

「旅客運送事業の安全・利便の確保に 関する行政評価・監視」 ＜評価・監視結果に基づく通知＞

「行政評価・監視」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主に合规性、適正性、効率性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

本件は、富山行政評価事務所（所長：あ い かわ おさむ四十川 修）が、平成24年4月から8月にかけて調査した結果に基づき、北陸信越運輸局富山運輸支局に対して平成24年8月27日に通知したものです。

（本件についての照会先）

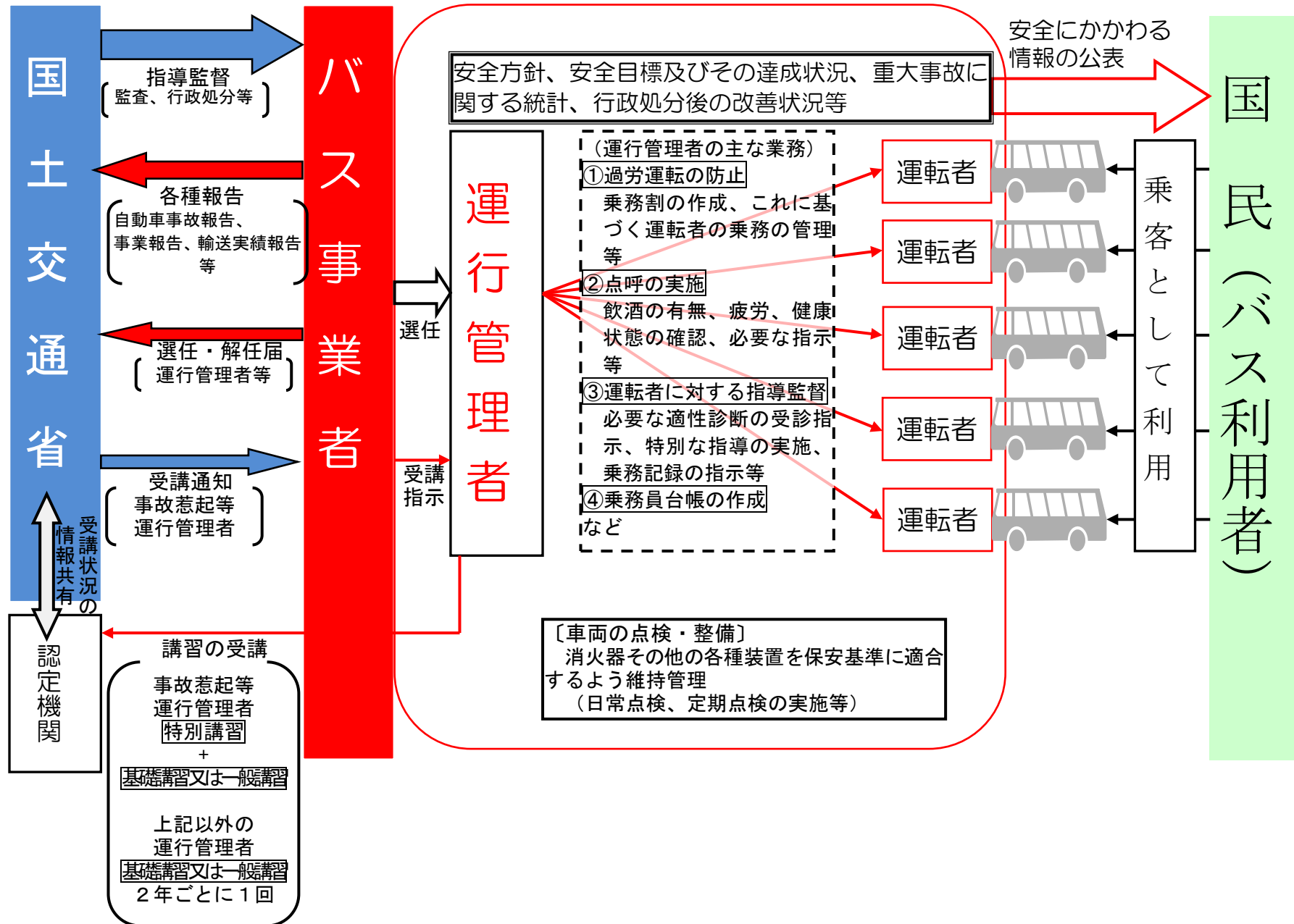
総務省富山行政評価事務所 評価監視官室

担 当 : 評 価 監 視 官 吉 田

評 価 監 視 調 査 官 元 田

電 話 : 0 7 6 - 4 3 2 - 6 3 4 7

「旅客運送事業の安全・利便の確保に関する行政評価・監視」に係る制度・仕組みの概略図



ポイント

調査実施の背景

- 平成17年に、J R西日本福知山線における脱線事故、近鉄バスの転覆事故など旅客運送において、多数の死者を伴う事故、トラブル等が相次いで発生
- これらを受け、国土交通省では平成18年10月、「運輸安全マネジメント制度」を導入
- しかし、平成23年に、中部地域では、i) 川下り遊覧船が天竜川で転覆し、5人が死亡する事故、ii) 名古屋市営バスにおいて、事故報告の不適正処理が発覚するなどの重大事案が発生
- 富山県内においても、平成23年のバスに係る事故が件数、負傷者数ともに前年より増加
- 平成24年4月、関越自動車道走行中の高速ツアーバスによる重大事故が発生
- その後の監査の結果、多数の法令違反が判明。バス事業者の安全確保対策の徹底が必要

行政評価・監視の結果

- 新規許可等バス事業者に対する監査の早期実施が不徹底（4事業者のうち3事業者は6か月以上監査未実施。3年以上も1事業者）
