



# バス乗務員安全服務規程

竜王交通株式会社

# バス乗務員安全服務規律

## 第1章 総則

### 第1条 (目的)

この規程は、旅客自動車運送事業運輸規則第41条の規程に基づくとともに当社の事業用自動車の運転者に対し、事業用自動車の運行の安全及び旅客に利便を確保するため遵守すべき事項を定め、別に定める就業規則とともに服務上の規律を確立し、安全・確実かつ迅速に運輸を遂行することを目的とする。

### 第2条 (一般準則)

運転者は、輸送の安全及び旅客の利便を確保するために誠実に職務を遂行しなければならない。

- 2 運転者は、旅客又は公衆に対して公平かつ懇切な取扱いをしなければならない。

### 第3条 (関係法規等の遵守)

運転者は、道路交通法その他関係法令等に基づき遵守すべき事項及び交通ルール等の習熟に努めプロドライバーであることを自覚して道路交通の円滑性を阻害しない模範的及び交通事故を起こさないよう安全運転に努めなければならない。

- 2 運転者は、道路運送法及び同車両法並びに関係法令等に基づき遵守すべき事項及び事業ルール等の習熟に努め事業の公共性並びに社会的影響を常に認識して業務の適正な運営及び旅客に利便の確保並びに輸送の安全及び車両の保全に努めなければならない。
- 3 運転者は、特に定めのない事項については運行管理者に指示を受けるとともに運行管理者の業務上に指示命令を遵守しなければならない。

### 第4条 (言葉づかい・身なり)

運転者は、言葉づかい及び動作を常に丁寧にして旅客及び公衆の信頼感と安心感を高めなければならない。

- 2 運転者は、就業中は必ず所定の制服を着用し、かつ整髪及びひげ剃り等を適切に行って身なりを常に清潔に整え旅客及び公衆に不快感を与えないようにして会社の品位を保持しなければならない。

### 第5条 (車両の保全)

運転者は、車両の内外の美観と清潔の保持に努め整備手入れを入念に行うとともに車両の取り扱いに注意を払って車両保全に努めなければならない。

## 第2章 運行安全の確保

### 第1節 点検点呼

### 第6条 (日常点検)

運転者は、運転開始前に道路運送法車両法第47条の2第1項及び第2項の規程による日常点検を行い、その結果を点呼時に運行管理者に報告しなければならない。また、運転者は、日常点検によって安全運行上の支障箇所を発見した場合は、運行管理者の指示に従い、その車両は整備を完了した後でなければ運行してはならない。

## 第 7 条 (必要備品・表示等)

運転者は日常点検を行う際に次に掲げるものについて備付け及び表示並びに掲示を確認しなければならない。また、運転者は、それについて不備又は不具合を発見したときは、運行管理者に報告して指示を受けなければならない。

- (1) 自動車登録番号標及び封印、自動車検査証及び検査標章、自動車損害賠償責任保険証明書
- (2) 地図（運輸局長に指定する規格）、応急修理用器具及び部品、非常信号用具、故障時の停止表示器
- (3) 時計
- (4) 社内表示及び掲示事項（社名及び自動車登録番号、運転者氏名（乗務員証掲出置））
- (5) 特に指示したもの（ステッカー）等

## 第 8 条 (乗務開始前の点呼)

運転者は、乗務しようとするときは運行管理者が行う点呼を受け、日常点検に実施結果を報告するとともに疾病・疲労・飲酒その他の理由により安全な運転をすることができないおそれがあるときはその旨を申し出なければならない。

- 2 運転者は、乗務しようとするときは運行管理者の点呼時の指示の他掲示箇所により指示事項を確認しなければならない。
- 3 点呼の際は必ず点呼場所備え付けのアルコールチェッカー（宿泊地においては携行品の簡易アルコールチェッカー）を使用し酒気帯びでないことを明らかにすること。

## 第 9 条 (乗務携帯品)

運転者は、乗務しようとするときは次に掲げるものを携帯又は携行しなければならない。

- (1) 自動車運転免許証
- (2) 自動車の鍵、運転日報・指示書・ステッカー・日常点検表一式、ETCカード、準備金（必要な場合、領収書）、簡易アルコールチェッカー、デジタコ用チップ
- (3) その他、特に指示したもの

## 第 10 条 (乗務終了後の点呼)

運転者は、乗務を終了したときは運行管理者が行う点呼を受け当該自動車・道路及び運行状況について報告しなければならない。なお乗務を交替する時は、交替する運転者にもそのことについて通告すること。

