

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

(1) 指導講習業務

(中期目標)

- ① 運行管理者の運行管理能力の向上を図るため、受講者・事業者のニーズに応じ、受講者・事業者の利便性の向上を図るとともに、実践的な活用がしやすいよう講習内容の充実を行う等効果的な講習方法の実施を図ること。

(中期計画)

- ① 講習回数の増回、業態別や事業規模別の講習の実施等を行い、受講者の講習環境を向上させる。

(年度計画)

- ① 講習回数については、前年度（平成15年度）より増回するとともに、業態別の一般講習を全支所で実施し、事業者ニーズを踏まえつつ、事業規模別の講習を実施する。

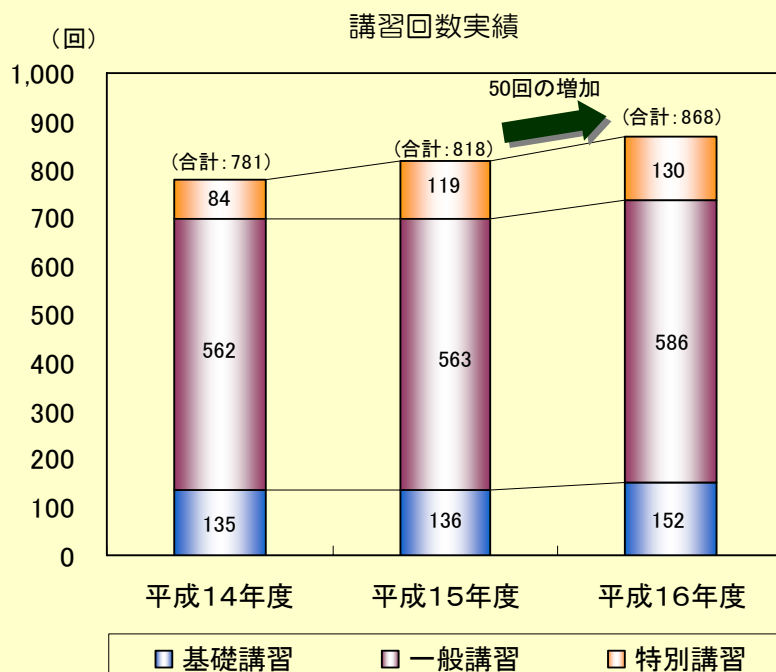
◎ 年度計画における目標設定の考え方

中期計画に基づき、本年度（平成16年度）は、講習回数について前年度（平成15年度）より増回を、全支所における一般講習において業態別講習を、東京主管支所において事業者ニーズを踏まえ事業規模別講習を実施することとした。

◎ 当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1) 平成16年度における取組み

- 講習回数を前年度より50回増回した。



○ 全支所において、旅客・貨物別の運行形態の相違に応じた「業態別講習」を596回実施した。

講習形態

○ 旅客運送・貨物運送の運行管理者を対象に講習を実施

旅客運送・貨物運送



業態別による運行形態の相違

業態別講習の形態

- 業態別毎の運行管理者を対象に講習を実施
(法定上のカリキュラムは同一)
- 業務に関係する法令の重点実施
- 業態特有の事故事例分析と安全対策への取組みの重点実施
- 業態に応じた運行管理手法の重点実施
- 業態特性をきめ細かく織込んだ講習の実施により高い効果が期待

業態:旅客運送



業態:貨物運送



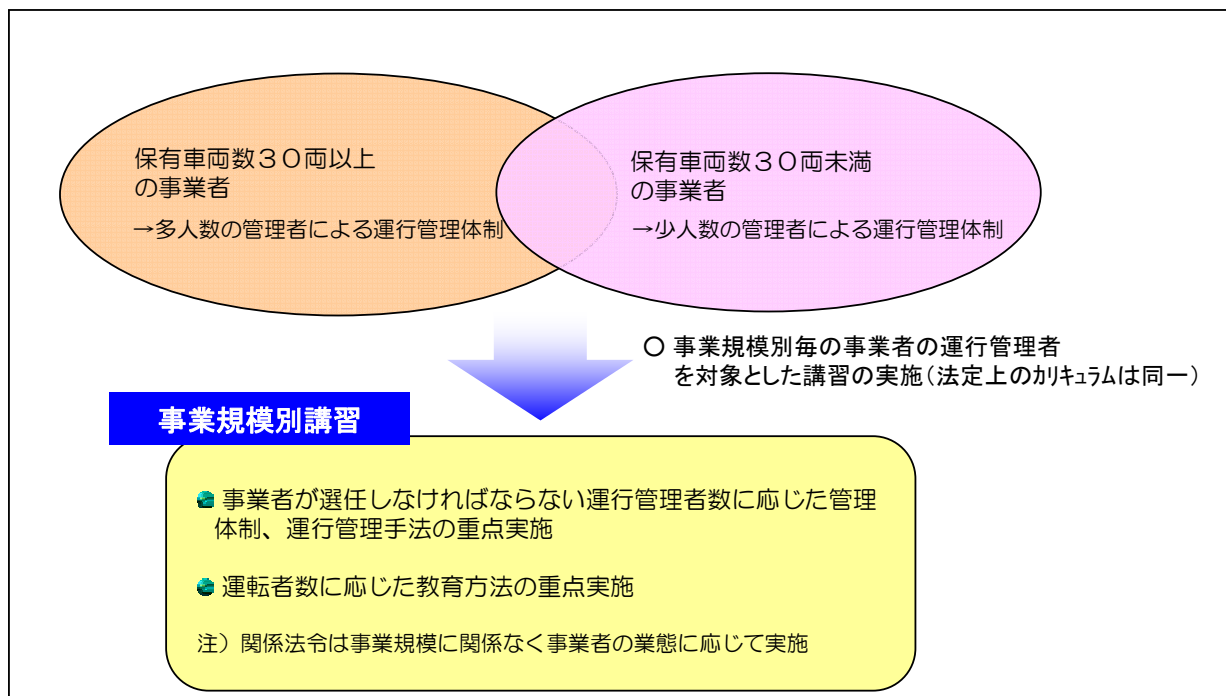
- 東京主管支所において、事業規模別による運行管理体制の相違に応じた内容を加味した「事業規模別講習」を4回実施した。
- 事業規模別講習の一環として大規模事業者からの要請に応じて出張講習を仙台主管支所で1回、東京主管支所で3回試行実施

出張講習実績

年 度	実施回数	受講者数	備 考
平成 15 年度	3 回	254 人	仙台（1 回 38 人） 東京（2 回 216 人）
平成 16 年度	4 回	286 人	仙台（1 回 48 人） 東京（3 回 238 人）

- 実施方法
 - ・講習開催案内において「事業規模別講習」の実施を案内
 - ・講習用教材のほか、事業規模別の運行管理体制に応じた運行管理業務の均一性の確保等をテーマとして講習を実施

