

# 運 行 管 理 規 定

谷和原商事有限会社

# 運 行 管 理 規 定

## 第 1 章 総 則

### (目的)

第 1 条 旅客自動車運送事業運輸規則第 4 8 条の 2 (運行管理規定) に定めるところにより事業用自動車の運行の安全確保及び車両の適正な連用に関する業務基準を定め、事故防止の徹底を図り、公共的事業の使命を期するため本規定を定める。

### (名称)

第 2 条 この規定を谷和原商事有限会社運行管理規定という。

### (義務)

第 3 条 管理責任者 (統括運行管理者) 及び職員並びに従業員は就業規則等諸規定によるほか、本規定により各々職場秩序を守るとともに業務上の職責完遂に努め、事故防止の徹底を期して公共的事業の使命達成に努めなければならない。

### (運行管理者等の選任)

第 4 条 道路運送法第 2 3 条 (運行管理者) 及び運輸規則第 4 7 条の 9 (運行管理者等の選任) の規定に基づき運行管理者等を次の基準により選任する。

- 1 統括運行管理者及び運行管理者の選任に当っては、社長が任命するものとする。解任の場合もまた同様とする。
- 2 補助者の選任に当っては、運行管理者の推薦により社長が任命するものとする。
- 3 運行管理者は、運輸規則第 4 8 条の 5 (運行管理者の資格要件) に定められた運行管理者資格者証を有する者のうちから選任する。
- 4 補助者の推薦は、運行管理者資格者証を有する者又は国土交通大臣の認定する基礎講習を修了した者のうちから推薦するものとする。
- 5 運行管理者は、運行管理者資格者証を有する者の中から別表に示す員数以上、補助者は若干名選任する。

### (運行管理者等の選任届)

第 5 条 本規定第 4 条の基準に基づき運行管理者又は補助者を選任したときは、運輸規則第 6 8 条 (届出) に基づき 1 5 日以内に当該営業所の所在地を管轄する運輸監理部長又は運輸支局長に届け出るものとする。これを変更、解任したときも同様とする。

(運行管理の組織)

第6条 運行管理業務の職制は、運行管理の組織図を作成し、次のとおりとする。

- 1 運行管理者は、統括運行管理者を補佐し運行管理業務を処理することとし、複数の運行管理者が選任されている営業所にあつては、職務分担を明確にしておくものとする。ただし、重要な事項については統括運行管理者の指示をもって処理するものとする。
- 2 補助者は別に定めるほか、運行管理者の指示により運行管理者の行う業務の補助を行うものとする。
- 3 乗務員は、安全及びサービスのための規律（以下「サービス規律」という。）に定められた規定のほか運行管理者の指示に従い輸送の安全確保に努めなければならない。

(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ものとする。ただし、事業用自動車の運行中は必ず運行管理者が営業所にいなければならない。

(運行管理者と補助者の勤務の関係)

第8条 運行管理者は職場を離れる場合又は補助者に補助させる場合には、補助者に業務の引継ぎを行うとともに、補助者に対し補助させる職務の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なければならない。

- 1 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。
- 2 補助者は運行管理者を補佐し、補助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裁決を得なければならない。
- 3 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。

(一般準則)

第9条 運行管理者は法令の規定、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、労働モラルの高揚、運行の効率化について十分な指導監督を行い、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努めなければならない。

(関連規定との関係)

第10条 本規定のうち、他の社内規定と関連のある事項の取扱いは次のとおりとする。

- 1 第14条（乗務員の選任） 乗務員を選任するにあたっての採用基準及び採用手続は就業規則に定めるところにより採用し、本規定の基準により選任する。
- 2 第18条（乗務員のサービス規律） 乗務員のサービス規律については本規定に定めるほか運輸規則第41条（安全及びサービスのための規律）に基づき別に定める乗務員サービス規律による。

- 3 第19条（乗務員の教育指導） 乗務員の教育指導については安全確保に関する教育事項を含め本規定に定めるほか運輸規則第38条（従業員に対する指導監督）に基づき別に定める乗務員指導要領による。
- 4 第37条（事故発生時の措置） 事故発生時の措置については本規定に定めるほか別に定める交通事故処理規定による。
- 5 第40条（避難訓練及び第41条事故再発防止の措置等） 事故の再発防止の措置並びに災害防止のための消火訓練、避難訓練については本規定に定めるほか、労働安全衛生法（昭和47年6月3日法律第57号）に基づき別に定める労働安全衛生委員会規則、並びに消防法に基づき別に定める消防計画及び定期防災訓練計画等による。

