車は歩行者のすぐそばを通る時、十分減速し、窓を下げて「すみません。」と一声かけて通行しましょう。	LPG車は信号待ちの際、ニュートラルに切り替えて燃費の向上に努めましょう。8月の燃費目標はLPG車5.0km/l、プリウス20.0km/l、軽10.0km/lです。
9月	ドアサービス・傘サービスを徹底しましょう。「お忘れ物はございませんか？」の一声を必ずおかけしましょう。	助手席はもちろんのこと、後部座席のシートベルト着用のご協力をお客様にお願いしましょう。	ふんわりアクセル、ふんわりブレーキに心がけましょう。9月の燃費目標はLPG車5.5km/l、プリウス17.0km/l、軽11.0km/lで
10月	ご乗車の際はもちろんのこと、降車の際ドアサービスを徹底しましょう。特に高齢者、障害者の方には安全のため、100%実施しましょう。	歩行者に気をつけながら安全な距離を確保して通行しましょう。プリウスは歩行者の脇を通る時、窓を開けて「すみませ～ん。」と一声かけましょう。	加速する際はゆるやかにお客様にGのかからない運転をしましょう。10月の燃費目標はLPG車5.5km/l、プリウス20.0km/l、軽11.0km/lです。
11月	自己紹介とルート確認を実践しましょう。また、新聞が無くなったら、すぐに補充しましょう。	「止まれ」の箇所ではスピードメーターをゼロにし、右を見て、左を見て、安全確認をしっかり行いましょう。	加速する際はゆるやかに。お客様にはGのかからない運転をしましょう。11月の燃費目標はLPG車5.5km/l、プリウス20.0km/l、軽11.0km/lです。
12月	ご乗車の際はもちろんのこと、降車の際ドアサービスを徹底しましょう。特に高齢者、障害者の方には安全のため、100%実施しましょう。	交差点進入時は落ち着いてしっかり安全確認を行いましょう。また、高齢者、女性ドライバーの車には温かい目で余裕をもって対処しましょう。	加速する際はゆるやかにお客様にGのかからない運転をしましょう。12月の燃費目標はLPG車5.0km/l、プリウス20.0km/l、軽10.0km/lです。