事業規模別による運行管理体制の相違

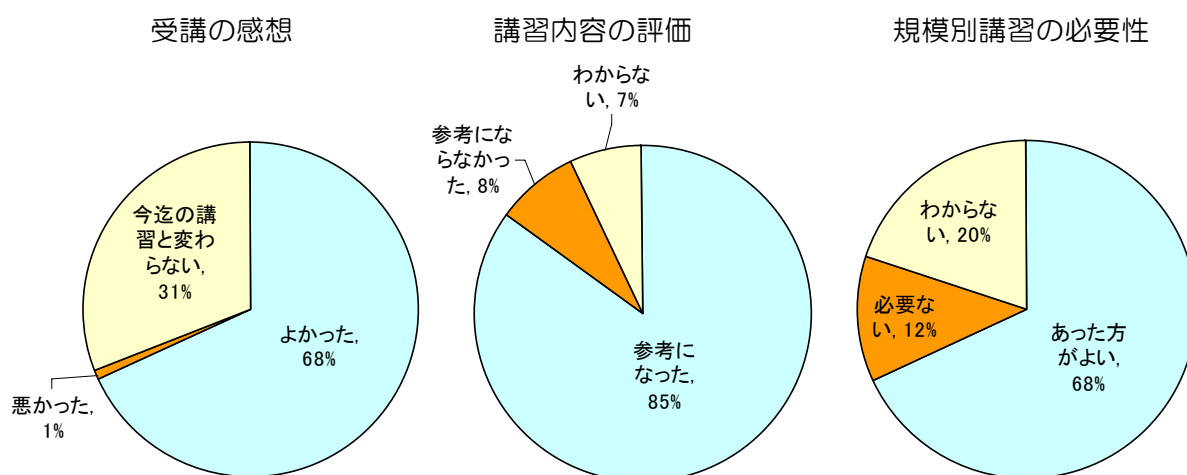


○ 効果等の検証

受講者に対し、アンケート調査を実施した結果は以下の通りである。

- ・ 講義内容については「参考になった」が8割以上を占め概ね良い評価を得られている。
- ・ 一方、規模別講習の開催については、「必要ない」「わからない」が3割以上を占め、必ずしも規模別講習の開催を求めているとの考えも示されている。
- ・ これは事業の規模だけでなく、事業者の運営形態の相違等も影響していると考えられるため、事業者のニーズがどこにあるかを把握しつつ、講習内容を検討する必要があると考えている。

事業規模別講習に関するアンケート調査結果



2) 次年度以降の見通し

次年度（平成17年度）以降は次の事項を実施し、さらなる講習環境の向上を目指す。

- ・ 全支所で業態別講習を実施
- ・ 受講者・事業者のニーズ、アンケート結果を踏まえつつ、効果を勘案した事業規模別講習を実施
- ・ 受講者・事業者のニーズ及び受講者の利便性を踏まえつつ、効果を勘案した講習回数を増回

◎ その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

- ① 運行管理者の運行管理能力の向上を図るため、受講者・事業者のニーズに応じ、受講者・事業者の利便性の向上を図るとともに、実践的な活用がしやすいよう講習内容の充実を行う等効果的な講習方法の実施を図ること。

（中期計画）

- ② 少人数による受講者参加型講習の推進、最新の事故事例研究・分析に基づく再発防止のための運行管理改善手法の導入、効果的な教材の活用等指導講習の内容の充実を図る。

（年度計画）

- ② 特別講習における少人数受講者参加型のグループ討議を盛り込んだ講習、最新の事故事例の研究分析に基づく事故再発防止のための運行管理改善手法を盛り込んだ講習を、引き続き、全支所で実施する。また、一般講習において「危険予知トレーニングシート」を用いた講習を実施するとともに、15支所において視聴覚機器を用いた講習を実施する。

◎ 年度計画における目標設定の考え方

- 中期計画に基づき、本年度（平成16年度）は、特別講習における少人数受講者参加型講習を実施することとした。
- 最新の事故事例研究・分析に基づく再発防止のため、運行管理改善手法を盛り込んだ講習を実施することとした。
- 運転者の事故回避能力向上のため、一般講習における「危険予知トレーニングシート」を用いた訓練方法を含めた講習を実施することとした。
- 効果的な講習を実施するため、15支所の全講習において視聴覚機器を用いることとした。

◎ 当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

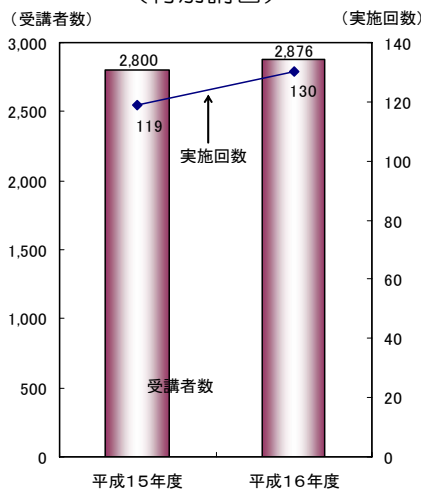
1) 平成16年度における取組み

- 少人数受講者参加型講習※¹（事件事例分析に基づく、事故再発防止手法のグループ討議を取り入れた講習）を実施した。
- 「危険予知トレーニングシート」※²を用いた乗務員事故回避能力向上のための訓練方法を含めた講習を実施した。
- 視聴覚機器（プロジェクター）によるビデオ及びパワーポイントを活用した講習を実施した。受講者数が多い15支所で実施した。
実施支所：札幌、仙台、東京、神奈川、千葉、埼玉、茨城、名古屋、静岡、岐阜、大阪、京都、兵庫、広島、福岡

※¹ 少人数受講者参加型講習とは、講習の約5割を7～8人のグループに分け、事件事例のグループ討議を実施する講習

※² 危険予知トレーニングシートとは、受講者が運行管理現場において、運転者に危険の予知と危険を回避する能力を習得させるため、各業態の運行特性に応じた交通場面のイラストを冊子にしたもの

