

旅客運送事業の安全・利便の  
確保に関する行政評価・監視  
結果に基づく所見表示

平成 24 年 8 月

総務省 富山行政評価事務所

## 1 監査の実施及び事業者からの報告を通じた安全確保対策の徹底

### (1) 新規許可等バス事業者に対する監査の早期実施の徹底

#### 【制度の概要等】

バス事業者（一般乗合旅客自動車運送事業者及び一般貸切旅客自動車運送事業者をいう。以下同じ。）に対する監査については、「旅客自動車運送事業の監査方針について」（平成 21 年 9 月 29 日付け自動車交通局長通知、国自安第 56 号・国自旅第 124 号・国自整第 50 号。以下「監査方針」という。）により、輸送の安全の確保が最も重要であるという基本的認識の下に行うこととし、新規許可事業者に対する早期の監査等、過去の監査、行政処分等の状況、利用者等からの苦情等を踏まえ、事故を引き起こし、又は法令違反を犯す前の予防的なものとなるよう努めるものとするとしている。

また、新規許可事業者に対する監査については、従来、巡回監査の対象とされていたものが、「旅客自動車運送事業の監査方針の細部取扱いについて」（平成 21 年 9 月 29 日付け国自安第 57 号・国自旅第 125 号・国自整第 51 号。以下「監査方針の細部取扱い」という。）により、巡回監査のほか、呼出監査の対象とされた。

さらに、平成 20 年 8 月から 22 年 9 月にかけて総務省が行った「貸切バスの安全確保対策に関する行政評価・監視」の結果に基づき、同年 9 月 10 日に総務大臣から国土交通大臣に対して行った勧告（以下「貸切バスの安全確保対策勧告」という。）では、新規許可事業者における法令遵守を確保する観点から、新規許可事業者に対する監査を漏れなく早期に実施することを地方運輸局等に指示することを国土交通省に求めている。

この勧告を受けて、国土交通省は、『「貸切バスの安全確保対策に関する行政評価・監視結果に基づく勧告」を受けた対応について』（平成 23 年 1 月 26 日付け国自安第 138 号・国自旅第 189 号。以下「対応通達」という。）を発出し、本件勧告は一般貸切旅客自動車運送事業に係るものであるが、他の運送事業についても同様の問題が存在する可能性があることから、本件取扱いに準じ適切に対処されたいとした上で、新規許可事業者に対する監査については、監査方針及び監査方針の細部取扱いに定める事項について遺漏なく実施するよう、各地方運輸局を指導している。

#### 【調査結果】

今回、平成 21 年度から 23 年度までの間に富山県内で新規にバス事業の許可を受けた事業者 2 事業者（いわゆるタクシー事業者がタクシー車両による乗合バス事業の新規許可を受けたものは除く。）及び新規に富山県を営業区域とする認可を受けたバス事業者 2 事業者の計 4 事業者に対する富山運輸支局の監査の実施状況を調査したところ、次のような状況がみられた。

- ① 4 事業者のうち、1 事業者については、運輸開始又は営業区域拡大認可から 5 か月以内に監査を実施しているものの、残る 3 事業者については、平成 24 年 6 月末現在、監査が実施されていない。これら 3 事業者について運輸開始又は営業区域拡大認可からの経過期間をみると、i) 6 か月以上 1 年未満が 1 事業者、ii) 2 年以上 3 年未満が 1 事業者、iii) 3 年以上が 1 事業者となっている。

② 監査未実施の事業者のうち1事業者を当事務所が実地に調査したところ、次のような状況がみられた。

- i) 連続運転時間が4時間を超過していると考えられる乗務がある。
- ii) 点呼記録の記載事項に漏れがある（運転者が乗務する自動車が特定されていない。）。
- iii) 乗務記録の記載事項に漏れがある（運転を交替した地点及び日時等）。
- iv) 事業報告書が提出されていない。
- v) 耐用年数の8年を過ぎて製造後16年を経過した消火器を搭載した車両を運行の用に供している。

これについて、富山運輸支局では、事故が多い貨物自動車運送事業者（いわゆるトラック事業者）を中心に監査を実施しており、限られた人員で実施していることから、新規許可等のバス事業者に対する巡回監査についてまで対応できていないとしている。

#### 【所見】

したがって、富山運輸支局は、監査がバス事業者における事故の未然防止に資するよう、新規許可事業者及び営業区域の拡大の認可を受けた事業者に対する監査については、呼出監査を活用するなどにより漏れなく早期に実施する必要がある。

