

# 安全報告書



令和6(2024)年

神戸市交通局 自動車部

# 目次

1. 輸送の安全に関する基本的な方針
2. 輸送の安全に関する重点施策
3. 神戸市交通局企業理念
4. 輸送の安全に関する目標及び事故の実績
5. 自動車事故報告規則第2条に規定する事故に関する統計
6. 輸送の安全に関する取り組み(実施状況)
7. 輸送の安全に関する組織体制・指揮命令系統
8. 事故、災害等に関する報告連絡体制
9. おわりに

神戸市交通局は、市バスの運輸安全マネジメントに関する取り組みについて、道路運送法、旅客自動車運送事業運輸規則及び神戸市交通局乗合自動車安全管理規程に基づき、本書のとおり公表いたします。

## 1. 輸送の安全に関する基本的な方針 【安全管理規程(第3条) 要約】

- 交通事業管理者は、輸送の安全の確保が事業運営の根幹であることを深く認識し、局内において輸送の安全の確保に主導的な役割を果たす。また、営業所等の現場(以下「営業所等」という。)における安全に関する声に真摯に耳を傾けるなど営業所等の状況を十分に踏まえつつ、職員に対し輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底させる。
- 局は、輸送の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善(Plan Do Check Act)を確実に実施し、安全対策を不断に見直し、全職員が一丸となって業務を遂行することにより、絶えず輸送の安全性の向上に努める。また、輸送の安全に関する情報については、積極的に公表する。
- 局は、管理の受委託に係る安全対策として、受委託事業者双方が必要な情報を伝達・共有し、相互に協力連携することにより、一丸となって輸送の安全性向上に努める。

### ◆安全綱領 【運転の安全の確保に関する規程(第2条)】

- 安全の確保は、輸送の生命である。
- 規程の遵守は、安全の基礎である。
- 執務の厳正は、安全の要件である。

## 2. 輸送の安全に関する重点施策(安全管理規程第4条)

- (1) 輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底し、関係法令及び安全管理規程に定められた事項を遵守する。
- (2) 輸送の安全に関する費用支出及び投資を積極的かつ効率的に行うよう努める。
- (3) 輸送の安全に関する内部監査を行い、必要な是正措置又は予防措置を講じる。
- (4) 輸送の安全に関する情報の連絡体制を確立し、局内において必要な情報を伝達共有する。
- (5) 輸送の安全に関する教育及び研修に関する具体的な計画を策定し、これを適確に実施する。

### ◆市バスの安全方針

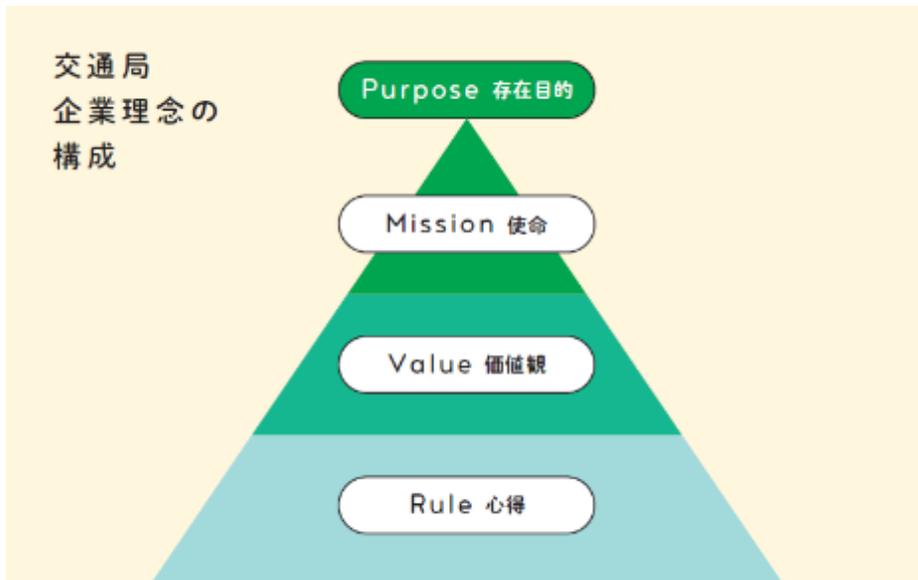
【平成19(2007)年2月28日 交通事業管理者決定】

- 全職員一丸となって、輸送の安全確保に努める。
- 飲酒運転を撲滅し、事故を防止する。
- お客様の声に耳を傾け、「安全・安心・信頼」を確保する。
- 輸送の安全確保に関する情報は、積極的に公表する。