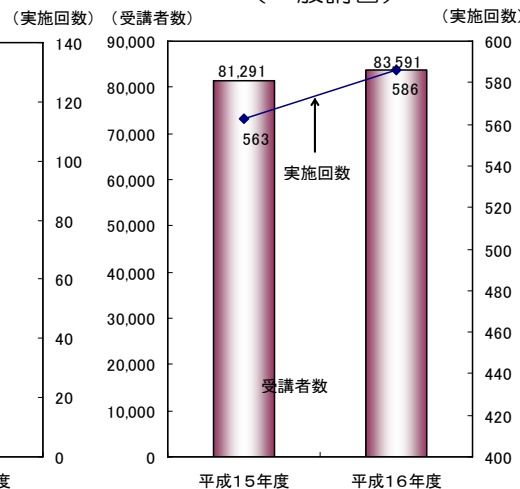
少人数受講者参加型講習
（特別講習）



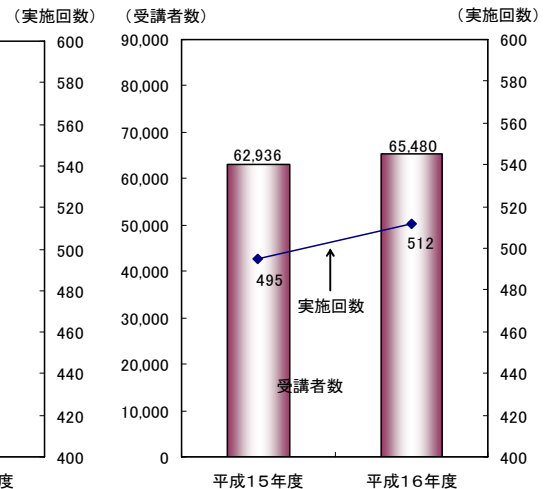
少人数受講者参加型講習
（グループ討議）



危険予知トレーニングシート導入講習
（一般講習）



視聴覚機器導入講習
（基礎・一般・特別講習）



視聴覚機器導入講習



○ 指導講習内容の充実

平成16年6月の行政処分基準の改正に伴い、テキストを作成するとともに、事故防止関連情報を提供した。

講習用テキスト



2) 次年度以降の見通し

次年度（平成17年度）以降は、交通事故の発生状況の傾向を踏まえたテーマを取上げて講習を実施するとともに、視聴覚機器を用いた効果的な講習の拡大を図り、更なる講習内容の充実を目指す。

◎ その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

- ② 職員の資質の向上を図るとともに、個別事業者の特性に応じたサービスを提供するため、事故防止相談をはじめとする事故防止コンサルティングの実施を検討すること。

（中期計画）

- ③ 職員の資質向上を図るため研修制度の充実を行うとともに、事故防止相談や事故防止のための企業コンサルティングを試行的に実施する。

（年度計画）

- ③ 事故防止コンサルティングを試行的に実施するにあたって、当該事業者を担当する支所職員に対する研修を実施するとともに、事故防止相談窓口を全支所に拡大し、事故防止コンサルティングに係る企業のニーズを収集する。
また、前年度（平成 15 年度）に実施した事故防止コンサルティングの実効性を検証するとともに、4 社以上の事業者に対し企業コンサルティングを試行的に実施し、引き続き、知見の蓄積を行う。

◎ 年度計画における目標設定の考え方

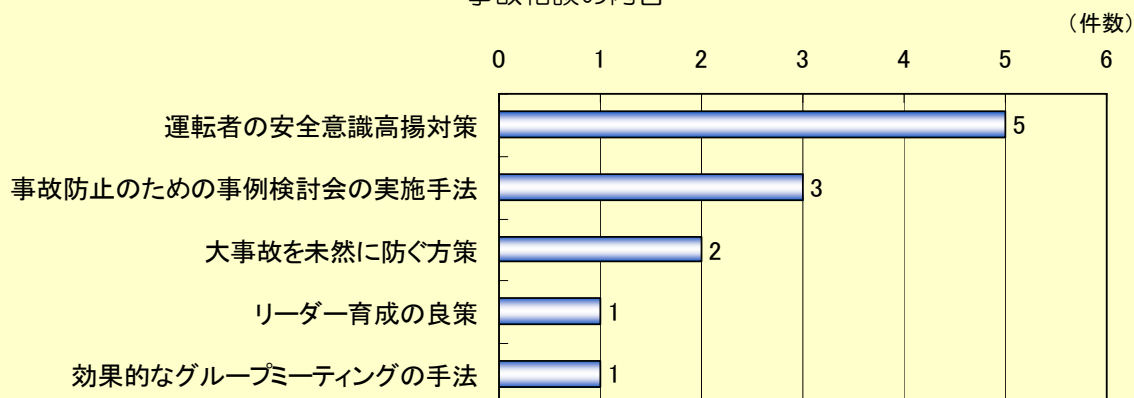
- 事故防止コンサルティングを実施するにあたって、当該事業者を担当する職員に対する研修を実施した。
- 中期計画に基づき、事故防止相談窓口を設置し、企業のニーズを収集することとした。
- 中期計画に基づき、試行的に4社程度の事業者に対して企業コンサルティングを実施し、より良いコンサルティングを行うためのノウハウの蓄積を図ることとした。

◎ 当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1) 平成16年度における取組み

- 適性診断認定要領に基づく指導主任者25人に対し、事業者の中で展開できるカウンセリング手法についての研修を2回実施した。
- 本部及び全支所に事故防止相談窓口を設置し、具体的な内容を伴う事故防止相談を12件実施した。