## 第2章 職務権限

（統括運行管理者）

第11条 統括運行管理者は、本規定に定める運行管理を統括するものとする。

（運行管理者）

第11条の2 運行管理者には、本規定に定める職務を遂行するために必要な、次の職務権限を与える。運行管理者は、運行の安全の確保に関する必要な事項を上司に助言することができるものとする。上司は、運行管理者から助言があったときは、これを尊重するものとする。

- 1 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、並びに運輸規則第36条の規定に基づく適格者以外の選任禁止に関する事項
- 2 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者の乗務禁止に関する事項
- 3 酒気を帯びた運転者の乗務禁止に関する事項
- 4 疾病、疲労、睡眠不足、麻薬等その他の理由により安全運転のできないおそれのある運転者及び車掌の乗務禁止に関する事項
- 5 アルコール検知器を常時有効に保持する事項
- 6 運転者の過労防止、健康管理、労務管理に関する事項
- 7 交替運転者の配置に関する事項に関する事
- 8 乗務員のための休憩・睡眠又は仮眠に必要な施設の管理する事項
- 9 乗務員の教育指導、監督及び特別な指導及び適性診断に関する事項
- 10 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
- 11 補助者に対する指導及び監督
- 12 車両の担当割当及び乗務割当表の作成に関する事項
- 13 乗務前・乗務後の点呼の実施並びに乗務訓令に関する事項
- 14 乗務記録に関する事項
- 15 運行の主な経路の調査に関する事項
- 16 運行指示書の作成及び運転者に対する指示に関する事項

- 17 運行記録計に関する事項
  - ・ 運行記録計による記録の出来ない車両、その他整備不良車の運行禁止に関する事項
  - ・ 運行記録計の管理及びその記録の保存に関する事項
- 18 車内の掲示（当該事業者の氏名又は名称、運転者名、車掌名、自動車登録番号）の取扱いに関する事項
- 19 車両の非常口、車両の清潔保持に関する事項
- 20 応急用具、故障時の停止表示板及び非常信号用具並びに消火器の取扱い及び備付けに関する事項
- 21 苦情処理簿及び遺失物台帳に関する事項
- 22 乗務員台帳の整備保管に関する事項
- 23 運行を中断したときの措置決定に関する事項
- 24 交通事故の発生した場合の措置並びに死傷者の応急措置の決定及び事故処理に関する事項
- 25 自動車事故報告規則に基づく事故報告に関する事項
- 26 事故の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
- 27 異常気象時における応急措置の決定及びこれに伴う運行指示に関する事項
- 28 避難訓練等に関する事項
- 29 その他、下記の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、点呼記録簿、運行指示書、運送引受書、事故報告書、事故記録簿、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12条 運行管理者及び補助者は第11条の2の職務権限に基づき第3章業務の処理基準第14条より第42条に規定する業務を行う。

（運行管理者の講習等）

第13条 運行管理者及び補助者は運輸規則第48条の4（運行管理者の講習）の規定により国土交通大臣が認定した基礎講習又は一般講習を必ず受講しなければならない。

また、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の職務に必要な次の知識技能の修得に努めなければならない

- 1 道路運送法、旅客自動車運送事業運輸規則、道路運送車両法、自動車事故報告規則、労働基準法、労働安全衛生法、道路交通法、自動車損害賠償保障法、及び自動車損害賠償責任保険、その他業務の遂行に必要な基本的法令に関する知識
- 2 労働協約、労働契約、就業規則、その他社内規定に関する知識
- 3 乗務員の適性診断結果に基づく運転者への助言指導に関する知識
- 4 乗務員の健康管理に関する知識

- 5 人の扱い方、教え方等人事管理、労務管理に関する知識
- 6 目標管理、原価管理等管理行為に関する基礎的な知識
- 7 運行計画作成の知識及び技能
- 8 自動車の操縦、運転の技能、知識
- 9 自動車の主要諸元、その他車両の取扱いに関する知識
- 10 交通規制、その他行政通達に関する知識
- 11 事故の場合の応急救助に関する知識
- 12 道路構造及び営業区域内外の地理に関する知識
- 13 非常信号用具、非常口、消火器及び故障時の停止表示器材の取扱いに関する知識
- 14 気象情報に関する知識
- 15 一般社会常識に関する知識