### 3. 神戸市交通局企業理念

神戸市交通局の存在意義や価値観をすべての職員が共有し、運輸の安全をはじめとする神戸市交通局の使命を果たすことが出来るよう「神戸市交通局企業理念」を令和5(2023)年4月に策定した。

#### 《企業理念の構成》



## 《Purpose 存在目的》

Purpose 存在目的

いつも  
移動に感動を

神戸市交通局は、お客様のいつもの移動を通して  
感動を与えられる企業を目指します。

## 《Mission 使命》

Mission 使命

関わるすべての人の  
笑顔あふれる毎日をつくる  
企業になります

移動を通して、  
まちの発展に取り組み、  
社会の成長につなげます

## 《Value 価値観》

Value 価値観

誠実

お客様  
目線

人財

チーム  
ワーク

挑戦  
・  
変革

## 《Rule 心得》

Rule 心得

### 職員心得

- 安全を第一に考え、行動します
- チャレンジを楽しみます
- 変化をチャンスととらえます
- 人とのつながりを大切にします
- 笑顔と感謝で応えます

### 企業心得

- 安全を最優先とし、  
社会と職員を守ります
- 頑張る職員を応援します
- 風通しのよい職場をつくります
- 誇りを持てる企業になります
- 公営としての強みを生かし、  
求められる役割を果たします

## 4. 輸送の安全に関する目標及び事故の実績(安全管理規程第5条)

### (1)令和5(2023)年度目標

- ① 有責事故件数を 33件以下  
車内事故件数を 8件以下  
10万<sub>キ</sub>あたりの事故件数 0.21件以下
- ② 各営業所においても実情に応じた目標を設定し、事故削減の取り組み行う。

### (2)実績の概要

①令和5(2023)年度の期中において、事故の判断基準を見直し、軽微な事故でも「事故の芽」という観点に立脚し、事故の芽を徹底的に摘み取るため確実に行っていくことを目的とし、事故扱いの基準をより厳格化した。

② より広範に事故として取り上げていくことで職員の安全意識を向上させ、安全運行に徹する指導教育などにより、自動車事故報告規則第2条第3号、第7号に規定する重大事故はゼロとすることができた。全体件数としては、目標を達成できておらず(89件)、新年度に向け更なる事故削減に向け取り組んで行く。

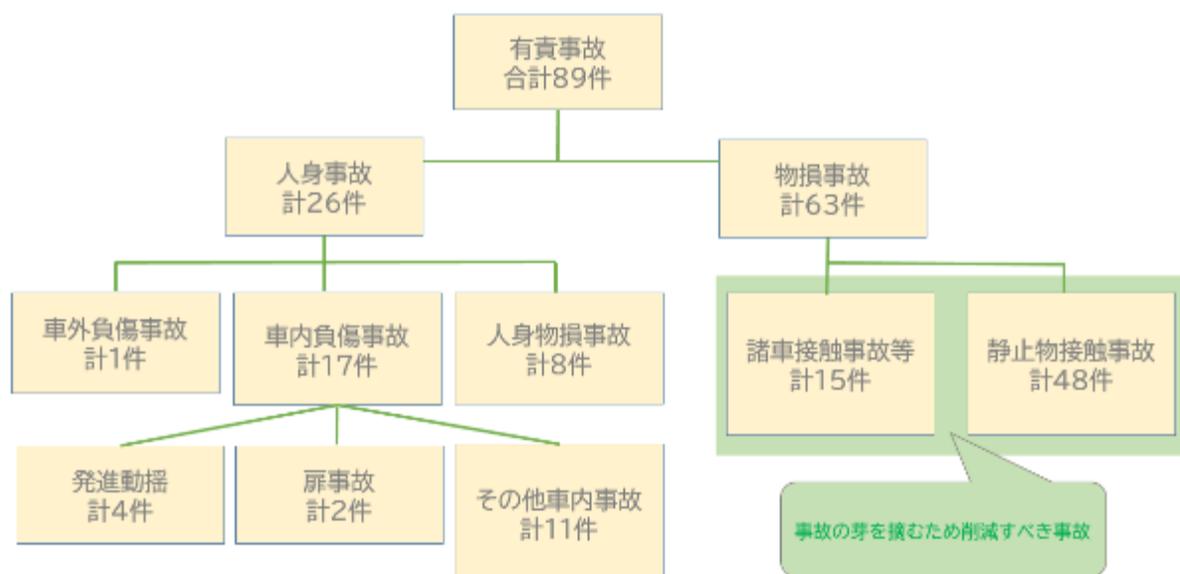


③令和5(2023)年度の期中において事故計上の判断基準を見直し、前年度までは、発生事故のうち修理を要しない微損程度のものは件数計上しないこととしていたが、微損程度の静止物接触事故が多く発生していること、これらが次の事故に繋がりがねないリスク要素であると考え、何等か接触があったものは全て事故として計上することとした。

