

事故、ヒヤリ・ハット情報等の 収集・活用の進め方

～事故の再発・未然防止に向けて～

(自動車モード編)

令和5年6月

国土交通省大臣官房 運輸安全監理官室

はじめに

「事故、ヒヤリ・ハット情報等の収集・活用の進め方 ～事故の再発・未然防止・に向けて～」(以下「本書」という。)は、国土交通省が公表している運輸事業者における安全管理の進め方に関するガイドライン(以下「ガイドライン」という。)5.(7)に記述されている「事故、ヒヤリ・ハット情報等の収集・活用」に関する理解を深めていただくことを目的として作成したものです。

運輸事業者、特に、バス・タクシー・トラック事業者の皆様におかれましては、今後、事故、ヒヤリ・ハット情報等を収集し、効果的な事故防止に活用されるための参考資料として活用いただければ幸いです。

目次

本編

I. リスク管理の定義	P 1
II. リスク管理の意義	P 1
III. リスク管理の手順	P 2
IV. リスク管理手順の解説	P 3
1. 情報収集	P 3
2. 収集した情報の分類・整理・傾向把握	P 5
3. 根本的な原因の分析	P 5
4. 対策の策定と実施	P 6
5. 効果の把握	P 7
6. 潜在的な危険の掘り起こし	P 8
7. 対策を取るべき潜在的な危険の絞り込み	P 9
8. 潜在的な危険に対する対策の策定と実施	P 9
9. リスク管理を効果的に進めるための環境整備	P 9

資料編

資料 1 ヒヤリ・ハット報告手順書（例）	P 1
資料 2 ヒヤリ・ハット事例集	P 4
資料 3 ヒヤリ・ハット情報を集める際の問題点と解決法	P 9
資料 4 傾向把握の方法	P 14
資料 5 根本的な原因の分析をする事例の絞り込み方法	P 23
資料 6 なぜなぜ分析の活用	P 25
資料 7 特性要因図（Fish Bone）の書き方	P 33
資料 8 具体的な対策の立て方、留意点	P 38
資料 9 潜在的な危険の典型的な事例集	P 56
資料 10 運行ルート等が決まっている場合の潜在的な危険の掘り起こし方法	P 59
資料 11 運行ルート等が決まっていない場合の潜在的な危険の掘り起こし方法	P 63
資料 12 対策を取るべき潜在的な危険の絞り込み方法	P 66
資料 13 添乗調査の実施方法と活用方法	P 71
資料 14 リスク管理の取組調査用アンケート	P 83
資料 15 リスク管理の自社診断チェックシート	P 90
資料 16 自動車モードでのリスク管理の取組体制	P 93
資料 17 小集団活動の活用	P 98

改定履歴	発行日
第4版	令和5年6月
第3版	平成30年6月
第2版	平成26年2月
第1版	平成21年4月

I. リスク管理の定義

本書でいう「リスク管理」は、事故の再発・未然防止を目的として、現場で発生した事故、ヒヤリ・ハット等の情報を継続的に収集・活用し、対策を講じる一連の取組のことをいい、それを実施する要員を「リスク管理要員」といいます。

事業者が、輸送の安全を確保するためには、本書に記載したリスク管理に関する各取組を参考に、PDCA (Plan、Do、Check、Action) サイクルにより継続的な改善（スパイラルアップ）を実施することが重要です。

II. リスク管理の意義

事業者がリスク管理を組織的に（経営トップから現場まで一丸となって）推進した場合、以下の①～④の効果が期待できます。

- ① 事故件数の減少
- ② 事故後に生じる支出の減少
- ③ 事故処理に必要な労力の減少
- ④ 利用者からの信頼・評判の向上

一方、事業者によるリスク管理が未実施又は不十分な場合は、適切な事故防止対策が講じられない状態のため、以下の①～④の状況を招く可能性が高くなります。

- ① 類似の事故発生頻度の上昇
- ② 死亡事故等重大事故の発生
- ③ その他の事故の増加
- ④ 利用者からの信頼・評判の低下

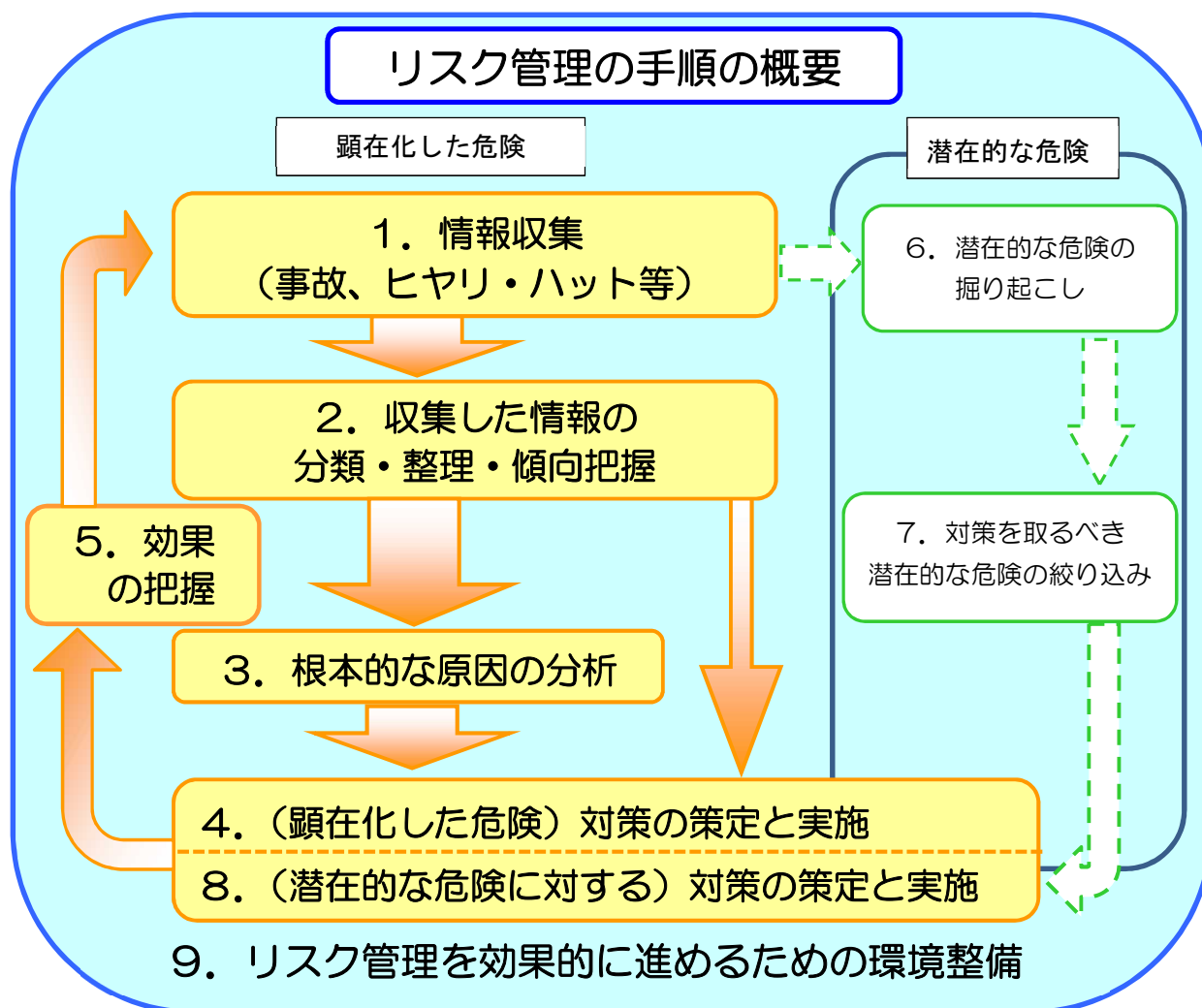
特に、事業者が組織的なリスク管理を実施せず、現場の管理者、ドライバーのみに取組を委ねる状況は、リスク管理の PDCA サイクルが効果的に回っていない状態といえます。