### (2) 事故を引き起こした事業者に対する的確な監査等の実施

#### 【制度の概要等】

バス事業者は、道路運送法（昭和26年法律第183号）第29条及び自動車事故報告規則（昭和26年運輸省令第104号。以下「事故報告規則」という。）第2条及び第3条第1項により、10台以上の自動車の衝突又は接触を生じたもの、死者又は重傷者を生じたもの等重大な事故を引き起こしたときは、事故があった日から30日以内に、自動車事故報告書（事故の種類、原因のほか、当時の処置、再発防止対策、運転者の勤務状況、適性診断の受診状況、損害の程度等を記載。以下「事故報告書」という。）を運輸支局長等に提出しなければならないとされている。

また、事故を引き起こした事業者に対しては、監査方針及び監査方針の細部取扱いにより、引き起こした事故の状況を勘案して、必要に応じ、法令遵守状況等を確認する特別監査、巡回監査、呼出監査又は呼出指導を実施することとされている。

さらに、死者又は負傷者が生じた事故を引き起こした運転者に対しては、バス事業者は、旅客自動車運送事業運輸規則（昭和30年運輸省令第44号。以下「運輸規則」という。）第38条第2項に基づき、国土交通大臣が告示で定めるところにより、事業用自動車の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行い、かつ、国土交通大臣が認定する適性診断を受けさせなければならない。平成13年国土交通省告示第1676号(注)により、このうち適性診断については、事故を引き起こした後再度事業用自動車に乗務する前（やむを得ない事情がある場合には、乗務を開始した後1か月以内）に受診させることとされている。

(注)「旅客自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う指導及び監督の指針」

#### 【調査結果】

今回、平成 21 年度から 23 年度までの間に富山県内のバス事業者から富山運輸支局に提出された事故報告書 12 件の内容について調査した結果、次のような状況がみられた。

- ① 事故報告書 12 件のうち、重傷事故に係るものは 5 件であり、そのうち当該バス事業者が第一当事者であるものは 3 件である。これら 3 件の重傷事故はいずれも同一事業者によるものであり、約 1 年 4 か月の間に発生している（2 件目の事故は 1 件目から約 4 か月後、3 件目は 2 件目から約 11 か月後）。

しかし、富山運輸支局では、1 件目の事故後には監査を実施しておらず、2 件目の事故後に監査を実施しているものの、2 件目の事故から 1 年も経たないうちに引き起こされた 3 件目の事故後にも監査を実施していない（3 件目の事故から平成 24 年 6 月末時点で 6 か月以上経過している）。

- ② 3 件の重傷事故に係る事故報告書の記載内容を確認したところ、再発防止対策欄には全乗務員に対する事故概要の周知及び指導の記載があるのみで、再発防止対策として必要である運転者の適性診断の受診及び特別な指導の実施の有無について記載されておらず、当該事故報告書からはその実施を確認することができない状況であった。

これについて、富山運輸支局では、運転者の適性診断の受診等が必要な場合には、事業者に対し、その受診等を指導しているはずであるが、その記録は残していないとしている。

- ③ 3 件の重傷事故のうち 1 件目と 2 件目の事故は、同一運転者によるものである。事故報告書に記載された当該運転者の「過去 3 年間における適性診断の受診状況」をみたところ、最後に受診したのは 1 件目の事故の約 1 年 7 か月前であり、1 件目の事故の後に運転者に適性診断を受診させないまま乗務に復帰させた上、約 4 か月後に 2 件目の事故（事故原因はほぼ同一）を起こしたものであった。

また、3 件目の事故については、運転者の適性診断の受診等の確認が一層求められる状況にあったにもかかわらず、事故報告書には、富山運輸支局において確認した内容の追記等の措置はなされていない。

なお、事故報告書の提出期限は、事故が起こった日から 30 日以内であるが、上記の事故報告書 3 件のうち 1 件は、事故発生日から 65 日経過後に提出されている（他の 2 件の提出は、それぞれ 31 日と 29 日経過後）。

#### 【所見】

したがって、富山運輸支局は、バス事業者における事故の再発防止と輸送の安全の確保を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① バス事業者が短期間に連続して重傷事故を引き起こした場合は、速やかに監査等を実施すること。
- ② 事故報告書について、事業者における事故の再発防止対策として必要な措置が講じられているかどうかの確認を徹底すること。