事故相談の内容

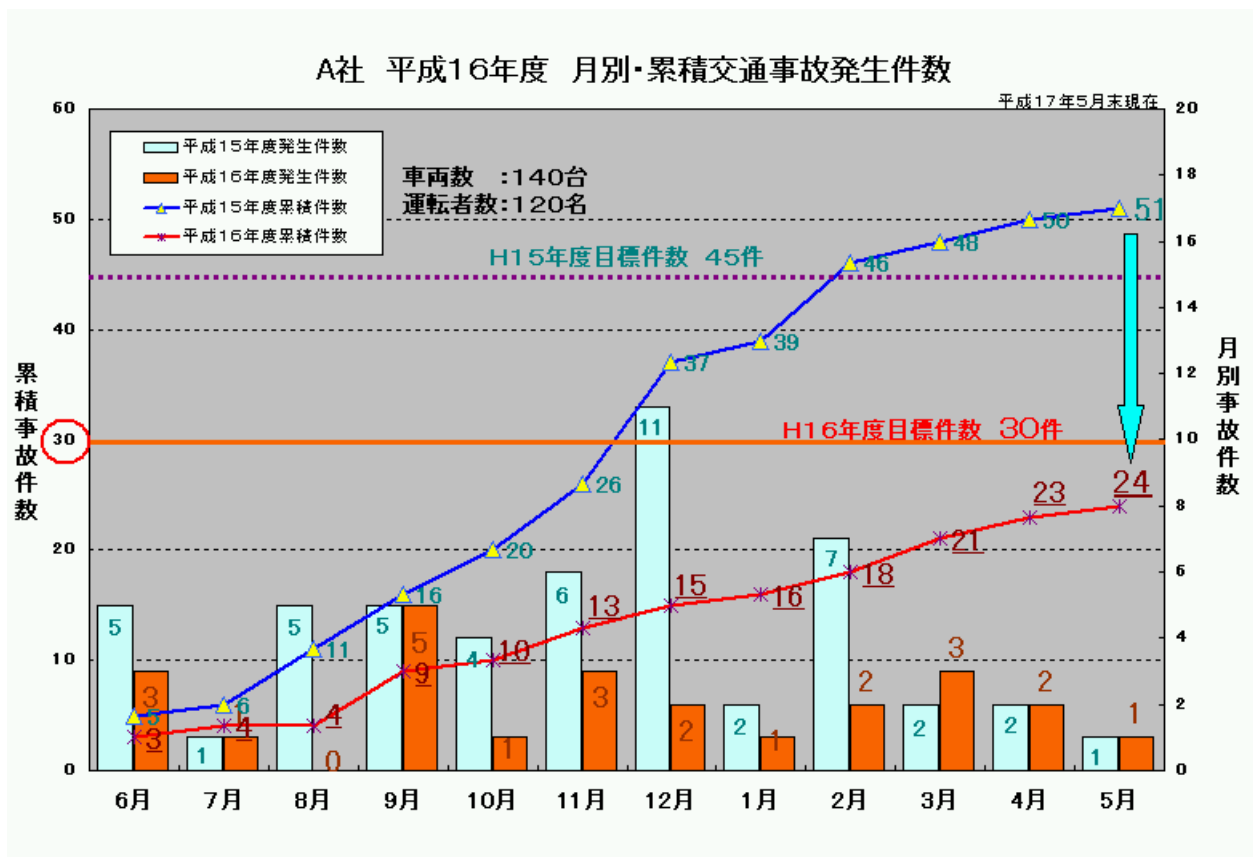


- 平成15年度に実施した事故防止コンサルティングの実効性を検証するとともに、既に、平成15年度から実施している2社を含め、運送事業者4社に対してコンサルティングを試行実施した。運行管理者、運転者、事業者が一体となって自社の事故を分析し、事故防止の目標を決めていくという手法（集団決定法）を用いて、事故防止に取り組むことを指導した。

○ 実効性の検証

平成 15 年度よりコンサルティングを実施している 2 社のうち、1 社については、下のグラフの通り、事故抑制効果があることが検証された。

なお、他の 3 社については、引き続き、実施計画の策定中である。



○ 試行実施により判明した課題

- ・ 他社他業態においても同等の効果を出すことができるか
- ・ 事業者の実情に合わせた計画を策定するには、さらなる経験と知識が必要
- ・ 計画に基づく支援メニューの実施に経験と知識が必要

事故防止コンサルティング活動の 1 事例

1. 基本方針の検討

事故防止の相談及び今後の活動方針の検討



2. 事故実態のヒアリングと具体的行動計画の策定

事故発生状況についてヒアリングを行い、具体的行動計画を策定



3. 支援メニュー（管理者の意識改革）の実施

経営者及び管理者に対し事故防止の考え方と今後の活動方針を説明し、
運転者教育（講習会）のプレゼンテーションを行う



4. 支援メニュー（運転者教育）の実施

運転者全員を対象とした安全推進講習会の実施（集団決定法の活用）
安全推進講習会後の事故防止活動計画の打合せ
事故防止活動の実施指導（小集団討議法の活用）



5. 効果の検証

月末に事故発生状況を確認し、アドバイスを行う

2) 次年度以降の見通し

- 次年度（平成17年度）以降は、事故防止コンサルティングを試行的に実施するにあたって、引き続き、当該事業者を担当する支所の職員の資質の向上のため研修を実施する。
- 引き続き、事故防止相談窓口を通じて企業ニーズの収集に努めるとともに、事故防止コンサルティングを試行的に実施し、事故防止コンサルティングによるノウハウの蓄積及び実施結果に基づく実効性の検証を行う。