輸送の安全を確保するためには、事業者が組織的にリスク管理に取り組むことが重要です。

Ⅲ. リスク管理の手順

1. リスク管理の手順

リスク管理の手順を下図に示します。



2. リスク管理の留意点

【リスク管理を行う優先順位（顕在化した危険→潜在的な危険）】

① 顕在化した危険

リスク管理は、「顕在化した危険」（上図の1～5が該当）に対する取組を優先して行います。

「顕在化した危険」とは、発生した事故等、体験したヒヤリ・ハットのことであり、事故等の再発・未然防止効果が期待できます。

② 潜在的な危険

「顕在化した危険」への取組が進捗した後、「潜在的な危険」（前図の1及び5～8が該当）に対する取組を行います。

「潜在的な危険」とは、発生していないが事故につながるおそれ（危険源を含む）のことであり、事故の未然防止効果が期待できます。

【環境整備】

リスク管理を効果的に実施するためには、経営トップをはじめ経営管理部門が取組の重要性を深く自覚するとともに、事業者内の体制や環境を整備することが重要です。（詳細は、IV.9参照）

【社外の支援や知見の活用】

リスク管理を実施するにあたって、自社のみでリスク管理に取り組むことが困難であると考えられる場合には、社外の知見や支援を活用し、リスク管理の取組の促進を図ることが効果的です。（詳細は、IV.9参照）

IV. リスク管理手順の解説

1. 情報収集（ガイドライン 5（7）1）に対応）

（1）情報収集の意義

事故等の情報収集は、発生した事故等の内容を詳細に把握することであり、事故等の再発防止の観点から重要な取組です。さらには、1件の事故の背後には、多くのヒヤリ・ハット等が存在すると言われており、これらに起因して事故等に至る可能性が十分あることを踏まえると、ヒヤリ・ハット等の情報を収集することは、事故の未然防止の観点から重要な取組です。

（2）事故、ヒヤリ・ハット等の定義

公的機関への報告義務の対象である事故等以外に、防止したい事故等は事業者によって異なります。そのため、各事業者にて事故、ヒヤリ・ハット等の収集範囲（定義）を定め、管理する必要があります。

事故、ヒヤリ・ハット等の定義例は、以下のとおりです。

【事故等の定義例】

- ① 公的機関への報告対象事故
- ② 報告義務の対象には至らない事故
 - ・人損、物損など、損害が発生した事故
 - ・駐車場や構内等での物損事故

- ・ 損害が生じない事故

【ヒヤリ・ハット等の定義例】

- ① ヒヤリ・ハット：事故等に至る可能性がある事象
- ② 潜在的な危険：事故等に至る可能性があるもの・こと

(3) 情報収集の方法

事故、ヒヤリ・ハット等の情報を収集する際は、情報収集の方法を明確にし、社内で共有します（資料1. 1 ページ）。

収集方法の例は、以下のとおりです。

- ① 現場管理者、ドライバー等からの書面やメール等による報告
- ② ドライバー等からの口頭での報告・聞き取り
- ③ 同業他社や他のモードで発生した事故等の情報（例えば、他山の石等）
- ④ ドラレコ、デジタコなどの記録の確認
- ⑤ 利用者や周辺住民等からの投書
- ⑥ 情報通信技術等（例 協見や居眠り等ドライバーの危険挙動や周囲の危険を検知して通知するシステム等）の活用

ヒヤリ・ハットの具体例は、資料2（4 ページ）を参考にしてください。

なお、事業者が輸送の安全確保のために収集した情報のうち、特に重要と定めた情報については、優先して適時、適切に安全統括管理者や経営トップまで報告することが重要です。特に重要と定める情報は、以下の事項を考慮して判断することが望まれます。

- ① 発生した事故の重大性
- ② 自社への影響が大きいと想定されるヒヤリ・ハット等
- ③ 多発しているヒヤリ・ハット等

(4) 情報収集する際の留意点（資料3. 9 ページ）

事故、ヒヤリ・ハット等を収集する際の留意点は、以下のとおりです。

- ① 事故等が多発している場合は、再発防止を重視
- ② 事故件数が減少している場合は、未然防止に向けて、ヒヤリ・ハット等の情報を積極的に収集
- ③ ヒヤリ・ハット等の情報を効果的に収集するため、収集する対象を絞り込むことも有効（通常の方法と異なるため、集計等を実施する際は傾向の示し方に注意が必要）

例えば、

- ・特定の事故、状況（交差点、飛び出しのおそれがある場所等）に関連するヒヤリ・ハット等に限定
- ・集める期間を限定（例示：交通安全運動期間 等）

2. 収集した情報の分類・整理・傾向把握（ガイドライン 5（7）2）①、③に対応）

（1）分類・整理・傾向把握を行う意義

収集した事故、ヒヤリ・ハット等の情報について個別に対策を検討することは重要ですが、情報の件数が非常に多い場合は、すべてに対応することは困難です。そのため、収集した事故、ヒヤリ・ハット等の情報を分類・整理し、多発する事故、ヒヤリ・ハット等の内容、場所、時間帯などの傾向を把握することで、傾向に応じた対策の検討を行います。

収集した情報から自社や各職場の傾向を把握し、対策を検討することで、より実態を踏まえた安全重点施策の策定が可能になります。

（2）収集した情報の分類・整理

収集した情報の分類・整理を行うにあたっては、以下の方法が考えられます。

- ① 事故、ヒヤリ・ハット等が発生した際の相手
（四輪車、二輪車、自転車 等）
- ② 事故、ヒヤリ・ハット等が発生した際にとった状態
（発進、減速、直進、右左折、追い越し、後退 等）
- ③ 事故、ヒヤリ・ハット等が発生した場所
（直線、交差点、構内 等）
- ④ 事故、ヒヤリ・ハット等が発生した時期・環境
（時間、天候、曜日、道路状況 等）
- ⑤ 事故、ヒヤリ・ハット等の原因
（確認不足、歩行者による飛び出し、時間的焦燥 等）

（3）傾向把握の実施方法（資料4. 14 ページ）

多発する事故、ヒヤリ・ハット等の傾向をより明確にするためには、分類結果を図・グラフで表示することが有効です。また、図・グラフで表示することで、社員・職員の理解を深める効果も期待できます。

3. 根本的な原因の分析（ガイドライン 5（7）2）②、③に対応）

（1）根本的な原因の分析の必要性

事故、ヒヤリ・ハット等が発生する原因には、直接原因（例「ドライバーの

不注意) だけではなく、「焦りの意識」「現場の見通しの悪さ」「相手の急な動き」「車の故障」等、様々な背後要因が挙げられます。

リスク管理の取組を効果的に実施するためには、事故、ヒヤリ・ハット等に関係した要因を様々な視点から把握し、対応することが求められます。

(2) 根本的な原因の分析の実施対象 (資料 5. 23 ページ) (資料 9. 56 ページ)

発生した事故、ヒヤリ・ハット等に関する根本的な原因を分析するには、例えば、発生の可能性 (発生頻度の大小)、結果の重大性 (人身傷害、物損等) の 2 点を判断基準にするなど、あらかじめ定めた分析の実施基準に照らして分析の対象となる事故、ヒヤリ・ハット等を選定します。

なお、判断基準を踏まえて対象を選定する場合、以下に示すような事故、ヒヤリ・ハット等については、根本的な原因を分析する対象になります。

- ① 死亡事故等の重大事故
- ② 重大事故につながる危険性の高いヒヤリ・ハット等
- ③ 多発する事故、ヒヤリ・ハット等
- ④ 事業者として対策を講じる必要があると判断した事故、ヒヤリ・ハット等
- ⑤ 事業者にとって特に重要と判断した事故、ヒヤリ・ハット等