◆令和5(2023)年度 有責事故全体89件(人身26件・物損63件)

【特徴】

評価基準を見直し、物損事故のうち静止物接触48件を計上



## 5. 自動車事故報告規則第2条に規定する事故に関する統計

令和5(2023)年度	
第3号 (死者又は重傷者を生じた事故)	0件
第7号 (操縦装置又は乗降口の開閉操縦装置の不適切な操作によるもの)	0件
第9号 (運転士の疾病により、事業用自動車の運転の継続ができなくなったもの)	1件
第11号 (車両装置の故障により事業用自動車の運行ができなくなったもの)	34件

## 6. 輸送の安全に関する取り組み(実施状況)

### (1)安全管理推進委員会の開催

輸送の安全確保の取り組み等を審議するため、委員長である安全統括管理者をはじめとする交通局幹部職員ならびに自動車部管理職で組織する「安全管理推進委員会」を年4回開催した。なお、交通事業管理者も年度末の見直し会議をはじめ、随時参加した。

### (2)安全対策会議の開催

輸送の安全を確保するため、安全統括管理者である自動車部長をはじめとする自動車部幹部職員ならびに市バス全営業所長、さらにはバスの安全運行に知見のある外部委員、道路交通法規に長けている警察OB職員より構成する安全対策会議を開催し、必要な情報収集や分析・整理、安全性向上・事故防止に向けた取り組みの企画・立案を行い、安全管理推進委員会や事故防止研究会と連携を図った。  
(毎月1回、計12回実施)

