

**安全推進室だより Vol23**

**継続的「カイゼン」**

～現場からの要望・提案に応えるルールづくりを～

今日では、「カイゼン」という言葉は世界的に注目されるほどになっており、安全管理体制が、輸送の安全の確保を達成するという目的を果たすためには、その機能を継続的に向上させていくことが求められます。

**継続的改善 ポイント**

1. 継続的改善  
 継続的改善とは、日常業務における活動の結果、内部監査、マネジメントレビュー等から明らかになった**安全管理体制の課題等**について、どのように措置するかを決めて、**是正措置**、**予防措置**を講じること。
2. 時期のイメージ  
**日々の見直し改善**であり、時期を定めて行うマネジメントレビューとは異なる。
3. 取組みのイメージ  
 各部署の見直し改善に関する**業務に溶け込んでいることが一般的**であり、特別な手順がある訳ではない。
4. 重要性  
 経営管理部門は、内部監査、マネジメントレビューを重視するが、**土台である継続的改善を重視**することが望まれる。

国土交通省

そのためには、日常業務における活動の結果、または内部監査、マネジメントレビュー等から明らかになった安全管理体制上の課題等について、適時、適切に「**是正措置**」や「**予防措置**」を実施しなければなりません。

日々の見直し、継続して改善を行うことは、安全管理体制の向上に欠かすことはできません。

「**是正措置**」とは、起きてしまった事案に対し、**再発を防止**するためにその課題等に見合った原因を除去するための措置となります。例えば、路線バス事業者において、ある営業所から「新規採用者の接触事故増加」が報告されたと仮定します。当該報告を受け、他の営業所を調査したところ、同様の状況や接遇に対するクレーム

が増加傾向にあることが分かりました。

新規採用者に対する訓練が不足していることが原因ではないかと考え、その対策(是正措置)として訓練期間を2週間から3週間に延長し、年度末に安全対策部署が接触事故・クレーム件数を把握し過去のデータと比較することで、効果を検証することとしました。

対策を実施し、対策の有効性(効果)を検証した結果、それらが減少していれば対策を継続、減少していなければ対策を見直すこととなります。一方で「**予防措置**」とは、潜在的な課題等の発生を予防する措置であって、その課題等に見合った**潜在的な課題等の原因を除去**する措置となります。



**継続的改善の業務フロー(例示)**

★ 継続的改善(是正措置及び予防措置)の手順

- ① 明らかとなった課題等及び潜在的課題等の内容確認
- ② 課題等の原因の特定
- ③ 是正措置及び予防措置を実施する必要性の検討
- ④ 必要となる**是正措置及び予防措置の検討及び実施**
- ⑤ 実施した**是正措置及び予防措置の事後の有効性の評価**

PDCA	経営トップ	安全統括管理者	安全管理部署
P		取組みの指示	明らかとなった課題等の内容確認と原因の特定
		承認・指示	是正措置及び予防措置の立案
D			是正措置及び予防措置の実施
C			有効性の確認
A		有効性の評価	

運転士の採用募集に対する応募が低調ですが、一定数の採用をしなければならぬため、採用基準を緩和することにしたと仮定します。採用基準を緩和することにより想定される問題(潜在的課題)として、運転経験や技量が十分でない新規運転士が増加することで、経験・技量不足による事故及びクレーム件数の増加が考えられます。

その対策(予防措置)として、教習期間を2週間から3週間に延長、見極め後の監査回数を2回から3回に増加、営業所の指導運転士による面談を実施することとしました。

この場合の対策の有効性(効果)を検証方法としては、従来の採用基準により採用した新規運転士の事故・クレーム件数と緩和した採用基準により採用した新規運転士の事故・クレーム件数を比較すると良いでしょう。

一般的に予防措置は、是正措置と比較して**少ない経営資源の投下で高い効果を発揮**するといわれています。人的・物的損害を最小化するためにも、予め事故の芽を摘んでおくことは重要ですから、積極的に取り組むことが期待されます。この取組の中でも上図のとおり、日常業務の中で現場からの要望・提案に回答する「**PDCA**」を意識したルール(仕組み)をつくり、日々**継続的に改善**していかなければなりません。