(3) 根本的な原因の分析の方法 (資料 6. 25 ページ、資料 7. 33 ページ)

根本的な原因の分析では、ドライバー等の行動に起因する事故等の“事象の経緯”を明らかにした後、“特定した事故の直接的原因”に対して、以下の 5 つの視点で直接原因につながる“背後要因を把握”します。

- ① 事故の直接原因となった者に関する要因
- ② 事故の関係者、業務上の関係者に関する要因
- ③ 車両等に関する要因
- ④ 周囲の環境に関する要因 (道路環境、天候等)
- ⑤ 安全管理・運行管理に関する要因 (運行計画、教育・訓練等)

なお、背後要因を把握する具体的な分析方法は、「なぜなぜ分析」、「特性要因図 (Fish Bone)」等があります。

4. 対策の策定と実施 (ガイドライン 5 (7) 2) ④に対応)

収集した事故、ヒヤリ・ハット等の情報をもとに実施した傾向把握の結果及び分析結果に対して、対策を検討し、実施します。

一度に多くの対策を実施することが困難な場合は、優先順位を決めて実施することが有効です。

(1) 対策を検討する優先順位を設定する方法

傾向把握の結果及び分析結果への対策は、例えば、以下の事項を考慮して優先順位を判断することが望まれます。

- ① 事故を起こした本人・関係者以外への対策
 - (ア) 安全管理・運行管理上の要因への対策
 - (イ) 周囲の環境要因への対策
 - (ウ) 車両等の要因への対策
- ② 一つの対策で多くの事故・事象が防止可能な対策
- ③ 潜在的な危険に対してなど、広く水平展開が可能な対策
- ④ 事故を起こした本人・関係者への対策

(2) 対策の策定方法

傾向把握の結果及び分析結果への対策の策定方法は、資料 8 (38 ページ) を参考にしてください。

(3) 対策の実施方法

リスク管理には、PDCA サイクルにより継続的な改善（スパイラルアップ）を実施することが望まれます。したがって、事故、ヒヤリ・ハット等の情報から策定された再発・未然防止策の実効性を高めるためには、必要に応じて、安全重点施策へ反映させることが望まれます。

(4) 対策を立てる際の留意点

対策を立てる際の留意点は、以下のとおりです。

- ① 予算や人員体制の実態を踏まえ、対策の実現性の有無を考慮する
- ② 社員・職員に対する対策は、具体的に何を行うのかやその理由を明確に示す（対策の実施主体に「納得感」を与えることが重要）
- ③ 社員・職員に対する「注意喚起・指導」に偏った対策ではなく、車両、機器等、周囲の環境、安全管理・運行管理に関する対策も考慮する

5. 効果の把握（ガイドライン 5（7）2）⑤に対応）

(1) 効果の把握の意義

実施した対策の効果を把握する意義は、以下のようなことが挙げられます。

- ① 実施した取組の進捗把握
- ② 実施した取組に対する改善事項の有無及び内容等の把握
- ③ 今後のリスク管理の改善に向けたインプット情報

(2) 効果の把握の方法

対策効果の把握方法には、例えば、以下のような考え方があります。

【定量的な事実による効果把握】

- 例：① 同種事故の発生件数の推移（事故等の発生頻度）
② 同種事故の発生内容の変化（事故等の発生による影響の程度）

【定性的な事実による効果把握】

- 例：① 経営管理部門による適切な対策実施状況の確認
② 対策実施の開始時点からの時間経過に応じて以下を確認
- 社員・職員の対策内容、実施理由の正しい理解
 - 実施した対策の適切な実施状況（形骸化の度合い）

(3) 効果把握後、対策が有効でないと考えられる場合の対応

実施した対策の効果を把握し、対策が有効ではないと考えられる場合には、以下の視点で見直す必要があります。

- ① 情報収集の方法（3 ページの 1 項）
- ② 収集した情報の分類・整理・傾向把握の方法（5 ページの 2 項）
- ③ 根本的な原因の分析の方法（5 ページの 3 項）
- ④ 対策の策定と実施の方法（6 ページの 4 項）
- ⑤ 社員・職員の対策に関する理解・浸透の度合い（対策内容の理解や納得感）
- ⑥ 社員・職員への対策実施の徹底度合い（伝達方法）

6. 潜在的な危険の掘り起こし（ガイドライン 5（7）2）⑥に対応）

(1) 潜在的な危険の掘り起こしとは

潜在的な危険の掘り起こしとは、事故、ヒヤリ・ハット等だけでなく、“日常業務に潜む、事故等につながるおそれ”を明らかにし、事故等の未然防止につながる取組です。

(2) 潜在的な危険の掘り起こす意義

事故、ヒヤリ・ハット等の収集は、目に見える事象を取組の対象としているため、社員・職員には、「発生した問題事象をきちんと報告できるか」という資質（報告する力）が問われています。

一方、潜在的な危険を収集する取組は、日常の業務に潜む、事故につながるおそれを集める活動であるため、社員・職員には、「職場に潜む危険に気づき、危険事象につながる可能性が想像できるか」という資質（リスク感受性）が問われています。

したがって、潜在的な危険を掘り起こすことは、事故等の未然防止につながる以外に、社員・職員のリスク感受性を高める効果が期待できます。

(3) 潜在的な危険の掘り起こす方法（資料 10. 59 ページ, 資料 11. 63 ページ）

潜在的な危険の掘り起こしは、社員・職員がリスク感受性（想像力）を発揮し、将来的に発生するかもしれない危険を想像する取組です。

この潜在的な危険には、危険源も含まれますので、単なる物体でも、そこに人が近づいたら危険だと思われるものはすべて潜在的な危険となります。

例えば、「夕方」という時間帯も、薄暗いことが作業の質に影響を及ぼすとすれば潜在的な危険です。

潜在的な危険を掘り起こす際は、潜在的な危険がどのような問題事象（事故等）に結びつくかという視点で取り組みましょう。

7. 対策を取るべき潜在的な危険の絞り込み（ガイドライン 5（7）2）⑥に対応）

潜在的な危険に対する対策は、潜在的な危険がどのような問題事象（事故等）に結びつくかを明らかにしたうえで、対策を取るべき潜在的な危険の優先順位を定め、優先順位の高いものから対策を講じることが望まれます。

なお、優先順位の定め方は、例えば、防止したい問題事象に対する潜在的な危険が「その問題事象に結びつく可能性の大きさ（頻度）」と「その問題事象につながった場合の影響の大きさ（影響）」の組合せを考慮して判断するなどの方法があります（資料 12. 66 ページ）。

8. 潜在的な危険に対する対策の策定と実施（ガイドライン 5（7）2）⑦に対応）

絞り込まれた潜在的な危険は、顕在化した危険への対策の策定、実施と同様の方法（6 ページ）で対策を策定、実施します。

9. リスク管理を効果的に進めるための環境整備（ガイドライン 5（7）4）5）に対応）

リスク管理を効果的に進めるためには、経営トップを始め経営管理部門が以下の視点で事業者内の体制や環境を整備することが重要です。

(1) 経営管理部門の役割

事故等の再発・未然防止には、経営管理部門が、社員・職員から報告された事故、ヒヤリ・ハット等の情報を的確に把握し、適宜・適切に対応することが求められます。

【重要性の理解】

リスク管理を効果的なものにするためには、経営管理部門がリスク管理に

取り組む重要性を自覚し、率先して推進することが重要です。

【取組姿勢を示す】

経営管理部門は、報告することの重要性を事業者内に周知浸透させ、社員・職員の自発的な報告を促すよう配慮します。

- ・リスク管理の実施計画を立てるとともに、自らがリスク管理に積極的に取り組む姿勢（本気度）を周知する
- ・報告した社員・職員に対して不利益扱いしない、責任追及しないことを周知
- ・報告した社員・職員を褒める
- ・情報通信技術など（例 脇見や居眠り等ドライバーの危険挙動や周囲の危険挙動を検知して通知するシステム等）新技術の導入、活用を含めた環境整備

