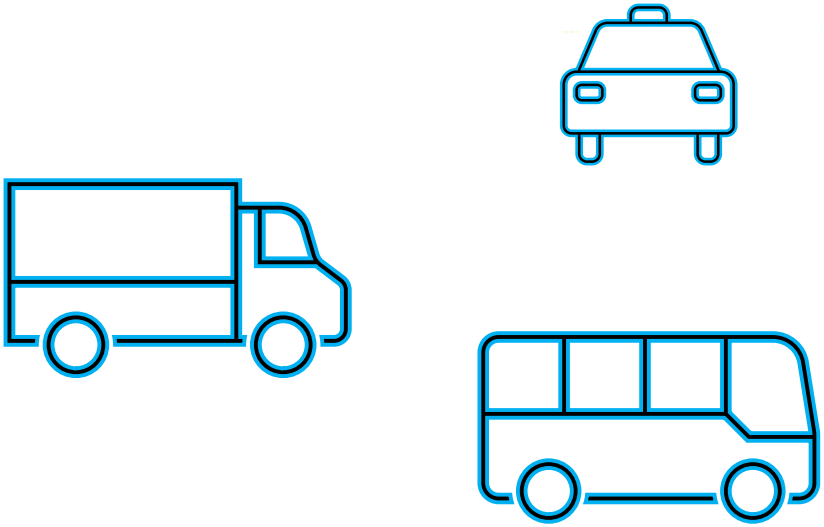
令和4年度
九州運輸局
自動車事故防止
セミナー



伝わる風土づくりを考える

根気よく「聴く力」がドライバーを守り、会社を守る

運転適性検査指導者資格者
ASK飲酒運転根絶インストラクター
日本産業カウンセラー協会九州支部認定講師
運行管理者(貨物・旅客)
株式会社 安全会議 森川美希

本日の内容

- 健康起因事故の現状と防止について考える
- 「安全運転・事故防止」実行するのは ドライバー
- 業務上の「コミュニケーション」ポイント

©株式会社安全会議

今日のポイント

AI／システム化へ
変遷していく時代

前　提

人間の特性（ミスは起きるもの）
＜事故を起こしたくて起こすひとはいない＞

パワハラ
防止策義務化

働き方改革

個人として取組むこと

会社（組織）として取組むこと

社員の意図や考えを読み取る力が
管理側により必要となってくる

安全風土をつくる
＜誰もが同じように安全運転できる環境づくり＞

今日から取組める実践行動とルールのヒント

国自安第１１４号
令和４年１２月８日

公益社団法人日本バス協会会長　殿
一般社団法人公営交通事業協会会長　殿
一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会会長　殿
一般社団法人全国個人タクシー協会会長　殿
一般財団法人全国福祉輸送サービス協会会長　殿
公益社団法人全日本トラック協会会長　殿
一般社団法人全国霊柩自動車協会会長　殿

国土交通省自動車局安全政策課長
（公　印　省　略）

運転者が体調不良等を生じた場合における適切な運行管理の徹底について

事業用自動車の安全確保の徹底については、機会あるごとに注意喚起しているところですが、今月４日、高速乗合バス運転者が運行中に体調不良が生じているにもかかわらず、運行管理者に報告することなくそのまま運行を継続し、前方車両に追突し乗客等９名が負傷する事故が発生しました。

輸送の安全確保は自動車運送事業者の最大の使命であり、これまでも運送事業者の方々には健康起因事故を防止するための様々な取組みを実施していただいているところですが、こうした中で、多数の旅客の命を預かる高速乗合バスにおいて運転者の体調不良に起因する事故が発生したことは大変遺憾です。

ついては、輸送の安全を確保し、同種の事故の再発防止に努めていただくため、貴会会員に対し、改めて下記について周知徹底をお願いいたします。

記

1．運転者は、運行中に体調不良等を生じた場合には、周囲の安全に配慮しつつ直ちに車両を安全な場所に停車し、運行管理者に報告し、指示を受けること。

2．運行管理者は、運転者の日常の健康状態の確認を行うことはもとより、運転者から体調不良等の報告があった場合には、速やかに状況把握を行い、運転者に対し適切な指示を行うとともに、交替運転者を手配する等運行管理を適切に行うこと。

3．自動車運送事業者は、定期健康診断の実施はもとより、国土交通省の「事業用自動車の運転者の健康管理マニュアル」※等も活用して運転者の健康状態の把握に努めるとともに、日頃からコミュニケーションを図ることにより、運転者が、自身の健康状態等について、運行中も含め気軽に相談・申告できる職場環境づくりに努めること。

※ https://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/03safety/health.html