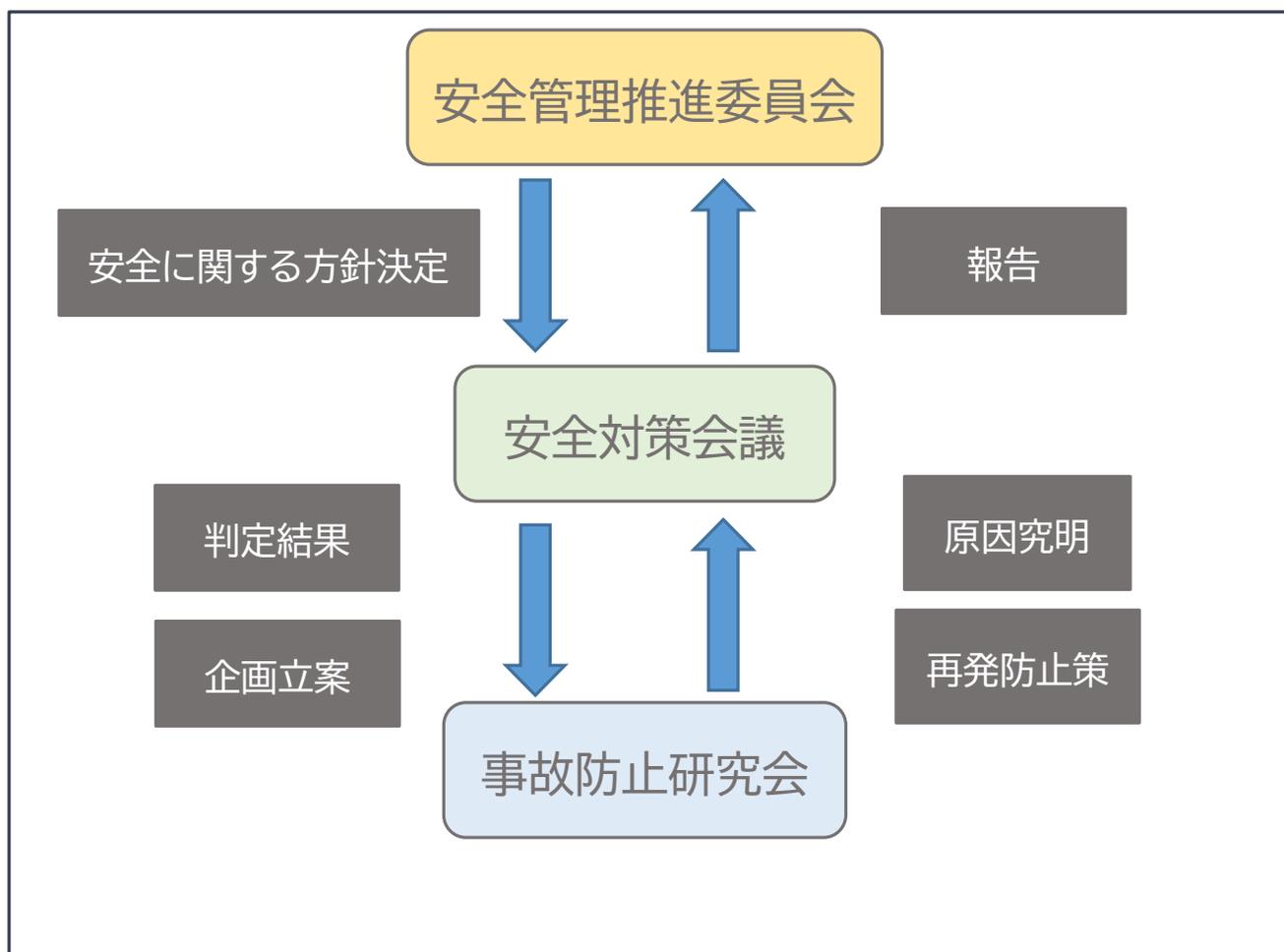
### (3)事故防止研究会の開催

市バス運輸サービス課及び全営業所の統括運行管理者(係長級等)を構成メンバーとして、事故要因の分析及び事故防止対策の立案を行うとともに、現場から収集したヒヤリハット情報を分析・解明し、その結果を営業所内掲示や会議を通じて現場へフィードバックし、その内容を安全対策会議に報告した。  
(毎月1回、計12回)

#### (4)安全対策会議・事故防止研究会審議結果の内部展開と取組内容の外部公表

安全意識の浸透を図り、経営管理部門と現場とのコミュニケーションを活性化するため、安全対策会議・事故防止研究会の審議内容について、営業所内や掲示により関係職員に周知を行った。

また、安全運行への取組み内容をホームページ等に掲載するなど、積極的な公表に努めた。





## (7) 職員の安全に対する意識向上施策の実施

ドライブレコーダーの車内・車外の映像を用いて、事故状況の把握・分析・原因究明を行うとともに、映像から危険予知訓練(KYT)用のビデオを作成し、営業所内で活用した。また、事故・苦情等再発防止研修でも使用し、事故防止対策に役立った。



## (8) 厳正な点呼の実施及び職員の健康状態の把握と管理

高性能のアルコール濃度測定、運転免許証の有効期間の確認、検査時の個人記録等が保存管理できるアルコールチェッカーを活用し、運転士の健康状態・睡眠状況等の把握、適確な運行指示等を行う厳正な点呼を実施した。また、健康管理の一環として、アルコール依存症や違法薬物の恐ろしさを認識させる啓発ビデオを作成し、職員に周知した。

加えて年2回実施される健康診断の結果を基に管理職が要再検査者への受診確認、加えて脳ドッグの実施、各職場で保健師による健康指導を行うなど、日常から職員の健康状態の把握に努め、健康管理体制の強化を図った。

## (9) 道路交通法改正による安全啓発の実施

道路交通法の改正により、特定小型原動機付自転車(電動キックボード)が道路上で利用されることから、この特性や危険性を把握するため、西神営業所にて現物を用いた側方間隔保持やミラーでの見え方などを運転士に実体験させ、事故防止へのスキルアップを図った。

(令和5(2023)年7月実施)



## (10) バックカメラの設置について

バックカメラは、サイドミラーやバックミラーだけでは見えない範囲も運転士が直接視認して車両後部の状況を確認することができ、より安全性を高めることに繋がる。

交通局では、令和5(2023)年度導入分からバックカメラ(標準装備)を搭載した車両を購入しており、当局導入車型においては、令和6(2024)年5月からバックカメラの設置義務付けとなっている。

引き続き、設置計画に基づき積極的に導入を図り、より安全性を高める。

(令和5(2023)年度末の設置台数:182台)



## (11)ドライブレコーダーの研修等への活用

令和2(2020)年度から、カメラ台数を1車両当たり3個から5個に増やした新型のドライブレコーダーに更新を行っている。新型では、安全運転評価や経済運転評価をグラフデータ化、点数形式での安全運転評価や乗務員指導書の作成及び記録が可能といった機能があり、これらを事故再発防止研修や運転士への定期的な研修などの機会に活用している。

【令和5(2023)年度99両更新(これまでの累計335両)、令和6(2024)年度99両更新実施予定】

ドライブレコーダー画像



安全運転評価



## (12)局をあげての添乗調査の実施

営業中の市バスに本庁・現場管理職が添乗し、安全確認・運転操作・接客接遇等、運転士の執務状況の調査を行い、その結果を的確に評価すると共に必要な指導を行った。また、調査記録のDX化に取り組み、アプリを用いて即座に記録集計できるシステムを開発運用している。