### (3) バス事業者の事業実態の的確な把握

#### 【制度の概要等】

バス事業者は、旅客自動車運送事業等報告規則（昭和 39 年運輸省令第 21 号）第 2 条により、乗合バス事業者、貸切バス事業者等の事業者の区分に応じ、その経営するバス事業に係

る路線又は営業区域が存する区域を管轄する運輸支局長等に、i) 毎事業年度に係る事業報告書を毎事業年度の経過後 100 日以内に、ii) 前年度に係る輸送実績報告書を翌年度の毎年 5 月 31 日までに、それぞれ提出しなければならないとされている。

また、国土交通省は、貸切バスの事業実態をより詳細に把握するため、平成 20 年 6 月 2 日付けでツアーバス引受実績の報告の義務化等を内容とする省令改正を行い、貸切バス事業者が提出する輸送実績報告書において、前年度の運行回数のうち旅行業者扱いのものの内訳として、i) 企画旅行 (ii) に該当しないもの)、ii) 企画旅行 (専ら都市間の移動を目的とするもの)、iii) その他のそれぞれの報告を求めることとした (同年 7 月 1 日施行)。

さらに、国土交通省では、「自動車運送事業者における運輸安全マネジメント等の実施について」(平成 21 年 10 月 16 日付け国官運安第 156 号・国自安第 88 号・国自旅第 163 号・国自貨第 95 号) により、運輸安全マネジメント評価の対象事業者について、「規程等義務付け外事業者については、地方運輸局においてマネジメント評価を実施することとし、当面、公共性が高い、又は安全性のレベルが低いと認められる次の事業者から優先的に実施する」とし、「専ら都市間の移動を目的として高速道路を使用して運行を行う」高速バス事業者及び高速ツアーバス事業者を優先実施対象の一つとしている。このため、運輸安全マネジメント評価の対象事業者の選定に当たっても、ツアーバス引受実績等の各事業者の事業実態を的確に把握することが求められている。

#### 【調査結果】

今回、富山県内のバス事業者 7 事業者を抽出し、平成 22 年度の事業報告書及び輸送実績報告書の提出状況を調査したところ、次のような状況がみられた。

- ① 事業報告書 (提出期限は平成 23 年 3 月) が提出されていないもの 1 事業者
- ② 改正前の旧様式の輸送実績報告書を用いているため、記載内容からは当該事業者におけるツアーバス引受実績を把握できないもの 2 事業者
- ③ 新様式の輸送実績報告書を用いているものの、旅行業者扱いの運行回数の内訳を記載していないため、当該事業者におけるツアーバス引受実績を把握できないもの 2 事業者

これに関して、7 事業者はいずれも、輸送実績報告書における旅行業者扱いの運行回数の内訳欄の記載方法について、これまで富山運輸支局からの指導や助言を受けたことはないとしている。

一方、富山運輸支局では、平成 20 年 6 月に通知文を発出し、社団法人富山県バス協会及び富山県タクシー協会を通じて各協会会員の事業者に対し、輸送実績報告書の様式の変更について周知を図ったとしている。しかし、協会に入っていない事業者に対し周知したことはなく、旧様式を用いた報告又は旅行業者扱いの内訳が未記載の報告であったとしても、特に再提出を求めるなどの対応はしていない。また、事業報告書が提出されていない事業者に対しては、督促するようにしているが徹底されていなかったとしている。

#### 【所見】

したがって、富山運輸支局は、ツアーバス事業者を含むバス事業者の事業実態を的確に把握するため、事業報告書及び輸送実績報告書 (新様式によるもの) を適切に提出することを

事業者に励行させる必要がある。

## 2 事業者における安全確保対策の徹底

### (1) 運行管理者の特別講習の受講等の徹底

#### 【制度の概要等】

バス事業者は、道路運送法第 23 条第 1 項により、事業用自動車の運行の安全の確保に関する業務を行わせるため、営業所ごとに運行管理者の選任をしなければならない。また、同条第 3 項及び運輸規則第 68 条第 2 項により、運行管理者を選任又は解任したときは、15 日以内にその旨を国土交通大臣に届け出なければならないとされている。

運行管理者は、運輸規則第 48 条により次の業務を行うこととされており、言わば事故防止、安全確保のキーパーソンである。

- i) 過労運転の防止を考慮した適正な乗務割を作成し、これに従い運転者を乗務させること。
- ii) 運転者に対して点呼を行い、飲酒の有無、疲労、健康状態を確認し、運行可否の決定を行うとともに、悪天候時の運行経路の変更など安全な走行を確保するため具体的な指示を行うこと。
- iii) 運転者に対し、必要な適性診断を受診させるとともに、関係法令に基づき運転者が遵守すべき事項や運行の安全を確保するために必要な運転技術について適切な指導及び監督を行うこと。

