

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、前年度（平成16年度）より増回するとともに、引き続き、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。

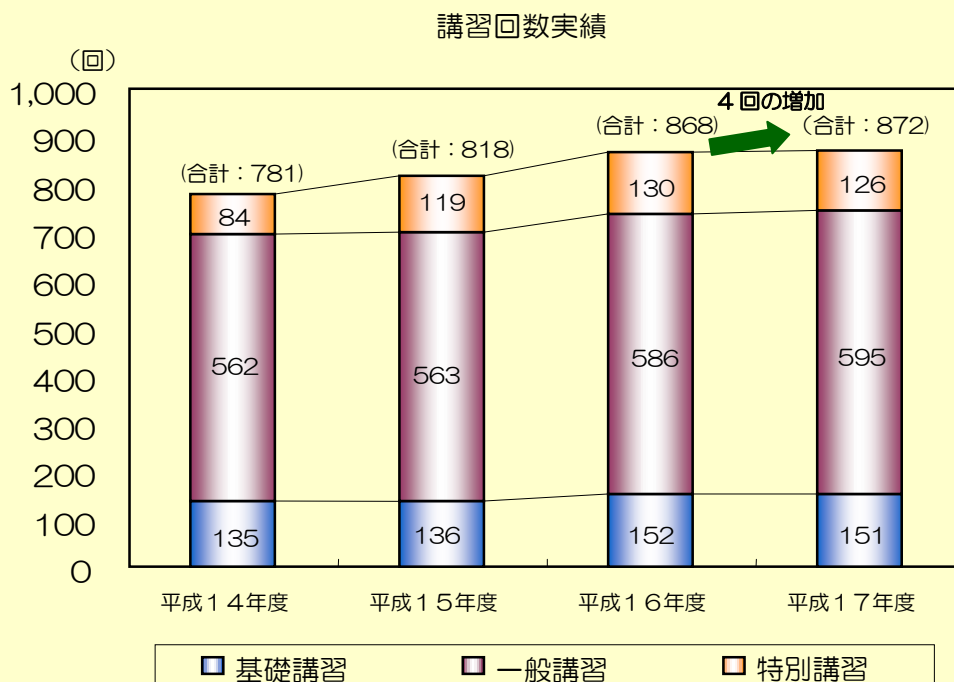
◎ 年度計画における目標設定の考え方

中期計画に基づき、本年度（平成17年度）は、講習回数について前年度（平成16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、名古屋主管支所及び大阪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の見通し

1) 平成17年度における取組み

- 講習回数を前年度より4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」を平成16年度（596回）より24回増やし、620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



- 東京主管支所及び大阪主管支所において、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」を各々1回実施した。
- 名古屋主管支所については、事業規模別講習の開催案内を行ったが、受講希望が少なく、極めて非効率となるため、開催を断念した。
- 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

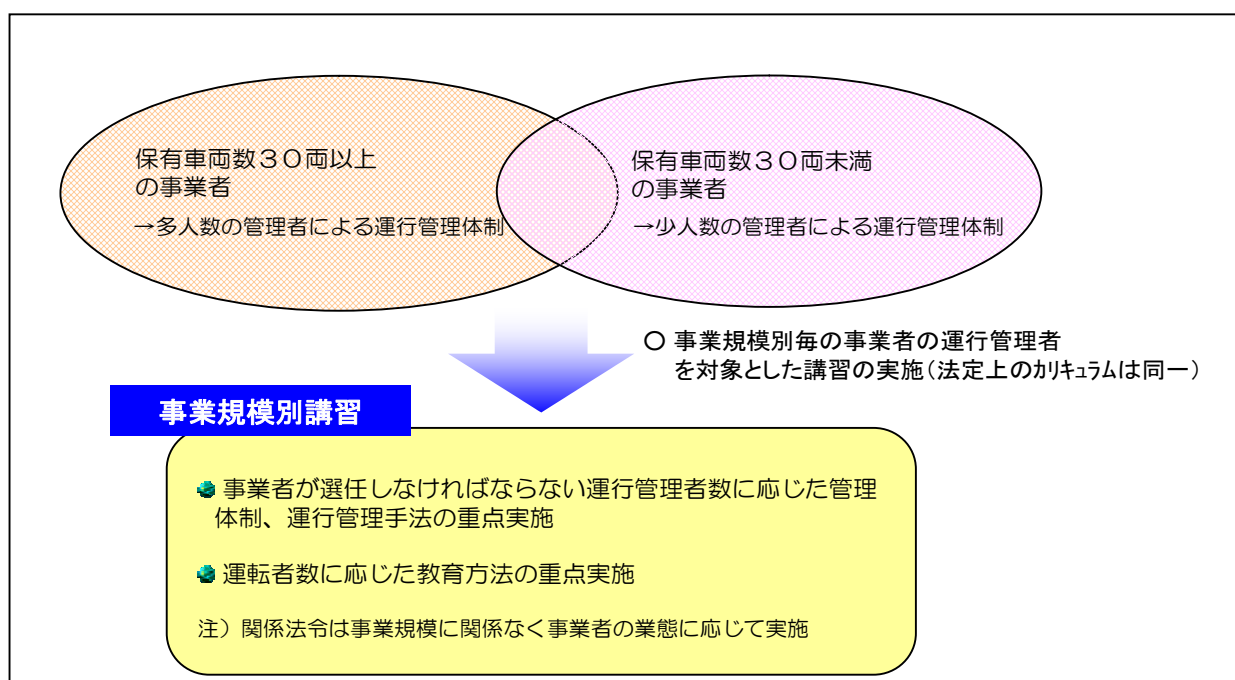
出張講習実績

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）
平成 17 年度	4回	271 人	仙台（1回 25 人） 東京（3回 246 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

