

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)

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)

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)

講習回数について、前年度（平成17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。

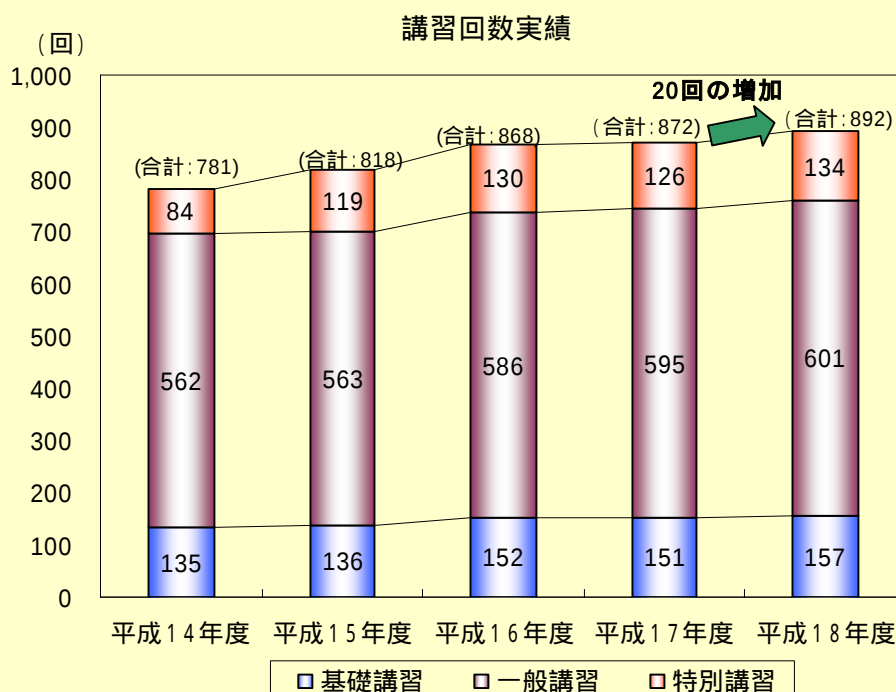
年度計画における目標設定の考え方

本年度（平成18年度）は、講習回数について前年度（平成17年度）より増回するとともに、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

平成18年度における取組み

- 講習回数を前年度より20回増回した。



- 全支所において、旅客・貨物別の「業態別講習」を平成17年度(620回)より29回増やし、649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

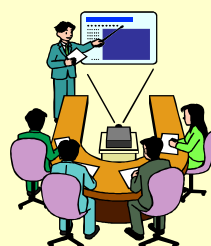
業態別講習の形態

- 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



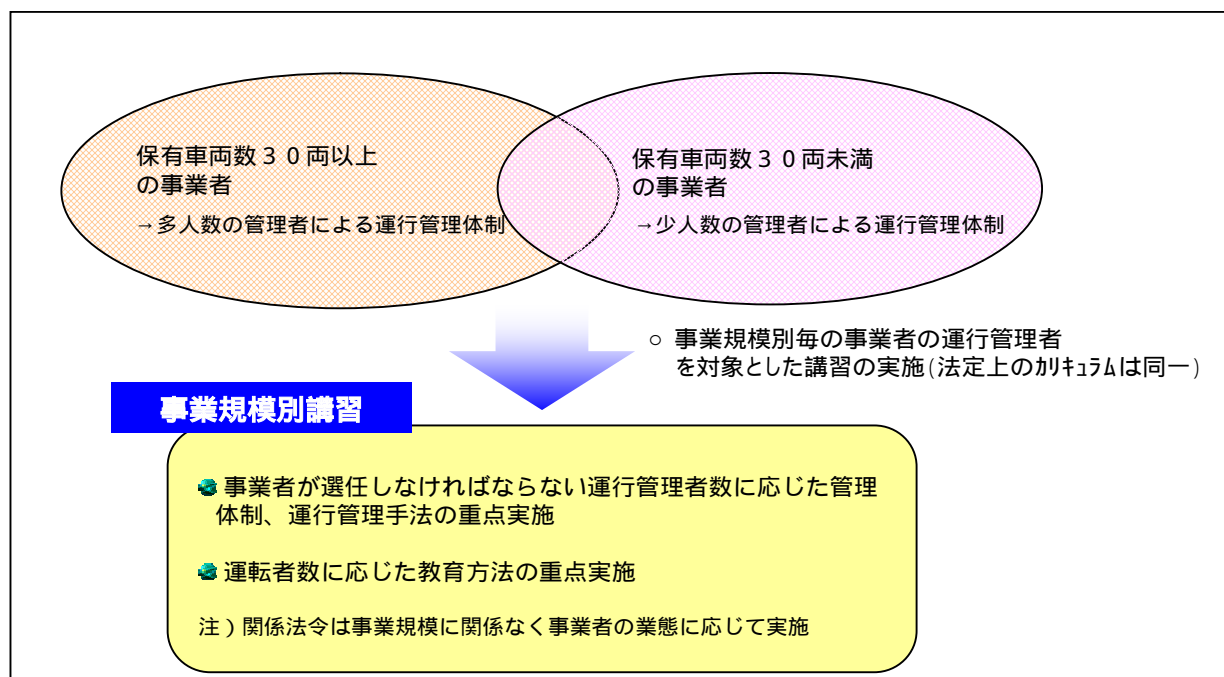
- 東京主管支所及び大阪主管支所において、事業規模別による運行管理体制の相違に応じた内容を加味した「事業規模別講習」を各々1回実施した。なお、名古屋主管支所については、事業規模別講習の開催案内を行ったが、受講希望が少なく、極めて非効率となるため、開催を断念した。
- 事業規模別講習の一環として大規模事業者からの要請に応じて出張講習を東京主管支所で3回実施

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）
平成 18 年度	3 回	253 人	東京（3回 253 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。

