

株式会社アップル観光バス 乗務員服務規程

第1章 総 則

(趣旨)

第1条 この規程は、弊社の行う旅客事業に関し、運行の安全を確保する為に必要な乗務員の服務に関する事について定める。

第2条 (規律の厳守) 乗務員は、関係法令その他の規程達示類の他、この服務規程を厳守しなければならない。

第3条 (秩序維持) 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に努めなければならない。

第4条 (職務と任務) 乗務員は、自己の職責と任務の重要性を自覚し、健全なる心身の保持に努め、同僚との和を図り明朗なる職場づくりに心掛けなければならない。

第5条 (出勤) 定められた出勤時刻を厳守し、無断欠勤等は絶対あってはならない。遅刻・早退等も就業規則に定める事項を厳守し、無断欠勤は絶対あってはならない。

第6条 (酒気を帯びての就業禁止) 勤務時間の飲酒はもちろん、酒気を帯びた状態で乗務してはならない。また勤務時間外においても、勤務時に影響の残るほどの飲酒はしてはならない。

第7条 (車両の無断使用禁止) 乗務員は、運行管理者又は責任者の許可なくして、車両を無断で運転してはならない。また運転免許の資格のない車両を運転してはならない。

第2章 運行管理関係

第8条 (運行管理者の監督・指導) 乗務員は、運行管理者の監督・指導を受け、また所定の報告を行い運行の安全確保に努めなければならない。

第9条 (日常点検) 運転者は、乗務開始前に所定の日常点検表により、車両の点検を行い、整備管理者に点検結果を報告し確認を受けなければならない。

第10条 (運行記録紙の着装) 運転者は、運行記録計の備え付けのある車両については、乗務前点呼前に必ず記録紙を着装し作動の確認を行わなければならない。

第11条 (備品等の確認と携行) 乗務員は、乗務前点呼を受ける前に次の備品等の携行を確認しなければならない。

(1) 自動車検査証

- (2) 運転免許証
- (3) 自動車損害賠償責任保険証明書
- (4) 定期点検整備記録簿
- (5) 非常信号用具、応急用具
- (6) 車止めその他安全運行及び作業に必要なもの（冬期にあつては特にタイヤ・チェーンの携行）

第12条（乗務前点呼） 乗務員は、乗務開始前に運行管理者の点呼を受け、次の報告を行い、また、運行の安全に必要な指示を受けなければならない。

- 1 所定の場所において、服装及び姿勢を正し運行管理者に正対して受けるものとする。
- 2 乗務員が報告すべき事項
 - (1) アルコール検知器の使用（酒気帯の有無）
 - (2) 心身の状況（病気、疲労、睡眠不足、飲酒等）、その他の理由で安全運転をすることが出来ないおそれのあるとき（休暇又は乗務に支障のある場合は、出来るだけ早めに必ず届け出ること。）
 - (3) 車両の状況（特に、日常点検の実施結果又は携行品等の確認状況）
- 3 運行管理者から指示を受ける事項
 - (1) 乗務員の任務について（運行経路及び運行上の注意事項等）
 - (2) 運行する地域の道路交通、気象状況等
 - (3) その他安全運行上特に注意すべき事項
 - (4) その他必要な事項

第13条（運行途中点呼）

- (1) 点呼執行名
- (2) 運転者名
- (3) 乗務する事業用自動車の自動車登録番号又は識別できる記号、番号等
- (4) 点呼の日時
- (5) 点呼の基本的な方法
- (6) 自動車、道路及び運行の状況
- (7) 運転者の疾病、疲労、睡眠不足等の状況
- (8) 指示事項
- (9) その他必要事項

第14条（乗務後点呼） 乗務員は、乗務終了後速やかに運行管理者の行う対面点呼を受け次の報告を行い、またその指示を受けなければならない。

- 1 乗務員の報告すべき事項
 - (1) 任務遂行の状況
 - (2) アルコール検知器の使用（酒気帯の有無）
 - (3) 車両及び乗務員の状況（特に疲労状況）並びに事故及びその処置の状況