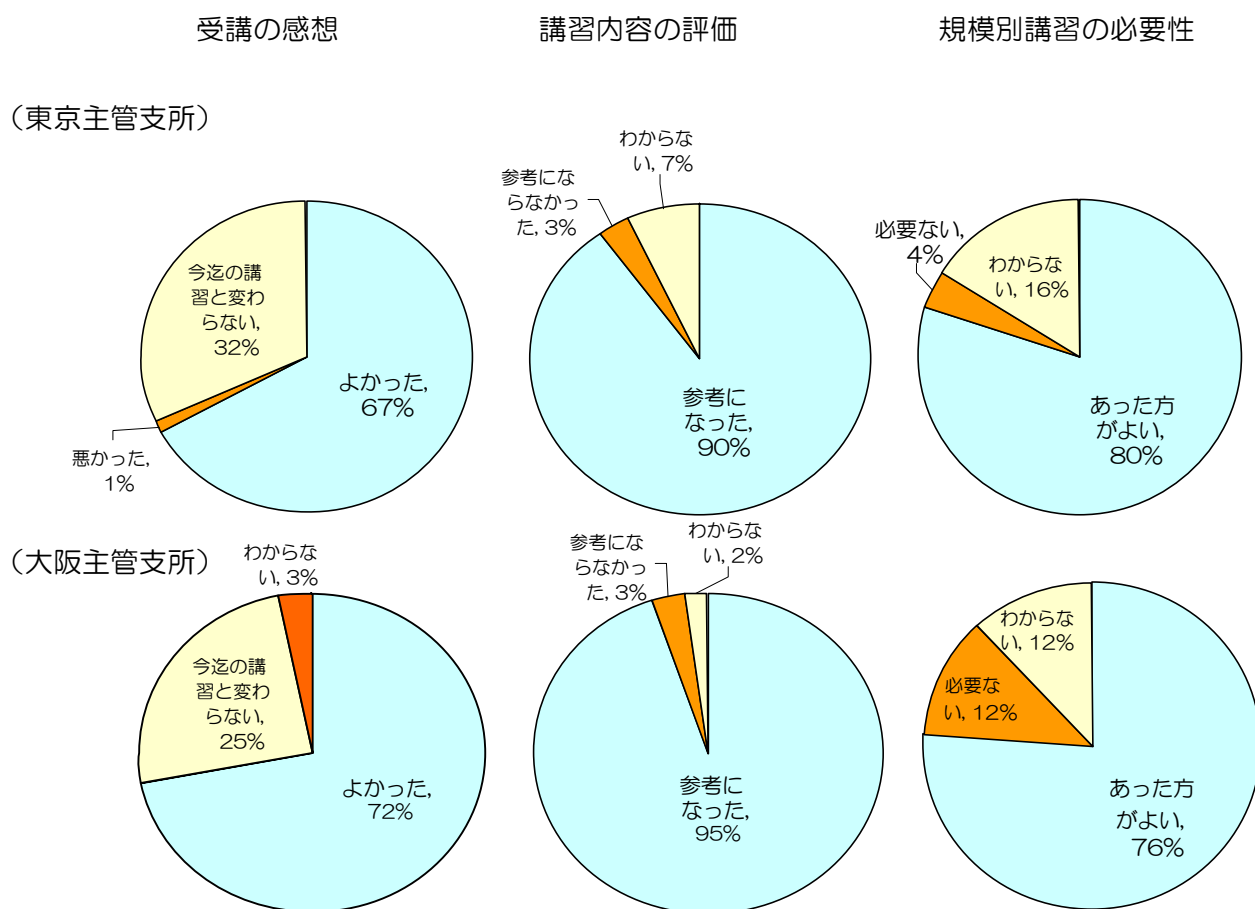


○ 効果等の検証

受講者に対し、アンケート調査を実施した結果は以下のとおりである。

- ・ 講義内容については「参考になった」が9割以上を占める一方、規模別講習の開催については、「必要ない」「わからない」も2割以上あり、運行管理体制は単に運送事業者の事業規模だけではなく、事業形態等によっても異なってくることが考えられ、今後、企業別の対応なども視野に入れ、ニーズに合った内容を検討していく必要がある。

事業規模別講習に関するアンケート調査結果



2) 次年度の見通し

次年度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

○ 東京主管支所において、事故を惹起した事業者から、事故を契機に、運行管理者に対する乗務員教育の強化・充実等に関する研修実施の要請があり、当該事業者の要請に沿ったオーダーメイドの研修を平成18年3月に企画・実施した。

今後、研修実施後における当該事業者の取組や安全意識の変化について調査し、研修の効果と事業者へのフォローアップを実施していく予定である。

【事業者の要請による研修】

研修テーマ：乗務員教育（教育計画、教育項目、教育手法）、点呼

研修実施方法：座学及び、研修生によるグループ討議・事例研究

研修規模：統括運行管理者（営業所長）14名、本社2名

＜研修受講の様子＞



（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、20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17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、20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の見通し

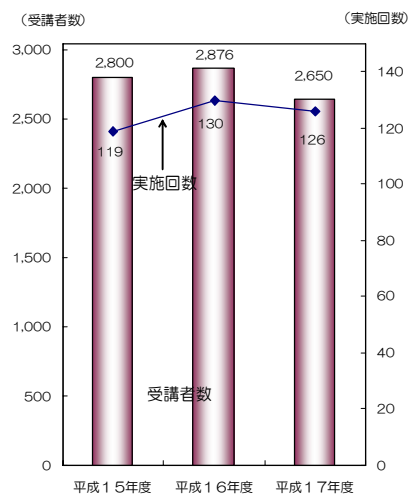
1) 平成17年度における取組み

- 少人数受講者参加型講習※1（事故事例分析に基づく、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20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、岡山、福島、岩手、青森、鹿児島

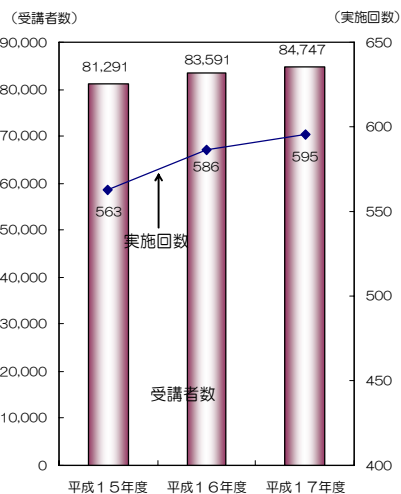
※1 少人数受講者参加型講習とは、講習の約5割を7～8人のグループに分け、事故事例のグループ討議を実施する講習

※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をイラストにしたもの

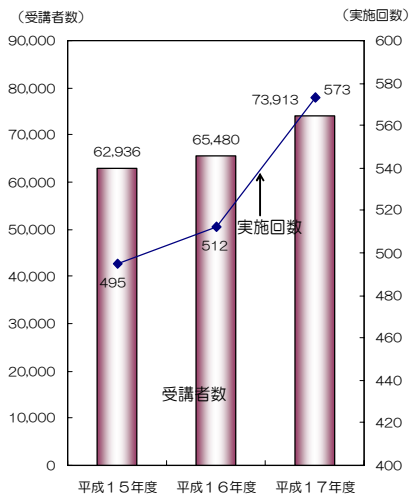
少人数受講者参加型講習
(特別講習)