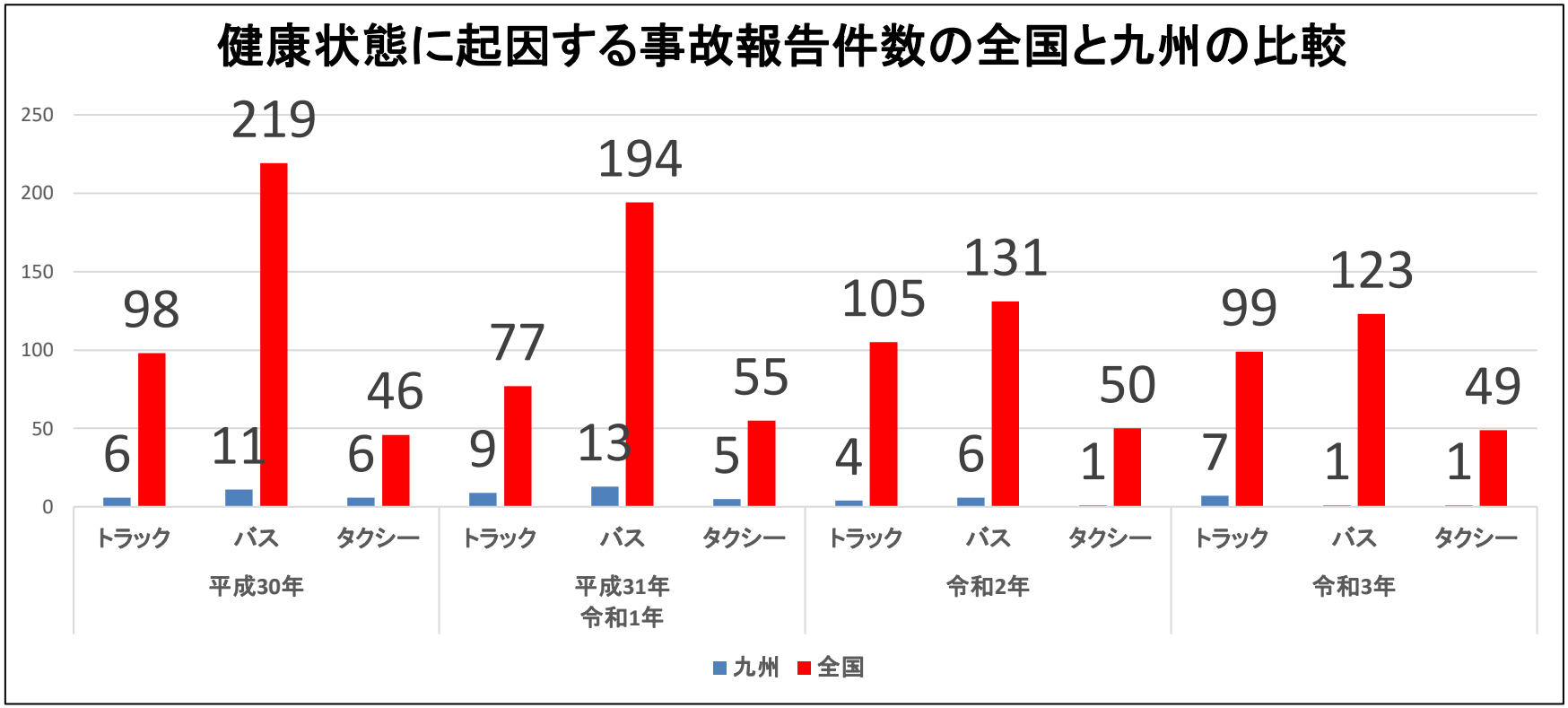
健康起因事故について

国土交通省

【機密性2】

発出元 → 発出先

作成日_作成担当課_用途_保存期間



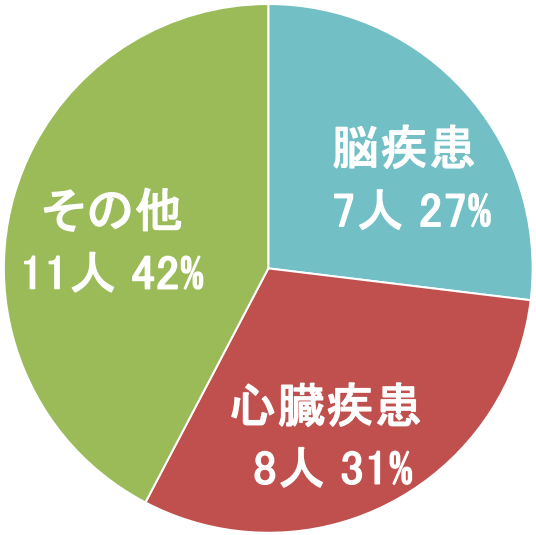
	平成30年	平成31年 令和1年	令和2年	令和3年	合計
九州	23	27	11	9	70
全国	363	326	286	271	1,246