- 約1年4か月の間に3回重傷事故を引き起こしたバス事業者に対し3回目の事故後6か月以上監査未実施
- バス事業者の実態把握のための報告徴収が不徹底（未報告やツアーバス引受実績未記載（旧様式使用又は新様式未記入）に対する指導が不徹底）
- 運行管理者の特別講習の受講対象の確認が不十分（重傷事故発生から約1年5か月の間、受講通知未送付のため未受講の例1件）
- 運行管理者の講習の受講状況の確認、督促等が不徹底（6年以上未受講の例を含め2回以上未受講9人、当該事情を勘案した監査対象選定未実施）
- 運転者の労働時間、健康状態等の管理が不適切（7事業者抽出。過労運転防止のための記録・管理不十分4事業者、健康診断・適性診断未受診各3事業者、点呼記録・乗務員台帳の記録事項等不備7事業者）
- 消火器の備付け及び維持管理が不適切（7事業者10車両抽出。未設置、安全栓不備（各1車両）のほか、使用期限（耐用年数8年）超過が6車両）
- 輸送の安全にかかわる情報の公表に係る指導が不十分（7事業者のうち5事業者は輸送の安全にかかわる情報を未公表。監査時の確認、指導も不徹底）
- 苦情処理の記録の作成・保存が不適切（7事業者抽出。記録の作成・保存未実施1事業者、記録の様式に記載すべき事項に沿った欄未設定2事業者）

改善通知項目

- 1 監査の実施及び事業者からの報告を通じた安全確保対策の徹底
 - (1) 新規許可等バス事業者に対する監査の早期実施の徹底
 - (2) 事故を引き起こした事業者に対する的確な監査等の実施
 - (3) バス事業者の事業実態の的確な把握
- 2 事業者における安全確保対策の徹底
 - (1) 運行管理者の特別講習の受講等の徹底
 - (2) 運転者の労働時間、健康状態等の管理の徹底
 - (3) 車両の点検・整備の徹底
- 3 輸送の安全にかかわる情報の公表等の徹底
 - (1) 輸送の安全にかかわる情報の公表の徹底
 - (2) 利用者からの苦情処理の記録の徹底