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)



少人数受講者参加型講習
(グループ討議)



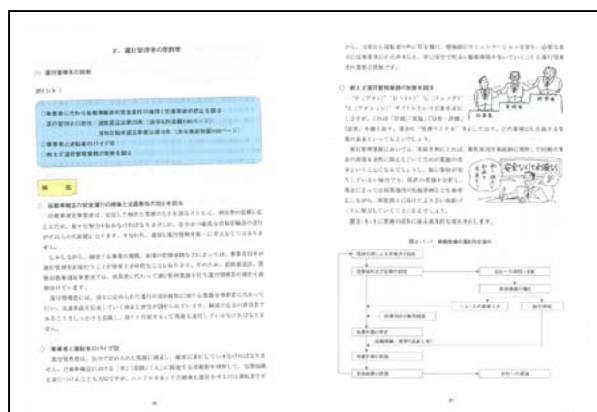
視聴覚機器導入講習



○ 指導講習内容の充実

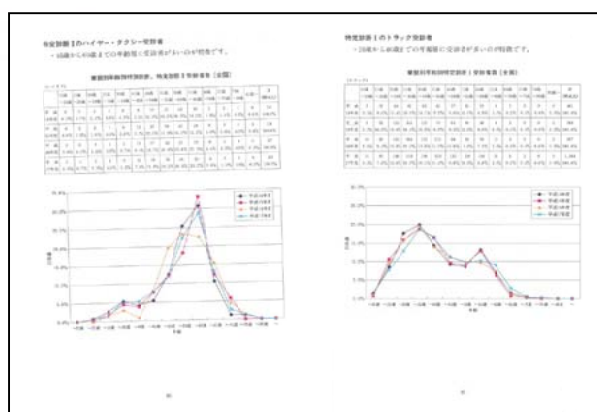
利用者要望に応えるため、テキストをわかりやすく改訂するとともに、乗務員指導等に有効に活用していただくための情報提供の充実を行った。

具体的な教材の充実内容



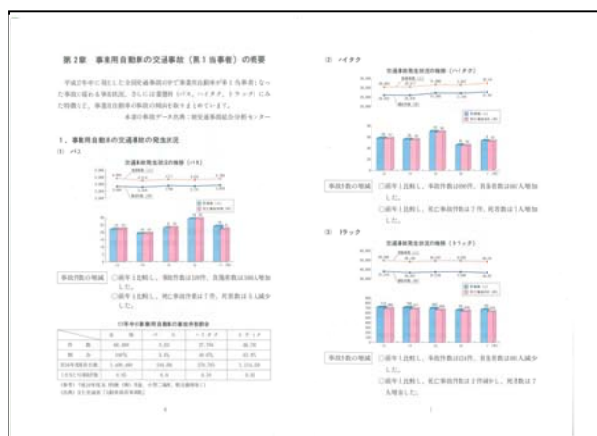
<テキストの改訂>

運行管理者の業務等をポイントに整理し、わかりやすく解説を加えたテキストに改訂



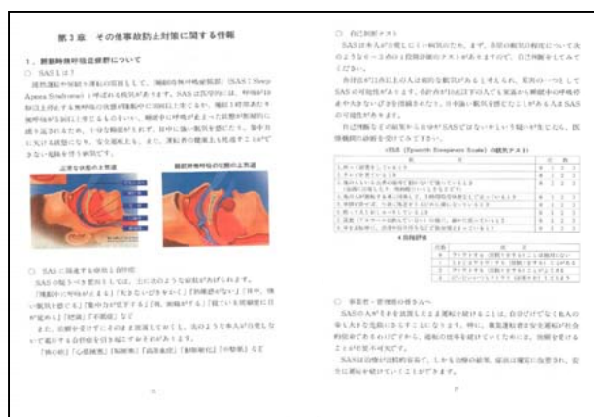
<適性診断受診情報の提供>

乗務員指導等に活用するため、事故惹起等受診者に係る業態別年齢構成データを提供



<交通事故発生状況データの提供>

運行管理の改善等に活用するため、業態別の交通事故の特徴等を提供



＜事故防止対策関連情報の提供＞

乗務員の健康管理上留意すべき事項等、
事故防止対策に関連する情報を提供

2) 次年度の見通し

次年度は、引き続き、実践的な教材に改訂していくとともに、利用者に有用な事故防止に関連する情報の提供、視聴覚教材の充実に務め、効果的な講習の拡大、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、引き続き、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、事故防止相談窓口において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 16 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、6 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。

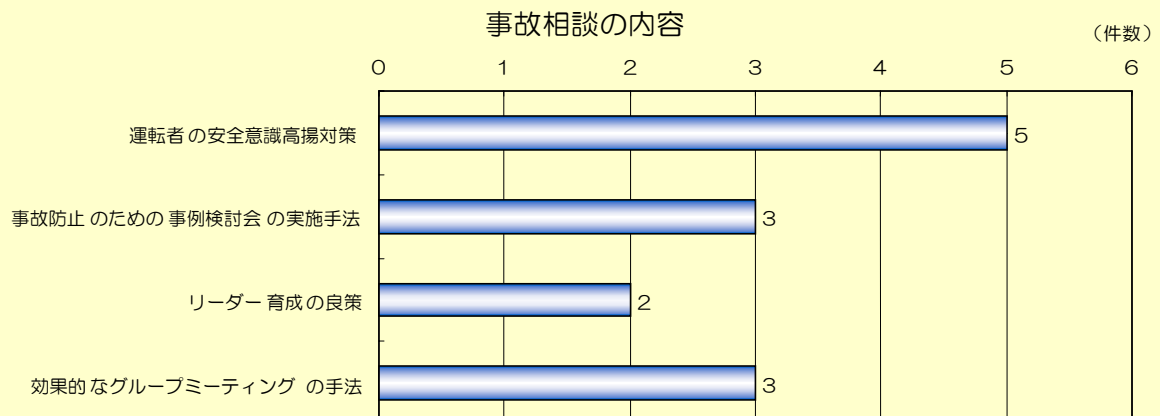
◎ 年度計画における目標設定の考え方

- 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6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の見通し