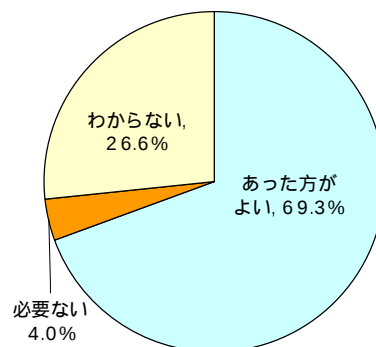
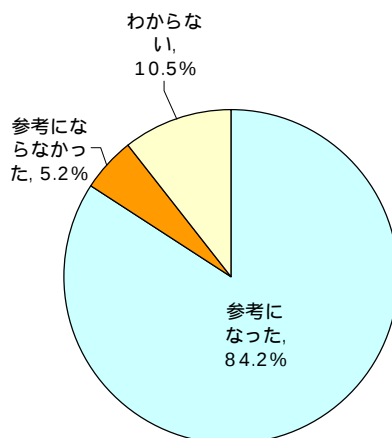
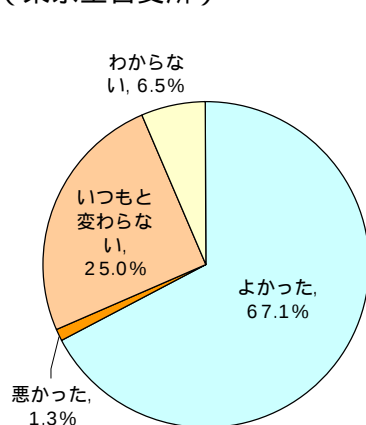
事業規模別講習に関するアンケート調査結果

受講の感想

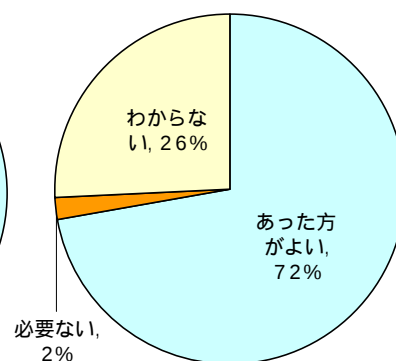
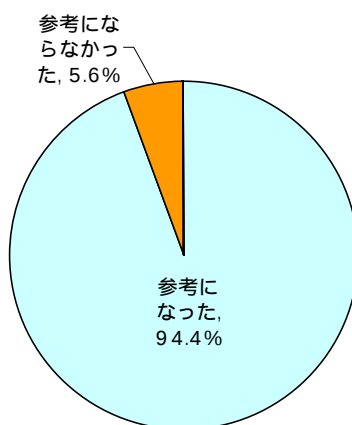
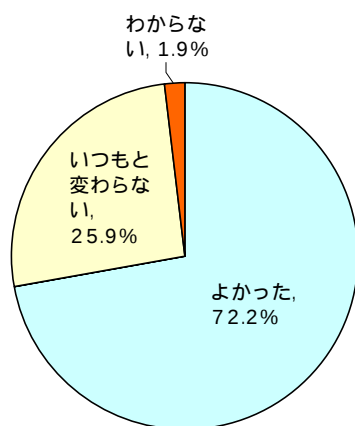
講習内容の評価

規模別講習の必要性

(東京主管支所)



(大阪主管支所)



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）

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）

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）

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、25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18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、25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

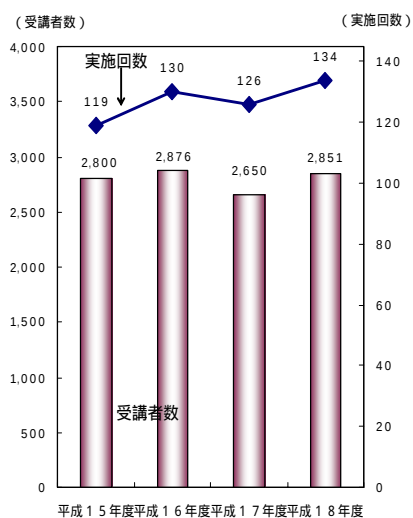
平成18年度における取組み

- 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134回、2,851人に実施した。
- 「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601回、85,517人に実施した。
- 視聴覚機器（プロジェクター）によるビデオ等を活用した講習が受講者から好評を得ていることから全支所において892回、111,517人に実施した。その結果、受講者の評価度が向上した。

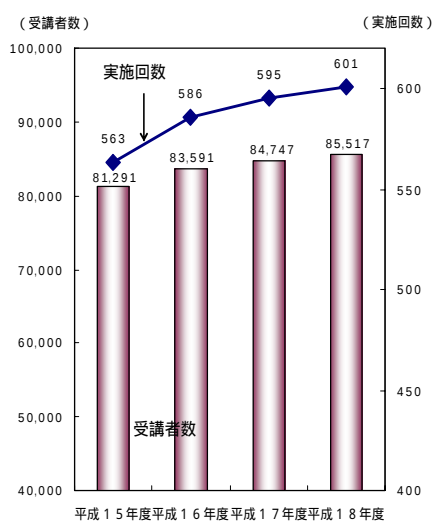
¹ 少人数受講者参加型講習とは、講習の約5割を7～8人のグループに分け、事故事例のグループ討議を実施する講習

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

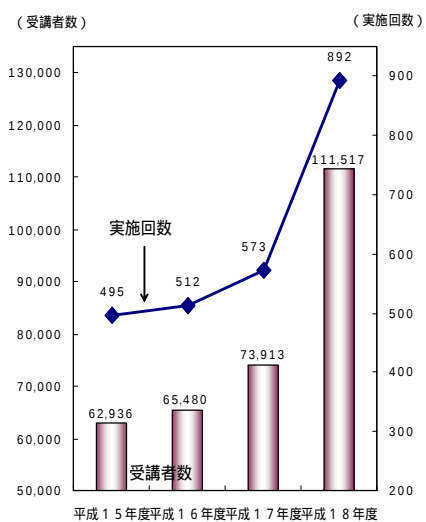
少人数受講者参加型講習
(特別講習)



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)