- (4) 運行した地域の道路、交通、気象状況等
- (5) 乗務記録（運転日報、運行記録計のチャート紙）、その他返納すべき携行品等の提出
- (6) その他安全運行上必要と認める事項

2 運行管理者から指示を受ける事項

- (1) 乗務終了したときは、交替する運転者に対し乗務中の当該車両、道路及び運行状況について通告すること。
- (2) 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。
- (3) その他安全運行上必要と認めた事項
- (4) その他必要な事項

第15条（乗務途中点呼） 乗務員は夜間に長距離で（実車で100km超）を運行する場合には、乗務途中に電話等で運行管理者の点呼を受け道路及び運行状況、疾病、疲労、睡眠不足の状況等、その他必要事項を報告しなければならない。

第3章 乗務員の遵守事項

第16条（運転手の禁止事項） 乗務員は、乗務等に関し次の事項を遵守しなければならない。

1 基本事項

- (1) 第五十二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をしてはならない。
- (2) 出勤後、直ちに運行管理者等に出勤報告するとともに、運行管理者が行う点呼を受けること。
- (3) 酒気を帯びて乗務しないこと。
- (4) 疾病、疲労、睡眠不足その他の理由により安全な運行に支障がある場合は、運行管理者にその旨申し出ること。
- (5) 旅客の現在する事業用自動車内で喫煙してはならない。
- (6) 乗務中、携帯電話、スマートフォン等は絶対に使用しないこと。
- (7) 服装は制服制帽とし、運転操作に支障のある服装はやめ、かつ、身体、頭髪などは清潔に保つこと。
- (8) 履物は、安全靴の着用を原則とし、下駄、ぞうり、サンダル等の類は使用しないこと。
- (9) 言葉使いは親切丁寧を旨とし、動作は節度をもって迅速に行うこと。
- (10) 旅客の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してはならない。
- (11) 勤務中は職場を離れないこと。但し、やむを得ない事情で職場を離れる時は、責任者に届け出て承認を得ること。

2 運行に関する事項

- (1) 乗務員は、運行管理者の指定する車両に乗務し、運行指示書に記載された運行経路で運転すること。
- (2) 道路支障、車両故障、交通事故等その他の理由により指示された運行が出来なくなった時は、速やかに運行管理者の指示を受けること。
- (3) 運転者はみだりに指定された時刻前に車両を発車させないこと。
- (4) 当日の運行に必要な関係達示類を閲覧し、よく理解し実行すること。
- (5) 運行途中で気象の異常な変化があった場合、運行の継続に危険が予測される時は、運行中止、徐行運転等適切な処置を行うこと。
- (6) 乗務を終了した時は、乗務記録及び所定の帳票等を記入し報告すること。
- (7) 翌日の勤務交番を確認すること。
- (8) 許可なく勤務交番を変更しないこと。
- (9) 乗務を終了して他の運転者と交替するときは、交替運転者に対し、当該乗務に係る車両、道路、運行状況について報告するとともに、交替した運転者は当該通告を受け、車両の制動装置、走行装置、その他の重要な装置について点検すること。

第4章 事故防止

第17条（事故防止）乗務員は、事故防止に関し次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 乗務員は、常に節制休養に努め健康を保持し、運行の安全確保に努めること。
- (2) 日常点検の確実な実施を行い運行の安全確保に努めなければならない。
- (3) 運行中は、異音、異臭及び計器類の状態に注意し重大な故障を発見し、又はその発生の恐れがあると認められた時は、直に運行を中断し適切な処置をとること。
- (4) 交通諸法規の遵守（法規をよく知り、よく守る）
- (5) 安全速度の保持（車両、道路、交通、視界、技量、心身等の状況に応じた安全速度の保持）
- (6) 居眠り運転の防止（節制、休養に留意する）