### 第3章 業務の処理基準

(乗務員の選任及び乗務)

#### 第14条

- 1 運行管理者は、乗務員の選任に関しては、次の事項に留意しなければならない。
  - (1) 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。
  - (2) 運送規則第36条に定められた次の禁止事項に抵触しないものであること
    - イ 日日雇い入れられる者
    - ロ 2箇月以内の期間を定めて使用される者
    - ハ 試みの使用期間中の者（14日を超えて引続き使用されるに至った者を除く。）
    - ニ 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いと認められる行為を含む。）を受ける者
    - ホ 新たに雇い入れた者については、別に定める乗務員指導要領により所定の教育を修了した者でなければ乗務員に選任してはならない。
- 2 乗務員の採用に当っては、別に定める就業規則の採用基準に基づき採用手続きによって人事担当者との協議を行い 特に交通事故、交通違反、営業違反については前歴を調査し、選任時の所定の教育を行ったうえ第1項の基準により選任し乗務させると。

(乗務員の確保)

- 第15条 所要運転者については、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第14条に基づき確保する。

(車掌の乗務)

第16条 事業用自動車(乗車定員11人のものに限る。)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。

- (1) 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
- (2) 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
- (3) 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17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、過労等を十分考慮して勤務時間及び乗務時間の範囲内において予め一定時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(過労防止等)に定める諸事項について適切な措置を常時講じて乗務させなければならない。

- 1 運行の安全確保、交通事故防止の見地から乗務員の健康状態の把握に努め、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及び疲労等の場合には直ちに運行を中止する措置をとること。
- 2 公休割当に対しては、止むを得ない理由のある場合のほか変更させてはならない。
- 3 運行管理者は乗務員の運行中における労働時間及び休憩時間に関して不足するものについては適切に指導教育し、所定労働時間の厳守と安全の確保を期さなければならない。
- 4 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。

(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は就業規則によるほか、別に定める乗務員の安全及び服務のための規律に基づき指導監督する。

(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38条(従業員に対する指導監督)に定める事項のほか別に定める乗務員指導要領に基づき、公共的輸送機関の業務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を主眼とし、運行管理者及び補助者は連携し運行の確保、接客態度及び労働モラルの向上、運行の効率化等、業務の適切な遂行に必要な次の事項の教育指導及び適性診断の受診を実施しなければならない。

- 1 年間教育計画の作成

- 2 日常教育
- 3 必要な都度行う教育
- 4 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を行うこと。
  - (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き運転者の助言を行うこと。
- 5 ヒヤリ・ハットの体験事例の報告を受けて、ドライブレコーダーを活用して運転者に教育をすること。

(車両配置、乗務割等)

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掌握していなければならない。

- 1 車両の配置を決める。
- 2 乗務員の配属及び担当車両を定める。
- 3 長距離運転又は夜間の運転において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。
- 4 乗務割当表を作成し明示する。
- 5 非常務者のその理由を明確にする。
- 6 整備管理者と連携をとり車両の整備状況を掌握する。

(乗務前点呼及び日常点検結果の確認)

第21条 運行管理者又は補助者は、乗務前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。

乗務前点呼は対面（運行上やむを得ない場合は、電話その他の方法）により、次の要領により実施する。

なお、酒気帯びの有無について確認を行う場合には、運転者の状態を目視等で確認するほか、アルコール検知器を用いて行うこと。

- 1 乗務員の出勤を確認し、出発の20分前までには行うこと。
- 2 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、異常の有無等について点検結果を確認すること。
- 3 酒気帯びの有無についてアルコール検知器を用いて確認すること。
- 4 乗務員にその日の心身状況、健康状態を申告させること。
- 5 疾病、疲労、酒気帯び、睡眠不足等その他の理由により安全運転のできないおそれがあるものは乗務させないこと。