【添乗回数:令和5(2023)年度 延べ4,227回・令和4年度 延べ4,325回】

### (13)計画的な点検整備

法定点検・自主点検を計画的に実施することで市バス車両の安全性を確保した。



### (14)停留所関係の整備

市バス運行の安全性確保や事故防止の観点から、上屋・ベンチ・照明等の整備、わかりやすい案内表示への変更を行った。また、点字ブロック未設置の停留所への設置工事やバスの扉位置変更に伴う移設工事を行った。

ベンチ新設16基・置換え13基 上屋補修15箇所  
点字ブロック新設3箇所・移設3箇所



点字ブロック設置例



ベンチ設置例

## (15) 走行環境改善の取り組み

定時運行の確保はもとより、運行の安全確保や事故防止の観点から、市バス路線の街路樹の剪定や、道路の凹凸の改修、また、迷惑駐車対策として停留所路面バス枠の設置、冬季においては路面凍結防止対策としての融雪剤の散布など、関係機関と連携して市バスの走行環境改善に取り組んだ。

着工前



完成



筒井住宅前停留所バス停枠設置工事  
(令和6(2024)年2月実施)

## (16)寄せられるご意見の活用

お客様からご意見やご要望を事業運営に反映させるため、Eメール、市バス・地下鉄お客様サービスコーナー、電話での受付に加え、ホームページのお問い合わせフォームに容易にアクセスできるよう、市バス車内に備えている「お客様の声ハガキ」にQRコードを掲載したほか、主要バス停などにQRコードが掲載されたステッカーを掲出し、引き続き、ご意見やご要望をより多くお寄せいただくことができる環境を整備するなど、サービス・マナー向上に努めた。

お客様の声受付件数  
(令和5(2023)年度)

令和5年度	
Eメール	1,251
電話	76
サービスコーナー	319
お客様の声はがき	670
その他	0
計	2,316

お客様の声はがき

QRコードステッカー



## (17)お客様サービスの向上

乗務員研修の中に「アンガーマネジメント」を取り入れたプログラムを実施し、接客接遇力の向上を図った。さらに、サービスの向上及び車内事故防止にも寄与する車内マイク活用について、継続して指導を重ねるとともに、これらの実践状況を添乗調査により把握し、確実な実施に向け取り組んだ。

(件数)	運転士に関連するもの	うち ご意見	うち お褒め
令和5(2023)年度	1,235	230	218
令和4(2022)年度	1,277	401	233

## (18)内部監査の実施

令和6(2024)年1月22日(月)～24日(水)の期間において、交通事業管理者、安全統括管理者、市バス運輸サービス課及び市バス車両課、中央営業所並びに中央南営業所に対し、安全管理体制の適合性・有効性の確認を目的に、交通局監査室による内部監査を実施した。

監査結果は、安全管理推進委員会に報告、対応策の検討や是正措置を図り、安全管理体制の強化など施策策定に反映させた。

## (19)情報公開の推進

公表基準に基づき、重大な事故等についてはホームページ、報道発表により広報発表を行うこととしている。

その他にも、安全にかかわる取り組みについては、積極的に公表した。

## (20)職員資質の向上施策及び表彰の実施

### ①運転士への定期的な研修

運転士全員に3年周期で受講している研修(乗務員研修)では、事故の芽を摘み、運転士個人の安全への意識、安全技術の向上を図るため、経験や運転技術差のある運転士を組み合わせた研修を実施した。内容として、怒りの感情を鎮める「アンガーマネジメント」研修や、「交通心理学」を活用した机上研修等の外部機関による研修を実施するとともに、専門的な機器を用いて運転行動データ化し、運転士本人に客観的に認識させることで運転行動の変容を促し、安全運転への意識改善を行う取り組みを行った。

[令和5(2023)年度実績:51名(直営)]

### 《研修効果》

ドライブレコーダー及び添乗調査にて研修効果の確認を行った結果、研修受講全51名中23名に顕著な効果が現れた。研修そのものの効果は一定見ることが出来、ノウハウの蓄積も含めて今後も継続して実施していくとともに、経過観察、効果検証を並行して実施していく。

## ②運転士への特別指導

重大事故に繋がりにかねない事故を発生させた者への「特別安全指導研修」、ご意見を多数頂いた者や運行上の過ちのあった者に対する「重点安全指導研修」を実施した。それぞれの研修終了後、研修効果の確認のための経過観察として、管理職による添乗調査を実施し、更なる改善につながる個別指導を行った。