事故報告規則に基づき事業者から提出された事故報告書の統計（1月1日～12月31日）

健康起因事故について

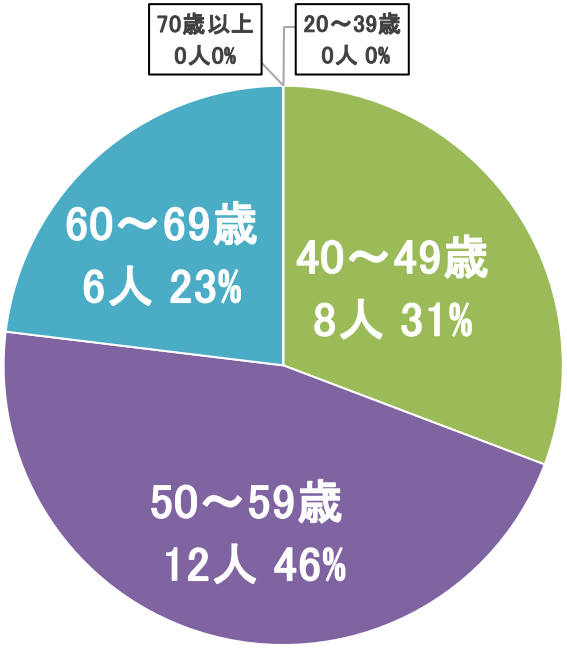
健康起因事故を起こした運転者の疾病別内訳

九州管内
トラック
26人
平成30年～
令和3年



健康起因事故を起こした運転者の年齢層

九州管内
トラック
26人
平成30年～
令和3年

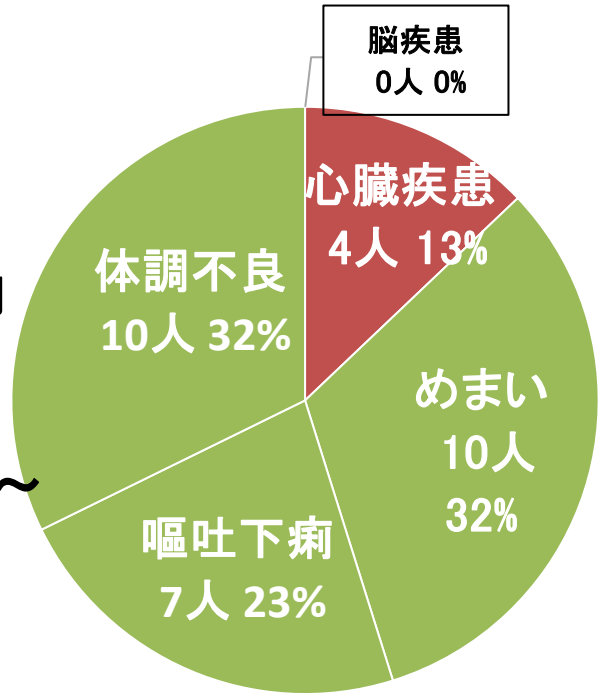


事故報告規則に基づき事業者から提出された事故報告書の統計（1月1日～12月31日）

健康起因事故について

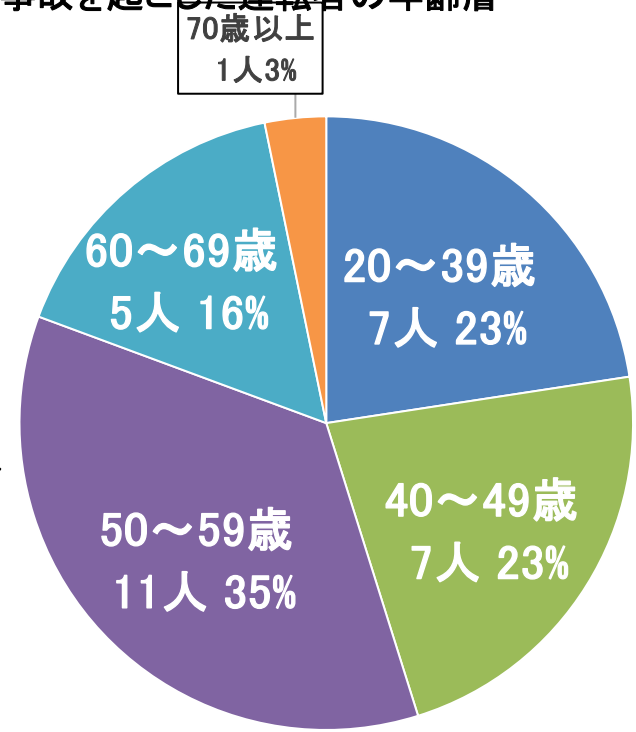
健康起因事故を起こした運転者の疾病別内訳

九州管内
バス
31人
平成30年～
令和3年



健康起因事故を起こした運転者の年齢層

九州管内
バス
31人
平成30年～
令和3年

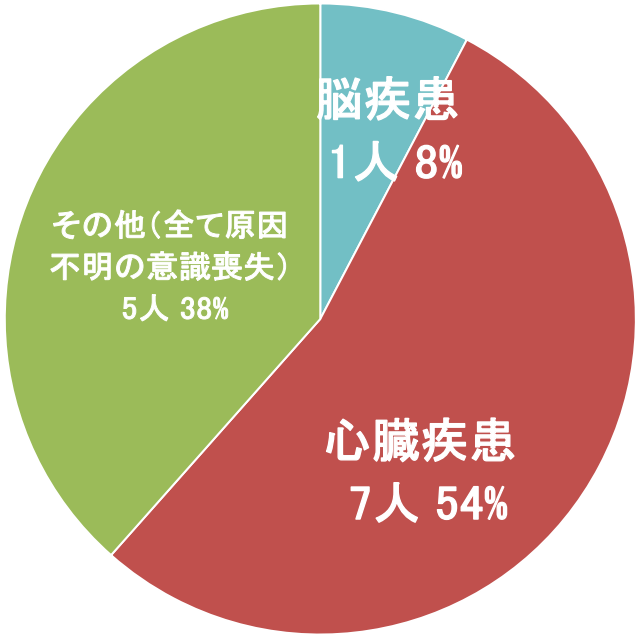


事故報告規則に基づき事業者から提出された事故報告書の統計（1月1日～12月31日）

健康起因事故について

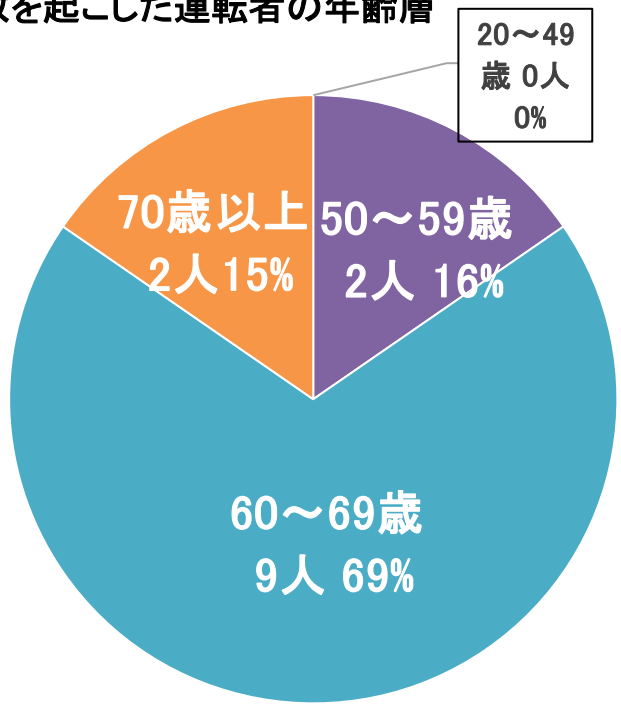
健康起因事故を起こした運転者の疾病別内訳

