

運輸安全マネジメント評価に関する調査・研究

令和4年度報告書

一般社団法人日本海事検定協会
(検定サービスセンター審査評価チーム)

内容

1. 目的	3
2. 大手路線バス営業所の実態調査	4
2-1 当該実態調査の趣旨・目的.....	4
2-2 実態調査方法	4
2-3 実態調査詳細	4
2-4 実態調査結果	4
3. 添乗監査手法について実態調査	6
3-1 当該実態調査の趣旨・目的.....	6
3-2 実態調査方法	6
3-3 実態調査詳細	6
3-4 実態調査結果	6
4. 運輸安全マネジメント制度と貸切バス事業者安全性評価認定制度の関連性	7
4-1. 「運輸安全マネジメント制度と貸切バス事業者安全性評価認定制度について」 ...	7
はじめに	7
1. 貸切バス事業の概況.....	8
2. 貸切バス事業者安全性評価認定制度の趣旨と運用	11
3. 貸切バス事業者安全性評価認定制度の効果と実際	14
4. 運輸安全マネジメント制度との整合性	16
5. 大切なことは貸切バス事業の安全性が担保されること	18
5. 運輸安全マネジメント評価員育成計画の実施状況について.....	19
6. 来年度以降の当該公益事業について	19

1. 目的

2022年4月以降、事業許可更新期限を迎える一般貸切旅客運送事業のうち運輸事業に関する行政処分（輸送施設の使用停止処分又は使用制限（禁止）の行政処分以上）を受けた事業者は、国土交通省認定第三者機関による「運輸安全マネジメント評価（以下、評価とする）」を受けることが事業許可更新の条件として加わった。

国土交通省第三者機関として認定を受けている当会には、運輸事業者（主にバス事業者が対象）の安全管理体制の構築状況に応じた安全管理体制の見直し・改善に結びつく有益な評価を実施することが求められ、当会評価員は、運輸事業者の経営トップや経営管理部門に対するインタビュー、文書・記録類の確認等を通じて、具体的な取組を確認し、各社の安全管理体制の構築状況に応じて評価、助言等を行う力量が求められ、実践的かつ有効なバスの安全管理に関する知見の習得することが必要であることから、今年度は、路線バス会社の営業所及び路線バス運転者に対する添乗監査の実態調査を行うこととした。また、多くの一般貸切旅客運送事業が利用者や依頼元に対し自社の安全管理体制を「見える化」するために活用している「貸切バス安全性評価制度」について、運輸安全マネジメント制度との関連性を調査・研究するため、当該制度と関わりが深い交通ジャーナリストの鈴木文彦氏の協力のもと、本報告書に運輸安全マネジメント制度と貸切バス事業者安全性評価認定制度の関連性についてとりまとめた。

2. 大手路線バス営業所の実態調査

2-1 当該実態調査の趣旨・目的

今回調査した営業所の路線バス会社は、非常に規模が大きく、運行エリア、利用者の年齢層、従業員の年齢層等が幅広いことにともない、安全管理に関する取組が豊富に行われていることから、効率よく実践的かつ有効なバスの安全管理に関する知見の習得に繋がる調査が行えると考え協力を依頼した。

今回の実態調査に協力して頂いた路線バス会社は、営業所数18か所、総保有車両数約2千両（貸切、特定含む）、輸送人員約1億8千万人（2021年度）、年間走行キロが約6千万キロ（2021年度）という大きな組織であり、公共交通機関の中でも特に地域の重要な運輸インフラとしての地位を築いている運輸事業者である。実態調査のため訪問した営業所は、約190両（特定含む）、60系統を運行する営業所である。

2-2 実態調査方法

弊会職員が営業所を訪問し、当該営業所の責任者、顧問、担当の方々に同行して頂き、営業中の営業所を見学し、施設や取組について説明を受けた。

2-3 実態調査詳細

日時：2022（令和4）年10月29日土曜日 午前9時～11時30分

主な調査内容等：営業所概要説明、自動販売機の説明、食堂の見学、トイレ、洗面所の見学、乗務員ロッカーの見学、乗務員休息室、喫煙室、携帯電話保管ロッカー、点呼場、整備工場（非常用出口の開閉を体験）、営業所駐車場内のリスク対策状況見学、営業所駐車場内にて駐車しているバス車両にてミラー位置と使用方法の説明、急制動の体験、ドライバー異常時対応システム（EDSS）の体験、質疑応答

2-4 実態調査結果

今回見学した営業所は、運転者305名、事務職員19名、整備工場人員17名、総車両数188両（高速・特定含む）であり、営業所には車両整備場も併設されていたことから、運転者、運行管理に関する取組から整備管理に関する取組まで、幅広く実践的な知見を習得する機会となった。特に、従業員の健康管理を非常に重要視しており、従業員向け自動販売機の飲料や食堂のメニューを健康に配慮した品目にするなど、従業員が自然と健康的な食事が行える仕組みにしており、従業員の健康管理について真摯に取り組んでいた。

また、実車を使用し、急ブレーキした際の加速度、ドライバー異常時対応システム（EDSS）やSOSボタンの動作、非常口扉の開閉体験なども実施し、車両の性能や安全装置等についての知見の習得も行うことができた。



