

# 運 行 管 理 規 程

株式会社アイビーエス

## 第 1 章 総 則

(目 的)

第1条 この規定は自動車運送事業等運輸規則第48条の2の定めに基づき事業の健全な発展を期し、事業用自動車の運行の安全を確保するため必要な運行管理者の職務並びに権限、及び業務の処理基準について定める。

(名 称)

第2条 この規定を株式会社アイビーエス運行管理規程という。

(統括運行管理者、運行管理者及び補助者)

第3条 統括運行管理者、運行管理者及び補助者は、道路運送法第23条及び運輸規則第47条の2の規定に基づき、次の基準により選任する。

- (ア) 運行管理者の選任は運輸規則第48条の5に定められた運行管理資格者証を有する者の中から、事業者又は安全統括管理者が任命するものとする。解任の場合も同じ。
- (イ) 複数の運行管理者を選任した場合は、その中から1名を統括運行管理者として選任する。
- (ウ) 統括運行管理者の選任は、運行管理者の中から役職及び職責を考慮し事業者が任命する、解任の場合も同じ。
- (エ) 補助者の選任にあたっては運行管理者の推薦により事業者又は安全統括管理者が必要数を任命するものとする。
- (オ) 運行管理者の選任は、運輸規則第47条の2に規定される数を選任する。

(運行管理者等の選任届等)

第4条 本規定第3条の基準に基づき、運行管理者及び補助者を選任したときは、15日以内に運輸支局長に届出るものとする。これを変更したときもまた同じとする。

(運行管理の組織)

第5条 運行状況の把握のため、運行管理業務の職制は次の通りとする。

- (ア) 安全統括管理者は運行管理者全員及び運行管理者の業務を統括する。
- (イ) 統括運行管理者は運行管理者及び補助者を統括する。
- (ウ) 運行管理者は事業者又は安全統括管理者の指示により、運行管理業務全般を処理する。
- (エ) 補助者は別に定める他、運行管理者の指示により運行管理者の行う業務を代行又は担当する。

(一般準則)

第6条 運行管理者及び補助者は法令の規定、就業規則、並びに本規定に基づき、何よりも優先して運行の安全確保に努めるとともに、乗務員に対し接客態度の向上、労働モラルの昂揚、運行の効率化について十分に指導監督を行い、良質な輸送力の供給維持と事業の健全な発展に寄与するように努めなければならない。

## 第 2 章 運管理者の職務権限等

(運行管理者及び補助者の勤務時間)

第7条 運行管理者又は補助者の勤務時間は、就業規則によるほか、次の通りとし、営業車の運行中は、必ず運行管理者又は補助者が営業所にいなければならない。

- (ア) 運行管理者の勤務時間は原則として営業時間内とする。

(イ) 補助者は、運行管理者の勤務時間と原則として同一とする。

(運行管理者と補助者の関係)

第8条 運行管理者は職場を離れる場合又は補助者に代行させる場合は補助者に業務の引継ぎを行うとともに、補助者に対し代行させる範囲とその執行方法を明確に指示し、かつ常に所在を明らかにしておかなければならない。

(ア) 運行管理者は補助者の行った運行管理業務についてもその責任をもたなければならない。

(イ) 運行管理者は補助者に対し、指導及び監督をしなければならない。

(ウ) 補助者は運行管理者を補佐し、代行して行った業務について運行管理者に報告するとともに決済を得なければならない。

(エ) 補助者による点呼は、全点呼数の2/3を超えてはならない。

(職務権限)