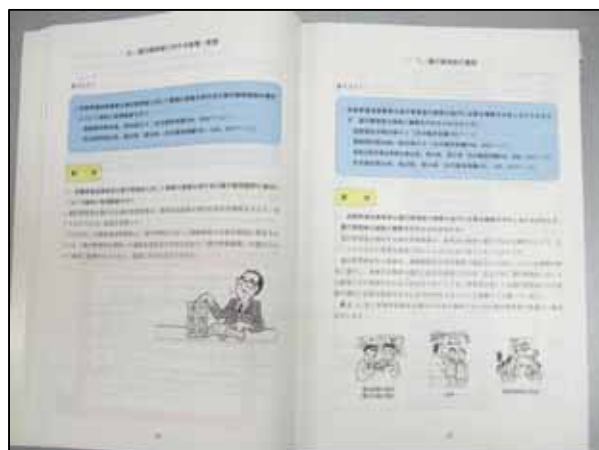
視聴覚機器導入講習



○ 指導講習内容の充実

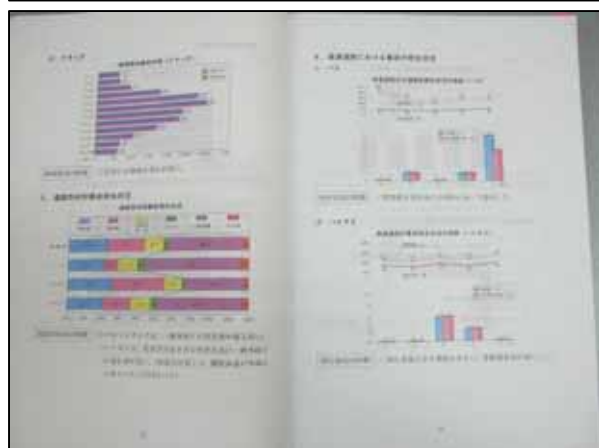
利用者要望に応えるため、テキストをわかりやすく改訂するとともに、乗務員指導等に有効に活用していただくための情報提供の充実を行った。

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



< 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

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）

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）

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）

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17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、9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。

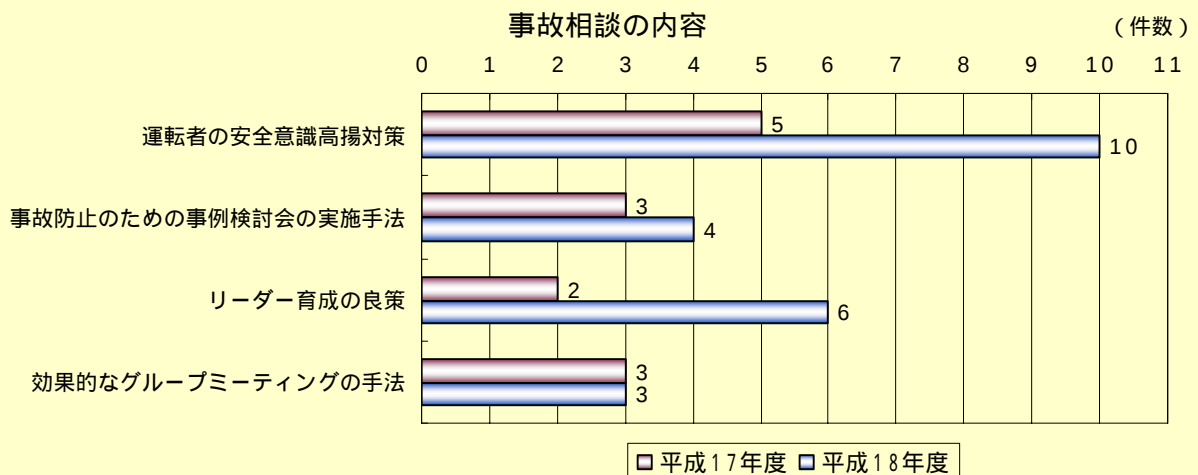
年度計画における目標設定の考え方

- 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することとした。
- 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9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

平成18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24人に対し、事業者の中で展開できる事故要因分析、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23件（平成17年度に比べ10件増）実施した。



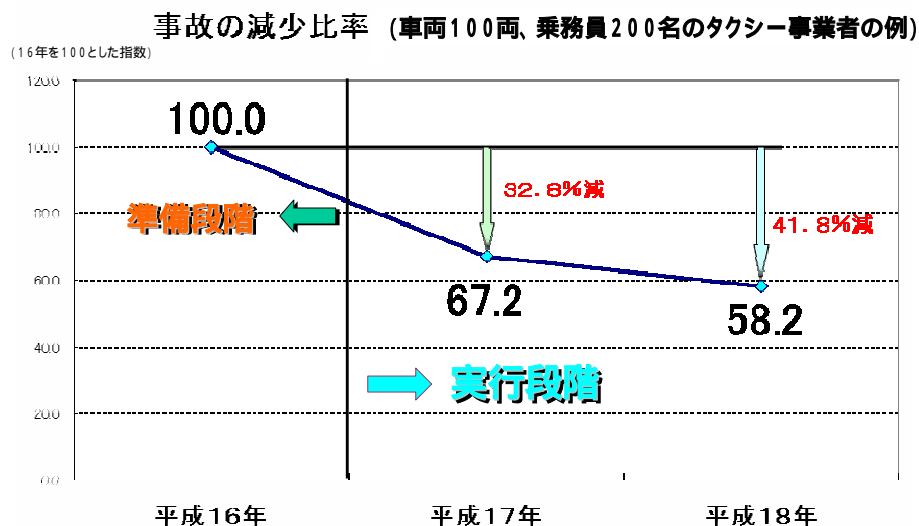
- 事故防止コンサルティングの実効性を検証するとともに、既に、平成15年度から実施している事業者を含め、11社（トラック6社、バス4社、ハイタク1社）に対してコンサルティングを試行実施した。事業者に対しては、事業者からの相談によって、ナスバが企画案を提示し、P（計画）・D（実施）・C（検証）・A（改善）サイクルを意識しながら、運行管理者、運転者、事業者が一体となって、事故防止に取り組むことができるよう支援を行った。