運輸規則第 48 条の 4 第 1 項及び「旅客自動車運送事業運輸規則の解釈及び運用について」（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。以下「運用通達」という。）により、バス事業者は、運行管理者に対し、2 年ごとに 1 回、基礎講習（運行管理を行うために必要な法令、業務等に関する基礎的な知識の習得を目的とする講習）又は一般講習（運行管理を行うために必要な法令、業務等に関する最新の知識の習得を目的とする講習）を受講させることとされている。

さらに、死者又は重傷者が生じた事故を引き起こした場合等には、事故等があった日から 1 年（やむを得ない理由がある場合には、1 年 6 か月）以内においてできる限り速やかに運行管理者に特別講習（自動車事故又は輸送の安全に係る法令違反の再発防止を目的とした講習）を受講させることとされており、運輸支局長等は、このために、事故等が発生した年度に特別講習に係る通知を行うこととされている。

加えて、平成 14 年 12 月から 16 年 5 月にかけて総務省が行った「自動車運送事業における事故防止対策に関する行政評価・監視」において、上記研修の対象者に受講させていない事業者がみられたことから、同年 5 月 26 日、総務大臣から国土交通大臣に対し、運行管理者に対する研修の受講の有無を把握するとともに、未受講者のいる事業者に対し、受講の督促を徹底するよう勧告している。

この勧告に対し、国土交通省では、平成 19 年 7 月 10 日、「運送事業者監査総合情報システム」(注) により運行管理者の研修の受講の有無の把握が可能となることから、未受講者のいる事業者に対し、受講の督促の徹底を図ることとしている旨を回答している。

(注) 事業者、運行管理者、整備管理者、監査・処分記録、事故情報、巡回指導情報等を総合的に管理するため、平成 18 年度末に国土交通省が運用を開始したデータベースシステム

## 【調査結果】

今回、富山県内のバス事業者に対する特別講習受講通知の発出状況等について調査した結果、次のような状況がみられた。

- ① 平成21年度から23年度までの間に、重傷者が生じた事故を引き起こしたため富山運輸支局が運行管理者に対する特別講習の受講通知を発出した事案は3件（全て同一事業者）あり、この中には、富山運輸支局において、重傷事故を引き起こした事業者に対して事故発生から約1年5か月の間、特別講習の受講通知を行っていなかったものがある。当該事案は一連の重傷事故のうちの2件目であるが、同事故に係る特別講習の受講通知は、3件目の事故の発生から約6か月後に、3件目の事故に係る特別講習の受講通知と同時に送られている。

バス事業者は、富山運輸支局からの受講通知を受けて運行管理者に特別講習を受講させており、同支局からの受講通知が遅れるのに伴い、事故を引き起こしたバス事業者が運行管理者に特別講習を受講させるのも遅くなっている。

この結果、3件中、事故の発生した年度中に特別講習の受講通知が行われたのは1件のみとなっている（他は、事故発生の翌々年度が1件、翌年度が1件）。

- ② 富山運輸支局では、「運送事業者監査総合情報システム」に運行管理者の講習の受講状況の入力は行っていないものの、運行管理者の講習を実施している独立行政法人自動車事故対策機構から未受講者リストを含む年度実績報告を受け、次回の講習実施時期までに事業者から事情を聴取するなどして、受講状況の確認や受講の督促等を行っているとしている。

しかし、今回調査対象とした7事業者における運行管理者の講習（基礎講習、一般講習及び特別講習）の受講状況等をみたところ、1事業者において、選任届が出されている運行管理者に3回以上（6年以上）講習を受講させていない状況がみられた。

この事業者を実地に調査したところ、そもそも現在の運行管理者の選任後5年近く経過するまで選任の届出を行っていなかったことに加え、別の運行管理者について、退職後約4年経過している現在も解任の届出を行っていないことが判明した。

- ③ 富山運輸支局によると、平成24年6月末現在のバス事業者の運行管理者143人の中には、受講の督促を行っているものの受講していない者がおり、1回受講していない者9人（6.3%）、2回受講していない者6人（4.2%）、3回以上受講していない者3人（2.1%）、計18人（12.6%）と全体の1割以上が未受講となっている。

しかし、富山運輸支局では、監査対象事業者の選定に当たっては、事故の発生等を優先していることから、これまで運行管理者の講習の受講状況を勘案した監査対象の選定は行っていないとしている。