◎ その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

- ③ 指導講習と適性診断の有機的連携を深めること。

（中期計画）

- ④ 運行管理における診断結果の活用を促進するため、適性診断活用講座の実施等を通じた適性診断活用法を取り入れた講習を実施する。

（年度計画）

- ④ 運行管理の現場における適性診断結果の利用実態の調査結果及び運行管理者を対象とした適性診断活用講座の実施結果を踏まえて、講習用教材を作成する。

◎ 年度計画における目標設定の考え方

中期計画に基づき、本年度は、運行管理における適性診断結果の活用を促進するため、適性診断結果に基づく助言・指導方法を取り入れた講習用教材を作成することとした。

◎ 当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1) 平成16年度における取組み

○ 講習用テキスト及びビデオ教材の作成

「適性診断結果に基づく助言・指導の重要性及びその手法」を講習用テキストに取り上げるとともに、ビデオ教材を作成した。

講習用テキストとビデオ教材



2) 次年度以降の見通し

本年度（平成16年度）に作成した講習用教材（テキスト及びビデオ）を用いた講習を実施し、中期目標の達成を目指す。

◎ その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

- ④ 受講者・事業者のニーズや活用状況を適切に把握し、事故防止効果を高めること。

（中期計画）

- ⑤ 定期的に受講者・事業者に対する調査を実施し、ニーズ等を踏まえ、指導講習の内容の充実に反映する。

（年度計画）

- ⑤ 引き続き、受講者・事業者に対する調査を実施し、調査結果に基づき講習の実施方法等の改善を含めた講習内容の充実を行う。

◎ 年度計画における目標設定の考え方

中期計画に基づき、受講者・事業者のニーズを踏まえた講習内容の充実を行うこととした。

◎ 当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1) 当該年度における取組み

- 前年度実施したニーズ調査の結果に基づき、下記の通り要望の多い項目を優先に改善を実施した。

■ 主な改善内容

（1）講習回数の増回

受講需要に対応し、前年度より講習の実施回数を50回増回した。

（2）講義内容の改善

事故防止に関連する事案を講習教材に掲載するとともに、同事案の視聴覚教材を活用した教材講習を実施した。

視聴覚教材

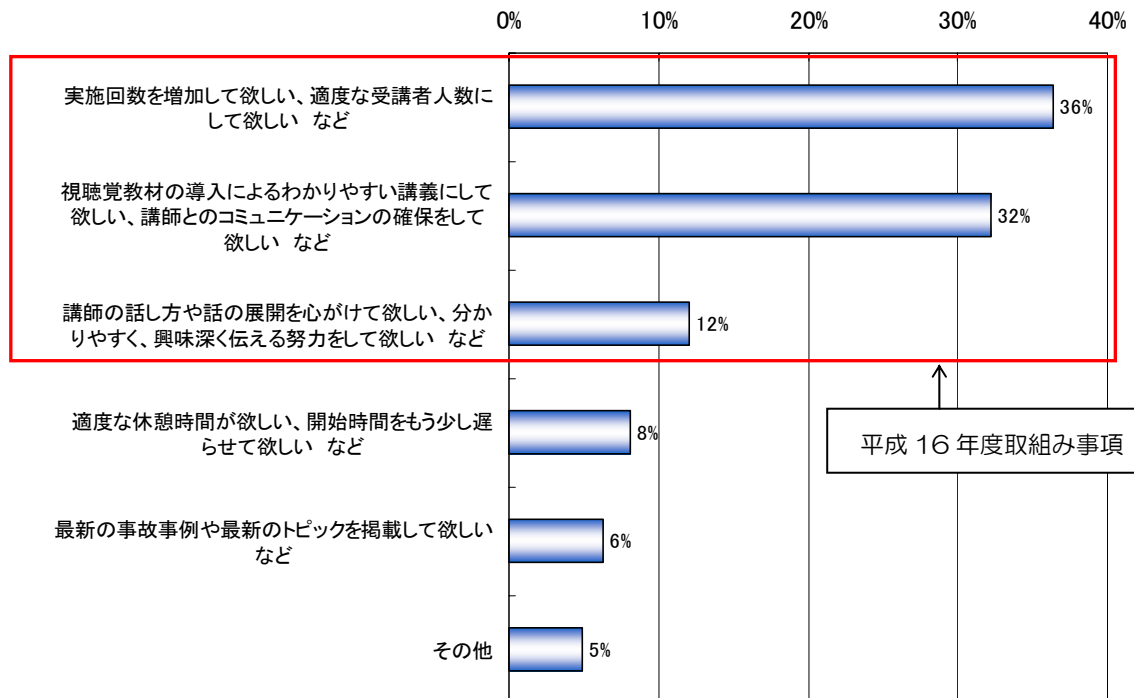


（3）講習方法の改善

専任講師（バス事業者営業所長、タクシー事業者営業所長、トラック事業者取締役等）の体験事例を交えた分かりやすい講義の実施について、専任講師会議等を通じて要請した。

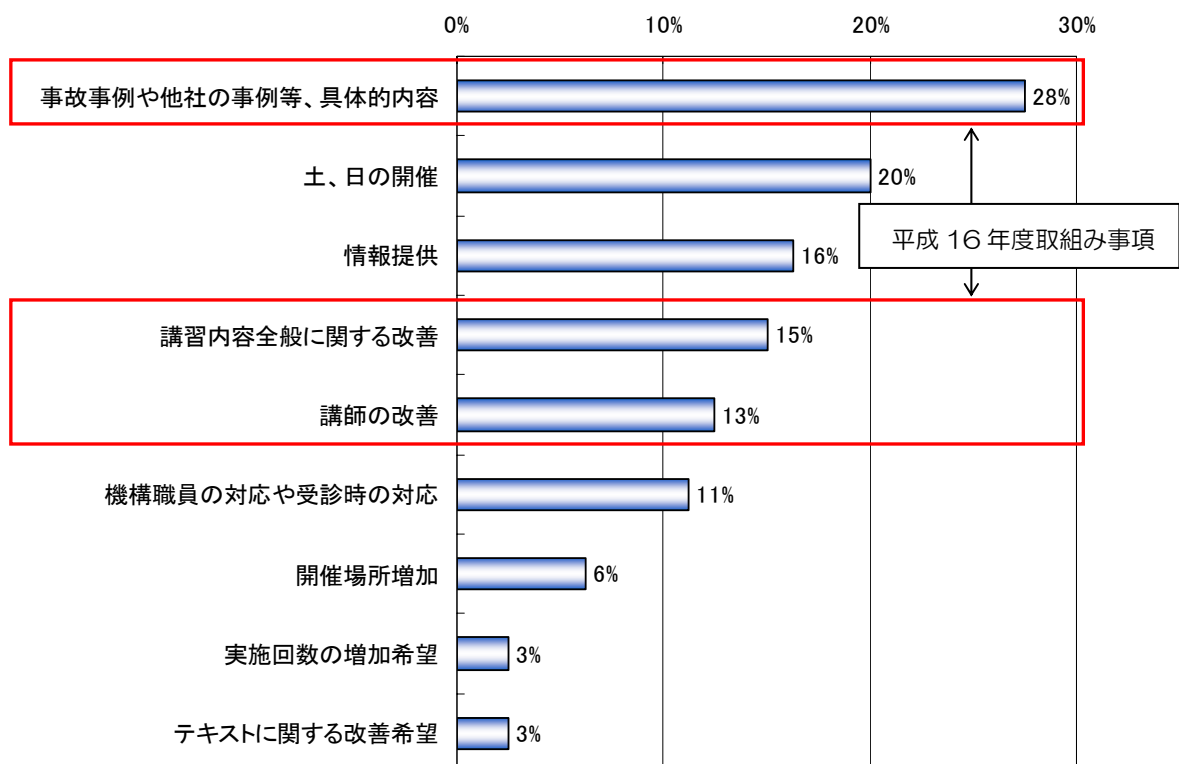
<参考> 平成15年度、受講者（3,279人）、事業者（2,001社）に対して調査を行ったところ、
受講者（2,956人）、事業者（990社）から回答を得た。

平成15年度調査：受講者の要望項目



※その他（適性診断結果の活用方法に関する情報提供をして欲しい、教材の貸出・配布をして欲しい、業態に即した講習を実施して欲しい、業態に即した事例等を中心にあげて欲しい など）

平成15年度調査：事業者による指導講習に関する要望項目



○ 平成16年度において、受講者・事業者に対して調査を実施した。

【調査の概要】

- ・調査期間：平成16年12月～17年3月
- ・調査対象：上記調査期間における受講者

受講者に対する調査の回収率等

項 目	基礎講習	一般講習	特別講習	全 体
受講者数	7,985	7,940	1,290	17,215
調査件数	2,076	1,779	606	4,461
回収件数	1,945	1,500	582	4,027
回 収 率	93.7%	84.3%	96.0%	90.3%