- 6 運転免許証の所持並びに有効期限切れの有無確認、自動車検査証、自動車損害賠償責任保険証明書、非常信号用具、消火器、応急用具、故障時の停止表示器、につき運転者に有無を報告させること。
- 7 安全運行に必要な指示注意をあたえること、又、必要に応じ当日の運行経路の主要な行事、催物及び特殊又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あげて注意すること。
- 8 服装の点検及びサンダル履き等のないように確認すること。
- 9 運行記録計の記録紙装着を確認すること。
- 10 点呼終了の都度、次の事項について点呼記録簿に記録すること。
  - (1) 点呼を行った者及び点呼を受けた運転者の氏名
  - (2) 乗務する事業用自動車の自動車登録番号又は識別出来る記号、番号等
  - (3) 点呼の日時
  - (4) 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
  - (5) 酒気帯びの有無
  - (6) 運転者の疾病、疲労等の状況及び睡眠時間の状況
  - (7) 日常点検の実施状況
  - (8) 指示事項
  - (9) その他必要な事項

(乗務途中点呼)

第22条 運行管理者又は補助者は、夜間において長距離の運行を行う事業用自動車に乗務する運転者に対して当該乗務の途中において少なくとも1回電話その他の方法により点呼を行い、当該乗務に係る事業用自動車、道路及び運行の状況並びに疾病、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の有無について報告受け、確認を行い、運行の安全を確保するために必要な指示を与えるとともに点呼記録簿に記載しなければならない。

(乗務後点呼)

第23条 運行管理者又は補助者は、乗務後点呼を行い、その日の運行状況について確認しなければならない。乗務後点呼は次の要領により実施する。

- 1 帰着後、速やかに行うこと。
- 2 酒気帯びの有無についてアルコール検知器を用いて確認を行うこと。
- 3 乗務員の健康状態に関し、身体の異常の有無について申告させること。
- 4 自動車、交通事情、道路及び運行の状況、交通規制等運行上の支障となる事項、その他参考となる事項についての報告を受けること。
- 5 苦情、忘れ物、その他運転中の出来事についての報告を受けること。
- 6 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。
- 7 運行指示書の記載内容と運行状況について報告を受けること。

- 8 運行記録計の記録紙により運転時間、瞬間速度、休憩時間等の過不足のあるものについては当該運転者にその記録を確認させ運行上又は運転上必要な注意を与え、安全運転を確保するよう具体的な指導を適切に行うこと。
- 9 乗務日報、車両の鍵を返納させること。
- 10 業務後点呼終了の都度、必要な事項について点呼記録簿に記録すること。
  - (1) 点呼を行った者及び点呼を受けた運転者の氏名
  - (2) 乗務する事業用自動車の自動車登録番号又は識別出来る記号、番号等
  - (3) 点呼の日時
  - (4) 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
  - (5) 酒気帯びの有無
  - (6) 自動車、道路及び運行の状況
  - (7) 交替運転者に対する通告
  - (8) その他必要な事項

(行先地点呼)

第24条 運行管理者は、乗務の開始地又は終了地が営業所以外の地であるため、乗務前又は乗務後の点呼、報告及び指示を営業所で行えない場合は、電話その他の方法により行い、運転者の酒気帯びの有無の確認については営業所に備えるアルコール検知器を携行させて行うものとする。

(点呼記録簿の保存)

第25条 運行管理者は、点呼の実施結果並びに次の事項等を記録し記載の日（点呼を行なった日）から1年間保存しておくこと。

- 1 点呼を行った者及び点呼を受けた運転者の氏名
- 2 点呼を受けた運転者が乗務する事業用自動車の自動車登録番号その他の当該事業用自動車を識別できる表示
- 3 点呼の日時
- 4 点呼の方法
- 5 その他必要な事項

(アルコール検知器の有効保持)

第25条の2 管理者は、営業所に備えるアルコール検知器を、常時有効に保持するものとする。

(選任運転者以外の運転禁止)

第26条 運行管理者は、道路運送法第25条（運転者の制限）に基づく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ていない者及び運輸規則第

35条（運転者の選任）並びに第36条の規定に基づき選任した運転者以外の者に事業用自動車を運転させないこと。

（乗務記録）

第27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。乗務前点呼の際、乗務記録用紙を交付し、次に掲げる事項を運転者毎に記録させ乗務後点呼の際、これを提出させなければならない。

- (1) 運転者名及び車掌名
- (2) 車両番号（登録番号又は記号）
- (3) 乗務の開始、終了の地点、日時及び主な経過地点
- (4) 輸送人員数
- (5) 運転者及び車掌が交替した場合及び休憩、仮眠をした場合はそれぞれにその地点及び日時
- (6) 運輸規則第21条第3項の睡眠に必要な施設で睡眠した場合は、当該施設の名称及び位置
- (7) 事故、路上故障、その他異常な状態の場合はその概要及び原因
- (8) 遺失物の有無
- (9) 乗務開始時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料数
- (10) 旅客の乗車した区間
- (11) その他必要と認める事項