1 監査の実施及び事業者からの報告を通じた安全確保対策の徹底

(1) 新規許可等バス事業者に対する監査の早期実施の徹底

主な制度・仕組み

国土交通省は、各地方運輸局等に対し、通達により、

- 監査については、輸送の安全の確保が最も重要であるという基本的認識の下に行うこととし、新規許可事業者に対する早期の監査等、過去の監査、行政処分等の状況、利用者等からの苦情等を踏まえ、事故を引き起こし、又は法令違反を犯す前の予防的なものとなるよう努めること
- 新規許可事業者について、巡回監査のほか、呼出監査の対象とすること
- 新規許可事業者に対する監査については、遺漏なく実施することを指示

調査結果

新規許可等バス事業者に対する監査の早期実施が不徹底

- ・ 平成 21～23 年度の新規許可等バス事業者（新規にバス事業の許可を受けた事業者及び新規に富山県を営業区域とする認可を受けたバス事業者）4 事業者のうち、1 事業者については、運輸開始又は営業区域拡大認可から 5 か月以内に監査を実施しているものの、残る 3 事業者については、監査を実施していない。
運輸開始等からの経過期間は、① 6 か月以上 1 年未満が 1 事業者、② 2 年以上 3 年未満が 1 事業者、③ 3 年以上が 1 事業者
- ・ 監査が未実施となっている 3 事業者のうち 1 事業者について、当事務所が実地に調査したところ、複数の不適切な状況あり
 - ① 連続運転時間が 4 時間を超過していると考えられる乗務がある。
 - ② 点呼記録の記載事項に漏れがある（運転者が乗務する自動車が特定されていない。）。
 - ③ 乗務記録の記載事項に漏れがある（運転を交替した地点及び日時等）。
 - ④ 事業報告書が提出されていない。
 - ⑤ 耐用年数の 8 年を過ぎて製造後 16 年を経過した消火器を搭載した車両を運行の用に供している。

通知要旨

新規許可事業者及び営業区域の拡大の認可を受けた事業者に対する監査については、呼出監査を活用するなどにより漏れなく早期に実施すること。

(2) 事故を引き起こした事業者に対する的確な監査等の実施

主な制度・仕組み

バス事業者は、

- 死者又は重傷者を生じたもの等重大な事故を引き起こしたときは、自動車事故報告書（事故の種類、原因のほか、再発防止対策等を記載）を運輸支局長等に提出
- 死者又は負傷者が生じた事故を引き起こした運転者に対し、バスの運行の安全を確保するために遵守すべき事項について特別な指導を行い、かつ、乗務再開前（やむを得ない事情がある場合、乗務再開後1か月以内）に適性診断を受診させることが必要

運輸支局等は、

- 事故を引き起こした事業者に対して、事故の状況を勘案して、必要に応じ、監査等を実施

調査結果

約1年4か月の間に3回重傷事故を引き起こしたバス事業者に対し3回目の事故後6か月以上監査未実施

自動車事故報告書を活用した再発防止対策の確認が不十分

- ・ 平成21年度から23年度までにバス事業者によって引き起こされた重傷事故3件全て、事故報告書の再発防止対策欄には全乗務員に対する事故概要の周知及び指導の記載のみで、運転者の適性診断の受診及び特別な指導の実施について記載なし
- ・ 富山運輸支局では、運転者の適性診断の受診等が必要な場合には、受診等を指導しているはずであるが、その記録は残していないとしている
- ・ しかし、3件の重傷事故のうち2件の事故は同一運転者によるものであったため、事故報告書に記載された当該運転者の「過去3年間における適性診断の受診状況」をみたところ、最後に受診したのは1件目の事故の約1年7か月前であり、1件目の事故の後に運転者に適性診断を受診させないまま乗務に復帰させた上、約4か月後に2件目の事故（事故原因はほぼ同一）を起こしたものであった。