1) 平成17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13件実施した。



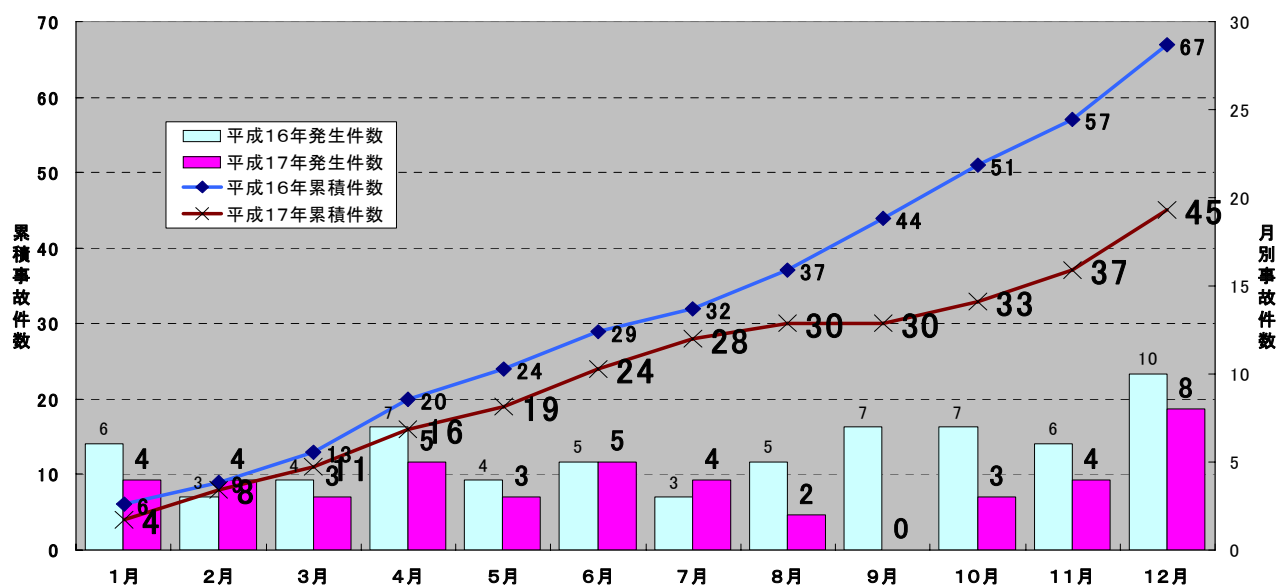
○ 事故防止コンサルティングの実効性を検証するとともに、既に、平成15年度から実施している事業者を含め、運送事業者6社（トラック4社、バス1社、ハイタク1社）社に対してコンサルティングを試行実施した。事業者に対しては、P（計画）・D（実施）・C（検証）・A（改善）サイクルを意識しながら、運行管理者、運転者、事業者が一体となって自社の事故を分析し、事故防止の目標を決めて実行していくという手法（集団決定法）を用いて、事故防止に取り組むことを指導した。

○ 実効性の検証

平成16年度よりコンサルティングの試行実施を行っている4社のうち、3社は事故減少を目標として取り組み、下のグラフに示す1社の事故抑止効果と同様の効果が3社とも検証できた。残り1社はコンサルを実施する以前から事故はほとんどなく、組織の体制づくりへの指導を望まれていたため、中間層のリーダー育成に支援をしたことにより意識が向上したとの評価が得られた。

また、平成17年度より関わった新たな2社については、行動計画の策定等を行いコンサルティングの援助を開始したところ。

平成17年度 月別・累積事故発生件数



○ 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、さらなる経験と知識が必要
- ・ 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さらなる経験と知識が必要
- ・ 事故防止効果の継続性について経験と知識が必要
- ・ コンサルティング担当者の育成のための経験と知識の収集、蓄積が必要

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) 次年度の見通し

- 次年度は、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 前年度（平成 16 年度）に作成した「適性診断結果に基づく助言・指導の方法」を取り入れた教材を用いて、適性診断結果を活用した運転者教育についての講習を実施する。

◎ 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用いて、適性診断結果を活用した運転者教育についての講習を実施する。

◎ 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の見通し

1) 平成17年度における取組み

○ 講習用テキスト及びビデオ教材を用いた講習の実施

「適性診断結果に基づく助言・指導の重要性及びその手法」を取り上げたテキスト及びビデオ教材を用いて、運行管理における適性診断結果を活用した運転者教育についての講習を実施した。

