

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、例えば、「こう見えるよ」「どう思う」「今度、どうやりますか」と言うような形で、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）だけでなく、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. 対象レコ											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)	なから運転 (10)	身振み (2)	基礎点 (65)	評価点 (100)
15/06月	5.0	2.5	2.5	2.5	10.0	3.0	10.0	10.0	10.0	2.0	57.5	89.5
15/7月	5.0	5.0	2.5	5.0	10.0	3.0	10.0	10.0	10.0	2.0	62.5	89.2
15/8月	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	89.0
2. 所見											9件	
指導日	分類	所見・指導内容等									対象日時	評価者
15/08月	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かったです。									12/05 18:00:00	201833部
15/08月	グッド	前方から来る進走車に気が付き、しっかりと停車し注意を促していました。									12/05 18:00:00	201833部
15/7月	グッド	安全喚呼は声も出ています。安定しています。									12/15 18:30:00	201833部
15/7月	グッド	カーブの設置を確認しました。車間守る意識が足りずで、継続して改善。									12/15 18:30:00	201833部
15/7月	グッド	狭い所ではきちんと高さ確認していました。速度も守られているようです。									12/25 17:00:00	201833部
15/7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	201833部
15/08月	課題	合流する時は後方の安全確認を怠っていました。									12/05 18:00:00	201833部
15/7月	課題	工事車両・駐車車両をかわす時は左側方の確認を怠っていました。									12/15 18:30:00	201833部
15/08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	201833部

↑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

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)