特に運転中次の症状が2つ以上あらわれたときは、居眠りしやすくなっているの
で、早目に車を止めて気分の転換を図るか、仮眠をとるなど居眠り防止の処置を講
ずること。

ア 眼がしょぼしょぼして必要以上まぶしく感じる。

イ まぶたが、びくびくする。

ウ 視界がぼんやりする。

エ 生あくびがでる。

オ まばたきが多くなる。

カ じっとしていられず運転台であちこち尻を動かす。

キ 肩がこる。

(7) 安全輸送の確保

- 1 乗務員は、交通安全関係法令の習熟に努め、法令を遵守して安全運転に徹し、事故及び違法行為を行わないよう努めなければならない。特に次の事項を守ること。
 - ア 制限速度を厳守すること。
 - イ 前方注意を怠らないこと。
 - ウ 信号を厳守すること。
 - エ 一時停止を完全に履行すること。
 - オ 交差点、横断歩道の一時停止及び徐行を厳守すること。
 - カ 悪質、危険性、迷惑性の高い違法駐車をしないこと。
 - キ 無理な追い越しや、通行区分違反をしないこと。
 - ク 降雨、霧雨の場合には特に安全を確認して運行すること。
 - ケ 坂道では、上りの車両に道を譲るよう心がけること。
 - コ 坂道で車両を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、乗客を降車させること。
 - サ 乗務中は、必ずシートベルトを着用すること。また乗客にもシートベルトの着用をお願いすること。
 - シ 旅客の乗降時のドアの開閉時は、側方、後方の安全確認を確実に行うとともに、旅客の被服、手足をはさむことのないよう注意すること。
 - ス 障害者や高齢者など移動が不自由な旅客に対しては、走行時、安全でなめらかな運転を心がけるとともに、乗降時、降車を介助するなど旅客の安全に配慮すること。
 - セ 乗務員は、乗務中に最高速度違反行為、違法駐車があった場合、乗務終了後に違反行為の内容について運行管理者に報告しなければならない。

(8) 踏切を通行するときは、次の事項を守り運転すること。

- ア 踏切では踏切警手や信号機、警報機等の施設の有無にかかわらず一旦停止し、左右及び前方の安全を確認すること。
- イ 停止する位置は、踏切の境界線のやや手前とし、境界線のないところでは線路との間隔を十分あけること。
- ウ 複線以上の場合は、一方の列車が通過した直後に踏切内に入らないこと。
- エ 踏切内に入るときは、踏切内で立ち往生しないよう踏切の反対側に自動車のいる余地ができてから車を発進すること。
- オ 踏切内では変速操作を行わずローギヤで一気に渡ること。

(9) 車両が踏切内でエンスト、車輪の踏みはずし等のため進行不能となったときは次の方法により踏切の進行に支障のあることを列車の運転者に知らせたのち、踏切脱出の方途を講ずること。

- ア 最寄りの踏切警手、又は駅に連絡する。
 - イ 踏切非常ボタンがあるときは、そのボタンを押す。
 - ウ 車両備え付けの信号炎管、赤旗で直接進行してくる列車に合図を送ること。この場合に列車の進行してくる方向に対し、できるだけ近づき合図をすること。
- (10) 坂路にいて、車両を離れるときはハンドブレーキをかけるとともに車止めをすること。
- (11) 非常信号用具、消火器の取扱いに熟達していること。
- (12) 高速道路において運転する場合は、特に次の事項を守ること。
- ア 速度規制がなされていない場合にあつては、本線走行時の速度は、90km/hとする。なお、流入ランプ、流出ランプ、取付道路では40km/hとする。
 - イ 追越しは原則として行わないこと。
 - ウ 車間距離を十分とること。
 - エ 走行車線を確実に守ること。
 - オ 乗務中は必ずシートベルトを着用すること。また乗客にも必ずシートベルトの着用をさせること。
 - カ 常に他車の運転状態、合図に注意し、特に後方の安全を確認すること。
 - キ 曲線道路、トンネル内、下り坂では、その状況に応じた安全速度で運行すること。
 - ク 急ブレーキ、急ハンドルはしないこと。
 - ケ 雨天、濃霧の場合は、その状況に応じた安全速度で運行すること。特にハイドロ・プレーニング現象に注意すること。
 - コ 降積雪、冷結箇所では、次の点に注意すること。
 - (A) 必ずチェーンを付けること。
 - (B) 追越しは、しないこと。
 - (C) 急加速はしないこと。
 - (D) 速度は規制標識、表示板に従うこと。
 - (E) 規制された低速運行でも、車間距離を十分とること。
 - サ 最低速度以下になるときは、登坂車線を走行すること。
 - シ ラジオ装着車はその情報に注意すること。
 - ス 窓から絶対に物を捨てないこと。