資料３

重点項目一覧表

平成21年11月分ゴール管理シート

(株)おさひめコーポレーション＿＿＿＿＿＿＿＿さん

◎ 接客サービス重点項目

自己紹介とルート確認を実践しましょう。

ゴールは達成できましたか？またその要因は？

始めてのお客様には きちんと自己紹介をする様につとめました。ルート確認はうまくいかない事もありました

次の一手を考えましょう！

コースだけはしっかりと確認します。

◎ 安全面重点項目

歩行者に十分気をつけながら、安全な距離を確保して通行しましょう。プリウスは歩行者の脇を通る時、窓を開けてすいませんと一声かけましょう。

ゴールは達成できましたか？またその要因は？

きけんな せまい道は なるたけ 通らない様にしました。

◎ エコ重点項目

加速する際はゆるやかに。お客様にGのかからない運転をしましょう。

今月の燃費目標はLPG車5.5km/l、プリウス20.0km/l、軽11.0km/lです。

ゴールは達成できましたか？またその要因は？

18km/l はなんとかできました もう少しで 20km/l は行くのでは

◎ 営業実績に関する振り返り

ゴールは達成できましたか？またその要因は？

ゴール達成 +3850円 がんばりました。

次の一手を考えましょう！

来月は忘年会の時期です。がんばります。

自分で設定しましょう！ → 今月のゴールは？ 円

月／日	曜	日実績(税抜)	累計	毎日の振り返り
10/21	水			夕方すごくひまでした
22	木			夜遅い時間 忙しかった
23	金			茅野駅へ行って来ました。
24	土			久しぶりに雨が降り 夜は忙しかった
25	日			
26	月			久しぶりに雨が降り 帰り時間 忙しかった。
27	火			ゴールまであと 勤務 円
28	水			オリエンテーションが有り 忙しかった。
29	木			夜は静かな一日でした
30	金			金曜日らしく忙しかった
31	金			月末なのに入れなかった
11/1	土			
(月) 2	日			連休中日で少し忙しかった。
(火) 3	月			夜はひまでした。
(水) 4	火			ゴールまであと 勤務 円
(木) 5	水			週の中日、夜はひまでした。
(金) 6	木			配車を中心に仕事をしました
(土) 7	金			少し人出がありました。
(日) 8	土			
(月) 9	日			昨夜は配車をしました
(火) 10	月			夜から雨になりました。
(水) 11	火			ゴールまであと 勤務 円
(木) 12	水			実車がけっこう多く感じました。
(金) 13	木			夜中に少し人出有り 忙しかった。
(土) 14	金			土曜日のわりに静かでした。
(日) 15	土			
(月) 16	日			明日伊那で講習のため早く終わりました
(火) 17	月			午前中伊那へ講習に行ってきました
(水) 18	火			ゴールまであと 勤務 -61680 円
(木) 19	水			配車を主にやりました。
(金) 20	木			目標達成

資料４

ゴール管理シート

乗務員教育記録簿（新任）

㈱おさひめコーポレーション

旅客運送業務					実施日及び実施者		
	職務名又は教科名		職務又は教科の内容	時間			
実習	運転者選任実習	車両整備実習	整備管理者による教育 ①車両の日常(始業、終業)点検 ②グリーン経営に基づく車両点検 ③洗車・清掃 ④給油の方法・手順 ⑤物損事故及び簡単な故障対応 ⑥事故時の安全確保策・連絡手順などのケーススタ	1.5	実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞
		操車実習	操車室にて運行管理者による教育 ①操車の仕組みと受注から出動の流れ ②点呼のルール ③接客マナー ④全車両の動きと乗務員の対応・対処などの理解。	7.5	実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞
		同乗実習	タクシー及び介護タクシーの営業車両に助手同乗し、実際の現場で運行管理者または先輩乗務員の対応を体験する。 ①関係法令に関する基本的な知識など実践手順の習得・確認 ②接客マナーに関する心得の修得・確認・ロープレ ③バリアフリー対応の接客接遇 ④営業区域内の適正な運賃・料金の収受と把握 ⑤乗務記録と報告、売上金管理、運賃メーター等に関する操作・知識および旅客に対する説明能力の修得 ⑥操車室の実習を念頭に営業区域内の主要施設の名称・位置、幹線道路の名称・区間等の基本的な地理知識の習得 ⑦旅客を運送する頻度が高い区間における一般的な最短経路及び渋滞時の迂回経路の習得 ⑧エコドライブの習得	30.0	実施日 ／ ㊞ 実施日 ／ ㊞ 実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞ 実施日 ／ ㊞ 実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞ 実施日 ／ ㊞ 実施日 ／ ㊞
			旅客自動車運送業者が事業用自動車の運転者に対して行う指導及び監督の指針に示す教育内容の習得。	7.5	実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞
		乗務実習Ⅰ	営業車両に実際に乗務して運転。選任実習で習得した知識などについて実践、同乗指導員より指導を受ける。特にドアサービス、高齢者、身体障害者の乗降時のサポート、荷物サービス、傘サービスなどの基本接客が確実に実施できるよう指導を受けながら、乗務する。乗務前点検、乗務後の車輌清掃を徹底して行うよう指導を受ける。エコドライブの実践。	22.5	実施日 ／ ㊞ 実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞ 実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞ 実施日 ／ ㊞
	運転者選任後レベルアップ研修	乗務実習Ⅱ	安全運転面、車両清掃面、接客サービス面、エコドライブ面での運行管理者による中間評価に基づき、振り返りを行うとともに、レベルアップを目指して、同上指導員の指導を受けながら乗務する。実践できるようにロープレを行う。	15.0	実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞	実施日 ／ ㊞
			実習計 84.0 時間				
座学	運転者選任実習	オリエンテーション	会社概要・経営理念説明、訓練への心構えと会社の期待、訓練内容説明、社内施設見学	1.0	実施日	実施日	実施日
		社員活動に係る基本事項、社内手続き	就業規則、安全衛生・健康管理、社内研修、福利厚生、社内諸手続き理解など	1.0	／	／	／
		関係法令の理解	旅客運送従事者としての道路交通法、道路運送法等法令の知識習得	3.0	㊞	㊞	㊞
		接客対応	ホスピタリティ、顧客満足に基づくサービス業としてのあり方を学ぶ。	1.0			
		適性診断	運転手としての動作の正確さ・タイミング、判断、視覚機能等の診断	7.5	実施日 ／		
			学科計 13.5 時間				