【報告への対応状況の見える化】

社員・職員の報告に対するモチベーションを保つために、報告への対策実施の要否やその理由（対策実施の進捗等）を、なるべく早く報告者及び関係者等に周知することが重要です。

（２）リスク管理体制の構築

【現状把握】

経営管理部門は、自社の現状を把握した上でリスク管理体制を構築することが重要です。

① 把握すべき内容の例

- （ア）既に事業者内で実施されているリスク管理の内容
- （イ）リスク管理の課題・問題点

② 現状把握の方法の例

- （ア）現場へのヒアリングや点呼等への立会い、現場巡視
- （イ）各種教育・訓練や添乗調査（資料 13. 71 ページ）
- （ウ）リスク管理に関するアンケートの実施（資料 14. 83 ページ）
- （エ）リスク管理に関する自社診断の実施（資料 15. 90 ページ）
- （オ）利用者等からの意見、要望

【運用体制】（資料 16. 93 ページ）

現状把握の結果を踏まえ、リスク管理体制を構築します。このリスク管理

体制は、事業者の事業規模、業態、要員等を反映したものであることも重要です。

- ① リスク管理手順の明確化
- ② 各社員・職員の役割の明確化
- ③ 体制と役割の周知と、共通理解の深度化
- ④ リスク管理要員に対する教育・訓練の実施

【見直し・改善】

事業者のリスク管理の更なる向上を図るため、例えば、以下のような事項を定期的に確認し、従前のリスク管理の体制や方法を見直すことが重要です。

- ① 実施した再発・未然防止対策の効果
- ② リスク管理の方法に関する問題点
(例：ヒヤリ・ハット情報は十分収集できているか、分析により事故の根本的な原因が判明しているか、等)
- ③ 安全に対する社員・職員の意識や、事業者内の雰囲気の変化
- ④ リスク管理要員の定期的な力量把握・検証

(3) 全員参加の意識の醸成

リスク管理は、経営トップから現場までが一丸となって実施するものであるため、社員・職員等がリスク管理の目的や重要性を理解して取り組むことが重要です。

社員・職員等に「経営トップから現場まで一丸となって実施する」という共通意識を浸透させる取組には、以下の事例があります。

- ・経営管理部門による、現場の社員・職員に対するリスク管理の目的等の周知・指導
- ・リスク管理に関する教育・訓練
- ・掲示物の掲示及び掲示方法の工夫・改善
- ・経営管理部門の現場巡視や現場社員・職員との意見交換
- ・小集団活動の活用（資料 17. 98 ページ）
- ・掲示物の掲示及び掲示方法の工夫・改善
- ・リスク管理に関する取組を積極的に実施した社員・職員に対する表彰
- ・匿名性を確保した安全に対する意識の把握 等

(4) 社外の支援や知見の活用

【社外の支援の活用】

リスク管理を実施するにあたって、自社のみでリスク管理に取り組むことが困難であると考えられる場合には、社外（例：親会社、グループ会社、協力会社、学協会、民間の専門機関等）の支援を活用し、リスク管理の取組の促進を図ることが効果的です。

なお、社外の知見や支援を活用する場合は、以下の視点で選定することが重要です。

- ・事故分析の業務経験が豊富
- ・自社の車両・運行等の状況に熟知
- ・リスク管理要員の育成・仕組みの構築に関する業務経験が豊富

【運輸安全取組事例】

リスク管理は、自社の情報だけでなく、同業他社や他のモードの事業者の取組事例を活用するとより効果的です。

なお、国土交通省では、運輸安全マネジメント評価等を通じて知り得た運輸事業者における様々な取組の中で、輸送の安全性の更なる向上に向け、「取組に苦慮したが効果があった、安全性が向上した」等の事例を、運輸事業者のご協力のもと、「運輸安全取組事例」として公表していますのでご活用ください。

○運輸安全取組事例

https://www.mlit.go.jp/unyuanzen/unyuanzen_torikumi.html

資料編

資料1 ヒヤリ・ハット報告手順書（例）

ヒヤリ・ハット報告手順書

（目的）

1. この手順書は、ヒヤリ・ハットを発見したときの報告手順及びそれに対する会社の対応方法について定め、ヒヤリ・ハット情報を有効に活用し、もって事故の未然防止、社内の情報共有及び社内の安全意識の向上を図ることを目的とする。

（定義）

2. 「ヒヤリ・ハット」とは、事故には至らないものの、直結してもおかしくない一歩手前の出来事。文字通り、突発的な事象やミスにヒヤリとしたり、ハットとしたものをいう

（報告の方法）

3. ヒヤリ・ハットを発見した者は、以下の方法で、管理者に対し速やかに報告する。
なお、各営業所はできるだけ多くのヒヤリ・ハット情報を入手するよう努める。
 - （1）別添の「ヒヤリ・ハット報告書」用紙に必要事項を記入し、営業所設置の「投函箱」に投函するか、点呼時に運行管理者に手渡す。
 - （2）終業点呼時に、運行管理者に対し、勤務中に発見したヒヤリ・ハットを口頭で報告する。

（投函箱の設置等）

4. 各営業所は、「ヒヤリ・ハット報告書」用紙及び「投函箱」を各営業所内の運転者が取り出しやすく、かつ投函しやすい箇所に設置する。

（報告への対応方法）

5. 安全統括管理者が指名した各営業所の安全担当者（以下「現場安全担当者」という。）は、1ヶ月に1回、投函箱からヒヤリ・ハット報告書を回収し、口頭報告で収集したヒヤリ・ハット報告の記録と合わせて、営業所に対応するものと本社安全担当部署で対応するものに分別する。

（営業所での対応）

6. 営業所に対応するヒヤリ・ハット報告への対応は、以下のとおりとする。
 - （1）月に1回、現場安全担当者が1ヶ月分のヒヤリ・ハット報告を取りまとめ、各営業所で開催される〇〇会議で集計結果及び重要なヒヤリ・ハットを報告する。
 - （2）重要なヒヤリ・ハットについては、〇〇会議で、当該ヒヤリ・ハットが発生した根本的な原因、再発防止策等を審議の上、対策を決定し周知する。
 - （3）現場安全担当者は、当該会議で報告した資料及び審議結果（重要なヒヤリ・ハットについては分析結果、対策内容を含む。）を会議終了後、速やかに本社安全担当部署に報告する。
 - （4）現場安全担当者は、下記7.（3）で本社安全担当部署からの提供を受けた情報の現場周知・指導を行う。

(本社での対応)

7. 本社安全担当部署で対応するヒヤリ・ハットへの対応は、以下のとおりとする。

(1) 本社安全担当部署は、本社で対応するヒヤリ・ハット及び上記6(3)で各現場安全担当部署から報告を受けた情報を取りまとめ、本社△△会議で結果を報告する。

(2) 本社△△会議では、重要なヒヤリ・ハットについて、当該ヒヤリ・ハットが発生した根本的な原因、再発防止策等を審議し、対策を決定する。

(3) 上記会議終了後、本社安全担当部署は、重要なヒヤリ・ハットに対する再発防止策等を速やかに各営業所に周知する。

(区別基準)