通知要旨

- ① バス事業者が短期間に連続して重傷事故を引き起こした場合は、速やかに監査等を実施すること。
- ② 事故報告書について、事業者における事故の再発防止対策として必要な措置が講じられているかどうかの確認を徹底すること。

(3) バス事業者の事業実態の的確な把握

主な制度・仕組み

- 従前からバス事業者は、i) 毎事業年度の経過後 100 日以内に事業報告書を、ii) 毎年 5 月末までに前年度の輸送実績報告書を運輸支局長等へ提出
- 国土交通省は、貸切バスの事業実態をより詳細に把握するため、平成 20 年 6 月、輸送実績報告におけるツアーバス引受実績の報告の義務化を内容とする省令改正を実施
- 平成 21 年 10 月、国土交通省は運輸安全マネジメント評価対象事業者を拡大し、高速ツアーバス事業者等を優先実施対象の一つとしており、評価対象事業者の選定に当たっても、ツアーバス引受実績等の各事業者の事業実態を的確に把握することが必要

調査結果

バス事業者の実態把握のための報告徴収が不徹底

- ・ 7 事業者を抽出調査した結果
 - ① 事業報告書が提出されていないもの（1 事業者）
 - ② 改正前の旧様式の輸送実績報告書を用いているため、記載内容からは当該事業者におけるツアーバス引受実績を把握できないもの（2 事業者）
 - ③ 新様式の輸送実績報告書を用いているものの、ツアーバス引受実績の欄が記載されておらず、実績を把握できないもの（2 事業者）⇒ 事業者からは、これまで富山運輸支局からの指導や助言はないとの意見
- ・ 富山運輸支局のこれまでの対応状況
 - ① 事業報告書が未提出の事業者に対しては督促するようにしているが徹底されていなかった
 - ② 富山県バス協会等に入っていない事業者に対し輸送実績報告書の様式の変更について周知したことはなく、ツアーバス引受実績が未記載であっても特に再提出を求めるなどの対応はしていない

通知要旨

事業報告書及び輸送実績報告書（新様式によるもの）を適切に提出することを事業者に励行させること。

2 事業者における安全確保対策の徹底

(1) 運行管理者の特別講習の受講等の徹底

主な制度・仕組み

- バス事業者は、
 - i) 運行管理者を選任又は解任したときは、15 日以内に国土交通大臣に届出
 - ii) 運行管理者に対し、2 年ごとに 1 回、基礎講習又は一般講習を受講させることが必要
 - iii) 死者又は重傷者が生じた事故を引き起こした場合等には、事故等があった日から 1 年以内においてできる限り速やかに運行管理者に特別講習を受講させることが必要
- 運輸支局長等は、事故等に係る運行管理者に特別講習を受講させるため、事故等が発生した年度に、バス事業者に対し、特別講習に係る通知を发出