## 【所見】

したがって、富山運輸支局は、運行管理者に対して業務遂行上必要となる実務や法令等に係る知識を的確に付与して安全意識の一層の向上を促進し、バス事業者における輸送の安全確保を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 運行管理者の選任及び解任の届出を適切に行うよう、事業者に対する指導を徹底すること。

- ② バス事業者に対して、事故等の後、運行管理者の特別講習に係る通知を的確に行うこと。
- ③ 「運送事業者監査総合情報システム」に運行管理者の選任又は解任、講習受講実績等の情報を入力して監査担当部門と共有することにより、運行管理者の各講習の受講状況の確認、受講の督促等を徹底するとともに、バス事業者に対する監査や指導監督を的確に実施すること。

## (2) 運転者の労働時間、健康状態等の管理の徹底

### 【制度の概要等】

運行管理者は、運輸規則第 48 条により、①過労運転の防止を考慮した適正な乗務割の作成とこれに従った運転者に対する乗務指示、②運転者に対する点呼及びその記録、③運転者の健康状態の把握、④運転者に対する適性診断受診の指示、⑤乗務員台帳の作成等の業務を行うこととされている。

また、富山運輸支局では、運輸規則等に定めるバス運行に係る安全確保措置について、バス事業者に対する監査及び運行管理者講習の際にその徹底を図っているとしている。

### 【調査結果】

今回調査対象とした 7 事業者における運行管理業務の実施状況を調査したところ、次のとおりの状況がみられた。

## ア 過労運転の防止措置

バス事業者は、運輸規則第 21 条第 1 項により、過労の防止を十分考慮して、国土交通大臣が告示で定める基準に従って、事業用自動車の運転者の勤務時間及び乗務時間を定め、当該運転者にこれらを遵守させなければならないとされている。

国土交通大臣が告示で定める運転者の勤務時間及び乗務時間に係る基準は、「旅客自動車運送事業運輸規則第 21 条第 1 項の規定に基づく事業用自動車の運転者の勤務時間及び乗務時間に係る基準」（平成 13 年国土交通省告示第 1675 号）により、運転者の労働時間等の改善が過労運転の防止にも資することに鑑み、「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」（平成元年労働省告示第 7 号。以下「改善基準告示」という。）とするとされている。

改善基準告示においては、i) 4 週間を平均した 1 週間当たりの拘束時間は最長 71.5 時間が限度、ii) 運転者の拘束時間は 1 日 16 時間が限度、iii) 1 日 15 時間を超える拘束時間の回数は 1 週間について 2 回以内、iv) 連続運転時間は 4 時間が限度等の基準や限度が定められている。

一方、バス事業者は、運輸規則第 25 条第 1 項及び第 2 項により、事業用自動車の運転者が乗務したときは、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、③乗務の始点と終点及び日時並びに主な経過地点と乗務した距離、④運転を交替した場合は、その地点及び日時等を運転者ごとに記録させ、かつ、その記録を 1 年間保存しなければならない。運用通達では、この乗務記録は、乗務員の乗務の実態を把握することを目的とするものであり、過労の防止等乗務の適正化の資料として十分活用するよう事業者を指導することとされている。

しかし、今回調査対象とした 7 事業者の乗務記録をみると、次のような状況がみられる。



- ① 乗務記録に運転者ごとに運転を交替した地点及び日時が記録されていないなど、運転者ごとの運転時間が確認できないもの 2事業者
- ② 乗務記録を運転者ごとではなく日付ごとにまとめており、運転者の過労防止等のために基準が定められている4週間平均の拘束時間及び運転時間等を確認しづらい記録管理となっている上、他に当該時間を確認できる記録を作成していないもの 4事業者（①の2事業者を含む。）
- ③ 上記②の4事業者について平成23年から24年の特定の1か月における運転者の勤務時間の実態をみると、4事業者中3事業者（運転者実数4人）で、運転者の拘束時間や連続運転時間が改善基準告示で定められた基準を満たしていない。
  - i) 4週間で平均した1週間当たりの拘束時間が71.5時間を超えているもの 1事業者 2運転者（最も拘束時間が長い例は84時間）
  - ii) 1日の拘束時間が16時間を超えているもの 2事業者 3運転者（最も拘束時間が長い例は19時間20分）
  - iii) 1日の拘束時間が15時間を超える回数が1週間当たり2回を超えているもの 1事業者 1運転者（週4回）
  - iv) 連続運転時間が4時間を超えて運転しているもの及びそうみられるもの 2事業者 2運転者（最も連続運転時間が長いとみられる例は4時間36分）