点呼時の確認事項、方法などについて説明を受けている様子



整備担当者から説明を受けている様子



車庫内の危険箇所に対する取組について説明を受けている様子



非常扉の開閉を体験している様子

3. 添乗監査手法について実態調査

3-1 当該実態調査の趣旨・目的

路線バス会社が、自社の品質や運転者の力量を把握するために一般的に行っている添乗監査の仕組みについて知見を集積するため、実際に添乗監査を実施した。

3-2 実態調査方法

添乗監査経験者より添乗監査の方法について説明を受けた後、弊会職員が2名一組となり、バス添乗調査票（左前部乗車調査者用・後部乗車調査実施者用）を使用し、添乗監査を実施した。

3-3 実態調査詳細

日時：2022（令和4）年10月29日土曜日 午前13時00分～15時20分

主な調査内容・場所等：添乗監査概要説明、質疑応答、4組がそれぞれ主に神奈川県内を運行する複数の路線バス会社の路線を約3時間かけ、添乗監査を実施した。2名で乗車し、左前部と後部に分かれ、左前部を担当する者は主に運転者の運転動作等、後部から添乗監査を実施する者は、主に運転者が乗客の動きに合わせた対応を行っているか等を確認することとした。

3-4 実態調査結果

路線バスの運転者には、大きく分けて①安全運行、②料金収受、③接客（アナウンス等）の3つの業務を求められ、場合によっては、車椅子の乗降補助業務等の業務もさらに追加となり、ワンマン運行を行う運転者にかかる負担は少なくないことが確認できた。

また、路線バス会社や路線によって、指差呼称、運転者の肉声による車内アナウンス等に差があることが確認できた。

一方、路線バスの利用者を観察すると、年齢層が幅広いことに加え、運転中に運転者に話しかける、イヤホンで音楽を聴いている、つり革を持たずに立っている、椅子に浅く腰を掛けている、寝ている、ベビーカーと一緒に乗車する、楽器や旅行用キャリーケースを持って乗車する、など多種多様な利用者が存在していることが確認できた。

添乗監査方法、結果については、添乗監査を外部機関に依頼している場合もあれば、自社ですべて実施又は外部機関による添乗監査と併用して実施している場合もある。添乗監査結果を集計し、その結果を人事考課の対象に含め人事評価を行い賃金に反映している場合もあり、添乗監査が自社の品質や運転者の力量評価に有効であると考えていることが推測された。

4. 運輸安全マネジメント制度と貸切バス事業者安全性評価認定制度の関連性

4-1. 「運輸安全マネジメント制度と貸切バス事業者安全性評価認定制度について」

はじめに

安全の確保は運輸事業にとって基本である。ときどき安全を公共交通の基本的な「サービス」であると表現する向きがあるが、筆者は安全はあくまで基本であり前提であって、提供するサービスに含まれるものではないと考えている。

筆者が主に関わるのはバス事業の分野であるが、残念ながらバスにおいても大きく全国に報道されるような事故やトラブルが起こっているのは事実である。これらの事故やトラブルをなくし、バスの安全性を高め、さらにそれを世間的に認知してもらうことを考えなければならない、という思いがあったところに、貸切バス事業者安全性評価認定制度の立ち上げにあたって評価認定委員就任の依頼があったので、趣旨に全面的に賛同する形で当初から関わらせていただいた。

それから10年超が経過し、評価認定制度もかなり定着しつつある中で、事業者の安全に対する意識にもプラスの効果が出てきたように感じている。そうした状況下で同制度と、あわせて広く事業者の安全管理体制を構築し、PDCAを確認していく運輸安全マネジメント制度について、あらためて確認と評価、そして今後の活用を考えるためにこの文章をまとめたものである。

2023年2月

交通ジャーナリスト 鈴木文彦

1. 貸切バス事業の概況

●貸切バス事業とは

一般的にバスの種類を表す言葉として、「路線バス」と「観光バス」がある。「路線バス」というのはルートやバス停が設定され、時刻表に沿って運行されるバスに、乗客が誰でも所定の運賃を支払って利用できるもの、「観光バス」はグループ（団体）でバスをチャーターして、みんなで旅行に行く時などに利用するもの、というのが一般的な認識である。

一般に「観光バス」と呼ばれるバスは、道路運送法では「貸切バス（一般貸切旅客自動車運送事業）」と言われる。誰もがおそらく一度は体験するであろう遠足や修学旅行などの際の団体貸切バスの形が基本形とさせていただいてよい。

貸切バス事業者は、営業できる地域が事業許可の段階で決められている。旅客が最初に乗車する地点か最後に降車する地点がその事業者の営業区域内にないと「区域外配車」として違反となる。かつては各都道府県内の市区町村単位で細かく事業区域が指定されていたが、現在は基本的にはその事業者の営業所（運行管理ができ車両配置のある場所）の所在する都府県全域（北海道は地域区分あり／都府県境に近接する位置に営業所が存在する場合は隣接する他都府県の市町村を含む場合あり）がエリアとなっている。

●貸切バス事業の近況

1980年代までの貸切バスは、需要を反映して高級化・デラックス化傾向で歩んできたが、1990年代のバブル崩壊後、貸切バスを取り巻く状況は大きく変わった。需要の変化はその前から現れてはいたが、価格低下によって海外旅行が活発化する半面、国内旅行は「安・近・短」と小グループ化の傾向がますます顕著になっていった。景気の後退によりかつてのような招待旅行や大がかりな社員旅行などが減り、少子化傾向とスタイルの変化によって修学旅行や遠足などの学校団体も小規模化、台数を連ねる需要は大きく後退した。