8. 集まったヒヤリ・ハットのうち、

① 当該営業所の地域の特殊性によって生じる当該営業所特有のものは、当該営業所で、

② 当該営業所の管轄エリアに限らず、人間の特性等から他の営業所でも起こりうる可能性のあるものは本社安全担当部署で対応する。

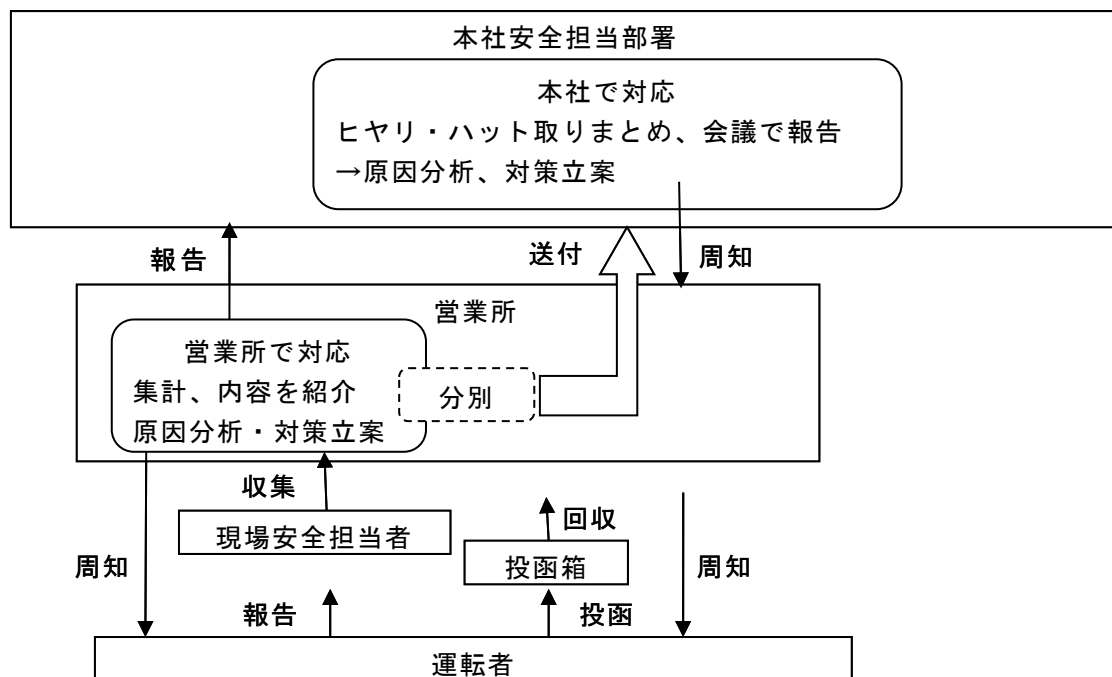
(報告の免責)

9. ヒヤリ・ハット情報の活用は、事故の未然防止、社内の情報共有及び安全意識の向上を目的としており、ヒヤリ・ハットを経験した者の責任追及は行わない。

(表彰)

10. 会社は、収集されたヒヤリ・ハット情報の中から、会社全体の輸送の安全性の向上に寄与した情報を報告した者に対し、社長表彰を行う。

(情報の伝達経路)



(別添)

ヒヤリ・ハット報告用紙

該当する□欄にチェック(レ)してください。

発生場所	(該当する場所を記入して下さい)	
相手方	車両	<input type="checkbox"/> 自動車 <input type="checkbox"/> 二輪車 <input type="checkbox"/> 自転車 <input type="checkbox"/> その他 ()
	人	<input type="checkbox"/> 老人 <input type="checkbox"/> 大人 <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 子供 乗客・交通他者の別 ^{※1} <input type="checkbox"/> 乗客 <input type="checkbox"/> 交通他者
	構造物	<input type="checkbox"/> 建物 <input type="checkbox"/> 塀 <input type="checkbox"/> ガードレール <input type="checkbox"/> 樹木 <input type="checkbox"/> その他 ()
道路形状	<input type="checkbox"/> 十字路 (交差点内) <input type="checkbox"/> T字路 (交差点内) <input type="checkbox"/> 交差点付近 <input type="checkbox"/> 直線 <input type="checkbox"/> 右カーブ <input type="checkbox"/> 左カーブ <input type="checkbox"/> その他	
信号	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	
路面状況	<input type="checkbox"/> 乾燥 <input type="checkbox"/> 濡れた <input type="checkbox"/> 凍結 <input type="checkbox"/> 積雪	
走行状態	<input type="checkbox"/> 走行時 <input type="checkbox"/> 発進時 <input type="checkbox"/> 右折時 <input type="checkbox"/> 左折時 <input type="checkbox"/> 追い越し時 <input type="checkbox"/> 追い越され時 <input type="checkbox"/> すれ違い時 <input type="checkbox"/> 客扱い時 <input type="checkbox"/> その他 ()	
原因	<input type="checkbox"/> とび出し <input type="checkbox"/> 信号無視 <input type="checkbox"/> 一旦停止せず <input type="checkbox"/> 確認不足 <input type="checkbox"/> 急発進 <input type="checkbox"/> 急停車 <input type="checkbox"/> 急ハンドル <input type="checkbox"/> 無理な追い越し <input type="checkbox"/> 割込み <input type="checkbox"/> スピードの出し過ぎ <input type="checkbox"/> 道路構造 () <input type="checkbox"/> その他 ()	
	原因はどちら側にあったか? <input type="checkbox"/> 当方 <input type="checkbox"/> 相手 <input type="checkbox"/> 双方 <input type="checkbox"/> その他 ()	
どのような事故が起こる可能性があったか	<input type="checkbox"/> 正面衝突 <input type="checkbox"/> 追突 <input type="checkbox"/> 接触 <input type="checkbox"/> 人の死傷 <input type="checkbox"/> 車内人身事故 ^{※1} <input type="checkbox"/> その他 ()	
乗客の有無 ^{※1}	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	
結果の重大性 ^{※2}	<input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小	
自由記入欄	(現場見取り図等)	
対応 ^{※3}	<input type="checkbox"/> 営業所 <input type="checkbox"/> 本社	

※1 旅客運送の場合。なお、バスは、乗客の有無につき、人数毎ごとに区切って選択肢を作る(5人単位など)ことも考えられます。

※2、※3 ヒヤリ・ハット報告の内容を見て、運行管理者が評価をしてもよいでしょう。

資料2 ヒヤリ・ハット事例集

自動車に共通するヒヤリ・ハットの例		
相手	自分の行動	ヒヤリ・ハットの概要
自転車	走行中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 交差点で自転車が赤信号を無視し道を横断してきて衝突しそうになった ・ 自転車道を走行していた自転車が急に車道に入り、接触しそうになった ・ 踏切を横断中、前を走っていた自転車が線路内で横転し接触しそうになった ・ 狭い道路の中央を走っていた自転車にクラクションを鳴らしたら、自転車を運転していた人が驚きバランスを崩して転倒し衝突しそうになった
	右折時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 右折直後、右折先の道路を、自転車が右側通行で走行してきて衝突しそうになった
	左折時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 左折する時、自転車がミラーの死角に入り気づかず衝突しそうになった
	発進時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 踏切で停車し発進しようとした時、左横にいた自転車が自車の直前を横断し接触しそうになった
歩行者	走行中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子供がボールを追って急に車道に飛び出し、接触しそうになった ・ 歩道のガードパイプの隙間から人が車道に出てきて衝突しそうになった
	発進時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車道に面した駐車場から車道に出ようとした時、車道を走る車に気を取られ、自車前方左から近づく歩行者の発見が遅れ接触しそうになった
二輪車	走行中	<ul style="list-style-type: none"> ・ バイクが自車のすぐ脇をすり抜けていき接触しそうになった ・ 自車左側を走行中のバイクが自車の前に割り込み、衝突しそうになった ・ 対向車線で渋滞している車の間を縫うように走ってきたバイクが、自車線に飛び出し衝突しそうになった
	停車中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 右側のドアを開けた時、後方からのバイクと衝突しそうになった ・ 左側のドアを開けた時、後方からのバイクと衝突しそうになった
四輪車	走行中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 居眠りをして、前に止まっている車に追突しそうになった ・ 交差点で、赤信号なのに交差点に進入した車と衝突しそうになった ・ 先行車が急減速して、追突しそうになった ・ 対向車がヘッドライトをハイビームにしたため、前が見えにくくなった ・ 夜間、カーブの多い道路を走行中、対向車のライトで目がくらみ、道路端のガードレールに接触しそうになった ・ 車線変更禁止箇所で車線変更した車と接触しそうになった ・ 激しい雨の中、対面通行の道路を走行中、対向車の水しぶきで前が見えなくなり、思わずハンドルを切り、歩道に乗り上げそうになった ・ 反対車線が渋滞している道路を走行中、反対車線の車が急に自車線を逆走してきて、衝突しそうになった