第9条 運行管理者には次の権限を与える。

(ア) 旅客自動車運送事業自動車の運転者の要件に関する政令、並びに運輸規則第21条の規定に基づく適格者以外の選任禁止に関する事項。

(イ) 旅客自動車運送事業用自動車の運転者の要件に関する政令の要件を備えない者及び選任運転者以外のものの乗務禁止に関する事項。

(ウ) 酒気を帯びた運転者の乗務禁止に関する事項。

(エ) 疾病、過労、飲酒、麻薬、睡眠不足等、その他の理由により安全運転が出来ないおそれのある運転者の乗務禁止に関する事項。

(オ) アルコール検知器を常時有効に保持する事項。

(カ) 運転者の過労防止、健康管理、労務管理に関する事項。

(キ) 就業規則43条に基づき、時間外労働及び休日労働に関する労使協定の期間内において、協定時間を限度とした時間外労働、及び休日労働の下命に関する事項。

(ク) 乗務員の指導教育、監督に関する事項。

(ケ) 運転者に対し、自動車事故対策機構等が行う適性診断の受診に関する事項。

(コ) 車両担当割り当て、及び乗務割り当番表の作成に関する事項。

(サ) 始業、終業の点呼実施、並びに乗務訓令に関する事項。

(シ) 乗務記録に関する事項。

(ス) 車両、その他整備不良車の運行に関する事項。

(セ) 車内の消毒及び清掃に関する事項。

(ソ) 応急用具、故障時の停止表示機材、及び非常用信号用具、消火器、並びに地図の備付に関する事項。

(タ) 苦情処理及び遺失物に関する事項。

(チ) 乗務員証の点呼時における交付、收受並びに運行中の表示、運行後の保管に関する事項。

(ツ) 乗務員台帳の整備保管に関する事項。

(テ) 運行を中断したときの措置決定に関する事項。

(ト) 交通事故による死傷者の応急措置の決定及び事故処理に関する事項。

(ナ) 自動車事故報告規則に基づく事故報告に関する事項。

(ニ) 事故記録と原因究明及び事故防止対策と事故警報に基づく対策指導並びに事故統計に関する事項。

(ヌ) 異常気象時における応急措置の決定並びにこれに伴う運行指令に関する事項。

(ネ) 避難訓練等における応急措置の決定ならびにこれに伴う運行指令に関する事項。

(ノ) その他下記運行管理関係帳票類の記載と整理に関する事項。

乗務員台帳、出勤簿、点呼記録、始終業点検表、事故記録簿、運行指示書、運送引受書、事故報告書、事故記録簿、事故統計、業務日誌、乗務記録、運行記録計による記録紙、苦情処理簿、遺失物台帳、指導監督の記録、適性診断の実施及び結果の記録、整備記録、健康診断の結果等。

(運行管理者の業務)

第10条 運行管理者及び補助者は第9条の職務権限に基づき、第3章業務の処理基準第12条より第39条に規定する業務を行う。

(運行管理者の研修)

第11条 運行管理者及び補助者は、運輸規則第48条の4の規定により、運輸局長が行う研修等は必ず受講しなければならない。又、その他の運行管理者研修に積極的に参加するとともに、日常点検の職務に必要な次の知識技能の習得に努めなければならない。

- (ア) 道路運送法、自動車運送事業等運輸規則、道路車両法、自動車事故報告規則、自動車損害賠償責任保険、遺失物法、その他業務の遂行に必要な基本法令に関する知識。
- (イ) 就業規則、その他社内規定に関する知識。
- (ウ) 乗務員の適正判定に関する知識。
- (エ) 乗務員の健康管理に関する簡単な知識。
- (オ) 人の扱い方、考え方、人事管理、労務管理の基本に関する知識。
- (カ) 自動車の操縦、運転の技能、知識。
- (キ) 自動車の主要諸元、その他車両の取扱いに関する知識。
- (ク) 交通規制、その他行政通達に関する知識。
- (ケ) 事故の場合の応急救助に関する簡単な知識。
- (コ) 道路構造及び事業区域内の地理に関する知識。
- (サ) 非常用信号用具及び故障時の停止表示機材の取扱いに関する知識。
- (シ) 気象通報に関する知識。
- (ス) 一般社会常識。

### 第3章 業務の処理基準

(乗務員の選任及び乗務)