○ 実効性の検証

コンサルティングを実施し、事業者の取り組みにより、事故を減少させることは可能であることを検証できた。

また、安全風土の構築、組織の体制づくりへの指導を望んでいる事業者には、中間層のリーダー育成を支援したことにより意識が向上したとの評価が得られた。

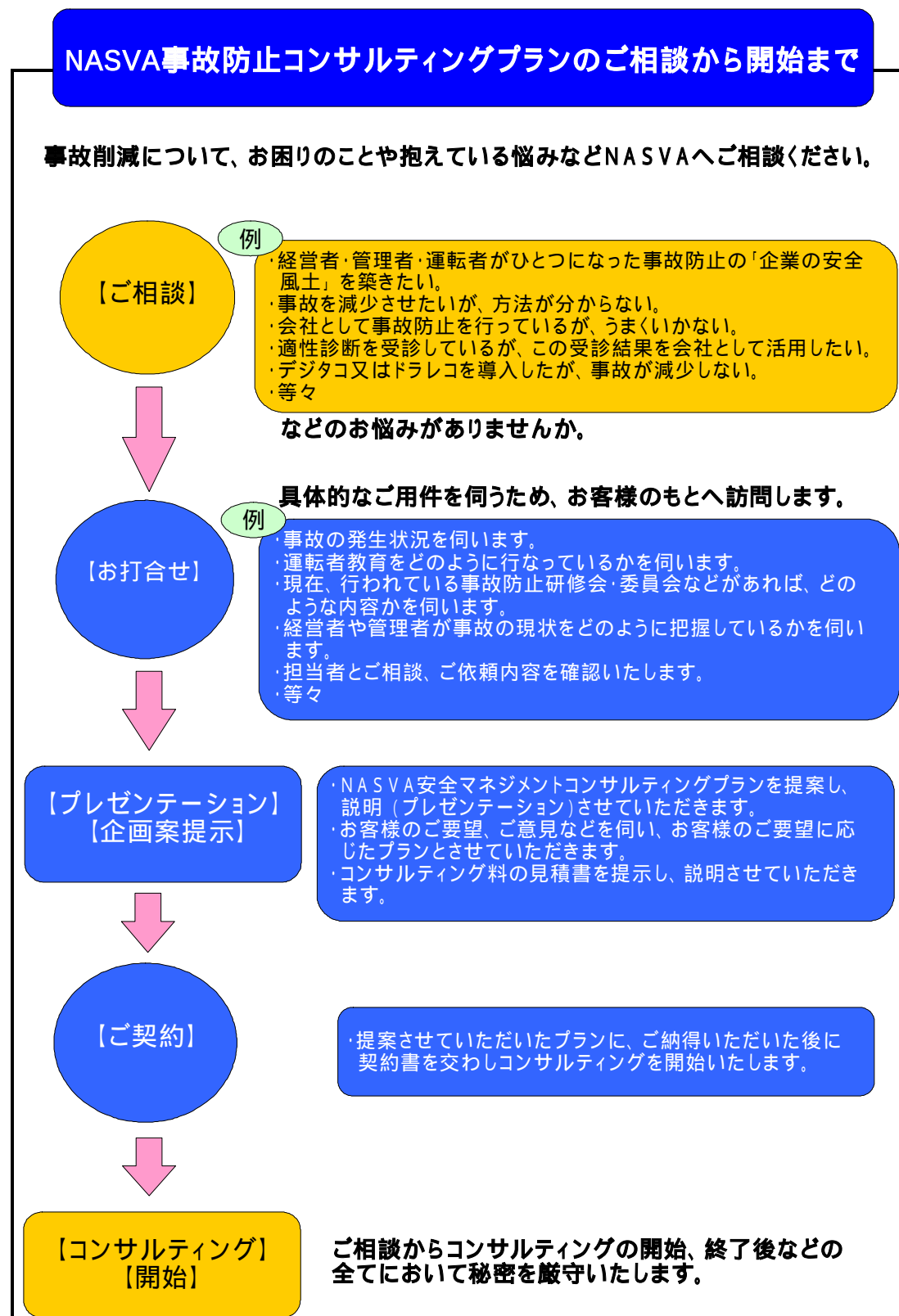
【事故防止コンサルティング実施事例】



これまでの試行実施等を踏まえ、コンサルティングメニューを検討した結果、19年度より6つのプランを提案して、本格的に実施することとした。



- コンサルティング開始までの流れ



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）

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）

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）

引き続き、「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

本年度（平成18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こととした。

当該年度における取組み

平成18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」として、助言・指導のポイント、適性診断結果の読み取り方、助言・指導の要点等を取り上げたテキスト及び適性診断の活用例を紹介した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892回、111,517人に実施した。

講習用テキストとビデオ教材



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）

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）

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）

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

平成18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20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