	走行中	<ul style="list-style-type: none"> ・交差点を直進中、先行車がUターンしようとして急に減速して衝突しそうになった ・スリップしてハンドル・ブレーキが利かなくなり、前に止まっている車に追突しそうになった ・雨／霧のため視界が悪く、対向車・先行車に直前まで気づかなかった ・飛んできたビニール袋がフロントガラスに貼りつき前が見えなくなった ・パーキングエリアの横を走行中、駐車中の車のドアが急に開き接触しそうになった ・小動物が急に道路に飛び出してきたため、急ハンドルを切った
	左折時	<ul style="list-style-type: none"> ・交差点を左折するため発進しようとした時、左折待ち車列の先頭に他車が強引に割り込んできたため、追突しそうになった
	右折時	<ul style="list-style-type: none"> ・交差点を直進していたら、対向車線に右折待ちの車が止まっており、自車がかかり接近したときに右折車が動き出し、接触しそうになった
	車線変更時	<ul style="list-style-type: none"> ・前車が右折の合図を出したので、前車を避けるため左側へ車線変更しようとしたところ、後続車も左側に車線を変更して追い抜きをかけようとし衝突しそうになった
	カーブ	<ul style="list-style-type: none"> ・見通しの悪いカーブを曲がったら、すぐ先に信号待ちの車列の最後尾があり、衝突しそうになった
	停車中	<ul style="list-style-type: none"> ・停車し、右側のドアを開けた時、後方からの車両と接触しそうになった ・路上に一時停止し、地図を確認していたところ、フットブレーキの踏みが甘くなり、車が動き出し前車に追突しそうになった
その他	走行中	<ul style="list-style-type: none"> ・走行車線の一部が車線減少、工事などのため急に狭くなり、周囲の車や構造物に接触しそうになった。 ・冠水している道路に差し掛かった際、ハンドルをとられた

バス特有のヒヤリ・ハットの例		
相手	自分の行動	ヒヤリ・ハットの概要
自転車	発進時	・バス停から発進する時、自転車が、右後方（バスの死角）からバスの前に飛び出してきて、接触しそうになった
	後退時	・夜間、駅構内で誘導員の誘導によりバックをしていたら、自転車と接触しそうになった
歩行者	右折時	・バス車内のピラーと横断歩道内の歩行者が重なったため、歩行者が見えなくなり、接触しそうになった
	発進時	・バス停から発進する時、右後方（バスの死角）から歩行者がバスの前に飛び出してきて、接触しそうになった

歩行者	発進時	・バス停から発進する時、バスの前を横切って歩いてきた人に一瞬気づかず、接触しそうになった
	停車中	・バス停に停車中、子供数人がバスに触って遊んでいた。そのまま発車したら接触するところだった
乗客	走行中	<ul style="list-style-type: none"> ・踏切走行中、乗客が突然立ち上がり車内を移動し始め、車体の揺れにより車内で転倒しそうになった ・バス停車前で、乗客が降車を急いで席を立ち、転倒しそうになった ・他の車の急な割り込みのため、ブレーキをかけた際、立っていた乗客が転倒しそうになった ・走行中、駐車車両のスライドドアから落下物があり、急ハンドル急ブレーキで避けたが、乗客が転倒しそうになった
	発進時	・バス停から発進する時、乗客の着席を確認せずにバスを発進させたため、乗客が転倒しそうになった
	停車中	・バス停で乗客乗降後、ドアを閉めようとしたところ、急に人が乗ってきて挟みしそうになった
二輪車	走行中	・反対車線に客待ちのタクシーが並んでいる道路を直進中、反対車線に自社のバスが来たため、少しでもスペースを作ろうと確認せず左に寄ったところ、原付と接触しそうになった
四輪車	走行中	・バス停付近で減速したとき、後続車が反対車線に出て自車を追い抜き、反対車線から来た対向車と接触しそうになった
	右左折時	・左折後すぐに右折する道路を走行中、右折時に尻ふりが発生し、駐車中の車と接触しそうになった
その他	発進時	・バス停から発進する時、ガードレールに接触しそうになった

タクシー特有のヒヤリ・ハットの例		
相手	自分の行動	ヒヤリ・ハットの概要
自転車	停車中	・後部座席の自動ドアを開けたとき、すぐ脇に自転車がいて、ドアが当たりそうになった
歩行者	走行中	<ul style="list-style-type: none"> ・乗客がタクシーの正面に出て車を止めようとし衝突しそうになった ・駅前モータープール内で、前に進もうとしたら、車の隙間から人がすり抜けてきて接触しそうになった

二輪車	停車中	・後部座席の自動ドアを開けたとき、すぐ脇にバイクがいて、ドアが当たりそうになった
	車線変更時	・乗客から急に、右（左）折してほしい、降車したい旨伝えられ、急いでハンドルを切ったら、そばを走っていた二輪車に接触しそうになった
四輪車	走行中	・乗客との言動に気を取られ、前車に衝突しそうになった
		・ナビゲーションシステムや料金メーターに気を取られ、前車に追突しそうになった
	・前方走行中のタクシーが客扱いのため急停車し、衝突しそうになった	
	・空車時、左側車線を、乗客を探すため低速で走行していたので、後続車が追突しそうになった	
停車時	・交差点内で客扱いのために停車し、後続車が追突しそうになった	
車線変更時	・歩道上で手を上げた人（客）の方に行こうと急にハンドルを切ったら、後続車に接触しそうになった	
		・乗客から突然ルートを変更するよう申し出があり、急にハンドルを切ったら後続車に衝突しそうになった

トラック特有のヒヤリ・ハットの例		
相手	自分の行動	ヒヤリ・ハットの概要
自転車	左折時	・左折しようとしたところ、横断中の自転車を後輪に巻き込みそうになった
歩行者	左折時	・左折しようとしたところ、横断中の子どもを後輪に巻き込みそうになった
二輪車	走行中	・荷物配送のため、左に寄せ停止しようとして減速したところ、左後方から来たバイクを巻き込みそうになった
	停車中	・荷降ろしのため駐車し助手席のドアを開けたところ、左後方から来たバイクに衝突しそうになった
四輪車	走行中	<ul style="list-style-type: none"> ・下り坂の交差点で、前車が停車したので、自車もブレーキを踏み減速したが、ブレーキの利きが悪く、危うく前車に衝突しそうになった ・下り坂を通過中、フットブレーキを使いすぎてパーパーロック状態になり、ブレーキが利かなくなったため、対向車と衝突しそうになった ・強風にあおられ車体が揺れ、他車と衝突しそうになった ・急な坂を登る途中、エンストしてバックし後続車に衝突しそうになった ・地図で次の配達先を確認していたため、前方停止中の車に追突しそうになった