九州管内
タクシー
13人
平成30
年～
令和3年



健康起因事故を起こした運転者の年齢層

九州管内
タクシー
13人
平成30
年～
令和3年



事故報告規則に基づき事業者から提出された事故報告書の統計（1月1日～12月31日）

心臓疾患・大血管疾患　主な前兆と自覚症状

表１　主な前兆と自覚症状

「自動車運送事業者における心臓疾患・大血管疾患対策ガイドライン」（国土交通省自動車局事業用自動車健康起因事故対策協議会）より

心臓疾患	冠動脈疾患（心筋梗塞、狭心症）	＜典型的な症状＞ ・胸が痛い、胸が圧迫される、締め付けられる ＜付随する症状＞ ・のどから顎、左肩、左上肢、心窩部（みぞおち付近）の痛み、吐き気
	心不全	・尿量が減る　・体重が増える ・足のむくみ　・息切れ、呼吸がしにくい ・消化器症状（食欲低下、吐き気、身体がだるい、肝臓のあたりが重いなど） ・咳、痰
	不整脈	・脈が飛ぶ、胸部の不快感、動悸、めまい　等 ・重篤になると吐き気や冷や汗、意識が遠くなる（失神状態）
大血管疾患	胸部大動脈瘤	・しゃがれ声（嗄声）になってきた ・慢性的な背部痛 ・急な激しい胸痛・背部痛
	腹部大動脈瘤	・腹部膨満感（おなかのハリ） ・腹部に拍動性の塊を自分で触れる ・腰痛が続く
	大動脈解離	・急な激しい胸痛・背部痛