講習用テキストとビデオ教材



2) 次年度の見通し

適性診断活用講座の実施結果及び受講者の要望を踏まえて、さらなる講習用教材の充実を図る。

◎ 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の見通し

(1) 平成17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

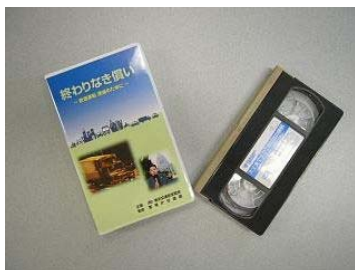
(1) 講習回数の増回

受講需要に対応し、前年度より講習の実施回数を4回増回した。

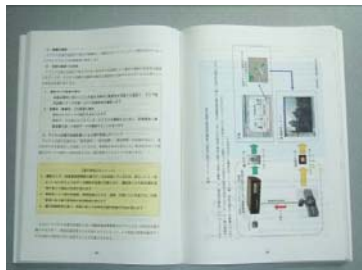
(2) 講義内容の改善及び情報提供の充実

視聴覚教材を活用した講習の実施、事故防止に関連する有用な情報提供の充実、わかりやすいテキストの改訂を実施した。

視聴覚教材



事故防止関連情報の提供

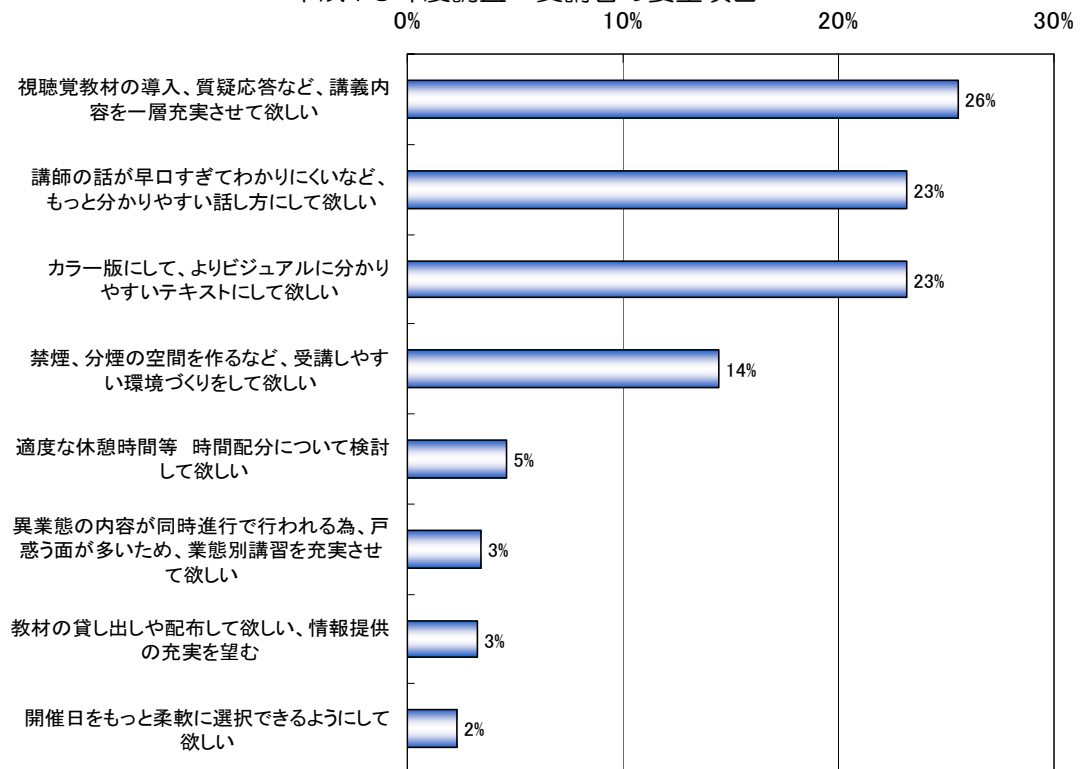


(3) 講習方法の改善

専任講師が自社で導入しているドライブレコーダーの映像を用いて、自社におけるドライブレコーダーの活用方法など、事故防止に役立つ具体的な取り組みについて講義を実施した。

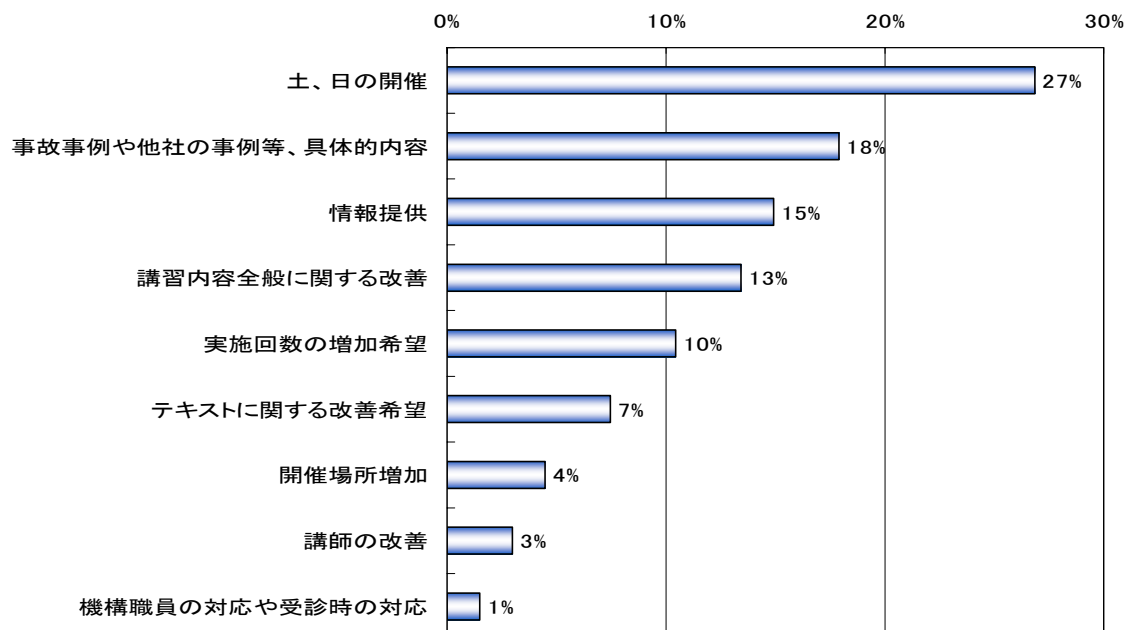
＜参考＞ 平成16年度、受講者（4,461人）、事業者（2,000社）に対して調査を行ったところ、受講者（4,027人）、事業者（1,043社）から回答を得た。

平成16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16年度調査：事業者による指導講習に関する要望項目



○ 平成17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18年1月～18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	8,105	9,226	1,338	18,669
調査件数	2,595	2,118	728	5,441
回収件数	2,512	2,014	689	5,215
回 収 率	96.8%	95.1%	94.6%	95.8%