四 輪 車	走行中	<ul style="list-style-type: none"> ・大型トラックに追従していたところ、大型トラックが前方の故障車を発見・回避したが、自車はトラックの影で故障車が見えず、故障車に追突しそうになった ・下り坂を走行中、後方から急に後続車がセンターラインをオーバーして追い越しをかけてきて、衝突しそうになった ・追越禁止区間で後続車が追い越しをかけてきたが、追い越せず併走しているうちに対向車が来て、事故に巻き込まれそうになったのでブレーキをかけた ・右手前方の民家の車庫から左折して道路に出ようとしていた車が、急にセンターライン付近まで飛び出してきたため、衝突しそうになった ・高速道路の料金所で、いつもはETCの表示が出ているラインだったので、前車は止まらず通過すると思っていたが、この日は現金払いのラインになっていたため、支払いのため止まった前車に追突しそうになった ・高速道路で、高速バスのバス停に停車していた車が、ウインカーを出さないうまま加速し本線に入ろうとしてきた。自車後方には後続車がいてすぐには進路変更できず、衝突しそうになった。 ・荷物を配送するため、左に寄せ停止しようとして減速したところ、後続車に追突されそうになった
	停車中	<ul style="list-style-type: none"> ・赤信号で停車中、後方から追突されそうになった（トラックの車体による視界不良のため、後続車から信号が見えなかった）
そ の 他	走行中	<ul style="list-style-type: none"> ・トラックを運転中、道路にはみ出した樹木に接触した ・高積みしたトラックを運転中、ガードに進入し、積荷がガードにひっかかって荷崩れしそうになった ・高速道路において、風に煽られて荷崩れを起こし、路上にダンボール箱を落としそうになった ・狭い道を通り、対向車とすれ違おうとして左側に寄りすぎ、路肩から転落しそうになった ・遮断機のある踏切を横断中、電車接近の警報がなってランプが点滅し、下りてきた遮断機の棒と接触しそうになった ・雨の日に下り坂を走行中、濡れたマンホールですべった
	右折時	<ul style="list-style-type: none"> ・右カーブを通過する際、スピードを出しすぎ、道路左側へ飛び出しそうになった
	左折時	<ul style="list-style-type: none"> ・左折中、遠心力で荷崩れを起こし、路上に荷物を落としそうになった
	停車時	<ul style="list-style-type: none"> ・荷降ろしのため駐車し路上に出たところ、サイドブレーキのかかりが甘く、車が動き出してしまった
	発進時	<ul style="list-style-type: none"> ・青信号で急発進したので、積荷が崩れそうになった
	後退時	<ul style="list-style-type: none"> ・荷降ろしのためバックしている際、路肩に接触した

資料3 ヒヤリ・ハット情報を集める際の問題点と解決法

ヒヤリ・ハット情報を集める際、起こりうる問題点とその解決法は以下のとおりです。

問題1 ヒヤリ・ハット報告制度を作ったが、現場から受けたヒヤリ・ハット報告が少ない。

【理由】

(1) 何が「ヒヤリ・ハット」か、分からない。

ドライバーが体験した出来事の中で、具体的にどのようなことが報告すべき「ヒヤリ・ハット」なのか、現場に理解されていないことがあります。

【解決法】

○「ヒヤリ・ハット」の内容を周知する。

どのようなことが「ヒヤリ・ハット」に当たるのかを、具体例を示しながら、研修の機会などを通じて、ドライバーに周知しましょう。

周知には、「ヒヤリ・ハット事例集」を活用するのもよいでしょう。

【理由】

(2) 「ヒヤリ」「ハット」しない。

事故につながりそうな場面に遭遇しても、「危ない!」と感じない。

【解決法】

○ドライバーに対し、安全への感性を高める教育（リスク管理の必要性や危険予知訓練〔→p62〕等）を行います。

※バスの車内人身事故に関連するヒヤリ・ハット

車内人身事故は、急なブレーキ・ハンドル操作によって起こることが多く、交通他者の行為（車の割り込み、無理な追い越しなど）が原因となることがあります。この場合、交通他者とのヒヤリ・ハットは報告されても、車内人身事故そのものに関するヒヤリ・ハットが報告されることは少ないようです。

このため、ヒヤリ・ハットを収集する段階で、車内人身事故に関する項目を設けるなど、車内人身事故に特化して情報を集めるとよいでしょう。

【理由】

- (3) ヒヤリ・ハット報告書を書くのが面倒。
文章で出来事を表現するのに苦手意識がある。

【解決法】

① 報告書書式の簡略化

報告書の様式を、チェックリストに印を付ける形式にします。

ただし、書きやすく報告しやすい反面、現場の状況図等の詳細な情報は報告されないというデメリットがあります。

② 現場管理者による聞き取り

現場管理者が、帰庫点呼の時等にドライバーからヒヤリ・ハット体験を聞き取り、報告書を作ります。

その際、聞き漏らしを防ぐため、ヒヤリ・ハット報告書の記載事項を参考に、聞き取る内容をあらかじめ決めておくとよいでしょう。

また、単に「ヒヤリ・ハットがあったか」と聞くだけでなく、

- ・ ○○から△△までの走行中に気づいたことはないか
- ・ □□エリア（事故多発箇所等）を走行中に危ないと感じたことはなかったか
- ・ 客扱い中にヒヤッとしたことはないか
- ・ 走行中、歩行者や自転車に対してハッとした場面はなかったか

など、ルートや業務の場面、相手方等を具体的に示して聞くと、より詳細な情報が集められるでしょう。

③ メールでの報告等報告手段の多様化

書面や点呼時の報告だけでなく、車載無線やEメール、社内イントラを使い、会社に行かなくても、現場や自宅から報告できるようにします。

④ ドライブレコーダーの活用

ドライブレコーダーが装備されている場合、ドライバーから聞き取るのは、いつ頃ヒヤッとしたかということにとどめ、詳細な情報はドライブレコーダーの画像から得るようにします。

ただし、情報が得られるのは、映像が残っているヒヤリ・ハットに限定される点を注意しましょう。

【理由】

(4) 査定が下がることを恐れる

ヒヤリ・ハットは自分のミスにつながるので、報告したために処分や査定上不利に取り扱われることを恐れ、報告に消極的になることがあります。

【解決法】

① 匿名報告制度

ヒヤリ・ハット報告は、匿名でできるようにします。

なお、匿名だと、後で状況を詳しく調べたくてもできないという問題が起こります。この場合は、次の方法で対応するとよいでしょう。

- 匿名報告としつつ、現場管理者が報告を受ける際に、当事者から詳細な事情を聞き取る。
- 報告書には報告者名を記載するが、報告者名については現場管理者限りの情報とし、社内に周知する際は報告者名を出さない。
- 匿名報告とし詳細な情報は、報告者本人以外のドライバーから得るようにする（出来事を見れば、ドライバー同士であれば何があったか分かり、大きく事実と違うことは少ないからです。）

② ヒヤリ・ハット報告は不処分とする、あるいは査定に影響しないことをルール化
ヒヤリ・ハットを報告しても処分しない、あるいは賞与等の査定に影響しないことをルール化し、その旨を手順書等に明記します。

そして、その旨を、本社安全担当部署及び現場管理者が、ドライバーに対し、機会あるごとに繰り返し話をして、現場の理解を得られるようにします。

③ 処分や不利益取扱いを連想させない名称の使用

報告書や、報告の対象となる出来事の名前に、「事故」等、処分を連想させる言葉を使わないようにします。

例)「安全報告」、「運転中危険だ!と感じたシート」

④ ヒヤリ・ハット報告が会社に役立つことを周知

本社安全担当部署及び現場管理者が、現場の人に対し、以下のことを機会あるごとに根気よく伝え、理解を得られるようにします。

- 人間は誰でもミスをする（あなたが劣っているわけではない）。
- ミスを報告することは恥ではない。むしろ、ミスを隠す方が、事故発生の引き金を放置することになり、恥ずかしい行為だ。
- 会社全体として、ヒヤリ・ハット情報をもとに事故防止に取り組みたいが、そのためには現場の力が不可欠だ。
- ヒヤリ・ハット報告は、安全だけでなく、サービスの充実、ひいては利用者に満足してもらうためにも必要だ。