[令和5(2023)年度実績(直営) :特別安全指導研修:3名、重点安全指導研修:7名]

### 特別安全指導研修



### ③営業所管理職研修(令和5(2023)年9月実施)

営業所のマネジメント力を向上させるため、安全運転強化月間期間中、営業所管理職を対象に外部講師による研修を実施した。

[令和5(2023)年度実績:37名(直営・委託)]

その他、営業所の統括運行管理者(係長級等)や委託先営業所の助役には、事故防止研究会の中で事故防止に有効な分析手法である「なぜなぜ分析」や運行管理者への指導力を向上させるために、外部講師による研修を実施した。

### ④事務職員(運行管理者等)研修(令和5(2023)年4、9月実施)

運行管理業務に必要な適正な点呼執行の充実を図るため、安全運転強化月間期間中に運行管理に携わる職員に対して、外部講師による研修を実施した。

[令和5(2023)年度実績:33名(直営)]

### ⑤乗務主任・乗務副主任の新設と研修について

現場の指導・監督力強化の為、7月より新たに乗務主任・乗務副主任を新設した。また、乗務主任・乗務副主任らに対し、基本動作の重要性を再認識し、運転技術・接客接遇の向上を図り、指導者としての心構えを身につける研修を実施した。

[令和5(2023)年度実績:乗務主任9名(令和6(2024)年2月)、乗務副主任11名(令和5(2023)年12月)]

### ⑥乗合自動車運転士等特別表彰の実施(令和5(2023)年9月実施)

安全運転強化月間期間中に、安全運行・接客共に優秀な運転士に対し、職場の士気高揚を図る観点で特別表彰を実施した。

[令和5(2023)年度実績:24名/(全営業所)]

## ⑦グッドドライバー賞

より高質な輸送サービス提供を目指して、技術面・接客面において、他の模範となる優秀な運転士を、本庁管理職の添乗調査により選出し顕彰した。

[令和5(2023)年度:15名(直営)](石屋川10月・中央、垂水11月実施)



## ⑧乗合自動車運転士運転技能接客競技会の実施

運転士のモチベーション向上や運転技術、接客技術のレベルアップを目指して、全営業所から選抜された運転士がサービス・マナーや運転技術を競う、乗合自動車運転士運転技能接客競技会を兵庫県運転免許試験場にて実施し成績優秀者を表彰した。 [令和5(2023)年10月実施]



## ⑨安全教室

(市バスの安全・安心への取り組みについて理解を深めてもらう取り組み)

市内の小学校に出向き、あるいは市バス営業所に来所いただき、紙芝居などを用いて、市バスの歴史やバスの乗り方、車内での乗車マナーを伝え、実際にバスを用いて「後扉から乗車し前扉から降車する」、「降車時に料金を精算する」、「車内でのマナー」などを体験してもらった。その他、安全教室を通じて市バスを身近に感じてもらい、安全・安心について理解を深めてもらう取り組みを行った。

【令和5(2023)年度実績:9月1校、11月2校、令和6(2024)年2月1校】

令和5(2023)年11月開催時の様子



## ⑩4・21三宮重大事故を風化させない取組み

### (ア)「市バス事故ゼロ・安全安心運転推進月間」の取組み

平成31(2019)年4月21日に発生させた重大事故を二度と繰り返さないために、事故を風化させないことが重要であるとの観点から、毎年4月16日から5月15日の期間を「市バス事故ゼロ・安全安心運転推進月間」に設定し、市バスの運行に携わるすべての職員に、安全運行に対する意識を徹底させるため下記の取組みを実施した。

#### ①安全の礎研修(通年実施・令和5(2023)年度797名受講)



## ②外部機関による運行管理者研修



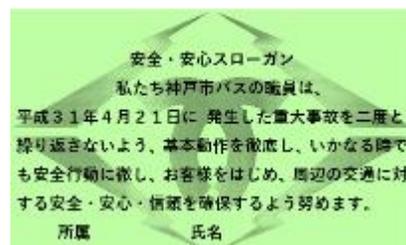
## ③バスマスクの装着



## ④車内、主要ターミナルにポスターの掲出

市バス  
事故ゼロ・安全安心運転  
4月16日～5月15日 推進月間

## ⑤スローガン・腕章の着用



## (イ)「安全運転強化月間」の取り組み

毎年8月20日～9月19日の1ヶ月間を「安全運転強化月間」とし、安全統括管理者による営業所巡視や研修講義をはじめ、外部講師を招いた管理職研修や運行管理者研修等を実施し事故防止に向けた取り組みを行った。

