

旅客運送事業の安全・利便の
確保に関する行政評価・監視

結果報告書

平成24年8月

総務省 富山行政評価事務所

前 書 き

安全確保は、旅客運送事業の根幹となるものである。国土交通省は、従前から、各業法に基づく監査等を通じて運輸事業者に対し輸送の安全確保等について指導監督を実施しているが、平成 17 年に運輸事業者におけるヒューマンエラーを共通因子とした事故・トラブルが連続したことを契機として、運輸事業者自らが経営トップから現場まで一丸となった安全管理体制を構築することにより、組織内部における安全意識の浸透・安全風土の醸成を図ることを目的とした運輸安全マネジメント制度を平成 18 年 10 月に導入した。

しかし、中部地域では、平成 23 年に、①天竜川において川下り遊覧船が転覆し、救命具を着用していなかった乗客等 5 人が死亡、②名古屋市営バスにおいて事故の隠蔽や報告書のねつ造などの不適正処理が発覚など、重大な事故・事件が発生している上、富山県内でも、23 年のバスに係る事故が、件数、負傷者数ともに前年を上回るなど、運輸事業者の安全確保対策の一層の徹底が求められている。

平成 24 年 4 月 29 日、関越自動車道で、いわゆる高速ツアーバスとして運行していた貸切バスが乗客 45 人を乗せて走行中、道路側壁に衝突して大破し、乗客 7 人が死亡、38 人が重軽傷を負う重大な事故が発生した。その後、国土交通省関東運輸局において、事故を引き起こした貸切バス事業者に対し実施した特別監査により、28 件の法令違反事項を確認し、事業の許可の取消処分を行っている（6 月 22 日付け）。また、国土交通省において、当該事故を受け、今夏の多客期の安全確保のための緊急対策の一環として 5 月及び 6 月に実施した貸切バス事業者に対する緊急重点監査の結果、298 者のうち 250 者（83.8%）に法令違反の指摘を行い、そのうち 48 者（16.1%）は重大又は悪質な法令違反に係るものであったとしており、バス事業者の安全確保対策の徹底が特に求められている。

この行政評価・監視は、このような状況を踏まえ、旅客運送事業の安全確保を図る観点から、事業者に対する運輸支局の指導状況、事業者における安全管理の実施状況等を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

目 次

第1 行政評価・監視の目的等	1
第2 行政評価・監視結果	
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	2
(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	2
(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	6
(3) バス事業者の事業実態の的確な把握	10
2 事業者における安全確保対策の徹底	13
(1) 運行管理者の特別講習の受講等の徹底	13
(2) 運転者の労働時間、健康状態等の管理の徹底	19
〔過労運転の防止措置、運転者の健康状態の把握、運転者に対する適性診断及び特別な指導 の実施、運転者に対する点呼の記録及び乗務員台帳の記録〕	
(3) 車両の点検・整備の徹底	28
3 輸送の安全にかかわる情報の公表等の徹底	31
(1) 輸送の安全にかかわる情報の公表の徹底	31
(2) 利用者からの苦情処理の記録の徹底	34

目 次

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

表 1-(1)-①	監査方針	4
表 1-(1)-②	新規許可事業者、営業区域拡大認可事業者に対する監査の取扱い	4
表 1-(1)-③	総務省行政評価局の「新規許可事業者に対する指導・監査の徹底」に係る勧告	4
表 1-(1)-④	新規許可事業者、営業区域拡大認可事業者に対する監査の実施状況	5
事例 1-(1)-①	監査未実施事業所でみられた不適切な例	5

(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

表 1-(2)-①	事故の報告に関する規定	8
表 1-(2)-②	富山県内のバス事業者の重大事故発生状況	8
表 1-(2)-③	バス事業者によって引き起こされた重傷事故に係る監査等の実施状況及び自動車事故報告書における再発防止対策等の記載状況（平成 21 年度～23 年度）	9

(3) バス事業者の事業実態の的確な把握

表 1-(3)-①	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）（抜粋）	1 1
表 1-(3)-②	輸送実績報告におけるツアーバス引受実績の義務化に係る省令改正の概要	1 1
表 1-(3)-③	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）（抜粋）	1 2