※赤字の症状：医療機関への受診を促すべき症状です。

※黒字の症状：緊急性はないが、継続して症状がある場合は受診を促すべき症状です。

脳血管疾患の初期症状

初期症状がみられる場合は、決して軽く考えずに、すぐに専門医療機関の受診を促しましょう。

「自動車運送事業者における心臓疾患・大血管疾患対策ガイドライン」（国土交通省自動車局事業用自動車健康起因事故対策協議会）より

表２　脳血管疾患の初期症状

	主な初期症状
意識の異常	・意識がもうろうとしている、反応が鈍い　など
言葉の異常	・ろれつが回らない、言いたいことがうまく言えない　など
手足の異常	・体の半分がうまく動かない、麻痺している、しびれている　など （例）食事中にはしを落とす、字がうまく書けない、片足を引きずる ・体の半分の感覚がいつもとは違う感じがする （例）入浴時に体の半分で風呂やシャワーの熱さを感じない　など
眼の異常	・片方の目が見えない、視野が半分になる、ものが二重に見える　など
めまいと頭痛	・めまい（吐き気や嘔吐を伴うことがある） ・頭痛（吐き気や嘔吐を伴うことがある） ・突然の激しい頭痛→くも膜下出血の可能性が高い

エプワース眠気尺度：SASの可能性をはかる

睡眠時無呼吸症候群（ＳＡＳ）は日中に強い眠気を感じたり、居眠りをしてしまうことがあります。
「エプワース眠気尺度」は、日中の眠気の程度を調べる質問票です。
もし以下の状況になったとしたら、どのくらいうとうとする（数秒～数分眠ってしまう）と思いますか？以下の状況になったことが実際なくても、その状況になればどうなるかを想像してお答え下さい。
当てはまる点数（０・１・２・３）を〇で囲み、合計して下さい。睡眠時無呼吸症候群（ＳＡＳ）の可能性を診断することができます。

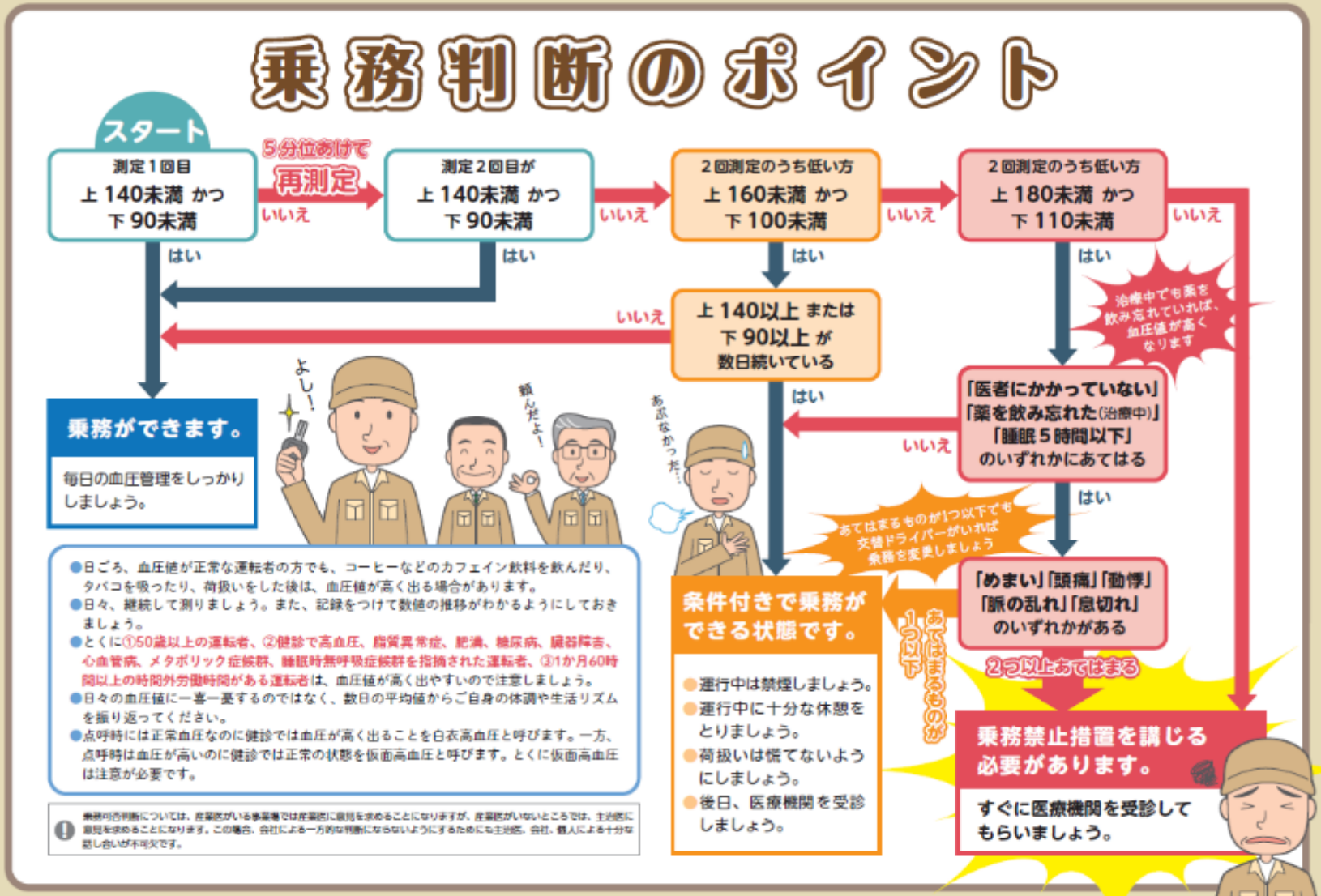
□合計１１点以上は、睡眠時無呼吸症候群の可能性が高いです。
　医療機関を受診し、上気道の状態をチェックしたり睡眠検査を受ける等、適切な治療を受けることをお勧めします。