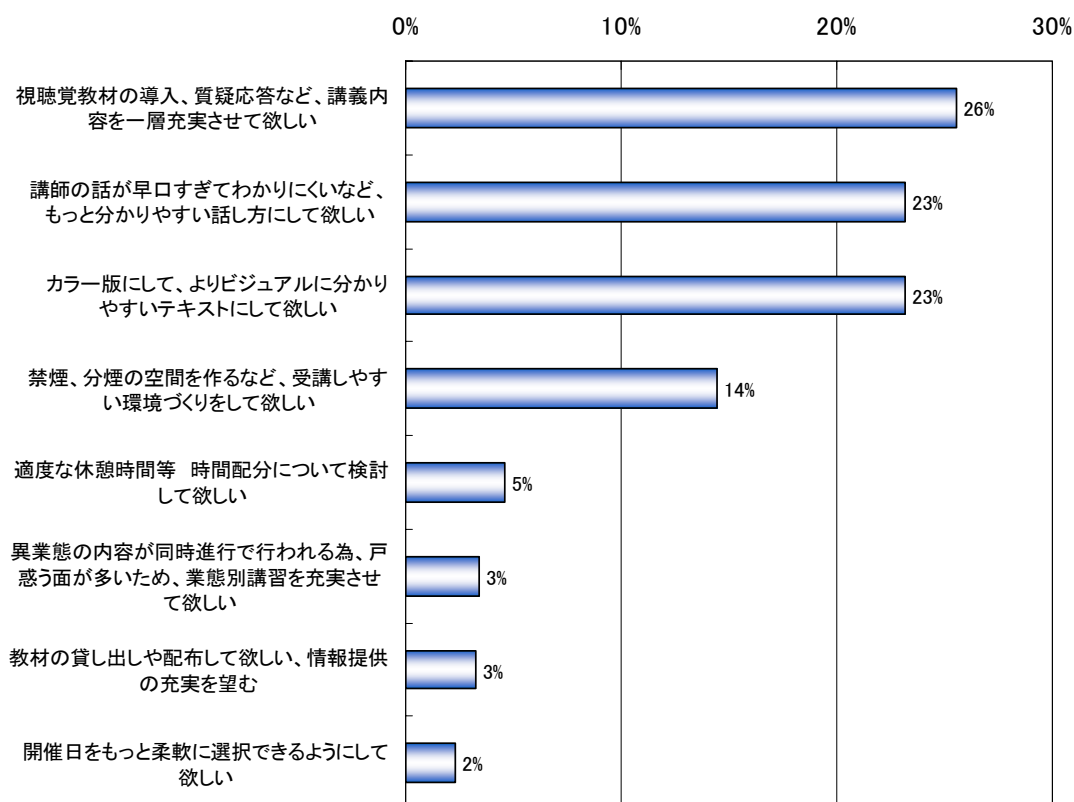
【調査の概要】

- ・調査期間：平成17年1月～3月
- ・調査対象：全主管支所の対象事業者

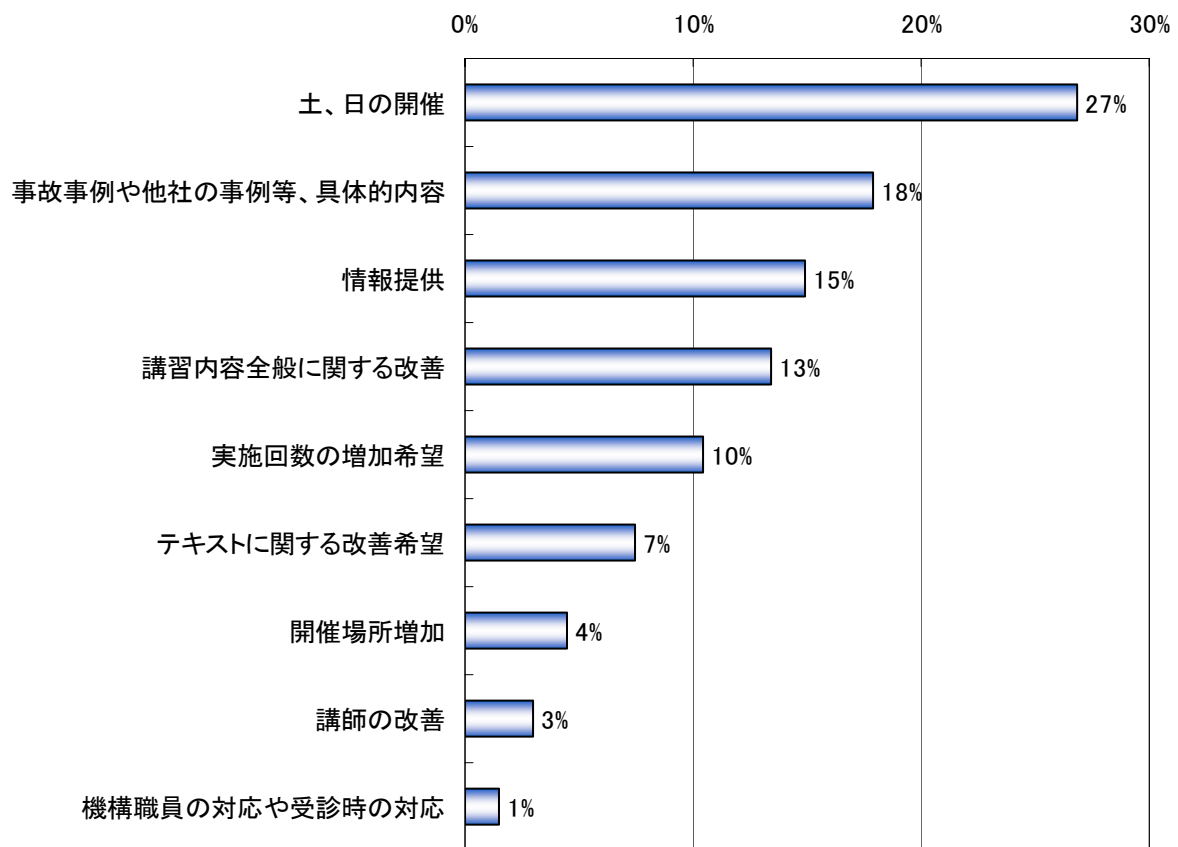
事業者に対する調査の回収率等

項 目	バ ス	ハイタク	トラック	全 体
事業者数	1,016	2,092	22,733	25,841
調査件数	110	376	1,514	2,000
回収件数	75	229	739	1,043
回 収 率	68.2%	60.9%	48.8%	52.2%

平成16年度調査：受講者による要望項目



平成16年度調査：事業者による指導講習に関する要望項目



2) 次年度以降の見通し

平成16年度の調査結果に基づき、講習回数の増回、講習内容の改善、講習用教材の充実など、効果を勘案しつつ、要望の高かった事項の改善を図るとともに、引き続き、受講者・事業者のアンケート調査を実施して講習内容の充実を目指す。

◎ その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

⑤ 以上により、事業者の運行管理の充実・改善を促進し、事故防止効果を高めること。

（中期計画）

⑥ 以上の施策を実施することにより、受講者・事業者に対する5段階評価の調査における安全対策への支援効果に関する評価度について、中期目標期間の最後の事業年度までに4.0以上とする。