こうした傾向を反映して、車両もかつての一点豪華主義を脱し、全体にレベルアップしたところで標準化される傾向にある。基本となるのは通常の2人掛けシートを左右11～12列（正座席45～49／補助席付きで55～60）配し、一部の車両のみ後部に回転座席を設けてセミサロンにできる構造としている。その代わり液晶テレビモニターやDVD、シンセサイザーカラオケ、給湯設備などは特殊設備ではなくなり、カーナビやオートガイドシステムなども実用化されている。また貸切バスにも高速バスに見られるトイレつきがある程度普及するようになった。

2000年に道路運送法の一部改正があり、貸切バスの参入規制が緩和された。それまでの免許制から輸送の安全、事業の適正性が担保されるべき基準をクリアすれば事業を開始できる許可制となり、最低必要車両数も5台から2台に緩和された。もっとも、1980

年代後半からすでに中小型を中心に新免事業者数は増加傾向にあり、1,000社の大台に乗ったのは1987年度で、規制緩和直前の1998年度に2,000社を超え、2001年度に3,000社を突破した。規制緩和で弾みがつき、直後の3年間ぐらいは年に数100社の規模で貸切バス事業者が増えた結果、2006年に4,000社を超えてなお増え続けている。

需要自体は減少傾向にあるため、パイが減っているのに事業者が増えているのだから、競争が激化するのには必至である。需要が上向きするときなら競争によって良質なサービスを提供し、業界の発展に寄与するという規制緩和の趣旨も達成できたかもしれない。しかし実態は過当競争にともなう事実上の料金低下と過度のコストダウンにつながった。このため小規模事業者に比べてもともとコスト構造の高い乗合兼業の事業者や大手事業者は競争力を持てなくなった。そして2000年代に大半の乗合兼業事業者が貸切バスを大幅に減車したり、最低台数で許可のみ残して実質撤退したりした。貸切専業でも伝統ある大手の会社がのきなみ事業廃止に至った。

2020年から3年にわたるコロナ禍は貸切バス事業に大きな影響を与えた。感染が確認された2020年2~3月ごろから貸切バスの仕事はほぼゼロになり、緊急事態宣言などによる外出自粛などが加わって、ほぼ仕事がない状態が半年ほど続いた。従業員の一時帰休や契約解除なども貸切バス事業では少なからず行われた。2020年秋ごろに学校関係などが少しずつ再開するものの、再び緊急事態宣言などが散発されたため、いったん予約ベースでは持ち直してもキャンセルなどによって実質の稼働はほとんどない状況であった。2021年度後半ぐらいいから徐々に稼働が戻るようにはなるが、感染が収束しない中、海外からの観光入込はほとんどないまま、インバウンド専門に近い貸切バス事業者を中心に、廃業や社員の解雇、減車・車両の売却が相次ぐこととなった。2022年度末の状況でも鉄道や一般乗合バスは収入ベースでコロナ前の80~85%程度まで戻っているが、貸切バスは平均すると40%程度で、経営事情は急激に悪化している。

●貸切バスの営業スタイル

貸切バスは需要があって初めて運行されるということが、乗合バスとの大きな違いである。貸切バスの営業形態は大きく3つに分けられる。ひとつは団体貸切バスで、これは本来の貸切バスの営業パターンといえる。つまり個人または団体がバスを貸し切り、バス事業者は顧客の意向に応じて運行するものである。近年、社員旅行や招待旅行などは減り、大口団体は宗教団体と学校団体の一部に残るのみとなっているが、需要層そのものは広い。

二つ目は会員募集型の貸切バスである。これはバス事業者または旅行業者があらかじめ日時・コースなどを設定したツアーを組み、一般に参加者を募集するもので、参加者の側からすると個人契約に近くなるが、個々の契約を一つのツアーにまとめ、貸切バスは1対1の契約を結んで運行するものである。現在はこのタイプの比率が高くなっている。北海道や東北、九州、沖縄などでは、旅行業者とタイアップしたツアー専属車両を

用意するケースも多く、それぞれの旅行業者やツアーのオリジナルデザインをまとったバスもしばしば見かけられる。スキーバスなど、この会員募集型で一定期間定期的に運行されるツアーバスも存在する。

三つ目は定型的な契約型の貸切バス輸送である。企業・学校・商業施設・観光施設などが一定期間貸切バス事業者と契約して、職員・学生・来客などの輸送にあてるもので、大半は駅とその施設との間などのシャトル運行である。特別支援学校のスクールバスなどもこのタイプである。車両は契約者側が用意して事業者に貸与するケースと、事業者側で購入（または既存車両を使用）する場合がある。貸切バス事業者にとっては安定した仕事であることや、時間が決まっているため時間雇用の乗務員などを充当しやすいことなどから、近年乗合兼業事業者の貸切バスのメインになっているケースが多い。