□合計１０点以下は、睡眠時無呼吸症候群の可能性は低いですが、睡眠時のいびきや無呼吸を指摘される方は、医療機関の受診をお勧めします。

	どんなときに眠くなりますか？	眠ってしまうことはない	時に眠ってしまう	しばしば眠ってしまう	ほとんど眠ってしまう
1	座って何かを読んでいるとき（新聞、雑誌、本、書類）	0	1	2	3
2	座ってテレビを見ているとき	0	1	2	3
3	会議、映画館、劇場などで静かに座っているとき	0	1	2	3
4	他の人の運転する車に1時間以上続けて乗っているとき	0	1	2	3
5	午後に横になって、休憩をとっているとき	0	1	2	3
6	座って人と話をしているとき	0	1	2	3
7	昼食後（飲酒なし）、静かに座っているとき	0	1	2	3
8	座って手紙や書類を書いているとき	0	1	2	3
		合計			点

©株式会社安全会議

数値で判断ポイントを明確に：血圧・体温など



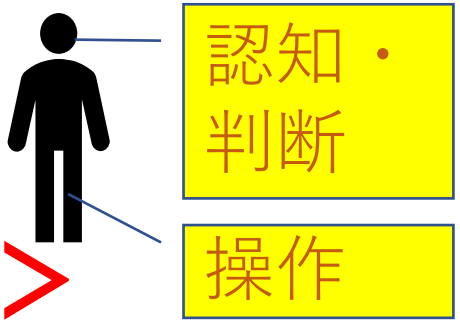
参照：全日本トラック協会HP

安全運転は、認知・判断 ＞ 操作

■「安全運転」は・・・

①認知　（見る）　※視力低下（動体、深、夜間等）
視野狭窄・欠損等の確認

②判断　（安全と分かる）
＜危険と分かる＞
＜危険かもしれないと分かる＞



③操作　（動く）
＜止まる＞
（止まれる準備・・・ブレーキ踏みかえなど）を、実行する

聴く体制づくり：点呼・日頃の会話

- **顔色、声色、しぐさ、身体の動きを見る**
  向き合って、顔を見て、今日の状態を見て、
  話を聴く

- **言い出せないことも考えて、具体的な質問をする**
  昨日から今日の調子、頭・胸・お腹の調子、
  手足の痛みやしびれ、困りごとや悩み　など

- **言いやすい人に話してもらう**
  管理者、配車担当、班長、事務職員、社長

©株式会社安全会議

そもそも、なぜ「聴く力」が必要なのか

ドライバーの多くは、

- 言えない、言わない
- 迷惑をかけられない
- がんばり屋さん
- 出来ないと思われたくない

「実は調子が悪いんです」
「代わりの人がいないと思って」

話しやすい雰囲気をつくるように
日頃から会話しよう

じゃんけんをしましょう

後だしジャンケンは
勝てる！
安全も健康も指導,支援も
後だしジャンケンで！

- わたしと「じゃんけん」をしましょう
- 次は、「必ず、勝って」ください
- 次は、「必ず、負けて」ください

一呼吸おいて確認すれば、間違いにくくなる

「じゃんけんは、勝つもの」という「思い込み」

「大丈夫」という「思い込み」を捨てて、
エラーは起きるから、防止・改善行動をとる

個別に的確な安全運転指導を

誰が主役でしょうか？　管理者、それとも 運転者