- 2 乗務終了後（宿泊を伴う場合には、宿泊地到着後）、アルコールチェッカーを用い酒気帯びがないことを明らかにすること。

## 第 11 条 (乗務交替時の点検)

乗務を交替する運転者は、前条の通告を受けるとともに当該自動車の制動装置・走行装置その他の重要な部分の機能について点検を行い支障のないことを確認しなければ運行してはならない。

# 第 2 節 運行の安全確保

## 第 12 条 (運転中の車両不良)

運転者は、走行中に制動装置・かじ取り装置等、自動車の重大な故障を発見し又は重大な事故が発生するおそれがあると認めるときは、直ちに運行を中止し、その旨を運行管理者に報告すること。

### 第13条 (乗務中の体調不良)

運転者は、乗務中に発病し又は疲労、眠気等により安全な運転をすることができないおそれがあるときは、速やかに乗務を停止し、その旨を運行管理者に申し出ること。

### 第14条 (運行の安全確保)

運転者は、関係法令の規程を遵守して運行の安全の確保に努め、次に掲げる事項については特に遵守しなければならない。

- (1) 県公安委員会が、区域・区間・場所・時間等を定めて指定する制限速度を励行すること。
- (2) 事故を防止するためやむを得ない場合以外に絶対に急停車しないこと。
- (3) 坂路において自動車から離れるとき及び安全な運行に支障がある箇所を通過するときは、旅客を降車させること。
- (4) 踏切を通過しようとするときは、停止線の直前で停止し又は信号機の表示する信号によって安全を確認して進行しなければならない。なお、踏切を通過するときは変速装置を操作しないこと。
- (5) 道路の巾員・カーブ・傾斜・路肩及び路面に注意し、無理な運行をしないこと。なお、雨天等の場合に軌道上又はスリップのおそれのある路上を運行するときは、必ず徐行すること。
- (6) 禁止場所及び無理な場所又は無理な場合には、転回（U字型）及び追越しをしないこと。なお、交差点・横断歩道・軌道電車停留所（警戒ライン、安全地帯）を通過するときは、必ず徐行すること。
- (7) 運輸規則第52条各号（ただし書きの場合を除く）に掲げる危険物を車内に持ち込まないこと。
- (8) 酒気を帯びて乗務しないこと。
- (9) 運転中に煙草を吸わないこと。
- (10) 運転中に携帯電話を使用しないこと。
- (11) 運転操作に円滑を欠くおそれがある服装（履物を含む）をしないこと。
- (12) 運転中は座席ベルトを着用すること。又、座席ベルトを着用しなければならない。座席の旅客に着用させること。
- (13) 勤務終了後及び休日等の生活行動において、次の乗務の安全運行に支障を及ぼすことがないように過ごすこと。

## 第3節 事故時等の応急措置

### 第15条 (事故に関する処置)

運転者は、事業用自動車の運行中に天災その他の事故が発生した場合、速やかに運行管理者に報告しその指示に従うとともに次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。この場合において旅客の生命を保護するための処置は、他の処置に先んじてしなければならない。

- (1) 旅客又は歩行者等に死傷者があるときは、速やかに応急手当その他の必要な措置を講じ保護すること。
- (2) 遺留品を保管すること。
- (3) 警察署又は警察官に通報すること。
- (4) 事故現場の保存に努めること。
- (5) 目撃者等がある場合、その住所及び氏名を記録し、拳証の必要がある場合の証人に依頼して置くこと。

### 第16条 (運行を中断したときの処置)

運転者は、車両の故障若しくは事故又はその他やむを得ない事由によって運行を中断しなければならないときは、旅客の理解を得て他の車両にませ替えて運送を継続するなど旅客の保護について適当な措置を講じなければならない。

第17条 (踏切内で運行不能となったときの処置)

運転者は、自動車の故障等により踏切内で運行不能となったときは、速やかに旅客を誘導して退避させるとともに非常信号用具の使用及び車両の移動等、列車に対し適切な防護措置をとらなければならない。

## 第4節 とびらの開閉と警音器の使用

第18条 (とびらの開閉)

運転者は、とびらの開け閉めは自らが操作し、乗降時の旅客に状況及び周囲の道路並びに交通の状況に注意して適切に操作しなければならない。

第19条 (警音器の使用)

運転者は、警音器(クラクション)を鳴らさなければならない場合を除き鳴らさぬこととし、やむを得ず使用する場合も単一声にとどめ騒音防止を心掛けねばならない。

## 第3章 旅客利便の確保

### 第1節 接客サービス

第20条 (接客接遇の基本)