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

表 2-(1)-①	運行管理者の選任及び業務に関する規定	1 5
表 2-(1)-②	運行管理者の講習に関する規定	1 6
表 2-(1)-③	運行管理者講習の種類	1 7
表 2-(1)-④	総務省行政評価局の「運行管理者の講習の受講の徹底」に係る勧告	1 7
表 2-(1)-⑤	重傷事故を引き起こしたバス事業者に対する運行管理者の特別講習の受講通知の発出状況等（平成 21 年度～23 年度）	1 8
事例 2-(1)-①	運行管理者の講習の受講状況の確認、受講の督促等が徹底されていないことを示す事例	1 8

(2) 運転者の労働時間、健康状態等の管理の徹底

表 2-(2)-①	運転者の労働時間、健康状態等の管理に関する規定	2 3
-----------	-------------------------	-----

事例 2-(2)-①	改善基準告示で定められた基準を満たしていない事例	25
事例 2-(2)-②	運転者に健康診断を受診させていない事例	26
事例 2-(2)-③	運転者の適性診断受診及びその記録が不適切な事例	26
事例 2-(2)-④	点呼記録が不適切な事例	27
事例 2-(2)-⑤	乗務員台帳の記載等が不適切な事例	27

(3) 車両の点検・整備の徹底

表 2-(3)-①	消火器の備付け及び維持管理に関する規定	29
表 2-(3)-②	社団法人日本消火器工業会ホームページ（抜粋）	29
表 2-(3)-③	車両への消火器の備付及び維持管理状況	30

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

表 3-(1)-①	輸送の安全にかかわる情報の公表に関する規定	32
表 3-(1)-②	総務省行政評価局の「輸送の安全にかかわる情報の公表の徹底」 に係る勧告	32
表 3-(1)-③	輸送の安全にかかわる情報の公表状況等	33

(2) 利用者からの苦情処理の記録の徹底

表 3-(2)-①	苦情処理に関する規定	35
事例 3-(2)-①	苦情処理の記録等が不適切な事例	35

第1 行政評価・監視の目的等

1 目的

この行政評価・監視は、旅客運送事業の安全確保を図る観点から、事業者に対する運輸支局の指導状況、事業者における安全管理の実施状況等を調査し、関係行政の改善に資するものである。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

国土交通省北陸信越運輸局富山運輸支局

(2) 関連調査等対象機関

バス事業者

3 担当部局

富山行政評価事務所 第1 評価監視官

4 実施時期

平成24年4月～同年8月

第 2 行政評価・監視結果

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

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>表 1-(1)-①</p> <p>表 1-(1)-②</p> <p>表 1-(1)-③</p>
<p>【調査結果】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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）。</p>	<p>表 1-(1)-④</p> <p>事例 1-(1)-①</p>

- 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。

表 1-(1)-① 監査方針

<p>○ 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日付け国自安第56号・国自旅第124号・国自整第50号）（抜粋）</p> <p>1 基本方針</p> <p>旅客自動車運送事業者（以下「事業者」という。）に対する監査については、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、<u>新規許可事業者に対する早期の監査等</u>、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、<u>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。</u></p> <p>なお、法令違反の疑いのある事業者に対する行政処分等を視野に入れた監査については、引き続き実施する。</p>

（注）下線は、当事務所が付した。

表 1-(1)-② 新規許可事業者、営業区域拡大認可事業者に対する監査の取扱い

<p>○ 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）（抜粋）</p> <p>1 監査等の種類及び対象者</p> <p>(1) 特別監査 （略）</p> <p>(2) <u>巡回監査</u></p> <p>① 事業用自動車の運転者が第一当事者と推定される死亡事故を引き起こした事業者（(1)①の事業者を除く。）</p> <p>② 新規許可事業者又は営業区域拡大、譲渡譲受（営業区域拡大に係るものに限る。）若しくは増車の認可を受け、若しくは増車の届出を行った事業者（(3)②の事業者を除く。） （略）</p> <p>(3) <u>呼出監査</u></p> <p>① 公安委員会等からの通報等があった事業者のうち、通報等の内容を勘案して呼出監査を行うことが適当と認められる事業者</p> <p>② <u>新規許可事業者又は営業区域拡大、譲渡譲受（営業区域拡大に係るものに限る。）若しくは増車の認可を受け、若しくは増車の届出を行った事業者のうち、呼出監査を行うことが適当と認められる事業者</u> （略）</p>