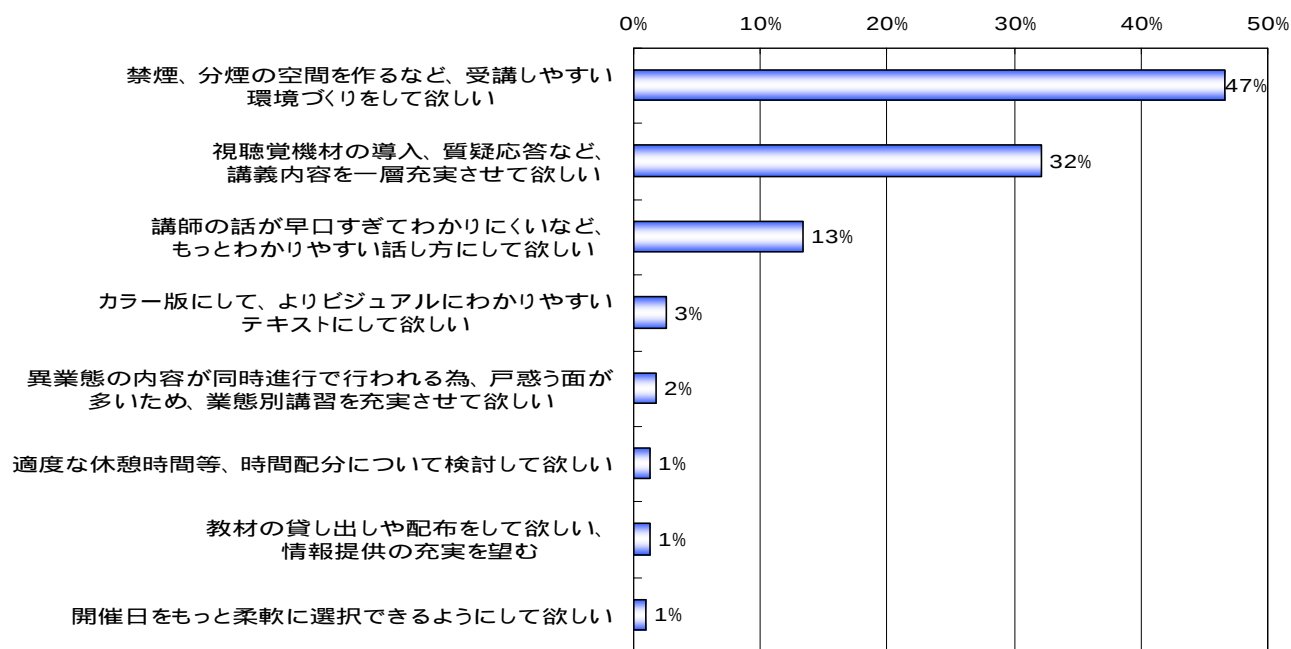


(3) 講習方法の改善

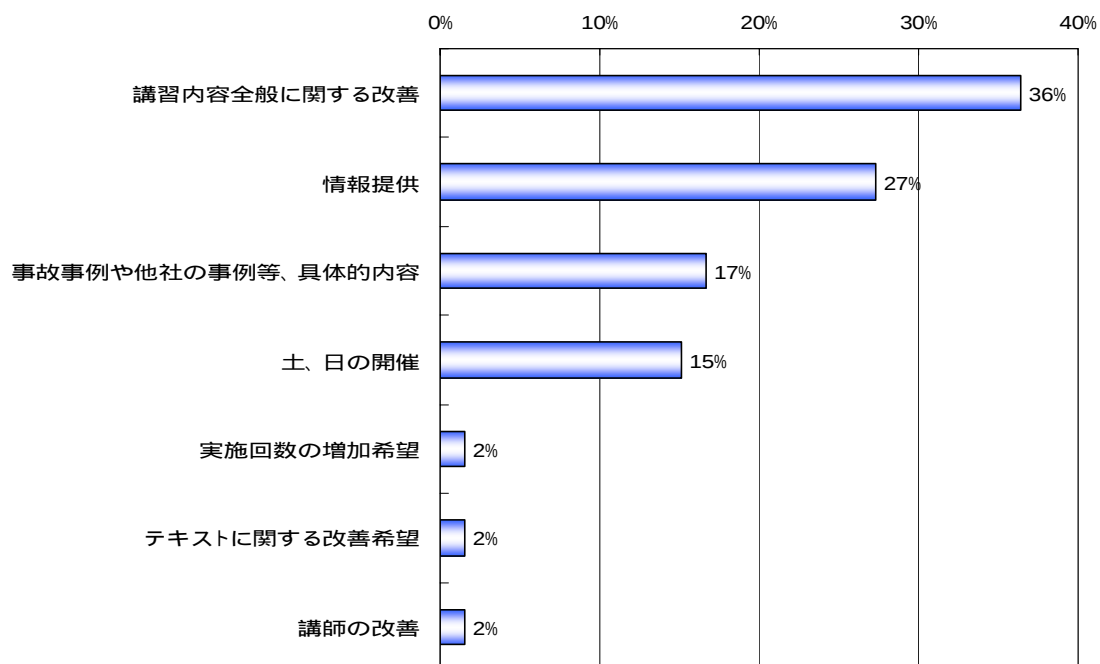
専任講師が自社で導入しているドライブレコーダーの映像を用いて、自社におけるドライブレコーダーの活用方法など、事故防止に役立つ具体的な取り組みについて講義を実施した。

<参考> 平成17年度、受講者(5,441人)、事業者(2,000社)に対して調査を行ったところ、受講者(5,215人)、事業者(1,039社)から回答を得た。

平成17年度調査：受講者の要望項目



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



- 平成18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10月～平成19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	10,836	39,938	1,709	52,483
調査件数	7,619	6,989	1,021	15,629
回収件数	7,261	6,704	952	14,917
回 収 率	95.3%	95.9%	93.2%	95.4%