貸切バスとは切り離せないのが旅行業者である。貸切バスの仕事の大半は旅行業者を介して受けているものである。バス事業者自身も旅行業の資格を有し、直系または傍系に旅行業をもつところが多く、遠州鉄道や三重交通など、自社系の比率が高い事業者もあるが、一般的には営業力の面で JTB や近畿日本ツーリストなどの大手旅行業者の比ではなく、旅行業者から受ける仕事のほうが圧倒的に多い。大手旅行業者の場合は年間の需要見込みをもとに貸切バスを事前に押さえて、会員募集などに割り振るケースもあり、貸切バスの営業は旅行業者の動向に左右される部分が多い。近年の小規模貸切事業者の増加によって、小規模かつ地域限定的な旅行業者も増えてきた。

なお、貸切バスの仕事は自社の事業区域の顧客を他の地域へ案内する「送り出し」と、他地域からの顧客を空港や新幹線駅などで受けて自社のエリア周辺に案内する「受け」に大別できるが、大都市圏で比較的「送り出し」が目立つほかは「受け」の比率が高く、北海道、沖縄などは「受け」が圧倒的である。

貸切バスは需要即応型の営業なので、仕事がなければバスは動かない。年間どのくらい動いているかを計る「稼働率」というモノサシがあるが、全体的にはコロナ禍以前は60%台というところのようだ。どちらかといえば29人乗り以下の中小型の稼働率が高く、高級車など特殊車両の稼働率は低い。

近年もう一つ大きく変化したのが、かつては女性のあこがれの存在であったバスガイドの激減である。労働環境の厳しさもあり、バスガイドの平均勤続年数は年々短くなった結果、1990年代に入るところには3~4年に縮まった。加えて近年は、きちんとした教育体制を持つ大手貸切バス事業者が大幅に減車したり撤退したりしたため、正社員ガイドそのものが減っている。すでに利用者ニーズも変化して、ガイドを必要としない仕事も増え、正社員ガイドを抱えられない小規模事業者が増えたこともあり、現在はガイドセンターなどに登録しているOGガイドなどを臨時雇用する形が主流である。

●高速ツアーバスへの改善措置

スキーバスのような会員募集型ツアーバスを拡大解釈し、都市間輸送やテーマパーク

などへの直通バスを運行するケースが 2000 年代に増え始めた。本来はバスでの移動の部分だけをツアーとして募集すると、“乗合類似行為”として違法性が高くなる。この形で運行していた「高速ツアーバス」と呼ばれるバスが 2012 年 4 月に惹起した関越自動車道での事故がきっかけとなり、国土交通省において二つの新たな動きが見られた。ひとつは 2012 年 7 月 20 日から適用された「ツアーバスの新基準」である。

暫定措置として、夜行運行する高速ツアーバスについて、1 日の乗務時間と 1 運行あたりの乗務距離の限度を定める緊急対策を発表した。そして「特別な安全措置」として必須 4 項目（遠隔地点呼の方法やデジタルタコグラフによる運行管理、休憩の取り方と運行前の休憩時間等を定める）が設定され、選択 8 項目（貸切バス事業者安全性評価認定制度の認定事業者であることなど）を講じた場合は乗務距離の限度が 100km 緩和された。また、高速ツアーバスには車体に主催旅行会社、受託運行事業者、運行区間などをステッカー等で明示することが義務づけられた。

次にもう一つの「新高速乗合バス」制度への移行が実施された。2012 年 7 月末から 1 年間の猶予期間をもって 2013 年夏には新たな高速乗合バス制度に移行、高速ツアーバスというジャンルはなくなり、既存の高速乗合バスを含めてすべてが新たな「高速乗合バス」となった。最も大きな変化は、事業体の仕組みの一本化である。それまで高速ツアーバスは旅行業者と貸切運送契約を結んだ貸切バス事業者が運行し、利用者は旅行業者との間で旅行業法にもとづく企画旅行契約を結ぶ形をとっていた。これが 2013 年以降、旅行会社が（あるいは受託していた貸切バス事業者が）乗合バス事業者となり、道路運送法にもとづく許可を得て利用者との間で乗合運送契約を結ぶ形に一本化された。すなわち高速ツアーバス事業者が事業を続ける場合は乗合バス事業者の要件をクリアして許可を受けることとなった。

2. 貸切バス事業者安全性評価認定制度の趣旨と運用

●貸切バス事業者安全性評価認定制度の趣旨と目的

なかなか一般の人が安全性の高いバス事業者を判断し、選択する術はなかったのだが、2011 年度から「貸切バス安全性評価認定制度」がスタートした。日本バス協会が事業主体となり、貸切バス事業者の安全性や安全確保に向けた取り組み状況を点数化して評価し、☆の数（最高三ツ星）で認定、公表している。

評価及び認定を行うのは、貸切バス事業者安全性評価認定委員会である。委員会を構成するのは学識経験者、有識者、国土交通省関係者、日本バス協会関係者による計 8 名で、筆者も有識者委員を務める。事務局は日本バス協会に置かれる。

認定は事業者単位の申請制で、認定を希望する事業者はまず必要書類を揃えて申請期間内に事務局（日本バス協会）に申請を行う。書類審査を通ったのち、日本バス協会職

員が訪問審査を実施し、項目ごとの評価を行う。これらをまとめた評価案が委員会に提示され、委員会で認定を行う流れとなる。認定事業者には認定証とともに「セーフティバス」のステッカーがその事業者の全車両に交付される。

