業　　種	トラック
取組分野	ヒヤリ・ハット情報の収集・活用
テ ー マ	ドライブレコーダーを活用したヒヤリ・ハット情報のフィードバック
取組の狙い	ヒヤリ･ハット情報の収集と活用について、乗務員からの報告に代えて、運行管理者がドライブレコーダー映像から当該情報をもとに乗務員に指導・教育を行います。
具体的内容	１．取組の概要 従来、ヒヤリ・ハット情報については乗務員から報告されていましたが、件数に重きを置いていたため、ヒヤリ・ハット情報の質に課題がありました。運行管理者がドライブレコーダー映像からヒヤリ・ハット情報を収集し、運行管理者と乗務員がドライブレコーダー映像を確認しながら、問題がある運転、行動等について、必要な指導を実施し、乗務員に気づきを与えることを目的とした手法に変更しました。 当該手法はフィードバック活動と位置づけ、運行管理者が中心となり、日々のイベント情報のうち６項目（急減速、衝撃、速度、車間距離、横断歩道、交差点）をヒヤリ・ハット情報として定め、発生当日の乗務後点呼時にフィードバックを実施します。さらに、１乗務員につき毎月２回その他の 10 項目について、「フィードバックシート」をもとに採点するとともに、個別面談等によりフィードバックを実施します。 フィードバック活動では、ヒヤリ・ハット（改善点）だけで無く、良い点についても見いだす取組となっており、乗務員のモチベーションの維持にも配慮した点が特徴です。１回のフィードバックでは良い点２つヒヤリ・ハット（改善点）は１つに絞っています。 ↑運行管理者と乗務員で確認 フィードバックシート　01111111　Aさん 1ドラレコ　3件 対象日 / 発車(5) / 右折(5) / 左折(5) / 裏通り(5) / 高さ(10) / 踏切(3) / バック(10) / 駐車(10) / ながら運転(10) / 身嗜み(2) / 基礎点(65) / 評価点(100) 10/06 月 / 5.0 / 2.5 / 2.5 / 2.5 / 10.0 / 3.0 / 10.0 / 10.0 / 10.0 / 2.0 / 57.5 / 88.5 10/15 木 / 5.0 / 5.0 / 2.5 / 5.0 / 10.0 / 3.0 / 10.0 / 10.0 / 10.0 / 2.0 / 62.5 / 96.2 10/19 日 / 5.0 / 5.0 / 5.0 / 2.5 / 10.0 / 3.0 / 5.0 / 10.0 / 10.0 / 2.0 / 57.5 / 88.5 平均 / 5.0 / 4.2 / 3.3 / 3.3 / 10.0 / 3.0 / 8.3 / 10.0 / 10.0 / 2.0 / 59.2 / 91.0 2所見　9件 指導日 / 分類 / 所見・指導内容 等 / 対象日時 / 評価者 10/06 火 / グッド / 安全喚呼は指差し方向に顔がしっかりと向けられ良好でした。 / 12/05 18:00:00 / クロネコ太郎 10/06 火 / グッド / 前方から来る逆走車に気が付き、しっかりと停車し注意を促しておりました。 / 12/05 18:00:00 / クロネコ太郎 10/15 木 / グッド / 安全喚呼は声も出ていますし、安定しています。 / 12/15 18:30:00 / クロネコ二郎 10/15 木 / グッド / カラーコーンの設置を確認しました。車両守る意味もありますので、継続してください。 / 12/15 18:30:00 / クロネコ二郎 10/26 月 / グッド / 狭い所ではきちんと両方確認していました。速度も守られているようです。 / 12/25 17:00:00 / クロネコ三郎 10/26 月 / グッド / 対向車の事を考えた停車位置をしていました。 / 12/25 17:00:00 / クロネコ三郎 10/06 火 / 課題 / 合流する時は後方の安全確認を実行して下さい。 / 12/05 18:00:00 / クロネコ太郎 10/15 木 / 課題 / 工事車両・駐車車両をかわす時は左側方の確認してください。 / 12/15 18:30:00 / クロネコ二郎 10/26 月 / 課題 / バック時は助手への誘導指示を行ってください。 / 12/25 17:00:00 / クロネコ三郎 ↑フィードバックシート ２．取組を推進するうえで思案した点 評価者のフィードバックスキルが重要と認識し、全運行管理者に対して説明会等で評価項目とフィードバック方法について指導すると共に、全社で乗務員と評価者の評価内容を集計のうえ開示し、全社的なフィードバック活動として改善状況を継続的に確認しています。 運行管理者によるフィードバックだけでは改善が困難とみられる乗務員に対しては、管理統括部門による要指導者研修プログラムで３ヶ月の継続的な指導を実施しています。

	 ↑座学研修 ↑実技研修 ３．今後について ヒヤリ・ハット情報の精度向上や運用改善等、事故の再発防止に向け、運転者が具体的に取組むべき事項の実践状況や個々人の意識や技量等に応じた教育・訓練を実施する取組について、継続的に実施してまいります。
取組の効果	ヒヤリ・ハットの質と量の向上を目的とした本取組の効果により交通事故件数（有過失）が、令和４年(1 月～12 月)では前年比 32%減少しました。
事業者名	アートセッティングデリバリー株式会社 ※旧ヤマトホームコンビニエンス株式会社 ＣＳＲ推進部（連絡先：03-6671-9452）

※取組内容は、掲載日(2023 年 3 月 13 日)時点のものです。