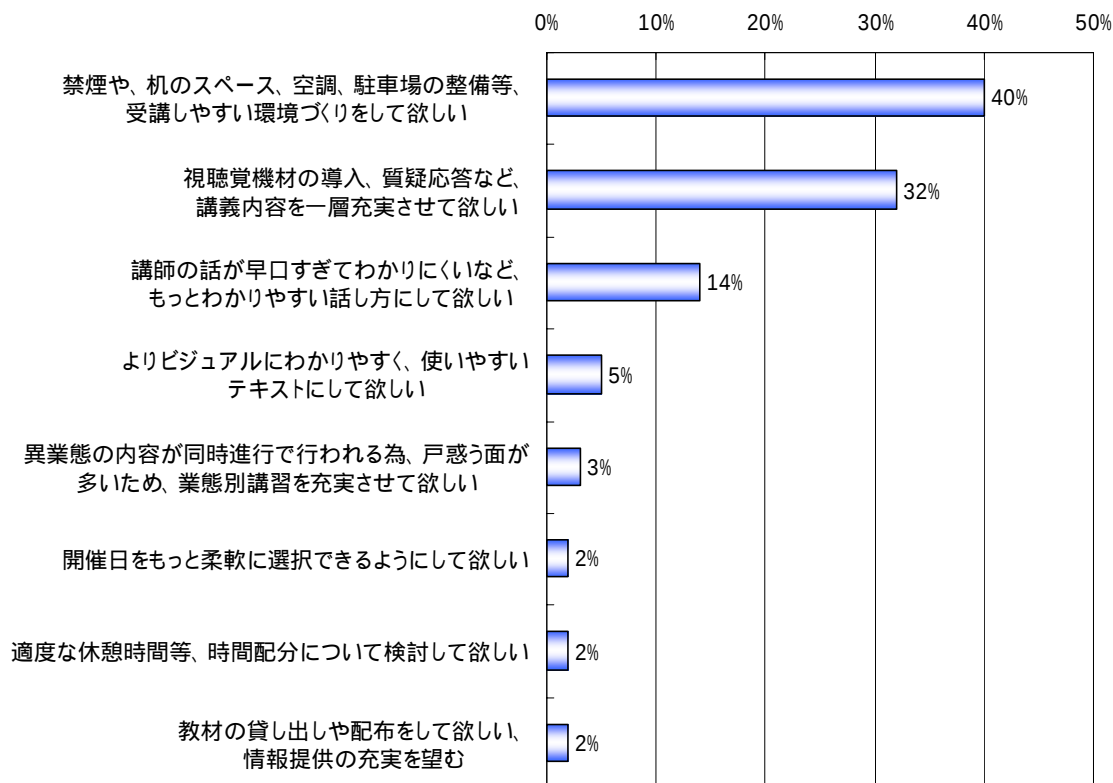
【調査の概要】

- ・ 調査期間：平成19年1月～2月
- ・ 調査対象：全支所の対象事業者

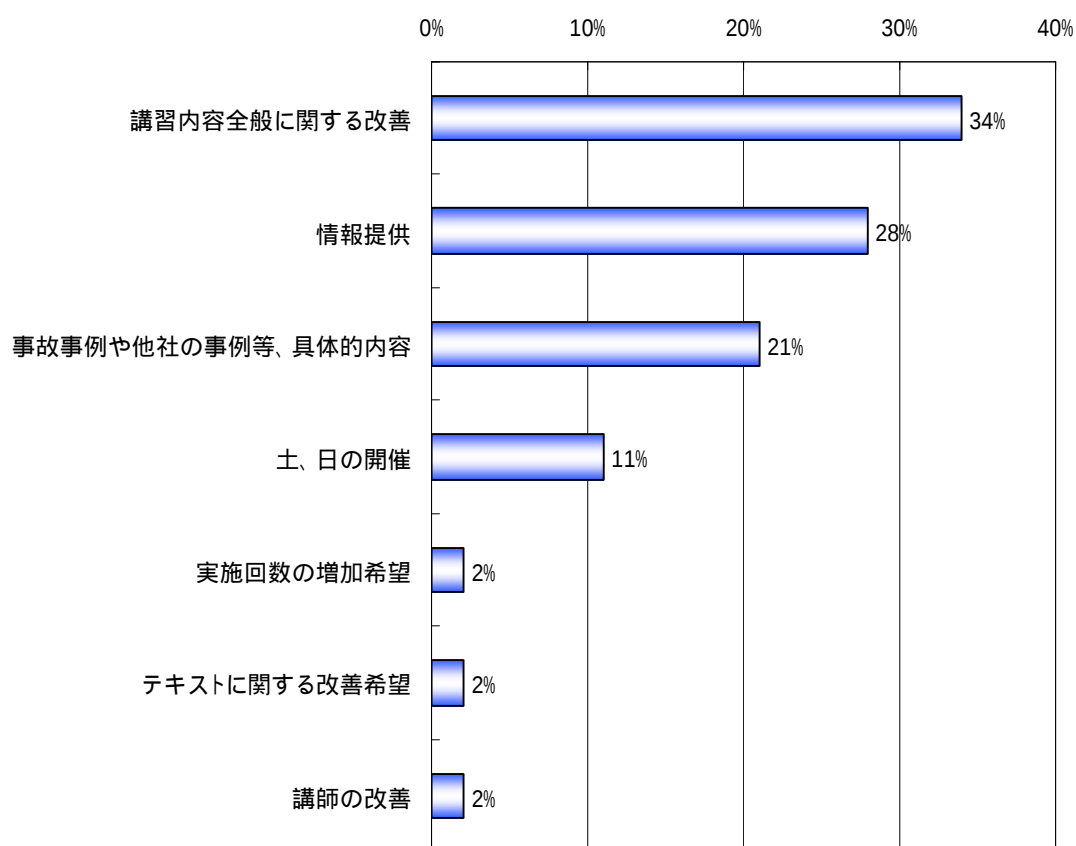
事業者に対する調査の回収率等

項 目	バ ス	ハイタク	トラック	全 体
事業者数	4,436	10,445	57,845	72,726
調査件数	316	584	3,166	4,066
回収件数	221	398	1,606	2,225
回 収 率	69.9%	68.2%	50.7%	54.7%

平成18年度調査：受講者による要望項目



平成 1 8 年度調査：事業者による指導講習に関する要望項目



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）

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）

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）

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18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