評価項目は大項目Ⅰ「安全性に対する取組状況」(法令遵守事項 20 点/評価項目 40 点)、大項目Ⅱ「事故及び行政処分の状況」(評価項目 20 点)、大項目Ⅲ「運輸安全マネジメント取組状況」(評価項目 20 点)で、それぞれに基準点が設けられ、Ⅰの法令遵守事項は満点の 20 点、他の評価事項についてはⅠ～Ⅲそれぞれ 10 点が基準点(Ⅱは事故 10 点、行政処分 10 点の配点のうち事故のみ 10 点)となり、基準点を下回ると認定不可となる。そして合計点 60 点以上で認定となる。

なお、各評価項目の内訳は、Ⅰの法令遵守事項が 7 項目で 20 点(必須)、安全性に対する取組状況が運行管理等 18、車両管理等 2、労基法等 2、苦情処理 1、関係機関との連携 2、その他 1 の 26 項目で 1～3 点ずつ計 40 点、Ⅱは事故の実績と違反(行政処分)実績の 2 項目で各 10 点、Ⅲは計画 4、実施 3、点検 1、改善 1、情報公開 1 の 10 項目で 1～3 点ずつ計 20 点となっている。

認定は一ツ星、二ツ星、三ツ星の 3 段階で、初申請の事業者が 60 点以上で一ツ星、2 年後の更新時に一ツ星事業者が 80 点以上であれば二ツ星(60～79 点であれば一ツ星のまま)となる。そして二ツ星事業者が次の 2 年後の更新時に 80 点以上であれば三ツ星事業者となる。認定事業者は国土交通省及び日本バス協会のホームページにおいて公表されるほか、バスの車体に貼付される「セーフティバス」のステッカーにより外観的に認知できる。

なお、「ア、不正申請等により評価認定を受けたことが確認された場合」「イ、有効期間内に事業者の責めに帰する死傷事故が発生した場合」「ウ、有効期間内に(有責・他責を問わず)死傷事故または転覆等の事故が発生したにもかかわらず、30 日以内に日本バス協会に報告しなかった場合」「エ、有効期間内に安全の確保に関する法令違反を含む違反により、1 営業所 1 回当たり 30 日車の車両停止以上の行政処分を受けた場合」「オ、有効期間内に事業者の責めに帰する転覆等の事故または悪質違反による事故が発生した場合」については認定を取り消すものとし、その判断も委員会の決議にもとづく。欠格期間はアが 3 年間、イ・ウが 2 年間、エ・オが 1 年間となっている。

この認定制度は、認定事業者が「絶対に事故を起こさない」ということを保証するものではない。しかし安全に対する真剣な取り組みをし、自ら申請をした事業者を統一基準で評価しているという面では、安全性が高く安心して輸送を任せられる事業者という判断基準にはなるものと考えられる。

●貸切バス事業者安全性評価認定制度の背景

貸切バスの事故等で見えてきた安全性をおろそかにするケースが少なからず発生する背景を分析するにあたり、2000 年の貸切バスの規制緩和の問題を避けて通ることはでき

ない。この前後に貸切バス事業者が急増し、その大半が経営基盤が脆弱な小規模事業者であった。2009年の時点で車両数10両以下の貸切バス事業者が3,000社を超えて72%を占め、供給過多を主要因として収支率は平均98%と赤字経営が多くなっていた。

規制緩和の考え方自体が間違っているわけではない。しかし貸切バスが規制緩和された2000年は、すでに貸切バスの需要が右肩下がりになっている時期である。右肩上がりの時期であれば多数の事業者がサービスの質を競い合い、業界の活性化に寄与したであろう。しかし低迷する需要に対して事業者数が増えれば、限られた仕事を取り合う形となり、価格競争に陥るのは自然の流れである。

価格競争を制するのはコストの低い事業者である。もともと個人事業に近い小規模事業者は低コスト構造ではあるが、コストを切り下げざるを得なければ、どこかに必ずしわ寄せが行く。そのしわ寄せは、労働集約産業としてのバス事業にあって、まず人件費に行く。すでにバス運転者の賃金は産業界平均値に及ばないほどになり、拘束時間が長くて不規則なのに所得が低いため、職業としての魅力がなくなった結果、バス乗務員を募集しても希望者が少なく、良質な労働力が確保できなくなっている。一部の貸切バスで常態化している違法な「日雇い」は、こうした事業者サイドの運転者不足と、資格だけは持っているがきちんとした事業者であれば選考基準に満たない（採用されなかった）者の需給関係において成り立っているといえる。

もう一つのコストダウン手法は車両整備の手抜きである。近年新車を入手することだけはリースなどで可能になっているが、通常の実態であれば安全のため一定の期間で交換しているタイヤや部品などをギリギリまで使用する、日常的な点検や整備を簡略化する、整備管理者は書類上だけで社外の大型整備経験の少ない工場に丸投げするといった「手抜き」が常態化している。こうした車両整備における不適切な対応は、利用者の目が全く届かないところで安全が脅かされているところに大きな問題がある。

また、こうした事業者と価格競争になった結果として、管理体制をきちんとし、安全にも手を抜かない大手あるいは乗合兼業の貸切バス事業者が太刀打ちできずに大幅に撤退したことは、業界的にも不幸であるほか、社会的にも大きな問題を残したといえる。すなわち、災害時の鉄道代行のような、社会的に必要となる大規模輸送を本来担えるはずの貸切バスに、現在そうした大規模かつ体系的な輸送ができる体制と能力がなくなりつつある。

