

インシデントの公表

令和6年5月31日（金）、弊社北営業所の桜森町バスセンターにて、バス車内にお客様を置き去りにする事案が発生いたしました。この件につきまして、神戸運輸監理部に以下の通り報告したことを公表いたします。当該車両にて閉じ込めに遭われたお客様ならびに、みなと観光バスをご利用の全てのお客様に対し、お詫び申し上げるとともに、再発防止に向けて全社一丸となって取り組むことをお約束いたします。

報告書

入庫日時／場所

- ・令和6年5月31日（金）午後11時56分頃、桜森町バスセンターへ入庫。降車確認後、指定場所へ移動格納。

経過・状況

- ・令和6年6月1日（土）午前4時過ぎ：乗客から警察へ車内に閉じ込められているとの一報。警察から警備会社に連絡。
- ・午前4時30分頃：警備会社から就寝中の運行管理者①に連絡。
- ・午前4時56分：運行管理者①から当日朝番出勤の運行管理者②にその旨連絡。
- ・午前5時30分：運行管理者②が桜森町バスセンターに到着。バス車内でお客様を発見。
- ・午前5時50分前後：お客様が起きてこられたので、運行管理者②が謝罪をし、「お怪我はございませんか」とおききしたところ。「大丈夫です」と平身低頭で謝りながら、自らの足で降りた。
- ・午前5時50分頃：運行管理者②は出庫前点呼の為、乗務員に点呼などの業務をする。
- ・午前5時53分頃：確認するとお客様は帰られた後であった。
- ・お名前・連絡先・ご住所等お聞きするのを失念してしまった。

原因

当該乗務員が最後部付近で寝ておられた1名の方を見つけた際、その方の降車に意識が集中してしまい、一旦運転席に戻った後、最後にもう一度最後部座席の確認をしなかった事が最大の原因です。

再発防止策

- ① 出勤点呼後に、常時確認の徹底を伝える。
- ② 確認作業徹底のためのポスターを掲示。
- ③ 乗務員は車内最後方確認完了後、事務所へ無線を入れる。
- ④ 入庫時、乗務員の確認作業後、運行管理者が再度の確認を行う。

以上