第12条 運行管理者は、乗務員の選任に関して次の事項に留意しなければならない。

- (ア) 旅客自動車運送事業用自動車の運転者の要件に関する政令の要件を満たしたものであること。
- (イ) 運転者として選任された者以外の者に事業用自動車を運転させてはならない。
- (ウ) 運輸規則第36条第1項に定められた禁止事項に抵触しないものであること、又、同条第2項に規定される要件を満たした者であること。
  - ・ 日々雇い入れられる者
  - ・ 2ヶ月以内の期間を定めて使用されるもの
  - ・ 試みの試用期間中の者（14日を超えて引続き試用されるにいたった者を除く）
  - ・ 14日未満の期間ごとに賃金の支払（仮払い、前貸し、その他の方法による金銭の授受であって実質的に賃金の支払と認められる行為を含む）を受ける者
  - ・ 新たに雇い入れられたものについては別に定める乗務員指導要領により、所定の教育を終了したもので無ければ乗務員に選任してはならない

(乗務員の確保)

第13条 運転者については、公休、有給休暇、病欠、欠勤、その他過労防止等を考慮し原則として常時、事業計画の遂行に必要な運転者を確保する。

(車掌の乗務)

第14条 事業用自動車を運行するにあたり、次の場合には車掌を業務させなければならない。

- (ア) 道路運送車両の保安基準（昭和26年運輸省令第67号）第50条（旅客自動車運送事業用自動車）

及び細目告示第233条(旅客自動車運送事業用自動車)により定められた基準に適合していない事業用自動車で旅客を運送するとき。

(イ) 車掌を乗務させなければ道路及び交通の状況並びに輸送の状態により運転上危険があるときの判断基準(平成14年1月30日付け、国自総第446号 国自旅第161号、国自整第149号、「旅客自動車運送事業運輸規則の解釈及び運用について」)に適合していないとき。

(ウ) 旅客の利便を著しく阻害するおそれがあるとき。

(乗務員の過労防止)

第15条 運行管理者は、常に乗務員の健康状態、勤務状態を把握し、過労にならないため就業規則に定める範囲内において予め一定期間の勤務割を作成し、関係者に周知せしめるほか、運輸規則第21条に定める諸事項について適切な処置を講じて乗務させなければならない。

(ア) やむを得ない事由により時間外労働を行った場合においても、時間外労働に関する協定時間の限度を超えて運行させてはならない。

(イ) 運行安全の確保、交通事故防止の見地から就業中の飲酒等は絶対に行わないよう指導するとともに疾病、疲労、飲酒、異常な感情の高ぶり、睡眠不足その他の理由の場合は直ちに運行を中止する措置をとること。

(ウ) 運行管理者は乗務員の運行中における労働時間並びに休憩時間に関して著しく超過するもの及び不足するものについて適切に指導教育し、所定労働時間に輸送効率の向上と安全の確保を期さなければならない。

(エ) 乗務員の休憩、仮眠、睡眠に必要な施設を整備するとともに、衛生、環境に留意して清潔維持に努めなければならない。

(休憩等施設の管理)

第16条 運行管理者は、乗務員が利用する休憩施設又は睡眠・仮眠施設等を整備し、次により適切に管理、保守しなければならない。

(ア) 乗務員が実際に利用できる場所に設置されていること。

(イ) 寝具等必要な設備が整えられていること。

(ウ) 施設・寝具等が清潔な状態にあること。

(時間外労働及び休日労働)

第17条 運行管理者は、就業規則に基づき、時間外労働に関する労使協定の期間内においては、乗務員に対し必要ある場合は協定時間を限度として当該勤務日の運行時間を延長し得ることを始業点呼時に指示するものとする。乗務員は指示された範囲において業務上の必要に応じて運行延長の可否を判断し、協定時間を限度として運行時間を延長することが出来る。但し、時間外労働は、必要ある場合に行うものとし、運行管理者は過労防止及び安全運行の確保のため運行状況を十分に指導監督し、少なくとも残業を一律にして強制してはならない。