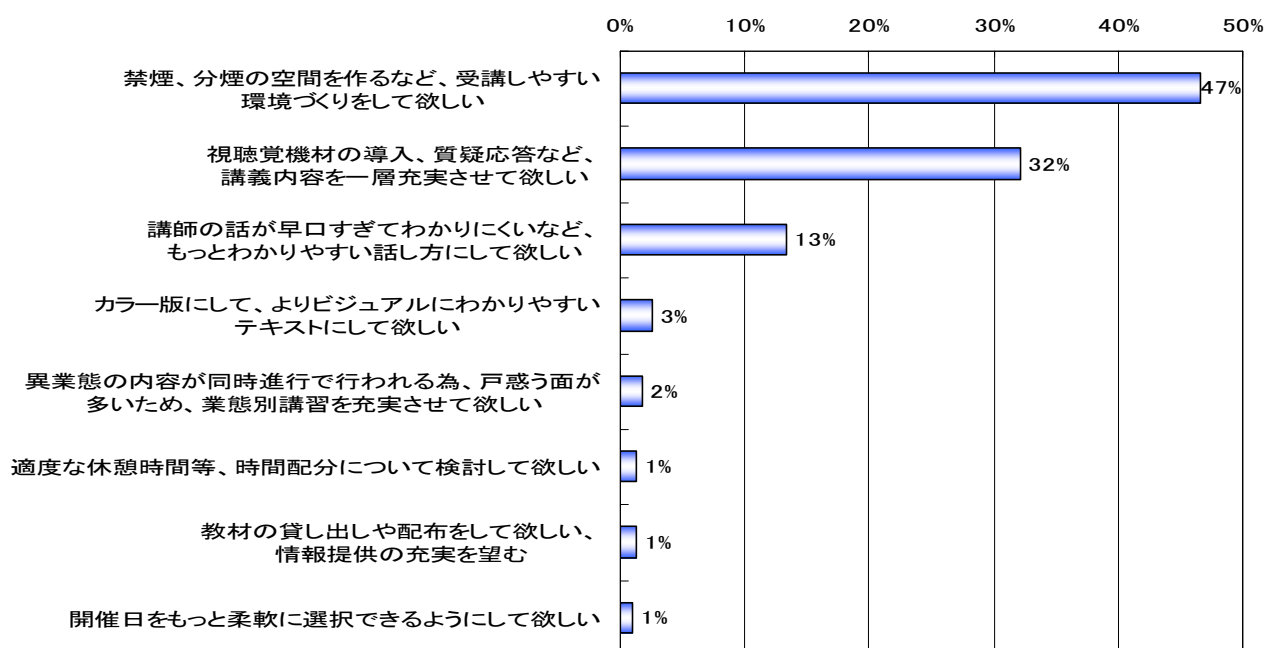
【調査の概要】

- ・調査期間：平成18年1月～3月
- ・調査対象：全主管支所の対象事業者

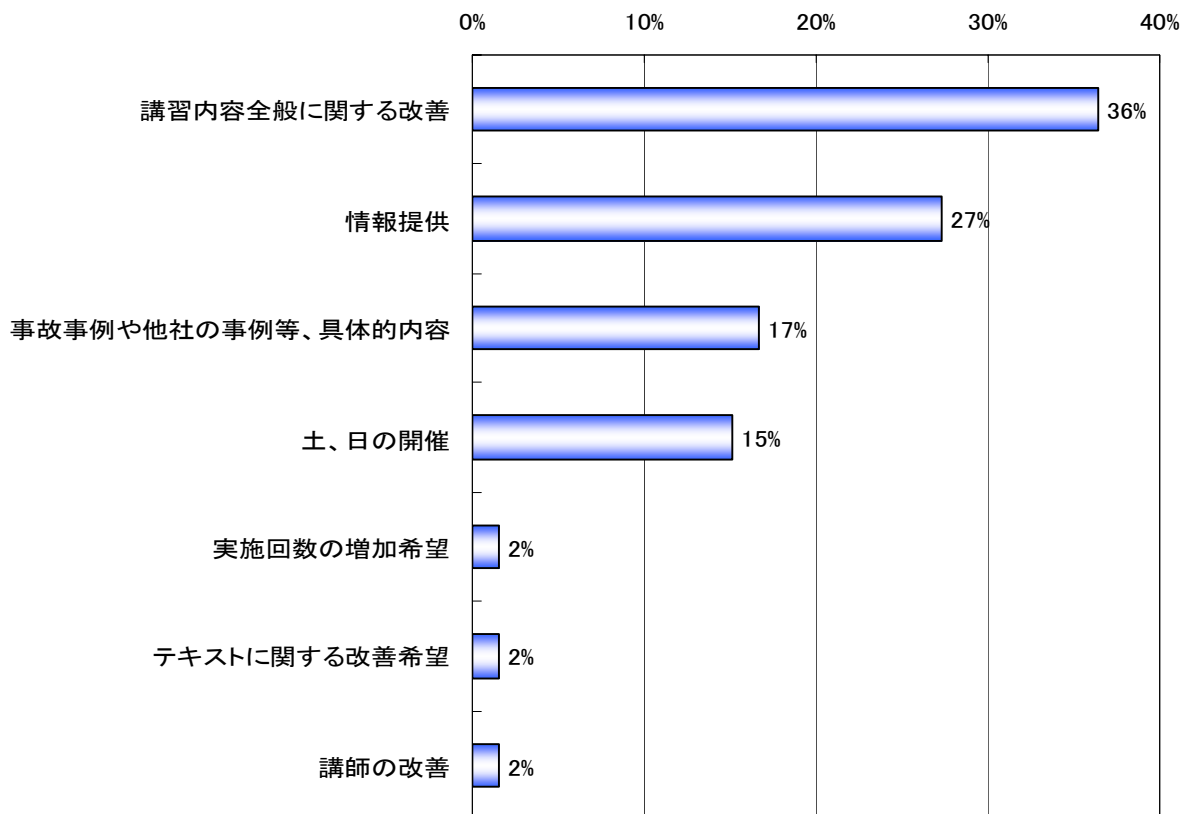
事業者に対する調査の回収率等

項 目	バ ス	ハイタク	トラック	全 体
事業者数	1,015	2,456	20,885	24,356
調査件数	109	377	1,514	2,000
回収件数	82	231	726	1,039
回 収 率	75.2%	61.3%	48.0%	52.0%

平成17年度調査：受講者による要望項目



平成17年度調査：事業者による指導講習に関する要望項目



2) 次年度の見通し

平成17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。

なお、指導講習の土、日の開催については、会場や講師の確保、実施体制の整備など課題も多いが、要望も多いことから、その解決について引き続き検討していく。

◎ 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17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