## イ 運転者の健康状態の把握

バス事業者は、運輸規則第21条第5項により、乗務員の健康状態の把握に努め、疾病、疲労その他の理由により安全な運転をし、又はその補助をすることができないおそれがある乗務員を事業用自動車に乗務させてはならないとされている。

このため、運用通達では、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第66条第1項に基づく健康診断を実施することとされている。具体的には、労働安全衛生規則（昭和47年労働省令第32号）第44条第1項により、事業者は、常時使用する労働者に対し、1年以内ごとに1回、定期に行わなければならない。

しかし、今回調査対象とした7事業者における平成21年度以降の運転者に対する健康診断の実施状況をみると、次のような状況がみられる。

- ① 7事業者のうち、3事業者においては運転者の一部又は臨時雇の運転者の全部に定期健康診断を受診させていない。これら3事業者では、未受診の運転者について、他の医師によって行われた健康診断結果を証明する書面の提出を受けるなどの健康状態を把握するための措置も講じていない。
- ② 上記①の3事業者のうち2事業者においては、健康診断の事務担当者が運転者の受診状況について運行管理者と情報を共有しておらず、運行管理者が運転者の受診状況を把握していない。

## ウ 運転者に対する適性診断及び特別な指導の実施

バス事業者は、運輸規則第38条第2項により、国土交通大臣が告示で定めるところにより、死者又は負傷者が生じた事故を引き起こした運転者、新たに雇い入れた運転者（以下「初任運転者」という。）、65歳以上の運転者（以下「高齢運転者」という。）に対して、

事業用自動車の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行い、かつ、国土交通大臣が認定する適性診断を受けさせなければならない。

これを受けて、平成 13 年国土交通省告示第 1676 号により、特別な指導及び適性診断の実施方法が運転者の種別ごとに定められている。

- i) 事故を引き起こした運転者には、事故後運転業務に復帰する前に特別な指導を行い適性診断を受診させること（ただし、適性診断についてはやむを得ない場合は復帰後 1 か月以内）。
- ii) 初任運転者には、運転者としての選任前に特別な指導を行い適性診断を受診させること。
- iii) 高齢運転者についての特別な指導は、適性診断の結果を踏まえ、結果の判明後 1 か月以内に実施すること。

しかし、今回調査対象とした 7 事業者における平成 21 年度以降の運転者に対する適性診断及び特別な指導の実施状況をみると、次のような状況がみられる。

- ① 初任運転者のための適性診断を受診させていないもの 3 事業者（6 運転者）
- ② 高齢運転者のための適性診断を受診させていないもの 2 事業者（2 運転者）

これらの運転者については、適性診断の結果を踏まえて行う高齢運転者に対する特別な指導も実施されていない。

- ③ 適性診断の受診の記録が残されていないため、運転者による適性診断の受診状況が全く確認できないもの 1 事業者

また、このほかに、事故報告書の記載をみると、1 事業者において、重傷事故を引き起こした運転者に対して事故の後も適性診断を受診させないままで乗務に復帰させた上、約 4 か月後にその運転者が 2 件目の重傷事故（事故原因はほぼ同一）を引き起こしているのがみられる（1 - (2) 参照）。

## エ 運転者に対する点呼の記録及び乗務員台帳の記録

### （点呼記録）

運輸規則第 24 条により、運行管理者は、運転者に対して点呼を行い、道路運送車両法（昭和 26 年法律第 185 号）の規定による日常点検の実施の確認、酒気帯びの有無、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を求め、及び確認を行い、並びに事業用自動車の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。点呼の記録については、①運転者ごとに点呼を行った旨、②報告、確認及び指示の内容、③点呼を行った者及び点呼を受けた運転者の氏名、④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等、⑤点呼の日時、点呼の方法、その他必要な事項を記録して、その記録を 1 年間保存しなければならない。

しかし、今回調査対象とした 7 事業者の中には、点呼記録において個々の運転者についての点呼を行った者及び乗務する自動車登録番号等が確認できるように適切に記録を行っていないもの（1 事業者）がみられる。