（年度計画）

⑥ 以上の措置を講じることにより、受講者・事業者に対する5段階評価の調査における安全対策への支援効果に関する評価度（平成16年度）について、4.0以上とする。

◎ 年度計画における目標設定の考え方

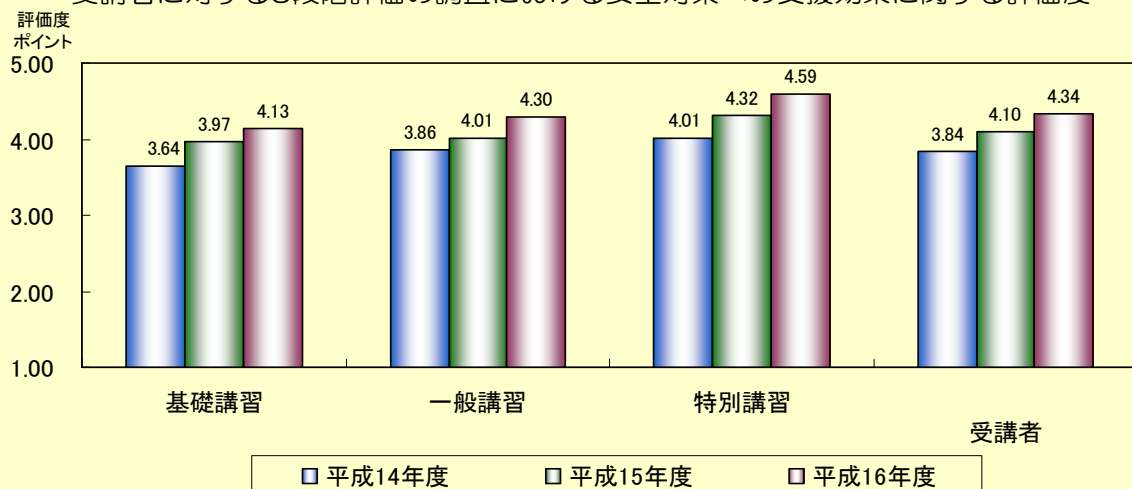
前年度（平成15年度）に引き続き、4.0以上の評価を獲得することとした。

◎ 実績値

○ 受講者の評価度

平成15年度より、0.24ポイント向上させた。

受講者に対する5段階評価の調査における安全対策への支援効果に関する評価度



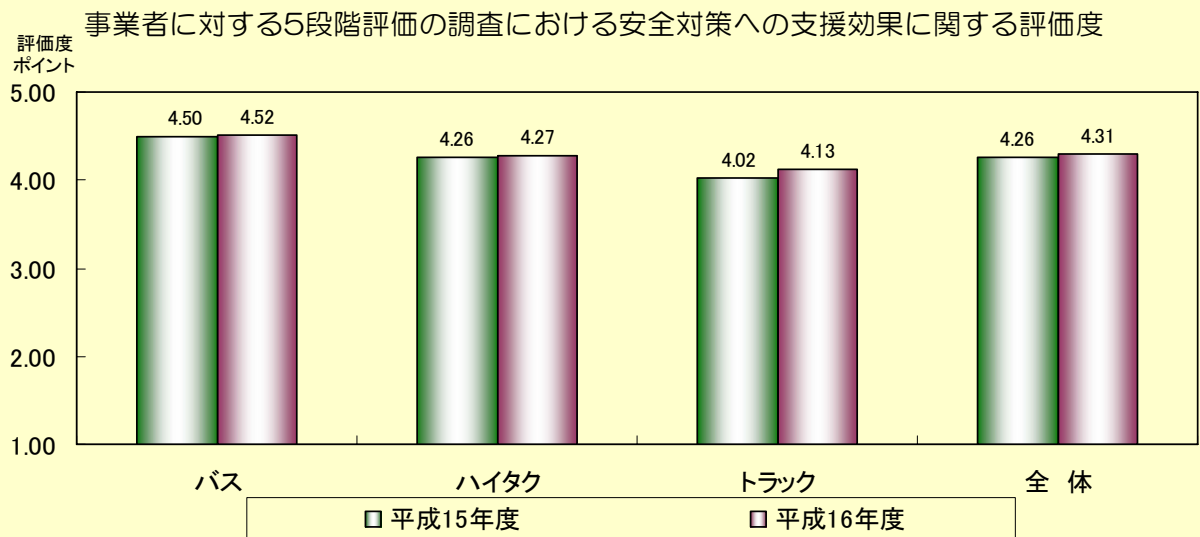
【調査の概要】

- 調査期間 : 平成16年12月～17年3月
- 調査対象 : 平成16年12月～17年3月における受講者

受講者に対する調査の回収率等

項 目	基礎講習	一般講習	特別講習	全 体
受講者数	7,985	7,940	1,290	17,215
調査件数	2,076	1,779	606	4,461
回収件数	1,945	1,500	582	4,027
回 収 率	93.7%	84.3%	96.0%	90.3%