（注）下線は、当事務所が付した。

表 1-(1)-③ 総務省行政評価局の「新規許可事業者に対する指導・監査の徹底」に係る勧告

<p>○ 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(平成22年9月)（抜粋）</p> <p>第2 行政評価・監視結果</p> <p>1 貸切バス事業における安全確保対策の徹底</p> <p>(1) 新規許可事業者に対する指導・監査の徹底</p> <p>【所見】</p> <p>新規許可事業者に対する監査については、漏れなく早期に実施すること。</p>

表 1-(1)-④ 新規許可事業者、営業区域拡大認可事業者に対する監査の実施状況

(単位：事業者)

区 分	事業者数	経過期間				
		6か月未満	6か月以上 1年未満	1年以上 2年未満	2年以上 3年未満	3年以上
監査実施済み	1	1	0	0	0	0
監査未実施	3	0	1	0	1	1

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 平成 21 年度から 23 年度までに新規にバス事業の許可を受けた事業者（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を対象とした。

3 経過期間は、対象事業者の運輸開始日又は営業区域拡大の認可を受けた日から、i) 監査実施済みの事業者については監査実施までの期間、ii) 監査未実施の事業者については調査（平成 24 年 6 月）時点までの期間により作成した。

事例 1-(1)-① 監査未実施事業所でみられた不適切な例

- ① 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。
 当該事業者の運転者（2 人）の平成 24 年 5 月における乗務記録、点呼記録等を調査したところ、乗務時間 4 時間 50 分の間に、10 分以上の休憩ができると考えられる時間は回送を含む 14 分間しかないため、連続運転時間が 4 時間を超過していると考えられる状況（1 人、4 時間 36 分）がみられた。
 なお、当該事業者の乗務記録は、調査時点において、運転を交替した地点及び日時が記録されていないなど、運転者ごとに記録管理されておらず、運転者ごとの運転時間及び休憩時間が確認できない状況であった（下記③参照）。
- ② 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）。
 当該事業者の平成 24 年 5 月における点呼記録簿を調査したところ、一日の点呼記録簿に複数の運転者に係る氏名、点呼時間等が記録されているものの、i) 各運転者が乗務する自動車を特定できる表示が記録されていない、ii) 点呼を行った者について、複数の運転者を一括して 1 か所に印が押されているのみであり、運転者ごとには記録されていない状況がみられた。
- ③ 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）。
 当該事業者の平成 24 年 5 月における乗務記録（運転日報）を調査したところ、一日の乗務記録に、i) 複数の運転者氏名、ii) 事業用自動車を識別できる表示、iii) 出入庫時の日時等は記録されているものの、運転者ごとに記録されていない上、運転を交替した地点及び日時、休憩した地点及び日時が記録されておらず、運転者ごとの運転時間及び休憩時間が確認できない状況がみられた。
- ④ 事業報告書が提出されていない。
 当該事業者における直近の事業報告書の提出状況を調査したところ、調査時点で事業報告書が提出されていなかった。
- ⑤ 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。
 当該事業者が保有する 1 車両（平成 7 年初度登録）について、車両と同時期に製造された消火器が備え付けられたままとなっていた。消火器本体には、容器の耐用年数は 8 年と表示されているところ、製造年から 16 年以上経過している。

(注) 当事務所の調査結果による。

(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

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>（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」</p>	<p>表 1-(2)-①</p>
<p>【調査結果】</p> <p>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。</p>	<p>表 1-(2)-②</p>
<p>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）。</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>表 1-(2)-③</p>

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。

表 1-(2)-① 事故の報告に関する規定

○ 道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）（抜粋）

（事故の報告）

第 29 条 一般旅客自動車運送事業者は、その事業用自動車が転覆し、火災を起こし、その他国土交通省令で定める重大な事故を引き起こしたときは、遅滞なく事故の種類、原因その他国土交通省令で定める事項を国土交通大臣に届け出なければならない。