第18条 (危険の予測) 運転中は周囲の状況に応じて先を読み常に危険を想定し、ハンドルやブレーキの急操作をしなくても、危険に対処できる速度と方法で常に運転するよう心掛けなければならない。

- (1) 「安全は確認し」、「危険は予測する」ことこそ正しい状況判断の前提である。
- (2) 危険が予測できる状態とその運転方法
(例)

イ 道端の老人、子供

いきなり車の前に飛び出すことがあるので、行動に注意し徐行すること。

ロ タクシー

急ハンドルやブレーキをかけることが多いので車間距離を多めにとり接近しすぎないこと。

ハ 自転車乗り

急に曲がったり、よろけたり、予測できない行動をすることが多いので、動きに注意し並進をさけ、追越し、追抜きをするときは2 m以上の間隔をあけるか、徐行すること。

第19条（事故の処置）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、第十八条第一項若しくは第二項又は第十九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、他の処置に先じてしなければならない。

1 交通事故の処理

(1) 交通事故の応急処置は次によること

ア まず第一に旅客の救護を行い保護すること。

イ 道路交通における危険防止（併発防止）を図る

ウ 最寄りの警察に届け出て実地検証を受ける

エ 旅客の運送を継続すること。

オ 旅客を出発地まで送還すること。

カ 事故原因の確認に役立つ資料の保存と取得に努める。

2 前項に掲げる処置をする場合において、旅客の生命を保護する処置は、他の処置に先んじて行わなければならない。

(2) 交通事故の報告は次によるものとし、事故の大小にかかわらず必要な事項については、手帳等に記入し控えておくこと。

ア 事故発生時の日時、場所、道路幅員、発生位置

イ 相手の人について

(A) 住所、氏名及び電話番号

(B) 年齢と職業

(C) 負傷の程度、負傷者が手当を受けた病院の住所及び電話番号

ウ 相手の車両について

(A) 車名、年式及び登録番号（自動車検査証）

(B) 所有者の住所、氏名及び電話番号

(C) 破損した個所とその程度

2 事故の処置

(1) 本社営業所責任者に必ず報告すること

(本社営業所への事故連絡) 事故を起こした場合は、速やかに本社営業所の事故担当者又は運行管理者に事故の概要を報告し、その指示を受けなければならない。

第20条 (事故による死傷者に関する処置) 旅客自動車運送事業者は、天災その他の事故により、旅客が死亡し、又は負傷したときは、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

(1) 死傷者のあるときは、すみやかに応急手当その他の必要な措置を講ずること。

(2) 死傷者又は重傷者のあるときは、すみやかにその旨を家族に通知すること。

(3) 遺留品を保管すること。

(4) 死傷者を保護すること。

第5章 車両愛護と点検整備

第21条 (車両愛護と点検整備) 乗務員は常に車両愛護に心掛け、円滑な安全運転を行い事故を起こさず適切な点検整備に努め車両寿命の延長に努めなければならない。

1 点検整備(注油、給油、締付、洗車手入等)に努める。

2 日常点検の確実な実施又はその確認。

3 次の場合には重要部分について、日常点検に準じて点検を行う。

(1) 運行途中の点検(運行が長時間に及ぶとき、又は車両を乗り換えるとき)

(2) 終了後の点検(次の使用に備えて整備を完了するため)