前頁のとおり運転者選任の指導教育を実施し、その成長を確認したところ、当社の事業用自動車運転者として選任 適 当 ・ 不 適 と認められます。

年 月 日

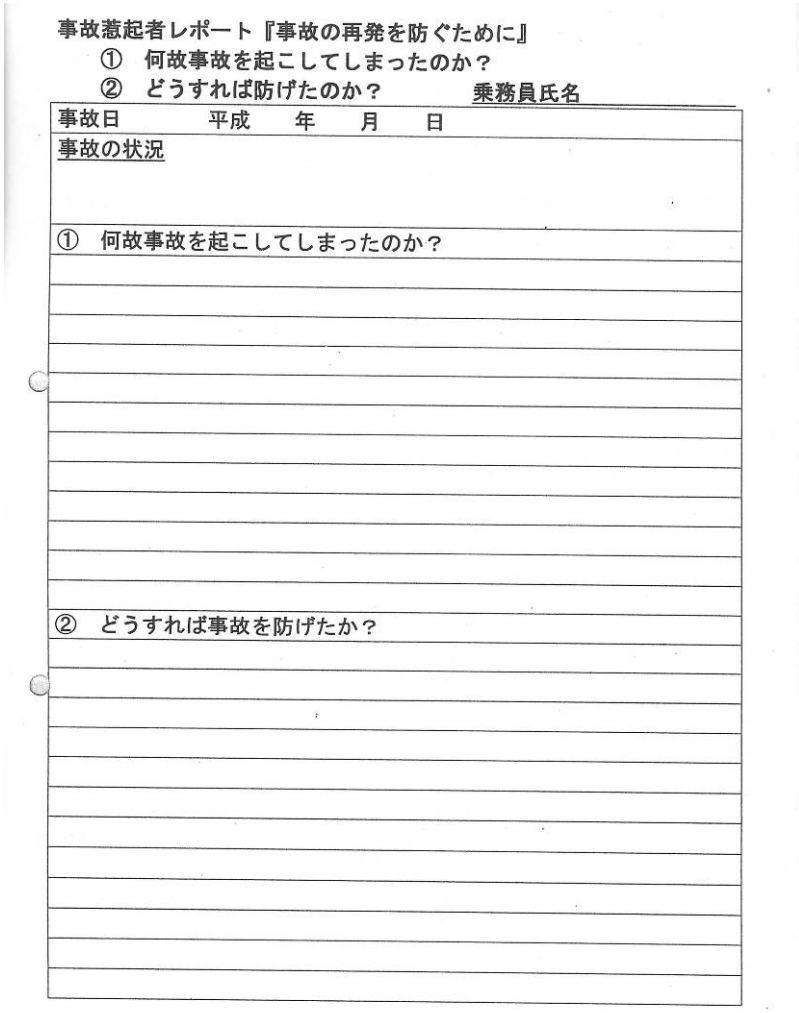
指導主任者 ㊞

前頁のとおりレベルアップ研修による指導教育を実施し、その成長を確認したところ、一定の水準以上とみなし、試用期間を終了、本採用といたします。

年 月 日

指導主任者 ㊞

資料５
乗務員教育記録簿（新任）



事故惹起者レポート『事故の再発を防ぐために』

① 何故事故を起こしてしまったのか？

② どうすれば防げたのか？　　乗務員氏名

事故日　　平成　　年　　月　　日
事故の状況
① 何故事故を起こしてしまったのか？
② どうすれば事故を防げたか？

資料６

事故惹起者レポート

資料７
ドライバーハンドブック
（抜粋）

基本接客用語

「おはよ
ました。」
「本日は
ただきあ
が担当さ
願いいた
「どちら
「かしこ
水の手を
ですか？
「ところ
か？はい
かりいた
「はい、
「ありが
返しにな
こちらた
なります