○ 自動車事故報告規則（昭和 26 年運輸省令第 104 号）（抜粋）

（定義）

第 2 条 この省令で「事故」とは、次の各号のいずれかに該当する自動車の事故をいう。

- 一 自動車転覆し、転落し、火災（積載物品の火災を含む。）を起こし、又は鉄道車両（軌道車両を含む。）と衝突し、若しくは接触したもの
- 二 10 台以上の自動車の衝突又は接触を生じたもの
- 三 死者又は重傷者（自動車損害賠償保障法施行令（昭和 30 年政令第 286 号）第 5 条第 2 号又は第 3 号に掲げる障害を受けた者をいう。（当事務所注 1））を生じたもの
- 四 10 人以上の負傷者を生じたもの

（中略）

七 操縦装置又は乗降口の扉を開閉する操作装置の不適切な操作により、旅客に自動車損害賠償保障法施行令第 5 条第 4 号に掲げる傷害（当事務所注 2）が生じたもの

八 酒気帯び運転（道路交通法（昭和 35 年法律第 105 号）第 65 条第 1 項の規定に違反する行為をいう。以下同じ。）、無免許運転（同法第 64 条の規定に違反する行為をいう。）、大型自動車等無資格運転（同法第 85 条第 5 項から第 9 項までの規定に違反する行為をいう。）又は麻薬等運転（同法第 117 条の 2 第 3 号の罪に当たる行為をいう。）を伴うもの

九 運転者の疾病により、事業用自動車の運転を継続することができなくなったもの

十 救護義務違反（道路交通法第 117 条の罪に当たる行為をいう。以下同じ。）があったもの

十一 自動車の装置（道路運送車両法（昭和 26 年法律第 185 号）第 41 条各号に掲げる装置をいう。（当事務所注 3））の故障（以下単に「故障」という。）により、自動車が運行できなくなったもの

十二 車輪の脱落、被牽引自動車の分離を生じたもの（故障によるものに限る。）

（以下略）

（報告書の提出）

第 3 条 旅客自動車運送事業者（中略）は、その使用する自動車（中略）について前条各号の事故があった場合には、当該事故があった日（中略）から 30 日以内に、当該事故ごとに自動車事故報告書 3 通を当該自動車の使用の本拠の位置を管轄する運輸監理部長又は運輸支局長を経由して、国土交通大臣に提出しなければならない。

- （当事務所注）
- 1 14 日以上病院に入院することを要する傷害等
 - 2 11 日以上医師の治療を要する傷害等
 - 3 原動機及び動力伝達装置、車輪・車軸・その他の走行装置、操縦装置、制動装置、燃料装置及び電気装置、車枠及び車体等

表 1-(2)-② 富山県内のバス事業者の重大事故発生状況

（単位：件、人）

区分	平成 21 年	22 年	23 年	合計
事故件数	5	1	6	12
死者数	0	0	0	0
負傷者数	9	1	3	13

（注）当事務所の調査結果による。

表 1-(2)-③ バス事業者によって引き起こされた重傷事故に係る監査等の実施状況及び
自動車事故報告書における再発防止対策等の記載状況（平成 21 年度～23 年度）

No.	1	2	3
重傷事故があった日	H22. 8. 27	H23. 1. 9	H23. 12. 15
事故報告書受付 (事故後経過日数)	H22. 9. 27 (31 日)	H23. 3. 15 (65 日)	H24. 1. 13 (29 日)
監査等実施年月日 (事故後経過日数等)	—	H23. 4. 8 (約 3 か月)	—
事故の原因	降車客動向確認不十分	乗車客着席確認不十分	左方再確認不十分
再発防止対策	全乗務員に対する事故 概要の周知及び指導	全乗務員に対する事故 概要の周知及び指導	全乗務員に対する事故 概要の周知及び指導
運転者	a	a	b
過去 3 年で最近の適 性診断受診年月日	H21. 1. 20	H21. 1. 20	H23. 3. 24
損害の程度	重傷 1 人	重傷 1 人	重傷 1 人