運行管理者は就業規則に基づき、休日労働に関する労使協定の期間内において乗務員に対し、業務上の必要に応じ協定時間を限度として休日労働を命ずる。

(乗務員の服務規律)

第18条 運行管理者は、乗務員の服務について就業規則によるほか別に定める運転者服務規程に基づき、厳格に監督する。

(乗務員の教育指導)

第19条 乗務員の教育指導については、運輸規則に基づき、公共的輸送期間に従事する運転者としての責任と義務の遂行に必要な知識技能の習得、及び資質の向上を主眼とし、運行の安全の確保、接客態度及び労働モラルの向上、運行の効率化等、業務の遂行に必要な事項について指導教育し、その記録を3年間保存すること。又、運輸規則第38条の規定による特別な乗務員には、運行の安全を確保するために遵守すべき事項について特別な指導をおこない、かつ国土交通大臣認定する適正診断

を受けさせなければならない。

- (ア) 年間教育計画の作成。
- (イ) 日常教育。
- (ウ) 必要な都度行う教育。
- (エ) 特別な教育指導及び適性診断の受診。
  - ①事故惹起者に対する教育指導及び適性診断を受診させること。
  - ②新規採用運転者に対する教育指導及び適性診断を受診させること。
  - ③乗務しようとする事業用自動車について必要な乗務の経験を有しない運転者に対する指導。
  - ④高齢運転者に対する教育指導及び適性診断を受診させること。
  - ⑤適性診断の受診結果に基づく通転者人の助言を行うこと。

(車両配置、乗務割当)

第20条 運行管理者は次の基準により常に乗務員の担当車両及び車両の運行状況を把握していなければならない。

- (ア) 車両の配置を決める。
- (イ) 乗務員の配属及び担当車両を定める。
- (ウ) 長距離運転又は夜間の運転において疲労等により安全な運転を継続することができないおそれがあるときは、あらかじめ交替運転者を配置する。実車距離、原則昼間一運行 450 kmまで。実車距離、原則夜間 360 kmまで。
- (エ) 乗務割当表を作成し明示する。
- (オ) 非常務者のその理由を明確にする。
- (カ) 整備管理者と連携をとり車両の整備状況を掌握する。

(選任運転者以外の運転禁止)

第21条 運行管理者は道路運送法第25条の但し書きの場合を除き、旅客自動車運送事業用自動車に運転者の用件に関する政令の要件を備えないもの及び運輸規則第36条に規定に基づき、選任した運転者以外のものに事業用自動車を運転させないこと。

(運行指示書による指示および保存)

第22条 運行管理者は、第17条第1項に該当する乗務を行う運転者に対し、次の号に掲げる事項を記載した運行指示書作成し、運行の安全確保上必要な事項について適切な指示を行い、運転者に携行させなければならない。

- (ア) 運行の開始および終了の地点および日時。
- (イ) 乗務員氏名。
- (ウ) 運行の経路ならびに主な経路地における発車および到着の日時。
- (エ) 運行に際して注意を要する箇所の位置。
- (オ) 乗務員の休憩地点および休憩時間（休憩がある場合に限る）。
- (カ) 乗務員の運転または業務の交代の地点（交代がある場合に限る）。
- (キ) その他運行の安全を確保するために必要な事項。
- (ク) 運転者が携行している運行指示書に変更があった場合は電話等により適切な指示を行い、変更内容を記載させなければならない。

(乗務前点呼)

第23条 運行管理者または補助者は始業点呼を行い、運行の安全を確保するために必要な指示を与えなければならない。始業点呼は個人点呼を原則とし、点呼は次の要領により実施する。

- (ア) 乗務員の出勤を確保すること。
- (イ) 遅くとも出庫の10分前に行うこと。
- (ウ) 当該運転者が所属する営業所の定められた場所で運転者と対面で行うこと。なお、遠隔地で乗務を