(3) 整備関係者と連絡を密にして整備を適切にする。

4 運転に際しては特に次のことを励行する。

(1) 円滑な安全運転を行う。

(2) 車両を乗り換えて運転するときは、前の運転者は後の運転者に車両の状況を詳細に申し継ぎ、また後者は前者の申し継ぎを受け、かつ、確実に運行前点検を行う。

第6章 苦情処理・遺失物の取扱い

第22条 (旅客の苦情処理) 乗務員は旅客より苦情を受けるような一切の行為を行わないよう努めなければならない。もし旅客より苦情の申し出を受けたときは、誠意を持って丁寧に対応するとともに、直ちに運行管理者に報告しなければならない。

第23条 (忘れ物の取扱い)

1 乗務員は、旅客が降車する際は「お忘れ物はありませんか」と声をかけ、自らも確認に努めること。

2 忘れ物を発見した場合は、直ちに営業所に連絡し、その取扱いについて指示を受けること。

3 忘れ物が軽微と思われる品物であっても営業所に届け出ること。

第24条（旅客が拾得した遺失物の取扱い） 旅客が車両内において、他の旅客の遺失物を拾得した場合は別に定める「遺失物取扱要領」にて処理しなければならない。

第7章 実務教育

第25条（乗務員の指導教育） 会社は、運行の安全の確保と旅客サービスの向上をはかるため、別に定める「乗務員指導要領」により、乗務員に対して継続的かつ日常的に指導教育を行うので、乗務員はその指導教育を受けなければならない。特に新たに雇い入れた乗務員に対しては10日間の所定の指導教育を行うので、必ずこれを修了しなければならない。

第26条（特定乗務員に対する特別指導及び適性診断の受診） 次に掲げる乗務員（特定乗務員という）は「乗務員指導要領」により会社が行う特別指導を受けるとともに、適性診断を受けなければならない。

- (1) 事故惹起乗務員
- (2) 初任乗務員
- (3) 65歳以上の高齢乗務員

第8章 健康管理

第27条（日常の健康管理） 乗務員は、運行の安全の確保を図る観点から、平素より自身の健康保持について自主管理に努めなければならない。特に高血圧・低血圧・貧血、心臓疾患等の症状を有する健康上の要注意者は、会社の実施する定期健康診断の外に適時医師の診断を受けるとともに、その診断結果に基づいて生活習慣の改善を図るなど適切な健康管理に努めなければならない。

なお、健康状態により乗務に支障があると思われる場合には、随時運行管理者に報告すること。

第28条（睡眠時無呼吸症候群に係る健康管理） 乗務員は、睡眠時無呼吸症候群（以下「SAS」という）に起因する居眠り運転や漫然運転による事故の防止を図るため、家族等の協力も得てSASの疑いに有無について自己診断を行い、その疑いがある場合には、直ちに運行管理者に申告すること。合わせて産業医や健康診断医療機関等とともに相談し、専門医により受けること。

第29条（健康診断） 乗務員は、会社が行う健康診断を受けなければならない。ただし会社が指示する医師の診断を希望しない者は、会社の承認を得て他の医師の診断を受け、その結果を証明する書面を提出した場合はこの限りでない。

第30条（休眠・仮眠施設の利用） 乗務員は過労運転の観点から、勤務の途中における休憩及び仮眠を必要とする場合には、休憩施設及び仮眠施設を有効に利用し、健康の保持に努めなければならない。

第9章 乗務員のマナー

第31条（乗務員のマナー） 乗務員は、社の品位と信用を向上するため、特に次の事柄に努めなければならない。

- 1 社訓をよく理解しその実行に努める。
- 2 接客は親切、丁寧に行う。
 - (1) 対応は（面接、電話、文書）は常に親切、丁寧を旨とする。
 - (2) 服装（ネームプレート、制帽）、態度、言葉使いを正しくする。
- 3 清潔、整頓に努め常に仕事がしやすいようにする。
- 4 健康と明朗は生活の基礎である。
 - (1) 保健、衛生、休養に努め、常に健康、明朗であることに努めなければならない。
 - (2) 不節制や心配事は病気や事故の基であるから、速やかに解消するよう努力する。

本規程は、平成12年03月01日制定実施

平成30年06月01日改定実施