※基礎講習：運行管理を行うために必要な法令、業務等に関する基礎的な知識の習得を目的とする講習

一般講習：運行管理を行うために必要な法令、業務等に関する最新の知識の習得を目的とする講習

特別講習：自動車事故又は輸送の安全に係る法令違反の再発防止を目的とした講習

調査結果

運行管理者の特別講習の受講対象の確認が不十分

- ・ 重傷事故を引き起こした事業者に対し、事故発生から約 1 年 5 か月の間、特別講習の受講通知未送付のため未受講の例 1 件

運行管理者の講習の受講状況の確認、督促等が不徹底

- ・ 富山運輸支局では、運行管理者講習の実施機関から未受講者リストを含む年度実績報告を受け、事業者から事情を聴取するなどして、受講状況の確認や受講の督促等を行っているとしている
- ・ しかし、抽出調査した 7 事業者のうち 1 事業者において、運行管理者に 3 回以上（6 年以上）講習を受講させていない状況あり。選任後 5 年近く経過するまで選任の届出を行っていないことに加え、別の運行管理者について、退職後約 4 年経過している現在も解任の届出を行っていないことも判明
- ・ 平成 24 年 6 月末現在のバス事業者の運行管理者 143 人のうち、1 回受講していない者 9 人（6.3%）、2 回以上受講していない者 9 人（6.3%）、計 18 人（12.6%）と全体の 1 割以上が未受講
- ・ 監査対象の選定は、事故の発生等を優先しているとして、これまで運行管理者の講習の受講状況を勘案した選定は未実施

通知要旨

- ① 運行管理者の選任及び解任の届出を適切に行うよう、事業者に対する指導を徹底すること。
- ② バス事業者に対して、事故等の後、運行管理者の特別講習に係る通知を的確に行うこと。
- ③ 運行管理者の各講習の受講状況の確認、受講の督促等を徹底するとともに、バス事業者に対する監査や指導監督を的確に実施すること。

(2) 運転者の労働時間、健康状態等の管理の徹底

主な制度・仕組み

バス事業者は、関係法令により、運行管理者を選任するなどして、次の事項等を遵守する義務

- ① 過労運転の防止措置(「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」(改善基準告示)の遵守)
 - i) 拘束時間(4週間平均で1週当たり最長71.5時間、1日最長16時間、1日15時間を超える回数は1週間2回までなど)
 - ii) 運転時間(連続運転時間4時間以内など)
- ② 運転者の健康状態等の把握
 - i) 定期健康診断等の実施
 - ii) 初任運転者、高齢運転者等に対する適性診断の実施
- ③ 運転者に対する点呼の記録及び乗務員台帳の記録

富山運輸支局では、これらの事項を含め、安全確保措置の徹底を図るため、バス事業者に対し、監査及び運行管理者講習による指導を実施

調査結果

運転者の労働時間、健康状態等の管理が不適切

- ・ 7事業者を抽出調査した結果
 - ① 過労運転防止のための記録・管理が不十分(4事業者)
 - i) 乗務記録に運転者ごとに運転を交替した地点及び日時が記録されていないなど、運転者ごとの運転時間が確認できない(2事業者)
 - ii) 乗務記録を運転者ごとではなく日付ごとにまとめており、4週間平均の拘束時間等を確認しづらい記録管理となっている上、ほかに確認できる記録を未作成(4事業者(上記2事業者を含む。))
 - iii) これら事業者の大半に改善基準告示を満たしていない例あり(4事業者のうち3事業者)
 - ・ 拘束時間：4週間平均で1週当たり71.5時間を超過(1事業者)
1日16時間を超過(2事業者)
1日15時間を超える回数が週2回を超過(1事業者)
 - ・ 連続運転時間：4時間を超過(2事業者)
 - ② 運転者の一部に定期健康診断を未実施の上、他の医師による健診結果証明書の提出を受けるなどの健康状態を把握するための措置も未実施(3事業者)
 - ③ 初任運転者、高齢運転者のための適性診断の未受診(3事業者)
 - ④ 点呼の記録、乗務員台帳の記録事項等の不備(7事業者)

通知要旨

監査、運行管理者講習による指導に加え、呼出指導、安全総点検等の方法により、事業者に対して、次の措置を含めて安全確保措置を徹底するよう指導すること。

- i) 過労運転防止のための適切な記録・管理、ii) 運転者全員の健康状態の的確な把握、iii) 適性診断の受診の徹底、iv) 点呼記録及び乗務員台帳の的確な記録の徹底

(3) 車両の点検・整備の徹底

主な制度・仕組み

- 自動車の使用者は、道路運送車両法により、自動車を保安基準に適合するように維持しなければならない
- 保安基準により、乗車定員 11 人以上の自動車には、消火器の備付が必要
- 消火器の品質に関して、業界団体では、
 - i) 安心して使用できる期間又は期限が設定され、本体に警告表示されている
 - ii) 期限が過ぎたものや、期限内でも傷、変形などがあるものは、圧力に耐え切れず破裂することがあり、人身事故も発生しているとしている