2 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。

3 乗務記録は、車両別として1年間保存しなければならない。

（運行記録計）

第28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。

1 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。

2 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。

3 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。

4 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。

5 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29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30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。

- (1) 運行の開始及び終了の地点並びに日時
- (2) 乗務員の氏名
- (3) 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
- (4) 旅客が乗車する区間
- (5) 運行に際して、注意を要する箇所の位置
- (6) 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。）
- (7) 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。）
- (8) 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
- (9) 運送契約の相手方の氏名又は名称
- (10) 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）
- (11) その他運行の安全を確保するために必要な事項
- (12) 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。

(車内の掲示)

第31条 運行管理者は、車内の表示等について運転者に対し表示義務の指導を行うとともに次のとおり実施しなければならない。

車内の表示会社名、運転者氏名、車掌氏名、自動車登録番号、消毒実施済の表示を所定の箇所に表示すること。

(車両の清潔保持)

第32条 運行管理者は、車両の消毒及び清掃を次の要領で実施しなければならない。

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、故障時の停止表示器材及び非常信号用具)

第33条 運行管理者は、各車両に次の用具を備え付け、その使用取扱方法について乗務員に熟知させるよう指導監督するとともに性能に有効期限の表示のあるものについては期限切れに留意し、常に完全な機能あるものを常備するよう努めなければならない。

- 1 スペアタイヤ、工具、ジャッキ、その他応急用具
- 2 赤色旗及び赤色灯、発煙信号炎管等非常信号用具、消火器
- 3 高速道路における故障時の停止表示器材

(苦情処理簿及び遺失物台帳)

第34条 運行管理者は、乗客からの苦情の申出があった時は、乗客の住所、氏名、年齢、性別、乗務した日時、当該車両の番号並びに運転者氏名等を聴取又は調査して、苦情の内容とこれに対する対応処理の要言を苦情処理簿に記録し、1年間保存しなければならない。

苦情の処理に当っては、利用者の立場に立って親切丁寧に応対し、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。

乗務員から車内遺失物拾得の届出のあった場合には遺失物の品名、形状、数量、その他の特徴、発見し又は拾得した日時、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、その他貴重品の場合には速やかに所轄警察署に通報して落とし主又は所有者に物件が返還されるよう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等については、遺失物台帳に記録し、1年間保存しなければならない。

(乗務員台帳)

第35条 (乗務員台帳) 運行管理者は、次の事項を記載した乗務員台帳を作成し、その基準に従って処理しなければならない。

#### 1 項目

- (1) 作成番号及び作成年月日
- (2) 事業者の氏名又は名称
- (3) 運転者の氏名、生年月日及び住所
- (4) 雇入れの年月日及び運転者に選任された年月日
- (5) 運転免許証に関する事項
  - イ 運転免許証の番号及び有効期限
  - ロ 運転免許の年月日及び種類
  - ハ 運転免許証に条件がある場合は、当該条件
- (6) 事故を引き起こした場合又は道路交通法第108条の34 (使用者に対する通知) の規定による通知を受けた場合はその概要
- (7) 運転者の健康状態
- (8) 特別な指導の実施及び適性診断の受診の状況
- (9) 乗務員台帳の作成前6ヶ月以内に撮影した写真の貼付
- (10) 運転者の車種別の運転経歴

#### 2 基準

- (1) 乗務員台帳は、営業所の乗務員ごとに作成する。

- (2) 運転者ごとの作成番号及び台帳の編集の順序は選任の順に一連番号を付すものとする。なお、転任、退職等により運転者でなくなった者に付した作成番号は、永久に欠番とし、これを再使用してはならない。
- (3) 乗務員台帳は、その乗務員が所属する営業所に備え置くものとする。
- (4) 乗務員が転任、退職したときは、乗務員台帳の備考欄にその理由と年月日を赤字で記載し、乗務員台帳の表面に赤色の斜線を引き、3年間保管すること。
- (5) 運転者の健康診断結果に有所見者があった場合は、その内容を具体的に記載し、点呼時に活用できるようにすること。
- (6) 特別教育の実施は、年月日及び新任、高齢、事故惹起の区分ごとに記載すること。
- (7) 適性診断の受診は、実施年月日及び各適性診断の種類等を記載すること。