安全な「運転行動」を実行するのは、誰？

〇運転者の個別のデータが得られるもの

- 健康診断結果
- 運転適性診断結果
- 運転記録データ
- ドラレコ映像

など、このような客観データを活用して、

本人が弱点に気づき、補う行動を見つけられると効果的

ヒューマンエラーは誰にでもおきる

人間は誰でも間違える

＜どんなに優秀な人でもエラーをしたり、失敗をしたりする＞

どんなに性能の良い機械でも、
どんなに整備された環境でも
操作して、作業するのは
「人間」

＜人間はエラーを起こす資質を誰でも持っている＞

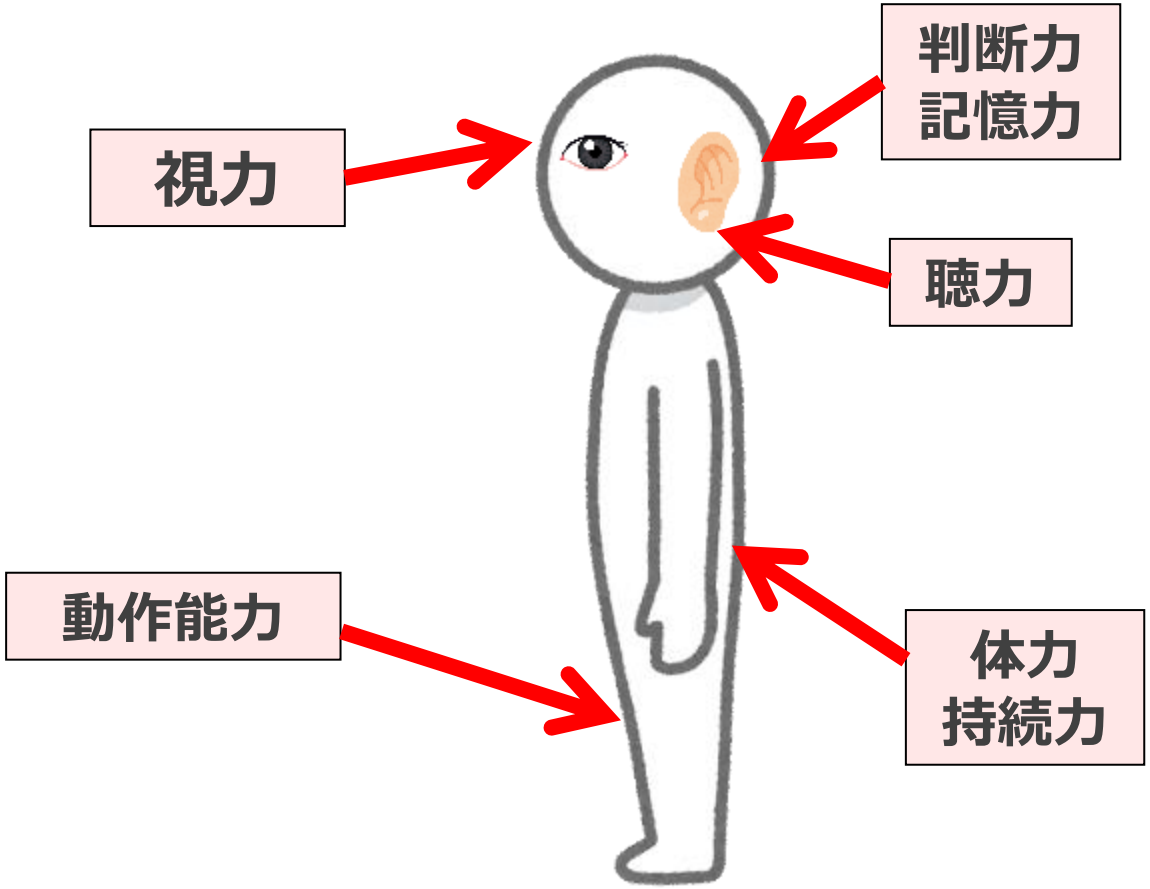
自分のことを知ってエラーとつきあおう

©株式会社安全会議

ミスやエラーはなぜ起こる？人間の能力の限界

「力」がつくものには必ず限界がある

無理をしないよう、情報を教えておく



©株式会社安全会議

教える ＝ 伝える コツ：「教える」＝ 指導と支援

・教わる側　・・・「知らない、分からない」から、聞くポイントも分からない
※「訊くこと、質問すること」を前もって伝えておく

→ 伝える側　・・・ポイントを絞り、重要なところのみを伝える
（教える側）　※できれば１つずつ教える
（ひとは同時に複数のことをできない）

・標準化　→マニュアル化（教える側の誰もが、同じ回答・同じ指導）

・「事業所内」での標準化（統一）をおこなう
→それを「自己流」ではなく、過不足なく、伝える
→教わる側の理解度を確認しつつ、教える、伝える

教えたつもり
分かったつもり
を防ぐために
復唱してもらう
やってみてもらう

管理職のコミュニケーション：指導と支援
「なぜ、やらないんだろうか？」

●指導のポイント

「知らない、理解していない」ことを指導する

①指導する前に一呼吸おく

②指導が必要な具体的な行動に焦点をあてる

③性格の非難や人格の否定はＮＧ

④指導が部下にどう伝わったか確認する

「分かった？」より、「出来る？」と問う

●支援のポイント

「知っている、解っているが、出来ない」ことを支援する

①時間と場所に配慮して、支援する・相談にのる

②相手の気持ちを理解しようと、話を聴くことから始める

©株式会社安全会議

指導で「安全行動」を促す

- 「目的・目標」を、**個別に明確に**する

  ⇒　「安全運転している」とは、
  　　どんな状態なのか

  ⇒　例）焦らず、平常心で、
  　　余裕をもって安全運転している

- 「目的・目標」を、**具体的な行動**にする

  ⇒　例）睡眠を６時間以上とり、
  　　注意力を高くして周囲の確認をする

  例）「遅れそうだ」と思ったら、
  　　安全な場所に止めて配車担当に連絡
  　　し、お客様へ連絡してもらう