安全管理や車両整備の不徹底などにより、死傷事故や車両火災などがしばしば発生するようになり、2010年9月には総務省から貸切バスについて、貸切バス事業者における安全確保対策の徹底、収受運賃の実態把握の実施及び公示運賃の検証、旅行業者への指導・監督の強化、貸切バス事業者に対する監査の効果的かつ効率的な実施の4事項の勧告が出されている。交通機関の安全確保には良質な人材の確保や教育、確実な管理体制、技術的裏づけなど、一定のコストがかかるということについて、世間一般に知ってもらうことも重要であろうと考えられる。

●貸切バス事業者安全性評価認定制度の10年間と現況

最初の1年間の認定を終えた2012年9月末で全国370社12,822台が認定を受けており、このころの貸切バス事業者数は約4,200社、車両数は約44,600台だったので、事業者数では8.4%、車両数では27.5%が「セーフティバス」ということになった。最初の認定は一つ星からスタートするので、この時点での認定事業者はすべて一つ星である。一般利用者や旅行業者が認定事業者を選ぶ場合、認定事業者があまりに少ないと意味がないため、当初2年間は認定事業者を増やすべく間口を広げて申請を促した。審査自体は厳格に行ったので、認定事業者の増加は貸切バス事業者の意識が高まった証左ともいえる。

11年を経た2023年2月末現在の認定事業者数は2,054事業者、車両数は34,252台となっている。このうち三ツ星事業者が949、二ツ星事業者が367となっており、全事業者の約半数が星を持ち、そのうちの4割ほどが三ツ星を取得、車両数では全体の7割近くが認定車両ということになる。なお、日本バス協会が事務局となっていることもあり、当初は協会非加盟事業者の申請は少なかったが、次第に非加盟事業者の認定数も増えている。

この間、実態に合わせて認定基準等も見直しを行っている。三ツ星事業者が更新の際に90点以上を取得した場合は有効期間をその認定日から4年間に延長したほか、三ツ星・二ツ星事業者が惹起した取り消し基準に該当する事故のうち、ドライブレコーダー等による検証および違法性等を考慮した結果、避けることのできない事故と委員会に置いて判断する死亡事故や、10人以上の負傷者を生じたものの11日以上意志の治療を要する負傷者が10人未満の重傷事故について「再評価」を行えるようにした。また、事故・行政処分による認定取消の場合、欠格期間を満了した事業者がその翌月以降新規申請を行える「特別申請」、有効期間内に1営業所1回あたり30日車以上50日車以下の行政処分等を受けた場合の「降格」（三ツ星・二ツ星事業者の場合ワンランク降格など）を制度化し、また評価項目の詳細についても実態や法令の変化、車両技術の進歩などに応じた改変を行っている。

なお、制度の10周年を機に、2021年度に三ツ星を継続している優良事業者の表彰制度が設けられた。

3. 貸切バス事業者安全性評価認定制度の効果と実際

●貸切バス事業者安全性評価認定制度の運用と評価

貸切バス事業者安全性評価認定制度が運用されて2年目あたりから、認知度の高まりとともに、利用側にも動きが出てきた。ひとつは大手旅行会社を中心に、原則として認定事業者のバスを使用する方針を打ち出す旅行会社が増えたことである。これにより、

会員募集ツアーのパンフレットなどにも、認定事業者のバスを使用する旨記載されるものが見られるようになった。また、各都道府県の教育委員会の中にも、学校行事等で利用する貸切バスは認定事業者を選ぶようガイドラインを設けるケースも出てきた。

地方運輸局単位でも、例えば北海道の観光は新千歳空港発着に集約される傾向が強いため、認定事業者であれば千歳市が事業区域でなくとも新千歳空港への配車が認められる事例のように、認定事業者への優遇措置がとられるようになった。

これらは確実に貸切バス事業者のインセンティブになっており、申請事業者の増加もこうした傾向と無関係ではない。また、申請手続きや書類を揃えるにはそれなりの手間と費用もかかるため、当初は懐疑的だった貸切バス事業者も少なくなかったが、次第にその価値が認められ、事業者総数に占める申請者数は年々上昇している。

一方、有責事故などによる認定取消事例は傾向として増加しているわけではないものの、毎年発生しているのは事実である。その場合、上記の認定事業者指定などを明示している地域で大手事業者が認定取消となってしまうと、貸切バスが確保できないといった課題も生じる恐れがある。

●貸切バス事業者の取り組み姿勢と変化

評価認定の流れの中で、書類審査で認定を得られない、すなわち法令違反をしているケースが認められるが、その理由の多くを占めるのが「運行管理者・整備管理者の講習未受講」と「特定の運転者に対する適性診断・特別指導未実施」である。おそらくこれまでチェックすることなく慣例的に過ごしてきた項目であったと考えられるが、認定制度によってあぶりだされ、適切に行われるようになってきている。ただし、管理者を多めに指定したり乗合と兼務したりするケースでの未受講が含まれていたことから、安全管理に支障がない人数の受講が確保されていることを認定の際の条件とするように改めている。また、行政処分にとまなう認定取消のケースで最も多いのが、不適切な運賃収受である。つまり届出によらない運賃または料金を収受（多くは届け出た運賃の下限を下回る低価格で受けていた）していたもので、2014年に安全に係るコストを反映した形で上限・下限運賃を届け出る仕組みに改められ、きちんと正規の運賃・料金が収受できるようになった制度が形骸化しないよう、チェックを続けなければならない。