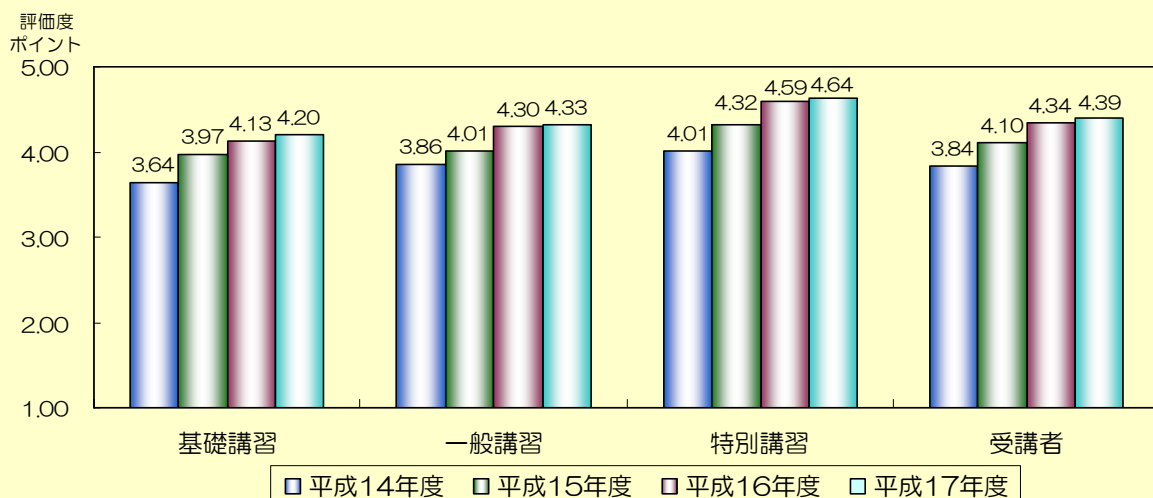
前年度（平成16年度）に引き続き、4.0以上の評価を獲得することとした。

◎ 実績値

○ 受講者の評価度

平成16年度より、0.05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18年1月～3月
- 調査対象：平成18年1月～3月における受講者

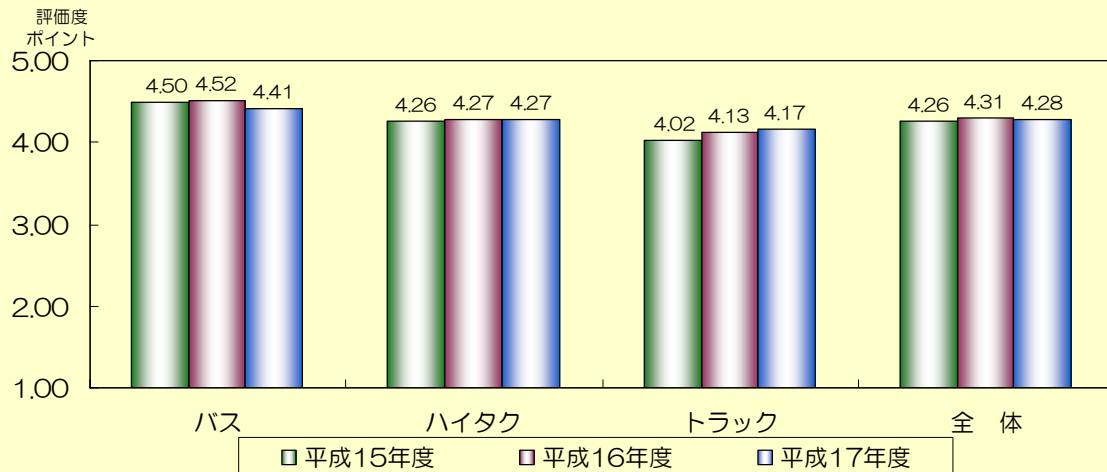
受講者に対する調査の回収率等

項目	基礎講習	一般講習	特別講習	全 体
調査期間中の受講者数	8,105	9,226	1,338	18,669
アンケート調査配布件数	2,595	2,118	728	5,441
回 収 件 数	2,512	2,014	689	5,215
回 収 率	96.80%	95.10%	94.60%	95.80%