#### (省資源の指導)

第36条 昭和49年9月の省資源、省エネルギー通達及びその後の環境関係通達に鑑み、省資源及び環境問題は国民的課題であるので、アイドリング・ストップ運動の実施及び無駄な空ふかしの禁止による燃料保持を図り、タイヤの摩耗を防ぐため急発進、急加速、急ブレーキを避ける等、運行記録計の記録等により問題のある乗務員については適切な運転方法を個別に指導するものとする。

#### (運行中断時の措置)

第37条 運行管理者は、車両故障、事故又は乗務員の急病、その他止むを得ない事由により、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ために次の事項に関して適切な処置を講じなければならない。

- 1 旅客の運送を継続すること。
- 2 旅客を保護すること。
- 3 旅客を出発地又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置しなければならない

- 1 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。
  - (1) 負傷者を確認すること。
  - (2) 速やかに応急手当、その他必要な救急の処置を講ずること。
  - (3) 損害拡大防止の処置をとること。
  - (4) 警察官に届出連絡すること。
  - (5) 事故の発生に関し、会社に電話連絡して運行管理者の指示に従うこと
  - (6) 死傷者のある場合は、速やかに死傷者の保護に当ること。

(7) 遺留品を保管すること。

2 高速道路上の事故は道路管理者に通報するとともに、その指示に従い上記に準じて処理を行うこと。

3 運行管理者は、事故発生の場合、現地の状況を速やかに掌握して必要と認める場合は現地に急行し、警察官、事故の相手方、目撃者の意見等を聴取する他、事故状況の記録並びに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。

なお、事故記録は当該営業所に3年間保存すること。

4 運行管理者は、事故により死傷者又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。

(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事故に該当する場合は30日以内に事故報告をすること。又速報に該当するものは可能な限り速やかに事故速報を電話等により運輸監理部長又は運輸支局長に対し行うこと。

(異常気象時の措置)

第40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又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適確迅速に行わなければならない。

1 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、火災等の災害あるいは鉄道事故、道路事故、暴動による交通不能等の場合は早期に状況を把握し、必要な対策指示を行うこと。

2 積雪及び路面結氷等で連行に危険を伴う場合は、運行中止を行うこと。

3 その他気象上、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又は制限等を行い安全確保に万全を期すこと。

(避難訓練等)

第41条 運行管理者は営業所、車庫施設内及び車両通行中の火災、震災等の非常の場合に備え、統括安全管理者と連携し消火訓練、避難訓練等の定期防災訓練計画の樹立に参画し実施すること。

(事故再発防止の措置)

第42条

1 運行管理者は、自動車事故報告規則第5条（事故警報）の事故警報に基づく対策指示を行うと共に、発生事載について天候、事故の種類、原因、年令、運転経験、運転者別、時刻、地点、車両、道路状況、心身状態、走行状態等の要素別に傾向の把握、内容の検討、原因の究明を行い事故記録書及び事故統計資料等を作成して再発防止のための対策を講じなければならない。

- 2 運行管理者は、事故の再発防止に関し、統括安全管理者と連携し対策が講じられるよう努めなければならない。

(シートベルト)

#### 第43条

- 1 運行管理者は、乗務員に対し道路交通法第71条の3（普通自動車等の運転者の遵守事項）の規定に基づきシートベルトの着用を義務づけ、乗務させること。
- 2 運行管理者は、乗務員に対し乗客等を乗車させる時はシートベルトを確実に装着させて運転するよう指導すること。
- 3 シートベルトは常に着用しやすい状態に保つよう点呼、点検時に指導監督すること。

## 第4章 附則及び別表

(附則及び別表)

#### 第44条

実施年月日

平成13年 4月18日 制定実施

平成30年11月30日 改正実施

令和 元年10月 1日 改正実施

別表1 運行管理者の選任者数（第4条関係）

一般貸切旅客自動車運送事業の事業用自動車の運行を管理する営業所

平成29年11月30日まで

事業用自動車の車両数	運行管理者数
29両まで	1人
30両～59両	2人
60両～89両	3人
90両～119両	4人
120両～149両	5人
150両～179両	6人
180両～209両	7人

平成29年12月1日以降

事業用自動車の車両数	運行管理者数
39両まで	2人
40両～59両	3人
60両～79両	4人
80両～99両	5人
100両～129両	6人