運転者は、旅客及び公衆に対して公平かつ懇切な取扱いをし、旅客を常に会社の大切なお客様と心得て、必ず「お客様」と敬称をもって呼ぶものとし、服装等によって対応を差別し、又は疎かにしてはならない。また、バリアフリー対応の接客接遇を習得しなければならない。

第21条 (地理等の習熟)

運転者は、確実かつ迅速に運輸を遂行するために営業区域内の地名及び町名並びに地番配置・主要道路の名称及び区間並びに位置・主要な店舗並びに建物の名称及び位置等を習得するとともに、運送頻度の高い区間に交通状況及び最短経路並びに迂回経路の習熟に努めなければならない。また、旅客等に好印象と満足感を与えるため著名な施設及び名所旧跡等に精通するよう勤めなければならない。

第22条 (旅客への言葉づかい・動作)

運転者は、旅客及び公衆に対して言葉づかい及び動作を常に丁寧にし、言葉づかいは感じよく明瞭かつ簡潔にするよう心掛け、特に返事は「ハイ」と明るく速やかに行うよう努めなければならない。また、親しみと礼儀を込めてにこやかに対応し、キビキビと動作するよう努めなければならない。

第23条 (乗務中の服装・身なり)

運転者は、就業中は所定の服装を着用し整髪及びひげ剃り等の身なりを整えると共に、乗務時のシャツ及び肌着類についても清潔の保持に努め、ネクタイ及びズボン等のプレスを行うよう心掛け、指の爪先にも心配りして身なりを整え、旅客に不快感を与えないよう努めなければならない。

#### 第24条 (客席の清潔保持)

運転者は、常に車両の美観と清潔の保持に努め、旅客が降車して次に旅客を乗車させる合間に客席の座席シート及び足元の状態を点検して旅客に不快感を与えないよう努めなければならない。

#### 第25条 (乗降時の車両の運転)

運転者は、お客様の乗降に際しての車両の運転は静かに発進させ又は静かに停車させ、急激な加速又は急激な制動を行わないこと。

- 2 お客様の乗降し際しての車両の停車は、お客様に便利で安全かつ交通規制に該当しない位置(指定のある場合はその箇所。)で行うこと。また、とびらの開閉を安全に配慮して適切に操作すること。

#### 第26条 (旅客乗車中の遵守事項)

運転者は、運転中の煙草の喫煙及び携帯電話の使用を禁じているが、運転中でなくとも旅客の乗車している車内では煙草の喫煙及び携帯電話の使用をしないこと。なお、煙草の喫煙は車内では行わないこと。

## 第2節 車内遺留品の措置

#### 第27条 (車内遺留品の未然防止)

運転者は、旅客の車内遺留品の発生を未然に防止し、万一の場合に早期に発見するため、旅客が降車する都度、次に掲げる事項について励行しなければならない。

- (1) 旅客の降車時に、乗車ご利用のお礼の言葉に必ず続けて「お忘れ物はありませんか?」と告げて、旅客に忘れ物がないよう注意を喚起すること。
- (2) 旅客が降車した後、必ず客席(シート並びに床面)や網棚、網ポケットを確認するとともにトランクにお預かり品が残っていないかよく確かめること。

#### 第28条 (遺留品の処理)

運転者は、車内等に遺留品を発見した場合は、速やかに当社係員に通報するとともに遺失主に返還することが可能な場合は返還に努め、遺失主に返還することが困難な場合及び遺失主が不明の場合は大切に遺留品を保管し、帰社時に当社係員に事情等を説明して引き継ぐこと。

- 2 遺留品が多額の現金、有価証券等であり、直ちに最寄りの警察署に届出た場合は、必ずこれを当社係員に速報しておくこと。

## 第4章 運送業務の遂行

### 第1節 業務遂行の基本

#### 第29条 (業務の基本的事項)

運転者は、当社が許可を受けている事業に違反する一個の契約によらない旅客(乗合旅客。)を運送してはならない。

- 2 運転者は、当社が許可を受けていない運賃及び料金による運送をしてはならない。
- 3 運転者は、発地及び着地のいずれもが当社の営業区域外のなる運送をしてはならない。
- 4 運転者は、客待ち等を問わず違法となる駐停車をしてはならない。
- 5 運転者は、規制されている最高速度に違反する速度で運行してはならない。