管理職研修(延べ37名)



運行管理者研修(延べ33名)



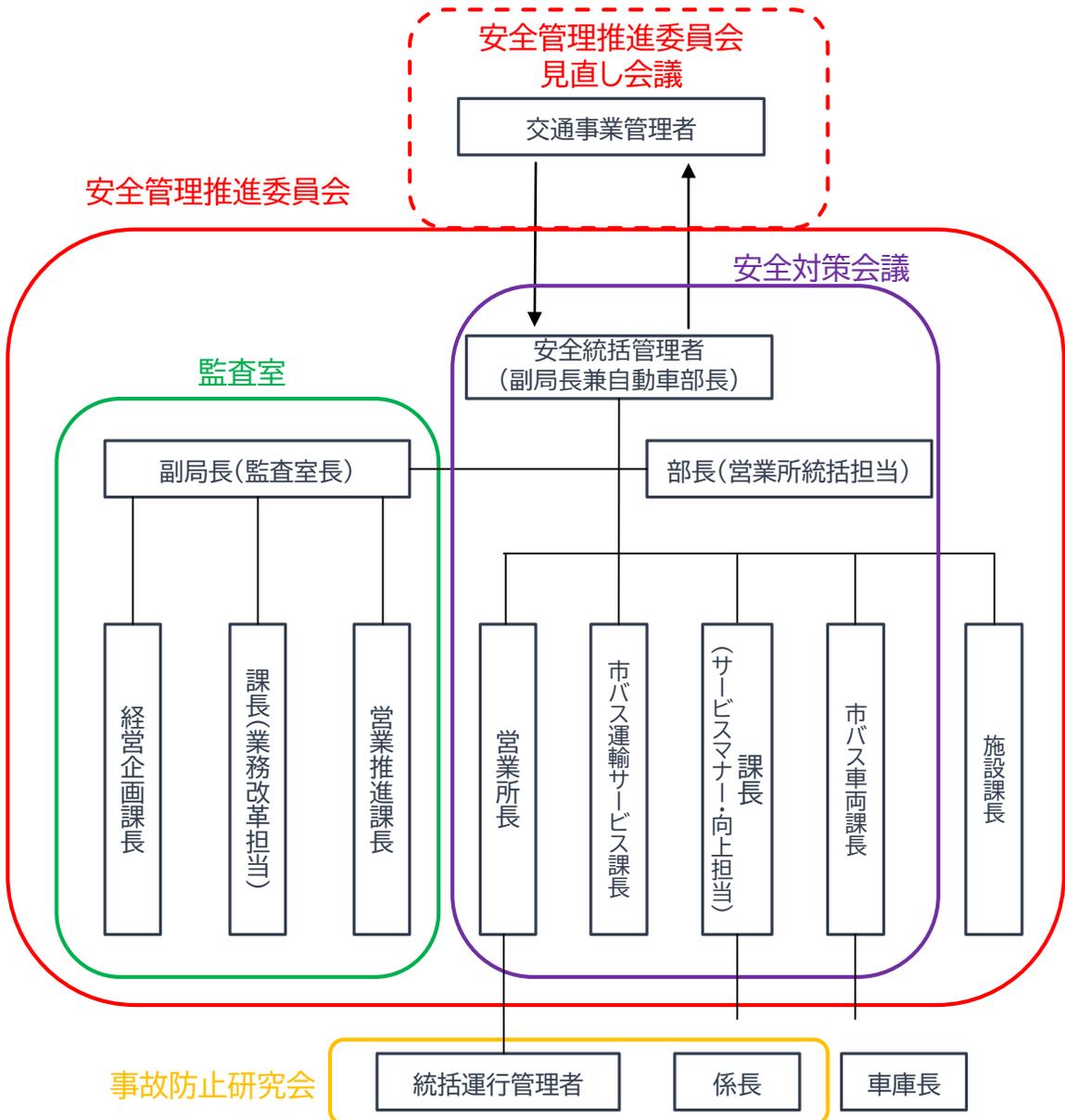
## (ウ)職員資質の向上施策(再掲)

### 運転士への特別指導

重大事故に繋がりがねない事故を発生させた者への「特別安全指導研修」、ご意見を多数頂いた者や運行上の過ちのあった者に対する「重点安全指導研修」を実施した。それぞれの研修終了後、研修効果の確認のための経過観察として、管理職による添乗調査を実施し、更なる改善につながる個別指導を行った。

[令和5(2023)年度実績(直営) :特別安全指導研修:3名、重点安全指導研修:7名]