### （乗務員台帳）

バス事業者は、運輸規則第 37 条により、事業用自動車の運転者ごとに、①運転者の氏名、

生年月日及び住所、②雇入れの年月日及び運転者に選任された年月日、③運転免許証の番号及び有効期限、④運転免許の年月日及び種類、⑤事故を引き起こした場合等は、その概要、⑥運転者の健康状態、⑦死者又は負傷者が生じた事故を引き起こした運転者、初任運転者、及び高齢運転者に対する事業用自動車の運行の安全を確保するために遵守すべき事項についての特別な指導の実施及び適性診断の受診の状況等を記載した一定の様式の乗務員台帳を作成し、これを当該運転者の属する営業所に備えて置かなければならない。

また、乗務員台帳の作成は、運用通達により、要件を満たさない者について旅客自動車運送事業用自動車の運転者として選任することを防止するとともに、個々の運転者の状況を適確に把握するため、事業者に対し義務付けるものであるとされている。

しかし、今回調査対象とした7事業者の乗務員台帳についてみると、次のような状況がみられる。

- ① 台帳の様式が、引き起こした事故等の概要、運転者の健康状態、運転者に対する特別な指導及び適性診断の実施の状況等の運輸規則の定める基本的な事項を記録するためのものとなっていないもの 1事業者
- ② 上記①に掲げたような基本的な事項についての記録漏れがみられるもの 5事業者

#### 【所見】

したがって、富山運輸支局は、バス事業者における安全確保を徹底する観点から、監査、運行管理者講習による指導に加え、呼出指導、安全総点検等の方法により、事業者に対して、次の措置を含めて安全確保措置を徹底するよう指導する必要がある。

- ① 運転者の過労防止等のために定められている運転者の勤務時間についての各種の基準の遵守を徹底すること。

また、乗務記録について、記録を運転者ごとにまとめるなどにより、運転者ごとの労働時間等を適切に管理すること。

- ② 臨時雇の運転者も含めて健康診断を受診させるとともに、運転者全員の健康状態の把握を的確に行うこと。
- ③ 死者又は負傷者が生じた事故を引き起こした運転者、初任運転者及び高齢運転者に対する適性診断の受診を徹底すること。
- ④ 点呼記録及び乗務員台帳について運転者ごとに的確な記録を徹底すること。

### (3) 車両の点検・整備の徹底

#### 【制度の概要等】

道路運送車両法第41条により、運行の用に供する自動車は、消火器その他の各種装置について国土交通省令で定める保安上等の技術基準に適合するものでなければならない。また、同法第47条により、自動車の使用者は、自動車の点検をし、及び必要に応じ整備をすることにより、自動車を保安基準に適合するように維持しなければならない。

これを受けて、道路運送車両の保安基準（昭和26年運輸省令第67号）第47条により、乗車定員11人以上の自動車に消火器の備付けを義務付けている。

この消火器の品質に関して、業界団体（社団法人日本消火器工業会）では、①消火器には安心して使用できる期間又は期限が設定され、本体に警告表示として明示されている、②使

用期限が過ぎた古いものや、期限内でも腐食したり、傷、変形などがあるものは、その強い圧力に耐え切れず破裂することがある、③そのような消火器を使ったために破裂し、人身事故に至ったケースも報告されているとしている。

#### 【調査結果】

今回調査対象とした7事業者の10車両を抽出して車両の点検・整備の実施状況を調査したところ、耐用年数内の消火器を適切に備え付けていたものは2事業者の3車両のみであり、次のとおり消火器の備付け及び維持管理が適切に行われていない状況がみられた。

- ① 消火器を備え付けないまま車両を運行していたもの 1事業者1車両
- ② 不時の作動を防止するための消火器の安全栓が外れたまま車両を運行していたもの 1事業者1車両
- ③ 耐用年数の8年（1本のみ推定8年から10年）を過ぎ、平成24年6月末現在で製造後11年から22年までを経過した消火器を搭載したまま、車両を運行していたもの 6事業者6車両（上記②の1車両を含む。）

これについて、各事業者は、i) 整備工場に依頼している車両点検の際に、消火器についても耐用年数等を確認し必要に応じて交換等の措置を講じているものと考えていた、ii) 車両の管理責任者に消火器の使用期限を確認させているが、消火器本体の耐用年数まで確認する指示は行っていなかったなどとしている。

#### 【所見】

したがって、富山運輸支局は、バスの運行の安全を確保する観点から、監査、安全総点検等の機会を通じて、車両備付けの消火器について、事業者自らが責任をもって定期的に点検し、適切な管理を徹底するよう指導する必要がある。