調査結果

消火器の備付け及び維持管理が不適切

- ・ 7 事業者の 10 車両を抽出調査した結果
 - ① 消火器を備え付けないまま車両を運行していたもの 1 事業者 1 車両
 - ② 不時の作動を防止するための消火器の安全栓が外れたまま車両を運行していたもの 1 事業者 1 車両
 - ③ 耐用年数の 8 年（1 本のみ推定 8 年から 10 年）を過ぎ、平成 24 年 6 月末現在で製造後 11 年から 22 年までを経過した消火器を搭載したまま、車両を運行していたもの 6 事業者 6 車両（上記②の 1 車両を含む。）
- ・ 大半の事業者では、車検を依頼している整備工場が必要に応じ交換等の措置を講じているものと思ひ込み

通知要旨

監査、安全総点検等の機会を通じて、車両備付けの消火器について、事業者自らが責任をもって定期的に点検し、適切な管理を徹底するよう指導すること。

3 輸送の安全にかかわる情報の公表等の徹底

(1) 輸送の安全にかかわる情報の公表の徹底

主な制度・仕組み

- 利用者保護、輸送の安全確保等に資するため、バス事業者は、関係法令により、
i) 輸送の安全に関する基本的な方針(安全方針)、ii) 輸送の安全に関する目標(安全目標)及びその達成状況、iii) 重大事故に関する統計、iv) 行政処分の内容並びに当該処分に基づき講じた措置及び講じようとする措置の内容等をインターネットその他の方法により公表する義務あり
- 国土交通省では、通達により、事業者に対する監査時にこれらの公表状況を確認し、公表されていない場合は必要な措置を講じるよう各地方運輸局等に指示

調査結果

輸送の安全にかかわる情報の公表に係る指導が不十分

- ・ 7事業者を抽出調査した結果
 - ① 6事業者が自らのホームページを開設しているが、インターネットの利用により安全方針等を公表しているのは1事業者のみ。ほかに営業所玄関前の掲示により公表しているものが1事業者あるが、残る5事業者では未公表
 - ② 処分等を受けている2事業者では、処分の内容等を未公表
 - ③ 未公表の事業者では、その必要を認識していなかった、監査の際にも指示等は受けていないなどと回答
- ・ 富山運輸支局のこれまでの対応状況
 - ① 輸送の安全にかかわる情報の公表状況は確認、指導していない
 - ② 監査時は、事故等の監査端緒に関わりの深い内容を重点的に確認するため、そこまで確認できていない(監査の際に内容等の記録に用いる監査表にも当該項目の明示なし)

通知要旨

法令で定められている安全方針、安全目標、処分等を受けた場合のその内容と講じようとする措置その他の輸送の安全にかかわる情報のインターネット等による公表を、監査等を通じて事業者徹底するとともに、事業者による公表状況を確認すること。

(2) 利用者からの苦情処理の記録の徹底

主な制度・仕組み

- 利用者サービスの向上に資するため、バス事業者は、関係法令により、苦情の申出を受け付けた場合には、次の事項を営業所ごとに記録、保存する義務あり
 - i) 苦情の内容
 - ii) 原因究明の結果
 - iii) 苦情に対する弁明の内容
 - iv) 改善措置
 - v) 苦情処理を担当した者

調査結果

苦情処理の記録が不適切

- ・ 7事業者を抽出調査した結果
 - ① 苦情処理の記録が作成・保存されていないもの（1事業者）
 - ② 記録の様式に、記録すべき事項に沿った欄が設けられていないもの（2事業者（上記①の1事業者を含む。））

通知要旨

苦情の適切な処理と記録を徹底することを事業者に指導すること。