開始するため所属する営業所において対面により実施できない場合については、電話等運転者と直接対話できる手段により行うこと。

- (エ) 自動車点検基準及び日常点検実施要領に基づく日常点検に関し整備管理者と連携してその確実な履行を監督し、異常の有無等に付いて点検結果を確認すること。
- (オ) 乗務員の心身状況、健康状態を申告させること。
- (カ) 疾病、過労、飲酒、麻薬、睡眠不足等、その他の理由により安全運転が出来ないおそれがある者を乗務させないこと。
- (キ) 酒気帯びの有無の確認は目視によるものとアルコール検知器（国土交通大臣が告示で定めるもの）を用いること。
- (ク) 酒気を帯びていることが確認できた場合、または健康状態が運転に不適切と認められ、又はその旨本人から申し出があった場合には、他の運転者に替えるなど適切な処置を講じ、その者を乗務させてはならない。
- (ケ) 免許証並びに免許の有効期限切れ及び停止の有無について確認
- (コ) 運行指示書を携行させること。
- (サ) 天候、道路状況、経路および作業内容を考慮し安全運転に必要な指示を行うこと。
- (シ) 安全運行に必要な指示、注意を与えること、又必要に応じ当日の営業区域内の必要な、催し物及び特殊または臨時的な交通規制等について指示するほか、前日の終業報告事項、行政通達事項、事故違反事項等につき具体的な実例を上げて注意をすること。
- (ス) 点呼終了のつど、必要な事項について点呼記録に記入すること。
- (セ) 運行管理者等が交代するときは引継を確実に行うこと。
  - ① 点呼の日時
  - ② 運転者の氏名
  - ③ 運転者の乗務に係る事業用車両の登録番号
  - ④ 点呼の日時
  - ⑤ 点呼の方法
  - ⑥ 酒気帯びの有無
  - ⑦ 運転者の疾病、疲労、睡眠不足等の状況
  - ⑧ 日常点検の状況
  - ⑨ 指示事項
  - ⑩ その他必要な事項

(乗務後点呼)

第24条 運行管理者または補助者は終業点呼を行い、その日の運行状況について確認しなければならない。

終業点呼は、個人別に乗務を終了した乗務員について次の要領により実施し、乗務員から報告を受けなければならない。

- (ア) 帰庫後速やかに行うこと。
- (イ) 当該運転者が所属する営業所の定められた場所で運転者との対面により行うこと。なお遠隔地で乗務が終了したため営業所において対面にて実施できない場合については、電話等運転者と直接対話できる手段により行うこと。
- (ウ) アルコール検知器により酒気帯びの有無を確認すること。
- (エ) 車両の異音、異臭、異熱、制動装置及び操縦装置、灯火類並びに車両整備の異常の有無等について報告させ、整備を要する箇所のある車両については次の始業までに整備管理者に通報して確実に整備すること。
- (オ) 乗務員の健康上の異常の有無についての申告をさせること。
- (カ) 交通事情、道路状況、踏み切りの状態、交通規制等、運行上の支障となる事項その他参考になる事

項について報告を受けること。

- (キ) 苦情、忘れ物、その他の運行中の出来事についての報告を受けること。
- (ク) 道路交通法違反の有無および違反内容について報告させること。
- (ケ) 乗務記録の記載内容について確認を行い、不備な点は訂正させること。
- (コ) 車両の鍵を返納させること。
- (サ) 終業点呼終了のつど、必要な事項について点呼記録に記入すること。
- (シ) 翌日の勤務等について指示を与えること。
- (ス) 管理者は点呼の実施結果の記録を、その記載日から1年間保存しなければならない。

(乗務途中点呼)

第25条 運行管理者または補助者は、第21条1項および第22条1項に規定する点呼（乗務前点呼および乗務後点呼）のいずれも対面で行うことができない乗務を行う運転者に対し、次の各号により乗務途中の点呼を行うものとする。夜間運行（午前2時～午前4時にかかる運行）については、健康状態・道路状況を報告することとする。