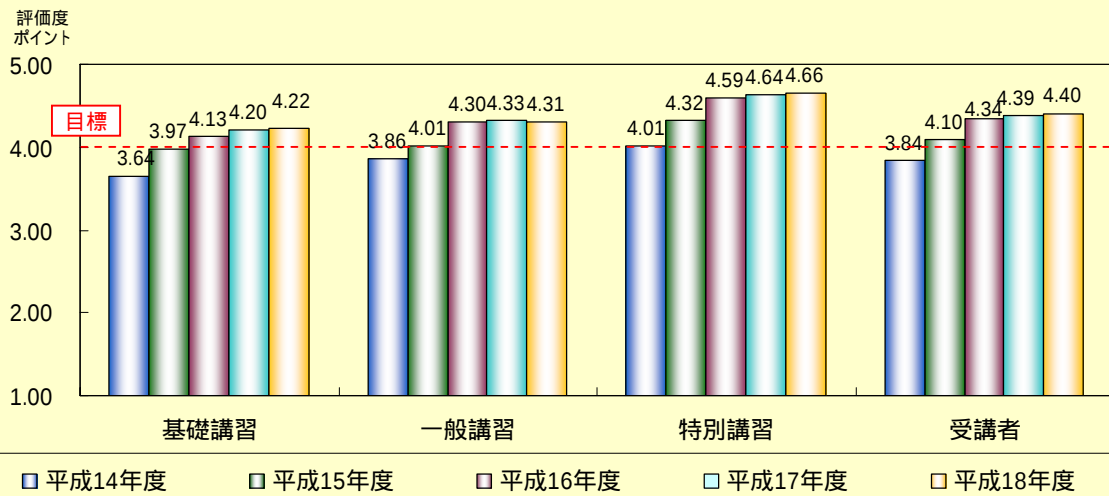
前年度（平成17年度）に引き続き、4.0以上の評価を獲得することとした。

実績値

○ 受講者の評価度

平成17年度より、0.01ポイント向上させ、4.40の評価を得た。

受講者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】

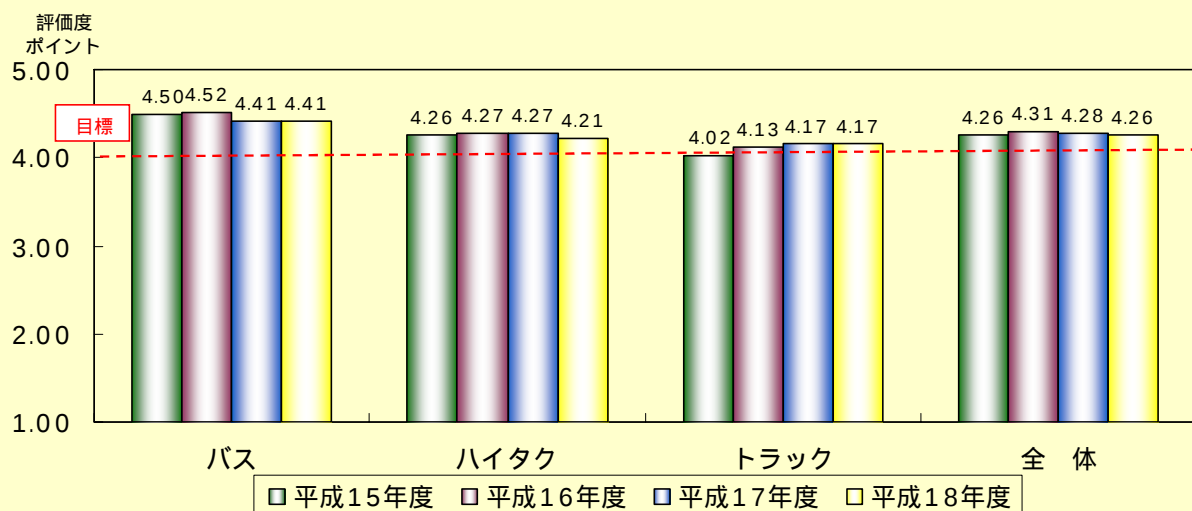
- 調査期間：平成18年10月～平成19年3月
- 調査対象：上記調査期間における受講者

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
調査期間中の受講者数	10,836	39,938	1,709	52,483
アンケート調査配布件数	7,619	6,989	1,021	15,629
回 収 件 数	7,261	6,704	952	14,917
回 収 率	95.3%	95.9%	93.2%	95.4%