# 7. 輸送の安全に関する組織体制・指揮命令系統(安全管理規程第8条)



安全管理推進委員会  
見直し会議

交通事業管理者

安全管理推進委員会

安全対策会議

監査室

副局長(監査室長)

経営企画課長

課長(業務改革担当)

営業推進課長

営業所長

市バス運輸サービス課長

(サービスマナー向上担当)  
課長

市バス車両課長

施設課長

部長(営業所統括担当)

安全統括管理者  
(副局長兼自動車部長)

事故防止研究会

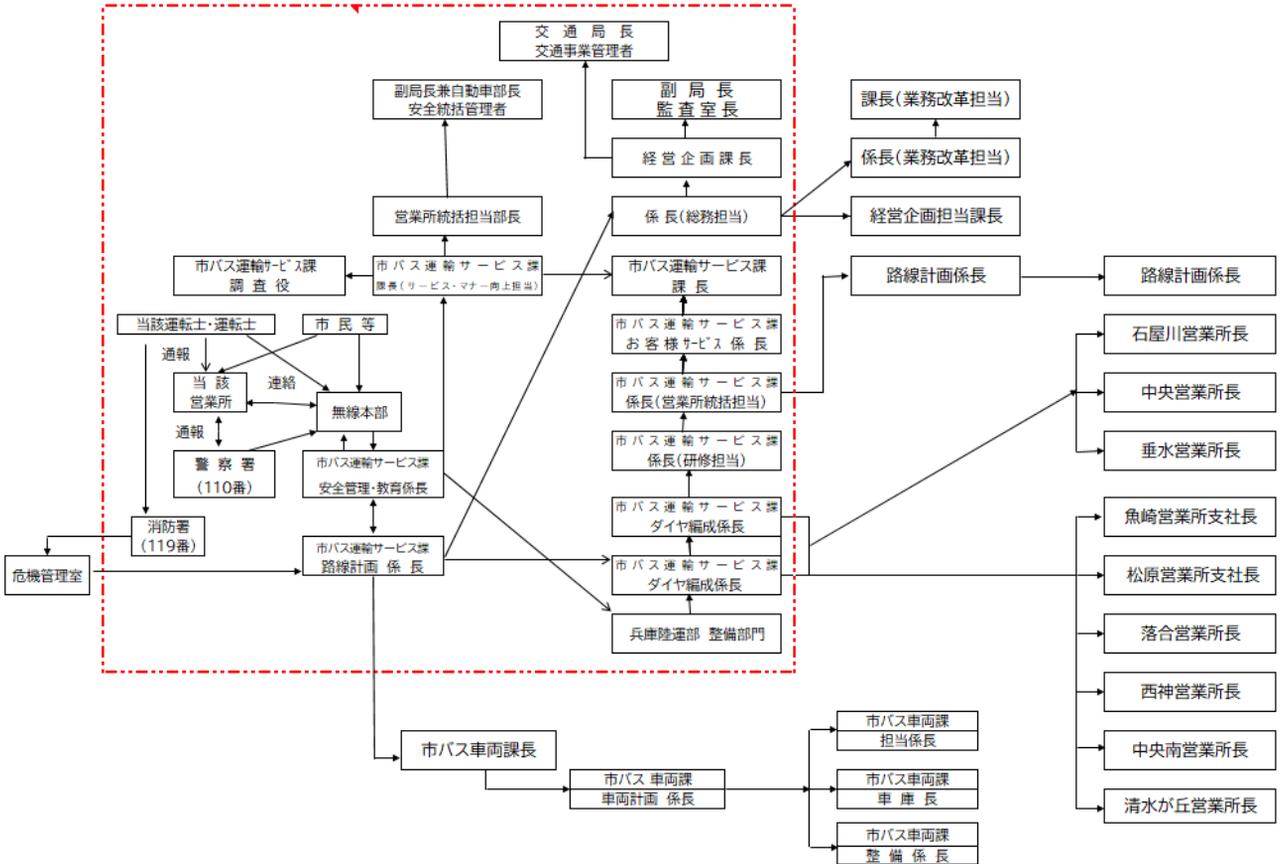
統括運行管理者

係長

車庫長

# 8. 事故、災害等に関する報告連絡体制(安全管理規程第13条)

## 重大事故連絡網



## 9. おわりに



神戸市交通局企業理念「移動(いつも)に感動を」  
をすべての職員が共有し、  
「安全は全てに優先する」  
ことを常に意識し  
「日本一安全・安心な公営バス」  
を職員一丸、実現していきます

神戸市交通局