- (ア) 乗務途中の定められた場所で電話等運転者と直接対話できる手段により運行を停止して行うこと。
- (イ) 携行しているアルコール検知器により、酒気帯びの有無を確認と報告を求めること。
- (ウ) 車両、道路および運行の状況について報告を求めること。
- (エ) 前項の報告に基づき、安全運行を確保するために必要と認めた事項について注意、指示を与えること。
- (オ) 運行指示書により、これからの運行計画等の再確認（再指示）を行い、内容に変更ある場合には運転車へ確実に伝達を行うこと。
- (カ) 本人から健康状態等の異常の申し出があったときは適切な処置を講じ、状況によりその者を乗務させないこと。

2 点呼の結果について次の事項を具体的に記録するとともに、管理者等が交替するときは引継を確実にすること。

- ① 点呼執行者の氏名
- ② 運転者の氏名
- ③ 運転者の乗務に係る事業用自動車の自動車登録番号または識別できる記号等（社内呼び記号）
- ④ 点呼の日時
- ⑤ 点呼の方法
  - イ アルコール検知器の使用の有無
  - ロ 対面でない場合は具体的方法
- ⑥ 酒気帯びの有無
- ⑦ 運転者の疾病、疲労、睡眠不足等の状況
- ⑧ 指示事項
- ⑨ その他必要な事項

3 前項の報告に関し、整備管理者等に関係のある事項については、それぞれの関係者に通知するとともに、特に異例ない事項については安全統括管理者に報告するものとする。

(乗務記録)

第26条 運行管理者は、次の事項に基づいて乗務記録の処理を行わなければならない。

- (ア) 始業点呼の際、乗務記録用紙を交付し、次に掲げる事項を記録させ、終業点呼の際これを提出させなければならない。
  - ・ 運転者名
  - ・ 車両番号
  - ・ 乗務の開始、終了の地点及び時間

- ・ 個々の運送の開始、終了地点及び時間
- ・ 乗務距離
- ・ 輸送人員
- ・ 運転を交代した場合及び休憩又は仮眠した地点及び時間
- ・ 事故、路上故障、その他異常な状態及び原因
- ・ 遺失物の有無
- ・ 乗務開始、及び終了時における走行距離計に表示された走行距離の積算キロ数
- ・ 道路交通法違反の有無および違反内容
- ・ その他必要と認める事項

(イ) 運行管理者は、前項の記録の内容を検討し、運転者に対し安全運行及び効率的な運行等について必要な指導を行うこと。

(ウ) 乗務記録は乗務員ごとに整理し、1年間保存しなければならない。

(運行記録計)

第27条 運行管理者は、次の基準に従って運行記録計及び記録紙を管理し記録に基づいて運転者ごとに安全運転、過労防止及び効率的通行を指導すること。

(ア) 運行管理者は、正確な記録が確実に得られるよう整備管理者との連携により運行記録計を保守点検すると共に記録計の時計の調整及び記録紙の脱着についてその確実な実施を図ること。

(イ) 運行管理者は、運行記録計の記録により瞬間速度のほか、平均走行速度にも留意し勤務時間、運転時間、休憩時間、仮眠時間等を出来るだけ正確に把握するよう努めること。

(ウ) 運行管理者は、記録に基づいて運転方法の適否、又は運転技術の良否を判定し、運行上又は運転上に関し、過労防止及び安全管理並びに所定時間内の効率的通行等の面から注意を要するものについては当該運転者に対して自らその記録を確認させ、適正な勤務を確保するよう具体的な指導に努めること。

(エ) 運行管理者は、法令により記録することを義務づけられている車両であって故障等により運行記録計による記録の出来ない車両を運行させてはならない。

(オ) 乗務後の記録紙は車両ごとに整理し、1年間保存しなければならない。

(経路の調査)