### 第30条 (乗務員)

運転者、車掌その他の乗務員は、事業用自動車の運行を中断し、又は旅客が死傷したときは、当該旅客自動車運送事業者とともに、運輸規則第18条第1項若しくは第2項又は第19条の各号に掲げる事項を実施しなければならない。この場合において、旅客の生命を保護するための処置は、他の処置に先んじてしなければならない。

- 2 前項の乗務員は、次に掲げる行為をしてはならない。
  - (1) 運輸規則第52条各号に掲げる物品（同条ただし書の規定によるものを除く。）を旅客の現在する事業用自動車内に持ち込むこと。
  - (2) 酒気を帯びて乗務すること。
  - (3) 旅客の現在する事業用自動車内で喫煙すること。
- 3 事業用自動車（乗車定員11人以上のものに限る）の乗務員は、前項各号に掲げるものの他、次に掲げる行為をしてはならない。
  - (1) 運行時刻前に発車すること。
  - (2) 旅客に現在する自動車の走行中職務を遂行するために必要な事項以外の事項について話をすること。
- 4 前項の乗務員は、旅客が事業用自動車内において法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為をするときは、これを制止し、又は必要な事項を旅客に指示する等の措置を講ずることにより、運送の安全を確保し、及び事業用自動車内の秩序を維持するよう努めなければならない。

### 第31条 (乗務員の遵守事項)

旅客自動車運送事業者の事業用自動車の運転者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 運輸規則第24条第1項第1号の点検をし、又はその確認をすること。
  - (2) 乗務しようとするとき及び乗務を終了したときは、運輸規則第24条の規定により当該旅客自動車運送事業者が行う点呼を受け、同条に規定する報告をすること。
  - (3) 酒気を帯びた状態にあるときは、その旨を当該旅客自動車運送事業者に申し出ること。
  - (4) 疾病、疲労その他の理由により安全な運転をすることができないおそれがあるときは、その旨を当該旅客自動車運送事業者に申し出ること。
  - (5) 旅客の現在する事業用自動車の運行中当該自動車の重大な故障を発見し、又は重大な事故が発生するおそれがあると認めるときは、直ちに、運行を中止すること。
  - (6) 坂路において事業用自動車から離れるとき及び安全な運行に支障がある箇所を通過するときは、旅客を降車させること。
  - (7) 踏切を通過するときは、変速装置を操作しないこと。
  - (8) 事業用自動車の故障等により踏切内で運行不能となったときは、速やかに旅客を誘導して退避させるとともに、列車に対し適切な防護措置をとること。
  - (9) 乗務を終了したときは、交替する運転者に対し、乗務中の当該の自動車、道路及び運行状況について通告すること、この場合において、乗務する運転者は、当該自動車の制動装置、走行装置その他の重要な部分の機能について点検をすること。
  - (10) 運輸規則第25条第1項、第2項又は第3項の記録（同条第4項の規定により、同条第1項、第2項又は第3項の規程により記録すべき事項を運行記録計による記録に付記する場合は、その付記による記録）を行うこと。
  - (11) 運転操作に円滑を欠くおそれがある服装をしないこと。
- 2 事業用自動車（乗車定員11人以上のものに限る）の運転者は、前項各号に掲げるものの他、次に掲げる事項を遵守しなければならない。ただし、運輸規則第15条の規定により車掌が乗務しない事業用自動車のあつては、第2号に掲げる事項を遵守すればよい。
    - (1) 発車は、車掌の合図によって行うこと。

- (2) 発車の直前に安全の確認ができた場合を除き警音器を吹鳴すること。
- (3) 警報装置の設備がない踏切又は踏切警手が配置されていない踏切を通過しようとするときは、車掌の誘導を受けること。
- (4) 自動車を後退させようとするときは、車掌の誘導を受けること。
- 3 運輸規則第 15 条の規定により車掌が乗務しない事業用自動車の運転者は、乗降口のとびらを閉じた後でなければ発車してはならない
- 4 次条第5号の規定は、運輸規則第15条の規定により車掌が乗務しない事業用自動車の運転者に準用する。
- 5 路線定期運行を行う一般乗合旅客自動車運送事業者の運転者は、乗務中、運輸規定第 27 条第 2 項の運行表を携行しなければならない。
- 6 一般乗用旅客自動車運送事業者の事業用自動車の運転者は、食事若しくは休憩のため運送の引受けをすることができない場合又は乗務の終了等のため車庫若しくは営業所に回送しようとする場合には、回送板を掲出しなければならない。
- 7 一般乗用旅客自動車運送事業者の事業用自動車の運転者は、前項の場合以外の場合には、回送板を掲出してはならない。
- 8 運輸規則第22条第1項、一般乗用旅客自動車運送事業者の事業用自動車の運転者であつて、指定地域内にある営業所に属する者は、同項の乗務距離の最高限度を超えて乗務してはならない
- 9 一般貸切旅客自動車運送事業者の運転者は、乗務中、運輸規則第28条の2の運行指示書を携行しなければならない。