### 3 輸送の安全にかかわる情報の公表等の徹底

#### (1) 輸送の安全にかかわる情報の公表の徹底

##### 【制度の概要等】

利用者等による事業者の選択を可能とし利用者保護に資するとともに、事業の健全な発達及び輸送の安全確保に資するため、バス事業者は、道路運送法第29条の3により、国土交通省令で定めるところにより、輸送の安全を確保するために講じた措置及び講じようとする措置その他の国土交通省令で定める輸送の安全にかかわる情報を公表しなければならないとされている。

これを受け、運輸規則第47条の7第1項は、バス事業者に、毎事業年度の経過後100日以内に、①輸送の安全に関する基本的な方針（以下「安全方針」という。）、②輸送の安全に関する目標（以下「安全目標」という。）及びその達成状況、③事故報告規則第2条に規定する事故に関する統計等について公表することを、また、同条第2項は、輸送の安全に関して道路運送法の規定による処分を受けたときは、遅滞なく、当該処分の内容並びに当該処分に基づき講じた措置及び講じようとする措置の内容を公表することを、それぞれ義務付けている。これらの公表は、インターネットの利用その他の適切な方法によることとされている。

平成22年9月の総務省の貸切バスの安全確保対策勧告では、事業者に公表が義務付けられ

ている上記の輸送の安全にかかわる事項が公表されておらず、運輸安全マネジメントが必ずしも機能していない状況がみられたことから、国土交通省に対して、運輸安全マネジメントの推進を図る観点から、貸切バス事業者による輸送の安全にかかわる情報の公表状況の確認を地方運輸局等に徹底させることを求めている。

この勧告を受けて、国土交通省では、各地方運輸局等に対して対応通達を発出し、事業者に対する監査時において運輸規則第 47 条の 7 に定める事項に関する情報の公表状況を確認し、公表がなされていない場合には、必要な措置を講じるよう指導している。

#### 【調査結果】

今回調査対象とした 7 事業者における輸送の安全にかかわる情報の公表状況等を調査したところ、次のような状況がみられた。

- ① 7 事業者のうち 6 事業者が自らのホームページを開設しているが、このうちインターネットの利用により安全方針等を公表しているのは 1 事業者のみである。ほかに営業所玄関前の掲示により公表しているものが 1 事業者あるが、残る 5 事業者では公表していない。
- ② 7 事業者のうち処分等を受けているものは 2 事業者であるが、どちらの事業者も処分の内容等を公表していない。
- ③ 上記①及び②の理由について、各事業者では、i) これまでその必要について認識していなかった、ii) 監査の際にも指示等は受けていないなどとしている。

これについては、富山運輸支局も、輸送の安全にかかわる情報の公表状況は確認、指導しておらず、また、監査時は事故等の監査端緒に関わりの深い内容を重点的に確認するため、そこまで確認できていないとしている。また、監査の際に同支局が内容等の記録に用いる監査表にも当該項目は明示されていない。

#### 【所見】

したがって、富山運輸支局は、運輸安全マネジメントを推進し、バスの運行の安全を確保する観点から、法令で定められている安全方針、安全目標、処分等を受けた場合のその内容と講じようとする措置その他の輸送の安全にかかわる情報のインターネット等による公表を、監査等を通じて事業者に徹底するとともに、事業者による公表状況を確認する必要がある。

## (2) 利用者からの苦情処理の記録の徹底

#### 【制度の概要等】

バス事業者は、運輸規則第 3 条第 2 項により、苦情の申出を受け付けた場合には、①苦情の内容、②原因究明の結果、③苦情に対する弁明の内容、④改善措置、⑤苦情処理を担当した者を営業所ごとに記録し、かつ、その記録を整理して 1 年間保存しなければならない。

運用通達では、この規定の趣旨を「事業者に、苦情に対する弁明義務に加え、苦情の内容、再発防止に必要と思われる事項を記録させることにより、①苦情の多い運転者等を把握し、適切に当該運転者等を指導すること、②苦情の全般を把握した上で、運転者等の教育を行うこと、③記録簿として整理することにより、苦情に対する事業者の対応を場当たりにさせないこと、等を通じて利用者サービスの向上を求めるものである」としている。

### 【調査結果】

今回調査対象とした7事業者の中には、次のような状況がみられた。

- ① 苦情処理の記録が作成・保存されていないもの 1事業者
- ② 記録の様式に記録すべき事項に沿った欄が設けられていないもの 2事業者（上記①の1事業者を含む。）

### 【所見】

したがって、富山運輸支局は、利用者からの苦情の適切な処理と記録を通じてバス事業者におけるバス運行の安全の向上を図る観点から、苦情の適切な処理と記録を徹底することを事業者に指導する必要がある。