第28条 運行管理者は、運行の主な経路における道路及び交通の状況を事前に調査し、かつ、当該経路の状態に適すると認められる事業用自動車を使用すること。

(運行指示書)

第29条 運行管理者は、次の事項に基づいて運行ごとに運行指示書を作成し、かつ、事業用自動車の運転者に対して適切な指示を行うとともに、当該運転者に携行させること。

(ア) 運行の開始及び終了の地点並びに日時

(イ) 乗務員の指名

(ウ) 運行の経路及び主な経由地における発車並びに到着の日時

(エ) 旅客が乗車する区間

(オ) 運行に際して、注意を要する箇所の位置

(カ) 乗務員の休憩地点及び休憩時間（休憩時間がある場合に限る。）

(キ) 乗務員の運転又は業務の交替の地点（運転又は業務の交替がある場合に限る。）

(ク) 運輸規則第21条第3項の睡眠に必要な施設の名称及び位置

(ケ) 運送契約の相手方の氏名又は名称

(コ) 変更指示があった場合は、内容、理由、指示者氏名（指示書と異なる運行があった場合に限る）

(サ) その他運行の安全を確保するために必要な事項

(シ) 運行指示書は、運行の終了の日から1年間保存しなければならない。

(車両の清掃)

第30条 運行管理者は、車両の清掃を次の要領で実施しなければならない。

(ア) 車両の室内外の清掃は勤務終了後に乗務員が行う。

(イ) 車両は常に清潔を保持するよう指導監督に努め、毎月定期的に車両の清掃状況について検分を行わなければならない。

(応急用具、故障時の停止表示機材及び非常用信号用具)

第31条 運行管理者は各車両に次の用具を備付、その使用取扱い方法について乗務員に熟知させるよう監督するとともに、性能に有効期限の表示があるものについては期限切れに注意し、常に完全な機能ある物を常備するよう努めなければならない。警手のいない踏切を通過することとなる場合は、当該自動車に非常信号用具を 備え付けて運行すること。

(ア) スペアタイヤ、工具、ジャッキ、その他の応急用具

(イ) 赤色旗及び赤色灯、発煙信号炎管（赤色発煙筒）等非常信号用具、消火器

(ウ) 高速道路における故障時の停止表示器材

(苦情処理)

第32条 運行管理者は乗客から苦情の申し出があったときは、乗客の住所、氏名、年齢、職業及び乗降日時、区間、当該車両番号、乗務員氏名等を聴取または調査し苦情の内容とこれに対する対応処理の要旨を苦情処理記録簿に記録し、1年間保存しなければならない。苦情の処理にあたっては、利用者の立場にたつて親切丁寧に対応し、事実関係を調査して当方に非のある場合は誠意をもって相手方の納得を得るよう処理しなければならない。

(遺失物記録)

第33条 乗務員より車内遺失物拾得の届出があった場合には拾得品の品名、形状、数量その他の特徴を発見または習得した日時、場所及び前後の状況を当該乗務員より聴取、記録し、現金、貴金属その他の貴重品の場合は速やかに所轄警察署に通報して遺失物が速やかに所有者に返還されるように努めなければならない。遺失物の拾得届出及びその後の措置については遺失物記録簿に記録し1年間保存しなければならない。

(乗務員台帳の作成)

第34条 運行管理者は、次の各号に掲げる事項を記載した乗務員台帳を作成し、これを当該乗務員の所属する営業所に備えておかななければならない。

(ア) 作成番号および作成年月日

(イ) 事業者の氏名、または名称

(ウ) 運転者の氏名、生年月日および住所

(エ) 雇い入れ年月日および運転者に選任された年月日

(オ) 運転免許証の番号、種類、年月日、ならびに当該条件

(カ) 運転者の車種別の運転履歴、経験

(キ) 運転者の健康状態

(ク) 事故を引き起こした場合または道路交通法第108条34の規定による通知を受けた場合、違反の種類、年月日、および場所等その概要

(ケ) 安全規則第10条第2項の規定に基づく指導の実施および適性診断の受診状況

(コ) 乗務員台帳の作成前6か月以内に撮影した写真（単独、上三分身、無帽、正面、無背景）

(サ) その他必要な事項

(事故台帳)