【理由】

(5) プロドライバーとしてのプライドが傷つく。

プロという自覚があるが故に、「(単純な) ミスをしてしまった」ということでプライドが傷つき、ヒヤリ・ハットを隠したいという気持ちになることがあります。

【解決法】

○ 「優秀なドライバーだからこそ、ヒヤリ・ハットに気づく」

- ・ ヒヤリ・ハットに気づくのは、技量や能力が劣っているからではなく、むしろ優秀なドライバーだから
- ・ 優秀だから、「ヒヤリ・ハット」で済んだ(事故に結びつかなかった)ということ、本社安全担当部署及び現場管理者が現場に根気よく伝える必要があります。

問題2 ヒヤリ・ハット情報は集まったが、相手のミスによるヒヤリ・ハットしか出てこない。

(ヒヤリ・ハットは集まりましたが、内容をよく見ると、「自転車の信号無視」「歩行者の飛び出し」等、相手に原因があるヒヤリ・ハットが多いケースがあります。)

【解決法】

- 相手に原因があるヒヤリ・ハットであっても、それを放置して、万が一事故が起これば、会社に大きな影響が及びます。相手に原因があっても、その中で「自分(会社)にできることはないか」という視点から、ヒヤリ・ハットを活用するとよいでしょう。
- また、事故の原因はドライバー(または会社)側にあることが多いのに、ヒヤリ・ハットは相手に原因があるものしか出てこないという場合は、事故原因の捉え方について、会社の安全意識に、現実とズレがあることが考えられます。

アンケート(→資料編「資料14 リスク管理の取組調査用アンケート」p81)等を用いて安全意識のあり方を調査し、ズレを埋めるような取組をするとよいでしょう。

問題3 ヒヤリ・ハットを集め始めた当初は報告があったが、しばらくしたら報告がなくなった。

【解決法】

この問題は、ヒヤリ・ハット情報は集めたものの、その後のフォローがなく、現場からヒヤリ・ハットを報告する意欲が弱まったことから起こると考えられます。

そこで、報告を促進させるための社内ルールを作り、継続的に報告が上がってくるような取組を行うとよいでしょう。

- 報告を受けたら、現場に迅速に（例えば2週間以内）、当該報告に対する対応策等をフィードバックする。対応をすぐには取れない場合でも、その理由とともに、報告書を受け取った旨は本人に（匿名の場合には全体に）回答する。
- 報告したことを、所属長が皆の前でほめる。
- 報告したヒヤリ・ハットにより会社の輸送の安全性の向上・改善につながった場合、当該報告者を表彰する。
- 同じ制度を間断なく続けるのではなく、報告強化月間等を設けるなどして、メリハリをつけ運用する。

問題4 集まったヒヤリ・ハットの数が多すぎてすべて対応できない。

【解決法】

- 報告があったヒヤリ・ハット全部について、個別に詳細な原因分析を行うのではなく、単純集計を行った後、重要な事例についてのみ、詳細な原因分析を行います。
- 会社として、重点的に防止したい事故に関連するヒヤリ・ハットに限定して、報告を集めます。
- ヒヤリ・ハットを集めるキャンペーン期間を設けるなど、収集期間を限定します。
- ヒヤリ・ハット報告をしてもらう対象を、部署単位、職制や一定の経験年数（例：新人、入社〇年～×年目まで）の社員に限定するなど、報告対象者を限定します。
- 集まったヒヤリ・ハットについて、営業所で危険性を評価して選別し、危険性の高いものだけ本社に報告し、全社に周知します。
- エリア限定（道路形状、近隣施設、お祭り等地域性によるもの）のヒヤリ・ハットは営業所で対策を検討し、走行中に起こったもの等、人間の特性からどこでも起こる可能性のあるヒヤリ・ハットは本社で対策を検討するなど、ヒヤリ・ハットの内容によって、対策を検討する部署を分けます。

資料 4 傾向把握の方法

事故の再発・未然防止を目的に、事故情報やヒヤリ・ハット情報を分類・整理し、対策の方向性を探ります。このとき以下に示す事がらが、分類・整理の目的となります。

- ① 事故の発生を契機に、同種事故の再発を防止するために、ヒヤリ・ハット情報等を活用して、同種事故の再発可能性を探索する。
- ② ヒヤリ・ハット情報を活用して現状把握を行い、事故の未然防止や年度や月次の重点施策、現業実施部門での削減目標等を策定する。

なお、それぞれの分類・整理の方法は、バス、タクシー、トラックの業態で特有の方法ではなく、いずれの業態でも活用することができます。

それでは、次年度の重点施策を策定するという目的に、情報の集計（分類・整理）の仕方とその活用法を、分類・整理の方法別に、例を挙げて見てみましょう（数字は架空の数字です）。

I. 次年度の重点施策、行動目標の策定例

バス事業者 CE社の事故、ヒヤリ・ハット情報をもとに情報の分類・整理を行い、次年度の重点施策、行動目標を策定します。

重点施策や行動目標の策定にあたっては、ある項目に着目して詳しく見ながら、特徴的な傾向を明らかにしていきます。

(1) 道路形状

表 F

道路形状別の事故報告件数

道路形状	事故
交差点	I €
直線	F F
カーブ	I
その他	G
合計	í ï

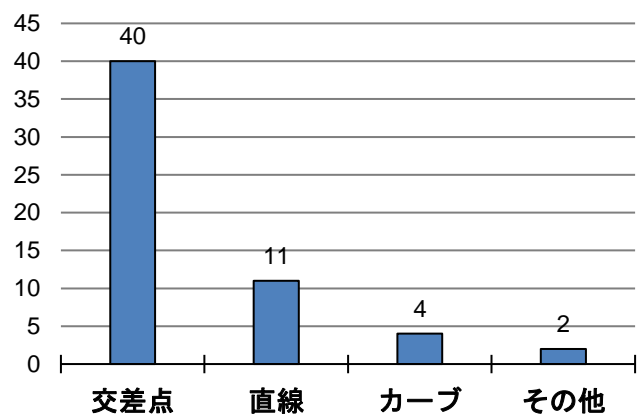


図 F 道路形状別の発生件数

単純に道路形状別に、事故の報告件数を見ると、交差点も多発していることがわかりました。このことから、交差点での事故を減らす必要性が高いことがわかります。

しかし、ここからは、どのような事故を減らせば良いかがわかりません。そこで、交差点で起こっている事故の内訳を、詳しく見ることで、防止すべき事故を明確にしましょう。

(2) 事故状況

表 G

交差点における事故時の状態ごとの報告件数

状態	事故
直進	ì
右折時	J
左折時	G €
その他	H
合計	I €

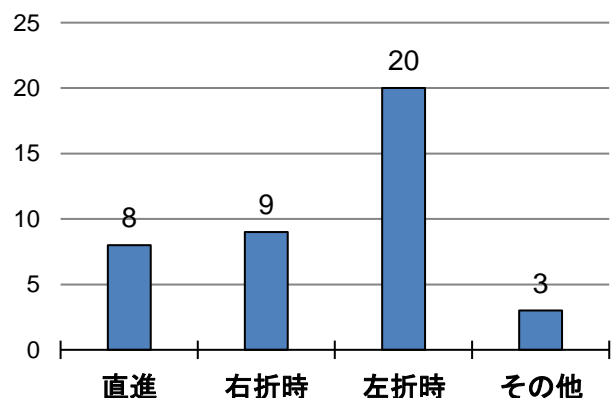


図 G 交差点における事故時の状態