- 事業者の評価度（平成14年度実績なし）
平成17年度より0.02ポイントわずかに低下したものの、4.26の評価を得た。

事業者における安全対策への支援効果に関する評価度



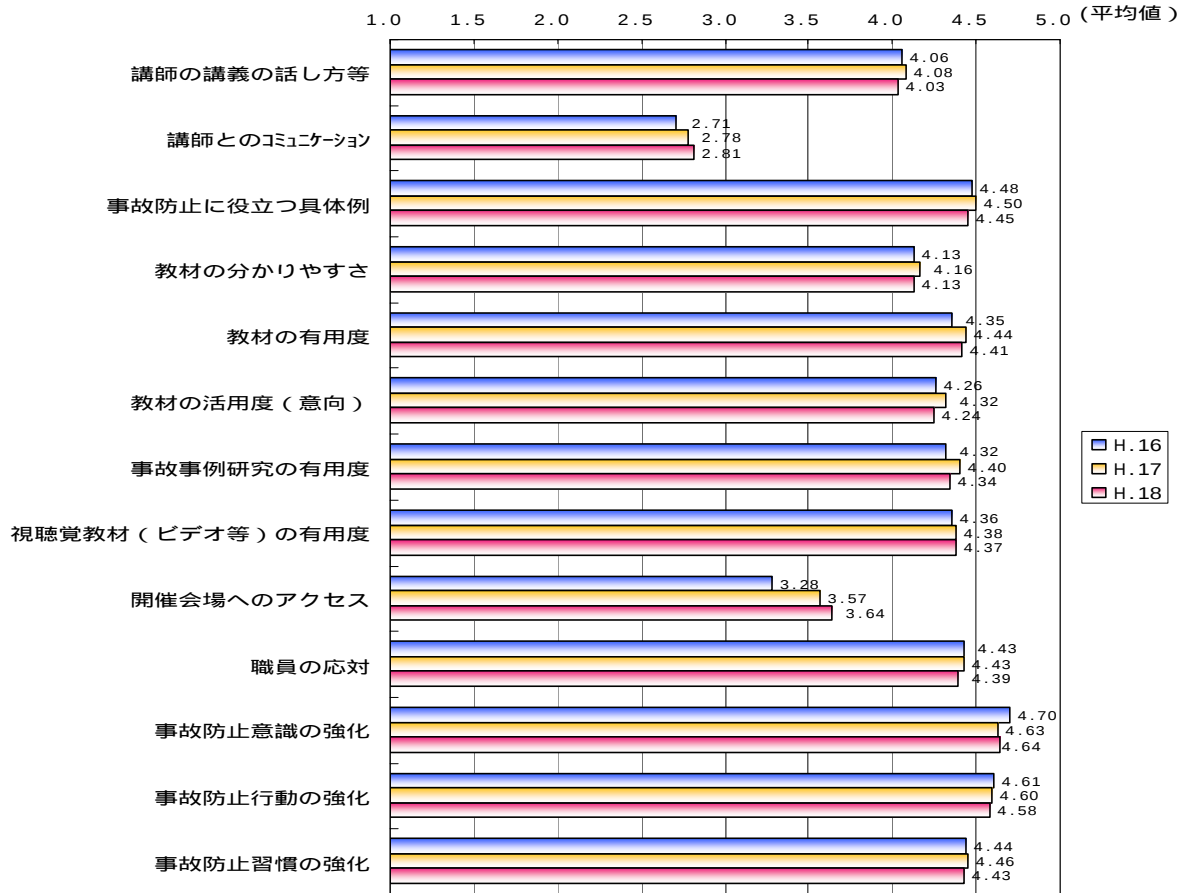
【調査の概要】

- ・ 調査期間：平成19年1月～2月
- ・ 調査対象：全支所の対象事業者

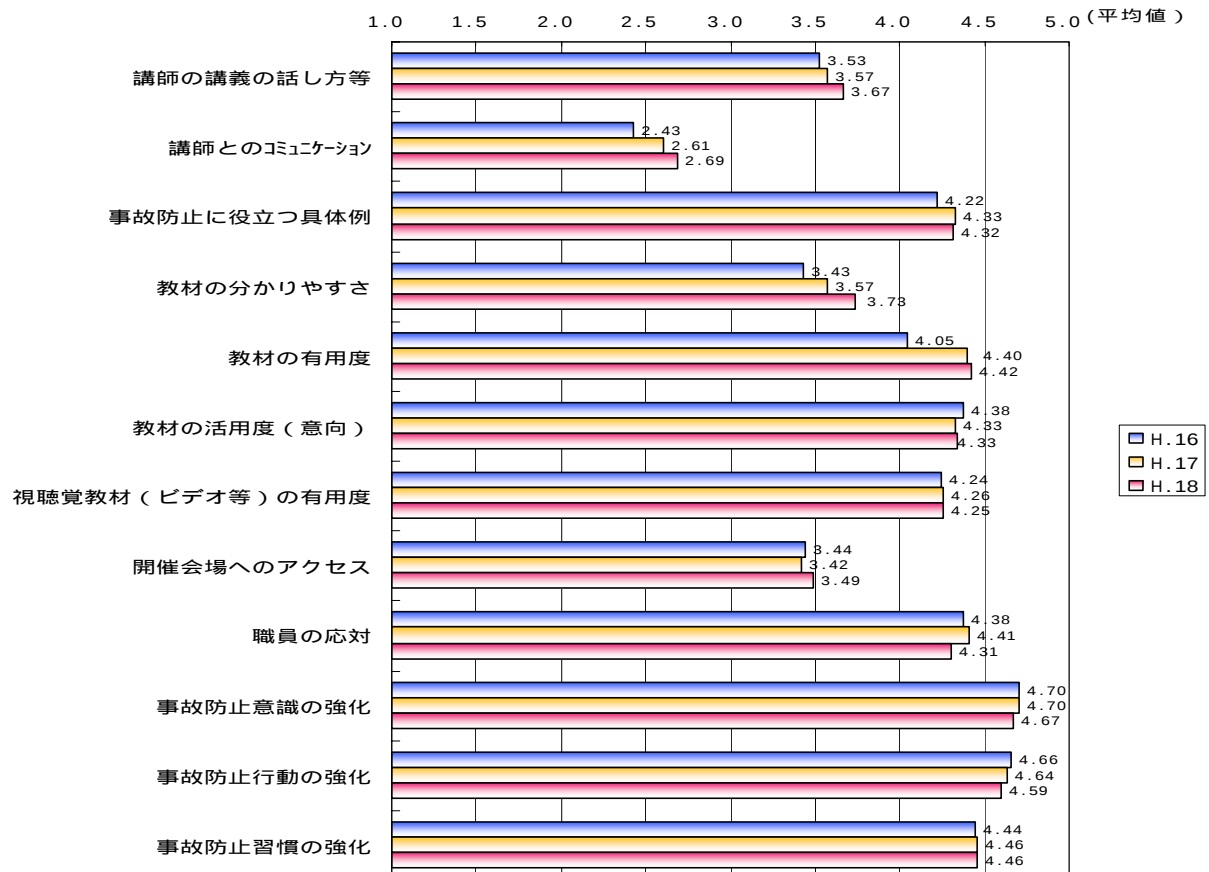
事業者に対する調査の回収率等

項 目	バ ス	ハイタク	トラック	全 体
事業者数	4,436	10,445	57,845	72,726
調査件数	316	584	3,166	4,066
回収件数	221	398	1,606	2,225
回 収 率	69.9%	68.2%	50.7%	54.7%

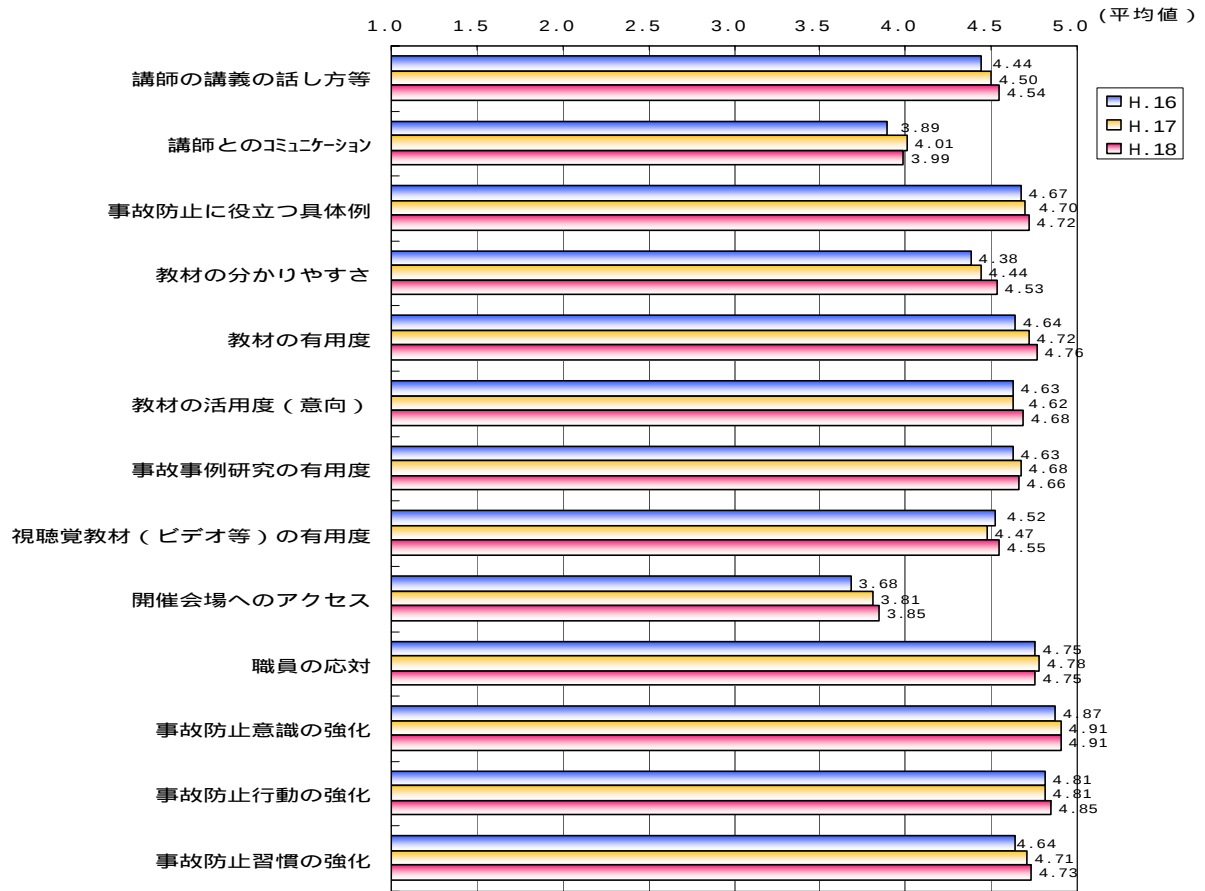
【一般講習】安全対策への支援効果に関する項目別評価



【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

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報