### 第 3 2 条 (車掌の遵守事項)

事業用自動車(乗車定員11人以上のものに限る)の車掌は、乗務中次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 警報装置の設備がない踏切又は踏切警手が配置されていない踏切を通過しようとするときは、踏切前で降車し、運行の安全を確認して運転者を誘導すること。
- (2) 事業用自動車の故障等により踏切内で運行不能となったときは、速やかに、旅客を誘導して退避させるとともに、列車に対し適切な防護措置をとること。
- (3) 事業用自動車を後退させようとするときは、降車し路肩又は障害物との間隔及び路面その他の道路の状況を運転者に通告するとともに誘導すること。
- (4) 発車の合図は、旅客の安全及び事業用自動車の左側に、その運行に支障がないことを確認し、かつ乗降口の扉を閉じた後に行うこと。
- (5) 乗降口の扉は、停車前に旅客の乗降のために開かないこと。
- (6) 車掌の乗務の実施に円滑を欠くおそれがある服装をしないこと。

## 第 2 節 運転日報及び収入金納金

### 第 3 3 条 (乗務記録)

事業用自動車の運転者が乗務したときは、次に掲げる事項を運転者毎に記録しなければならない。

- (1) 運転者名
- (2) 乗務した事業用自動車の自動車登録番号等該当自動車を識別できる記号、番号その他の表示
- (3) 乗務の開始及び終了の地点及び日時並びに主な経過地点及び乗務して距離
- (4) 運転を交替した場合は、その地点及び日時
- (5) 休憩又は仮眠をした場合は、その地点及び日時
- (6) 運輸規則第21条第3項の睡眠に必要な施設で睡眠をした場合は、当該施設の名称及び位置
- (7) 道路交通法(昭和35年法律第105号)第67条第2項に規定する交通事故若しくは自



動車事故報告規則（昭和26年運輸省令第104号）第2条に規定する事故（第26条の2及び第37条第1項において「事故」という。）又は著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合にあっては、その概要及び原因

(8) 乗務した事業用自動車（乗車定員11人以上のものに限る。）に車掌が乗務した場合は、その車掌名

(9) 前号の場合において、車掌がその業務を交替した場合は、交替した車掌毎にその地点及び日時

2 事業用自動車の運転者が乗務したときは、前項各号に掲げる事項の他、旅客が乗車した区間を運転者毎に記録しなければならない。

3 事業用自動車の運転者が乗務したときは、第1項第1号から第7号までに掲げる事項の他、旅客が乗車した区間並びに乗務した事業用自動車の走行距離計に表示されている乗務の開始時及び終了時における走行距離の積算キロ数を運転者毎に記録しなければならない。

#### 第34条（乗務終了後の運転日報）

事業用自動車の運転者が乗務した場合（路線定期運行又は路線不定期運行を行う一般乗合旅客自動車運送事業の事業用自動車にあっては起点から終点までの距離が100キロメートルを超える運行系統を運行する場合、区域運行を行う一般乗合旅客自動車運送事業の事業用自動車にあってはその運行の態様等を考慮して地方運輸局長が認める場合に限る。）は、当該自動車の瞬間速度、運行距離及び運行時間を運行記録計により記録しなければならない。

### 第3節 防犯対策

#### 第35条（自動車の盗難防止）

運転者は、車両から離れるときは必ずエンジンを止めてキーを抜き、確実に窓を閉めドアをロックしてキーを携帯しなければならない。

### 第4節 車両管理等

#### 第36条（車両の清掃）

運転者は、乗務を終了したときは車両の内外の美観と清潔を保持するように清掃して退社しなければならない。

#### 第37条（自動車の鍵、備品等の返還）

運転者は、乗務を終了したときは乗務中に携行した自動車の鍵及び備品などを返還して退社しなければならない。

#### 第38条（備品の保管等）

運転者は、第7条に掲げた自動車に備えた備品・機器及び表示等の保管又は保全について最善を尽くさなければならない。

附 則 この規則は平成29年3月22日から施行する。