接客力アップのための現状確認

クリンリネス
□ 服装は清潔で
□ シートカバー、
□ 後部座席の吸
□ 運転席周りは
□ マットがきれい
□ マットの下に
□ 車内はオゾン
□ 車内の掲示物
待　機
□ 公共の場での
□ 待機中に新聞
□ お客様が車体
を開ける。
お迎え
□ 乗車の際に、
い。
□ 乗車の際に、
□ ドアを閉める
□ 乗車の際に、

接客マニュアル目次

1 心構えについて …… 1
2 タクシーの使命 …… 3
3 あなたは営業マン(ウーマン)安全運転について …… 5
4 あなたは営業マン(ウーマン)やさしさについて …… 7
5 あなたは営業マン(ウ-
6 あなたは営業マン(ウ-
7 清潔な服装と身だしな
8 挨拶と順序について
9 清潔な車両について
10 綺麗なトランクについ
11 荷物の積みおろしにつ
12 近距離客を大切に に-
13 高齢のお客様について
14 身体障害者のお客様に
15 あわてないで どうぞ
16 ドアの開閉について
17 ラジオ・エアコンにつ
18 釣銭の扱いについて
19 車内の会話について
20 特殊な乗客への対応に
21 有料道路や高速道路の
22 動物の持ち込みについ
23 忘れ物について
24 運転中の携帯電話につ
25 シートベルトの着用に
26 異常気象時の対応につ
27 事故処理について
28 エコ運転の励行につい
29 知覚不全の排除につい
30 乗務員証について
31 運送の順序・区域外営
32 乗車拒否について
33 防犯対策について
34 障害者割引とその他
35 子どもを守る安心の
36 介護タクシーとケア
37 タクシーの福祉限定
38 運賃料金の適正収受に
39 長野県道路交通法施行細
40 地域公共交通会議に
41 企業人として
42 タクシー観光の勧め
43 長野県観光ガイドタク

心構え

人命を預かるタクシー乗務員として、細心の注意を払わなければなりません。
そのためには、心身共に健康でなくてはなりません。

公休日・明け日には十分な睡眠と休養を取り、体調管理に努めましょう。

飲酒については、家族の協力
態で出勤しましょう。

飲酒運転防止について

飲酒運転は、重大交通事故に直結する悪質・危険な違反であり、一瞬のうちに人の尊い命を奪い家族の人生を狂わす反社会的な犯罪です。
また、加害者は刑事上・行政上・民事上の３つの責任を負い、償いの日々を送ることになるほか家庭が崩壊するなど、大きな代償を払うことになります。
政府はもとより交通関係機関・団体等では、飲酒運転の根絶に向けた取り組みを強化しています。
飲酒運転を根絶するため、公共交通機関の一翼を担う一人として「飲酒運転は絶対しない、させない」ことを心がける必要があります。

○飲酒運転は死亡率が高い
飲酒運転による交通事故は、死亡事故につながる危険性が非常に高くなります。
警察庁の統計によると飲酒運転による交通事故が死亡事故に至る確率は、飲酒しない場合に比べて約８倍であり、酒酔い運転の場合は更に高く約 36 倍となります。

○飲酒運転への厳しい罰則
平成 13 年道路交通法改正により、飲酒運転に対する罰則強化等が行なわれましたが、依然として飲酒運転による悲惨な交通事故が絶えません。
平成 18 年８月 25 日には福岡市内で飲酒運転の乗用車が、一家５人を乗せていた自動車に追突し橋から海中に転落させ、幼児３人を死亡させるという痛ましいひき逃げ死亡事故等が発生したことから、厳しく罰則が強化されました。
そして更に平成 21 年６月１日より酒酔い運転・酒気帯び運転等の基礎点数の引上げが施行されます。

○刑法の危険運転致死傷罪が適用される
飲酒運転に「つい」・「うっかり」はありません。
お酒を飲んで運転すること自体が重大かつ悪質な犯罪です。
アルコールの影響により、正常な運転が困難な状態で自動車を運転して人を死傷させた場合、危険運転致死傷罪（刑法 208 条の２）が適用され、人を負傷させた場合は最長 15 年の懲役、死亡させた場合は最長 20 年の懲役という重い刑罰が科せられます。

写真１
おさひめカラーの「赤」と
ハイブリッドカーの導入