第35条 運行管理者は、自動車事故報告規則に規定される交通事故を記録する事故台帳を、営業所ごとに作成し3年間保存しなければならない。

(シートベルト)

第36条 シートベルトの着用方法について、次の要領により着用指導に努めるものとする。

(ア) 運転の安全を確保し、万一、事故の際には人身被害を最小限にする為、運転者にシートベルトの着用を指導する。

(運行中断時の措置)

第37条 運行管理者は車両故障、事故または乗務員の急病、その他やむをえない事由により車両の運行を中断したときは、当該車両に乗車している旅客の為に次の事項に関して適切な措置を講じなければならない。

(ア) 旅客の運送を継続すること。

(イ) 旅客を保護すること。

(ウ) 旅客を出発地または目的地まで送り届けること。

(事故発生時の措置)

第38条 運行管理者は事故発生の場合、原則として次の基準により処理しなければならない。

(ア) 人身事故の発生した場合は、乗務員に次の事項について適切な措置をとらせること。

- ・ 負傷者を確認すること
- ・ 速やかに応急手当その他必要な救急の措置を講ずること
- ・ 損害拡大防止の措置をとること
- ・ 警察官に届出連絡すること
- ・ 事故の発生に関し、会社に電話連絡して指示に従うこと
- ・ 死傷者のある場合は速やかに死傷者の保護にあたること
- ・ 遺留品を保管すること

(イ) 運行管理者は、事故発生の場合、現場の現状を速やかに把握して必要と認める場合は現地に急行し警察官、事故相手、目撃者の意見等を聴取する他、現場の写真を撮影するなどして、原因究明及び事故解決の資料とすること。

(ウ) 運行管理者は事故により死傷者または物件の損害等が生じた場合には、事業の公共性に鑑み、積極的にその解決に努めなければならない。

(事故報告等)

第39条 運行管理者は事故発生のつど、内容を検討し自動車事故報告規則に基づく重大事故に該当する場合は遅滞なく事故報告書を30日以内に陸運支局へ提出しなければならない。また、速報に該当する事故は24時間以内に陸運支局に対し行わなければならない。

(事故再発防止)

第40条 運行管理者は事故の再発防止に関し、自動車事故報告規則第5条の事故防止策に基づいて、安全の確保について従業員に指導監督し、効果がある対策が講じられるように努めなければならない。

(異常気象時の措置)

第41条 運行管理者は、天災その他の理由により輸送の安全確保に支障を生じ、または生ずるおそれのあるときは次の基準により乗務員に対し必要な指示を的確に迅速に行わなければならない。

(ア) 新聞、ラジオ、テレビ、その他の方法により、降雨、降雪、強風、結氷等の異常気象、地震、火災等の災害、或は鉄道事故、道路事故、暴動により交通不能等は早期に状況を把握し、必要な対策指示を行うこと。

(イ) 積雪及び路面結氷等で運行に危険を伴う場合は運行中止を指示すること。

(ウ) その他、気象上において安全運行に支障があると認められる場合は運行管理者の責任において情勢把握を行って運行の中止または制限等を行い安全確保に万全を期すること。

## 第 4 章 付 則

(実施年月日)

第 4 2 条 本規定は平成 24 年 10 月 1 日より制定実施する。

平成 28 年 1 月 29 日 改定実施

平成 29 年 10 月 1 日 改定実施

平成 30 年 2 月 22 日 改定実施

平成 30 年 6 月 1 日 改定実施

令和 元年 10 月 1 日 改定実施

令和 2 年 11 月 12 日 改定実施