  　　（焦る場面を作らない）

©株式会社安全会議

自分の「安全運転」は、どんな運転？

「安全運転」の具体的な「行動」を
３個　書き出してみましょう

①

②

③

※書き出すときのヒント

「○○をする」　○　　「△△をしない」　×

隣のひととシェアしてみましょう

©株式会社安全会議

支援して「できない」ことと向き合う
→「できる」行動の糸口を見つけるコミュニケーション

○ 名前で呼ぶ

⇒ その人にとって一番心地よい響きは
「あなた」でも「すみません」でもなく、名前（苗字）で声掛け

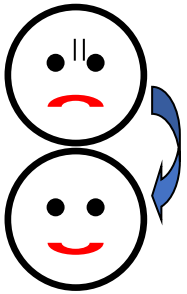
○ 聞き手にまわる

⇒ 相手の話したいことに興味を寄せて聴く

○ 伝えるときは意味と具体性

⇒ 「行動できる」ように具体的に話し、それをすると、相手にとって
どのように良いのか意味を伝える

⇒ アイ・メッセージ「私は、こう思いますが、どうですか」を使う



○ 穏やかな表情

⇒ 眉間のしわを伸ばし、口角を上げ、不機嫌ではないことを示す
ほうれんそう（報告・連絡・相談）が出やすい居方

日頃から、意思疎通をはかり、良い人間関係で対話しよう

©株式会社安全会議

職場での対人関係スキル：傾聴 (聞く、聴く、訊く)

・『聴き方』が、相手の話を促す（黙って聴く）

・通常の音や会話は 何気なく「聞こえて」きたり、
ただ自分の興味(自分のため)から「訊い」たりする

・相手のための時間に「向き合う」ときは「聴く」と 効果的

・否定しない　NG→アドバイス、意見、自分の考えを話す
OK→オウム返し、あいづち、うなづき

『聴き方』※耳と目を使って、心を向けて、聴きます
※味わって聴きつつ、話の内容を頭の中に描きます

©株式会社安全会議

そもそも「管理」とは

- ものごとが円滑に運ぶよう、事務を処理し、設備などを保存維持していくこと → 管理職・管理者の領域
  → イメージは「大家さん」

- 監視、監督・放置、放任　≠　保守、見守り
  指導要領　→　後悔しないよう手を尽くす
  →　一番、生産性を発揮する「現場」の方々が
  「気持ちよく、自ら『安全』で居られる」ための保守管理
  →　「禁止・だろう」管理から「かもしれない」管理へ

３つの「安」

安定

安心

安全

©株式会社安全会議

まとめ：伝わる風土づくりを考える

- 健康起因事故の防止は、
  本人の健康づくりを会社が支援することが大切

- 「安全運転・事故防止」実行するのは ドライバー
  だからこそ「健康維持・疾病予防」情報を伝え、
  教えておこう

- 業務上の「コミュニケーション」ポイントは
  点呼時や日頃の対話での「聴く力」と「観察力」
  根気よく聴く力が、ドライバーも会社も守る

©株式会社安全会議