計量的な裏付けはないが、筆者の観察によっても、例えば駐車中の貸切バスの輪止め装着率は確実に高まっているし、アイドリングストップもおおむねきちんと行われている。時に認定事業者が不適切な駐車や乗客の乗降などを行っている場面に出くわすことはあるが、全体的には認定制度が安全・コンプライアンスの意識を高めることにつながっているのではないかと感じられる。

今後は利用者が「セーフティバス」を選択することが当たり前になるようなムードづくりと、ひいては「セーフティバス」の安全性が評価され、それに見合った対価を当該貸切バス事業者がきちんと収受できるような仕組みが必要であると考えられる。

4. 運輸安全マネジメント制度との整合性

●運輸安全マネジメントの趣旨と指標

運輸安全マネジメント制度は、鉄道、自動車、海運、航空の安全性をより高めるため、既成の安全規制に加えて、運輸事業者が経営トップから現場までが一体となって安全管理体制を構築することを目的として、2006年10月に導入された制度である。2011年3月に事業者の安全管理体制の構築・改善の状況を踏まえ、事業者がより適応しやすく取組が実効に結びつけられるよう改定が行われている。経営者から現場まで一丸となった安全確保のための体制をつくり、チェックしつつ改善する仕組みを構築するために、国はその評価・助言を行うこととし、14項目のガイドラインを示している。

- 1) 経営トップの責務／リーダーシップの発揮と取組を確実に進められる仕組みづくり
- 2) 安全方針／自社独自のめざすべき安全への意志・決意の表明
- 3) 安全重点施策／達成目標とそれに向けた取組計画の樹立
- 4) 安全統括管理者の責務／安全統括管理者の PDCA における責任と権限の確率及び報告体制
- 5) 要員の責任・権限／関係者の役割分担の明確化と社内ルールの周知
- 6) 情報伝達およびコミュニケーションの確保／情報の風通しのよさと「報・連・相」のキャッチボール
- 7) 事故、ヒヤリ・ハット情報等の収集・活用／情報収集・整理と要因分析・課題の明確化及び周知・活用
- 8) 重大な事故等への対応／事故発生後の対応（連絡体制・役割分担・手順）と非常時に向けた訓練
- 9) 関係法令等の遵守の確保／法令順守の重要性の周知徹底
- 10) 安全管理体制の構築・改善に必要な教育・訓練等／教育・訓練の継続的实施と有効性の確認
- 11) 内部監査／安全管理体制を自己診断し改善点を明確化
- 12) マネジメントレビューと継続的改善／少なくとも年1回トップが主体的に関与してマネジメントレビュー
- 13) 文書の作成及び管理／属人化を避けるためルール等を文書化し業務・教育・訓練に活用
- 14) 記録の作成及び維持／体系的に取り組みの記録を整理し管理

これらの実施により計画(P)・実施(D)・チェック(C)・見直し(A)サイクルが生まれ、安全性の向上が進められることとなる。

そして国は事業者自身が作成した安全管理体制による取り組みについて、経営トップ

を含む経営陣へ直接インタビューなどを行って、取り組みの優れている点を評価するとともに、改善の余地がある部分などに助言を行う。

●運輸安全マネジメントと貸切バス事業者安全性評価認定制度

貸切バス事業者安全性評価認定制度における評価項目としても、大項目Ⅲとして「運輸安全マネジメント取組状況」を掲げている。具体的には計画(P)に関わる項目として「運輸安全マネジメントに取り組むために輸送の安全の確保について責任ある体制を構築しているか」「運輸安全マネジメントの基本的な方針を策定し、全従業員に周知しているか」「安全に対する重点施策を確立し、社内、グループ企業に対する徹底を行っているか。また、事故件数その他の具体的な指標を用いて輸送の安全に関する目標を設定しているか」「輸送の安全に関する計画を作成しているか」の4項目、実施(D)に関わる項目として「輸送の安全に関する研修等を実施しているか」「事故・災害等に関する報告連絡体制を構築しているか」「輸送の安全に関する重点施策を実施するための費用支出および投資、あるいは情報の共有及び伝達を行っているか」の3項目、点検(C)に関わる項目として「輸送の安全に関する内部監査・チェックを実施しているか」、改善(A)に関わる項目について「輸送の安全に関する業務の改善措置を講じているか」を評価するとともに、「輸送の安全に関する情報公開を適切に実施しているか」を評価することとしている。

これにより、運輸安全マネジメント制度が目指すところが各貸切バス事業者において具現化されているかどうかのチェックがなされていることになるほか、認定を受けるために各事業者が自己チェックを行うことになるので、運輸安全マネジメント制度のガイドライン14項目についても各社が確認することとなる。

一方、運輸安全マネジメント制度では具体的な取り組み施策についての指標は設定されていないことから、細目について評価対象としている貸切バス事業者安全性評価認定制度による認定事業者について、より具体的な取り組みのもとにマネジメントが行われていることを確認できることとなる。