- 事業者の評価度（平成14年度実績なし）
平成15年度より0.05ポイント向上させた。



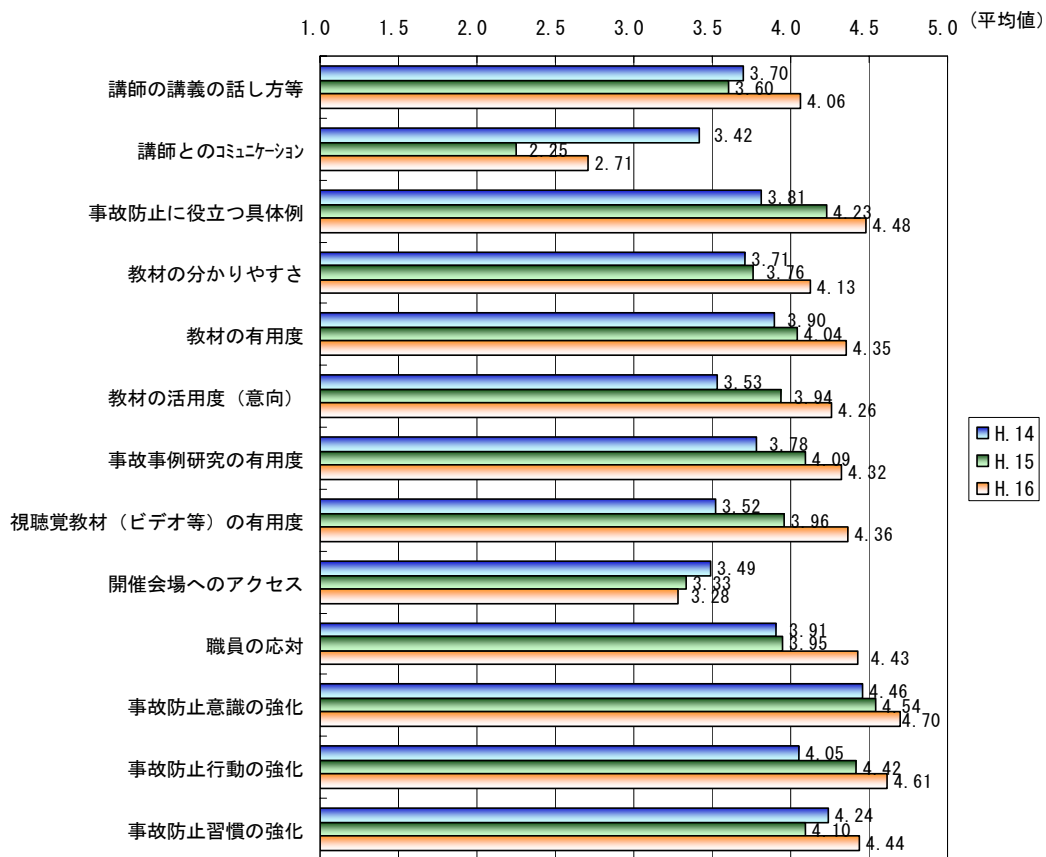
【調査の概要】

- ・ 調査期間：平成17年1月～3月
- ・ 調査対象：全主管支所の対象事業者

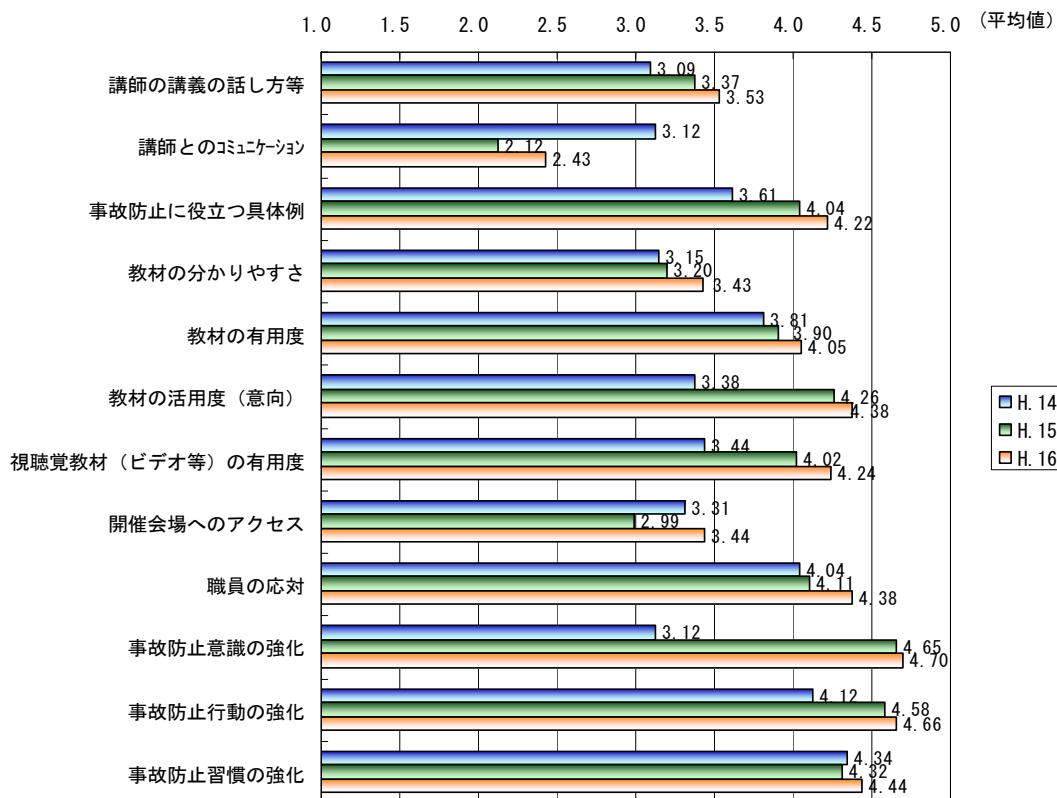
事業者に対する調査の回収率等

項 目	バ ス	ハイタク	トラック	全 体
事業者数	1,016	2,092	22,733	25,841
調査件数	110	376	1,514	2,000
回収件数	75	229	739	1,043
回 収 率	68.2%	60.9%	48.8%	52.2%

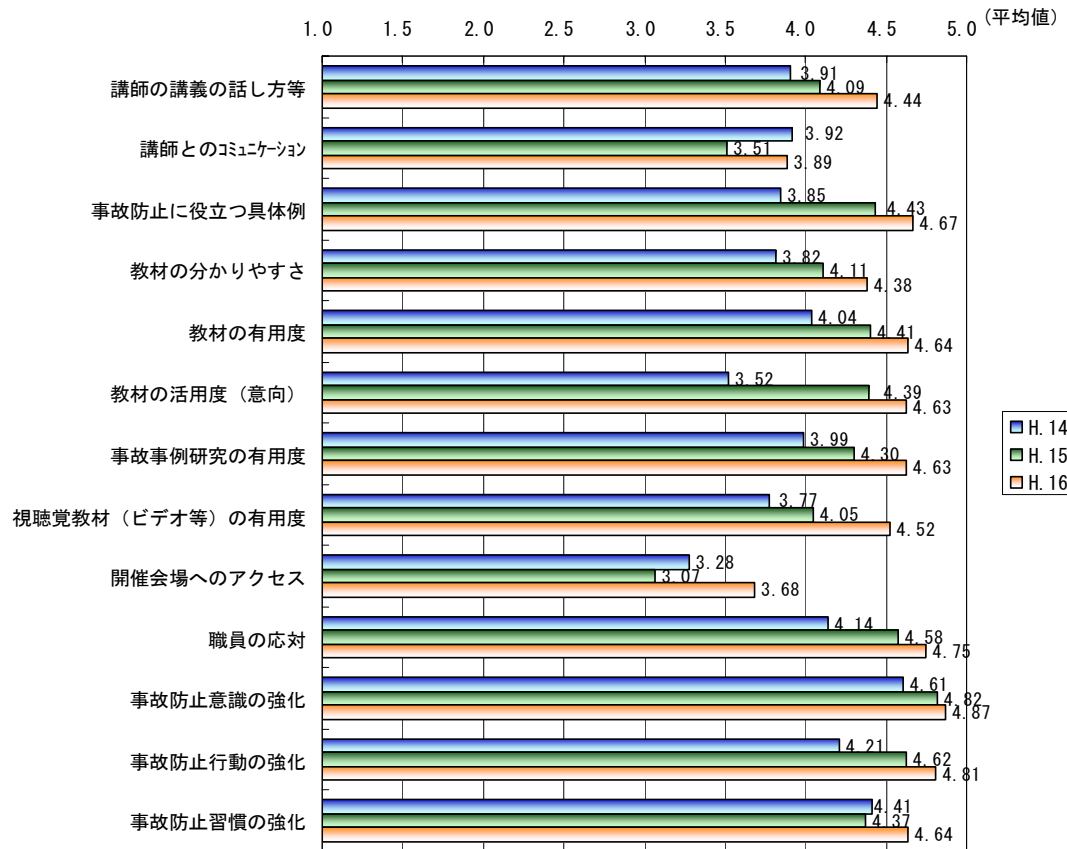
【一般講習】安全対策への支援効果に関する項目別評価



【基礎講習】安全対策への支援効果に関する項目別評価



【特別講習】安全対策への支援効果に関する項目別評価



◎ 実績値が目標に達しない場合には、その理由及び次年度以降の見通し

◎ その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報