○ 事業者の評価度（平成14年度実績なし）

5段階評価で4.0以上を確保しているものの、平成16年度より0.03ポイントわずかに低下した。

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



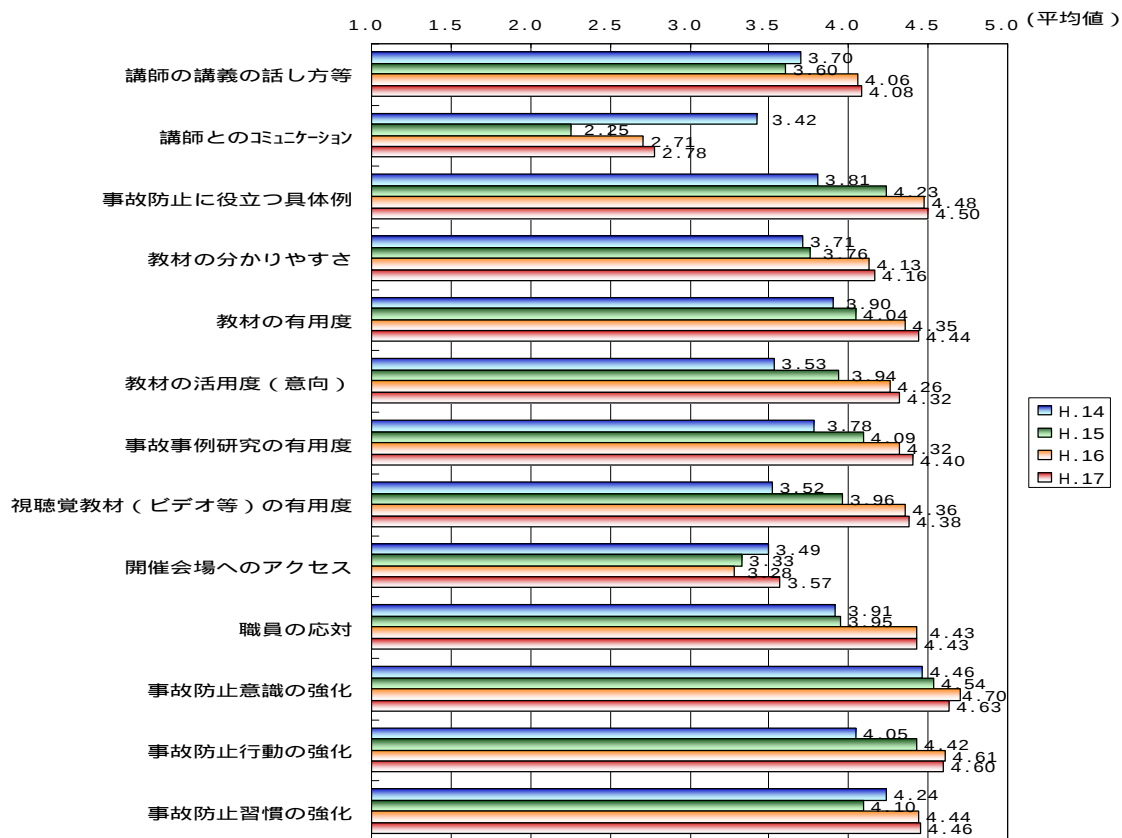
【調査の概要】

- ・ 調査期間：平成18年1月～3月
- ・ 調査対象：全主管支所の対象事業者

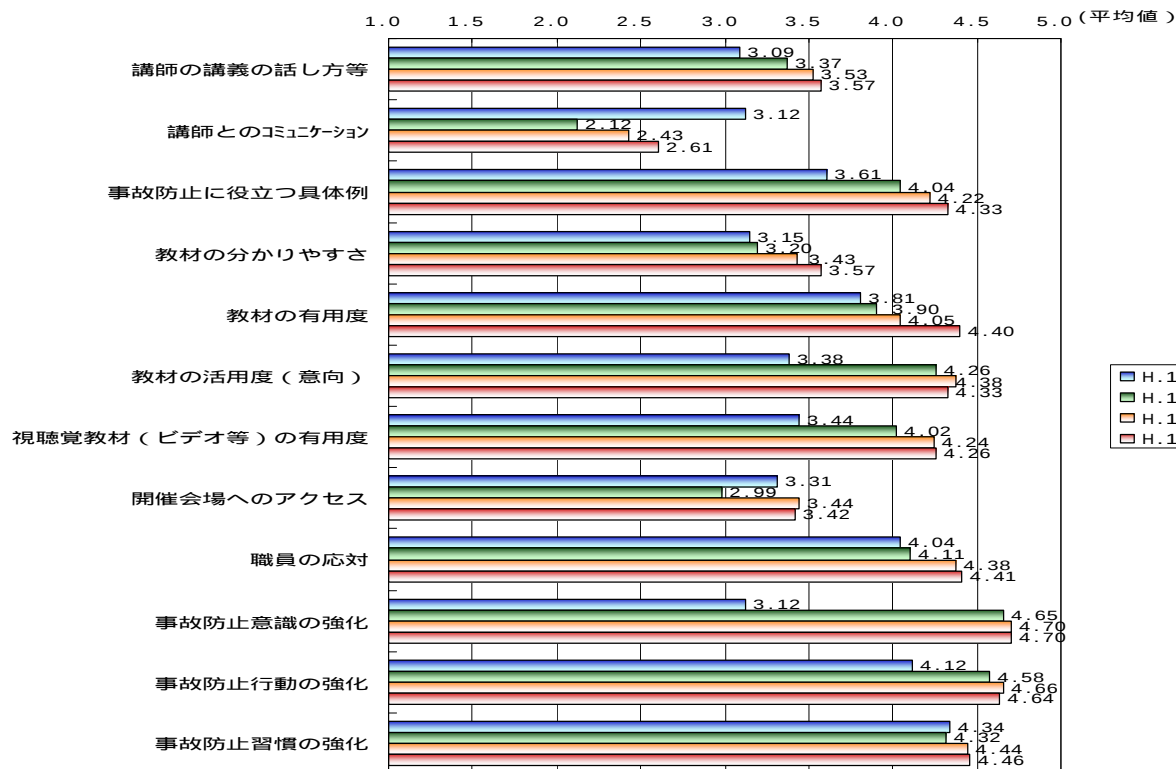
事業者に対する調査の回収率等

項 目	バ ス	ハイタク	トラック	全 体
事業者数	1,015	2,456	20,885	24,356
調査件数	109	377	1,514	2,000
回収件数	82	231	726	1,039
回 収 率	75.2%	61.3%	48.0%	52.0%

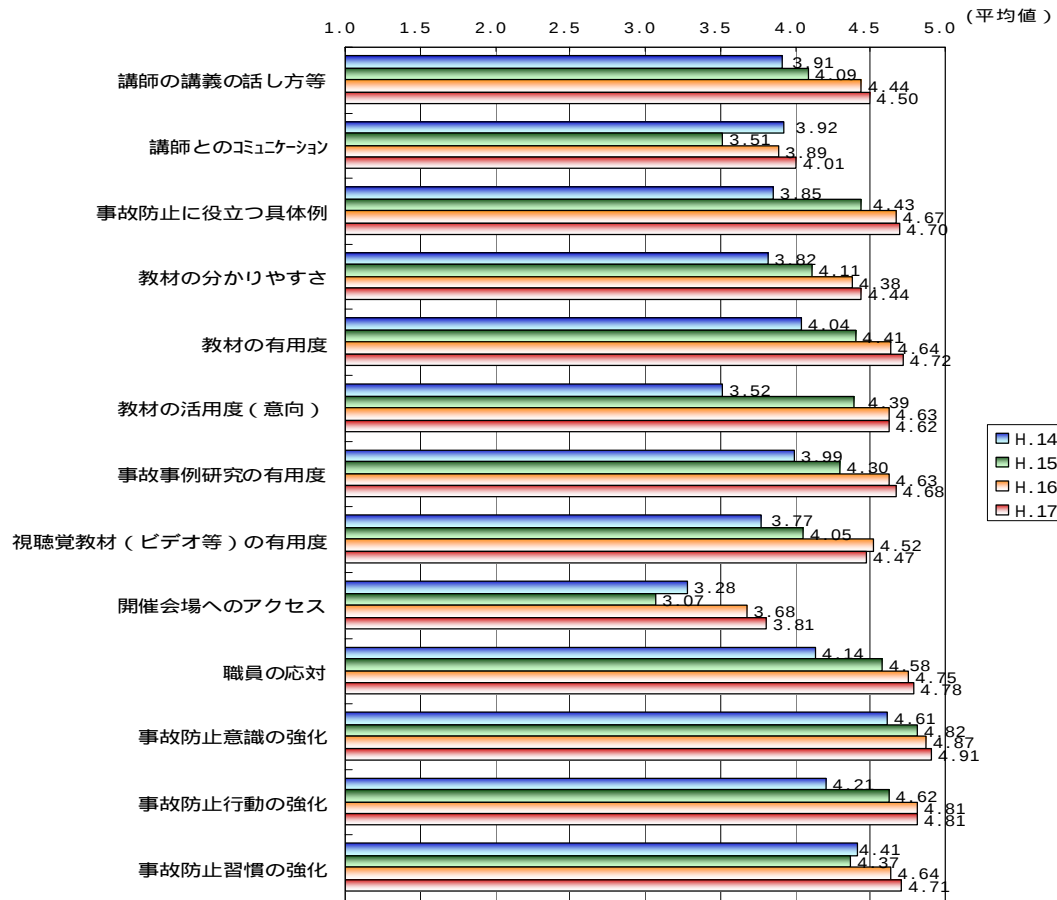
【一般講習】安全対策への支援効果に関する項目別評価



【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