●両制度の双方向の活用による安全性向上の可能性

こうしたことから、運輸安全マネジメント制度の特徴である「経営トップから現場まで一丸となった安全確保のための体制をつくり」「その体制を事業者が常に改善し、国がそれを評価・助言する」といういわば体制づくり・仕組みづくりの部分と、貸切バス事業者安全性評価認定制度の特徴である「安全性の確保・向上に向けて具体的に取り組んでいることを評価し」「それを公表することで一般に安全性の高い貸切バス事業者を認知してもらおう」という取組の具現化と広報の部分とを相互に関連づけ、情報交換を行い、評価結果を相互に活用することにより、安全性への意識がより高まり、取り組みの深化につながる事が可能になると考えられる。

また、貸切バス事業者安全性評価認定制度はあくまで貸切バス事業者のみの評価・認

定制度である。そのほかの運輸産業の安全性向上に向けた取組や仕組みづくりが貸切バスの参考にできる部分があれば、逆に貸切バスの取り組みが他の運輸産業に利活用できるところもあるかもしれない。そうした業界の枠を越えた安全性向上につながれば、より相互の意義も深まっていくのではないだろうか。

5. 大切なことは貸切バス事業の安全性が担保されること

●貸切バスにおける安全管理の状況と近年の変化

規制緩和後の小規模事業者の急増と比較的大手で伝統のある事業者の撤退などにより、貸切バス業界は一時期混迷の様相を呈していたのは事実である。そうした状況下で安全面を脅かしかねない杜撰な管理状況が露呈され、大事故を惹起することにもつながった中で、2006年に運輸安全マネジメント制度が制定され、2011年に貸切バス事業者安全性評価認定制度がスタートしたことは、事業者の安全に対する意識を再確認させ、積極的な取り組みにつながったことは間違いないと考えられる。

一方、貸切バス事業によらない課題ではあるが、近年横たわる大きな問題として担い手の不足があげられる。特に運転者不足は深刻さを増しており、バスの運転に必要な大型二種運転免許取得者はすでに平均年齢が60歳前後となり、20～30歳代の最も期待できる層が少ない状況の中、今後の運転者確保が困難な状況にある。一見すると貸切バスは充足しているように見えるが、定着率が低いため、新たな運転者が入っては来るがすぐ辞めて別の事業者または別の仕事に変わるという繰り返しで、非常に不安定な状況である。根本的には給与・待遇の改善による職業的地位の向上が求められるが、コロナ禍を経て経営環境が厳しいことから、スピーディーな改善が難しい状況にある。しかし貸切バスは災害などの非常時における社会的な必要性もあることから、社会全体で担い手確保の問題を考えてゆく必要がある。

さらに2024年4月にバス運転者の労働時間について改善基準告示の見直しが行われる。例えば1ヵ月、4週間を平均した1週間当たりの拘束時間や1日の拘束時間、休憩時間、運転時間、連続運転時間などの基準が強化されるので、運転者にとって働き方が適正化される半面、現行の仕事内容を継続するとすればより多くの運転者数が必要となるため、運転者不足の傾向はより強まることが懸念されている。

人手不足は無理につながり、それがモチベーションの低下、つまりさらなる離職傾向や手抜きにつながりかねない。そうした悪循環に陥って安全性が脅かされることのないよう、制度を通じたトータルでのバックアップを続ける必要が感じられる。

5. 運輸安全マネジメント評価員育成計画の実施状況について

弊会は、国土交通省から認定を受けた第三者機関として評価員の力量向上のため、国土交通省主催の「運輸安全マネジメント評価（中級）研修」、「運輸安全マネジメント評価（上級）研修」、「第三者評価認定機関向け貸切バス事業者運輸安全マネジメント評価研修」を評価員に受講させ、運輸安全マネジメント制度に関する知見の集積を行った。

さらに、弊社独自で運輸安全マネジメント制度に関する知見を社内で共有するため、勉強会を適宜実施した。

研 修 名	参 加 人 数
国土交通省主催「運輸安全マネジメント評価（中級）研修」	1名
国土交通省主催「運輸安全マネジメント評価（上級）研修」	1名
国土交通省主催「第三者評価認定機関向け貸切バス事業者運輸安全マネジメント評価研修」	2名

6. 来年度以降の当該公益事業について

運輸安全マネジメント制度の施行から約15年が経過し、運輸事業者が自社の安全管理体制を見直し、改善する取組が年々加速しているところである。さらに、貸切バス事業者においては、平成28年1月の軽井沢スキーバス事故を契機として、国がすべての貸切バス事業者に対する運輸安全マネジメント評価の実施を完了させ、事業者の安全管理体制等の向上を支援してきた。

一方で、昨年4月に北海道知床沖で観光船の死亡事故、そして10月には貸切バスにおいても乗客が死亡する痛ましい事故が発生し、社会の安全に対する要求は高まっている。運輸事業者は、安全を最も重要な責務と捉え、継続して安全管理体制を向上、底上げしていく重要性を再認識し、社会の要請に応じていく必要性を感じており、弊会の運輸安全マネジメント評価を通じて、運輸事業者のさらなる安全管理体制の向上に寄与するため、引き続き、運輸安全マネジメント制度の調査研究を実施していく。

以上