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 3 件全て同一事業者によって引き起こされた事故である。

(3) バス事業者の事業実態の的確な把握

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>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。</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>【調査結果】</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>③ 新様式の輸送実績報告書を用いているものの、旅行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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>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。</p>	<p>表 1-(3)-①</p> <p>表 1-(3)-②</p> <p>表 1-(3)-③</p>

表 1-(3)-① 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）（抜粋）

第2条 旅客自動車運送事業者は、次の表の第一欄に掲げる事業者の区分に応じ、同表の第二欄に掲げる国土交通大臣又は当該事業者が経営する旅客自動車運送事業に係る路線若しくは営業区域が存する区域を管轄する地方運輸局長（以下「管轄地方運輸局長」という。）、運輸監理部長（以下「管轄運輸監理部長」という。）若しくは運輸支局長（以下「管轄運輸支局長」という。）に、同表の第三欄に掲げる報告書を、同表の第四欄に掲げる時期にそれぞれ一通提出しなければならない。

1 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者	国土交通大臣及び管轄地方運輸局長	毎事業年度に係る事業報告書	毎事業年度の経過後100日以内
	国土交通大臣	第二号様式第一表及び第二表による輸送実績報告書	毎年5月31日まで
	管轄地方運輸局長及び管轄運輸監理部長又は管轄運輸支局長	第二号様式第一表及び第二表（その管轄区域に存する運行系統の部分に限る。）による輸送実績報告書	毎年5月31日まで
2 (略)	(略)	(略)	(略)
3 一般貸切旅客自動車運送事業者	管轄地方運輸局長	毎事業年度に係る事業報告書	毎事業年度の経過後100日以内
	管轄地方運輸局長及び管轄運輸監理部長又は管轄運輸支局長	第三号様式による輸送実績報告書	毎年5月31日まで
4～7 (略)	(略)	(略)	(略)

第4条 この省令の規定により国土交通大臣又は地方運輸局長に報告書を提出するときは、その住所の所在地を管轄する運輸監理部長又は運輸支局長を経由しなければならない。

(注) 下線は、当事務所が付した。

表 1-(3)-② 輸送実績報告におけるツアーバス引受実績の義務化に係る省令改正の概要

○ 旅客自動車運送事業運輸規則等の一部を改正する省令の公布について（平成20年6月2日国土交通省）（抜粋）

国土交通省では、旅客自動車運送の安全性の確保等をより確実にするために、着地における乗務員の睡眠施設の確保の義務化を図るほか、貸切バスの事業実態をより詳細に把握するため、輸送実績報告におけるツアーバス引受実績の義務化等を図ることを内容とする旅客自動車運送事業運輸規則等の一部を改正する省令を、本日、公布しましたのでお知らせいたします。

1. 改正の概要

<旅客自動車運送事業運輸規則>
(略)

<旅客自動車運送事業等報告規則>

旅客自動車運送事業等報告規則に基づき一般貸切旅客自動車運送事業者が提出する報告書の様式を改正し、当該事業者が実施しているツアーバス引き受け実績等を新たに記載。

<貨物自動車運送事業輸送安全規則>
(略)

2. 今後のスケジュール

平成20年7月1日施行

添付資料

別添 1 旅客自動車運送事業運輸規則新旧対照表
(略)

別添2 旅客自動車運送事業等報告規則新旧対照表

○ 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条関係）

（傍線の部分は改正部分）

改正案				現行			
(略)				(略)			
第3号様式（第2条関係） (略)				第3号様式（第2条関係） (略)			
輸送実績（前年4月1日から本年3月31日まで）				輸送実績（前年4月1日から本年3月31日まで）			
	管轄区 域内	全国			管轄区 域内	全国	
(略)				(略)			
輸送人員（人）				輸送人員（人）			
運行回数（回）				運行回数（回）			
うち旅行者扱い（回）				うち旅行者扱い（回）			
1 企画旅行(2に該当 しないもの)（回）							
2 企画旅行(専ら都市 間の移動を目的とす るもの)（回）							
3 その他（回）							
営業収入（千円）				営業収入（千円）			
(略)				(略)			
備考 1～5 (略)				備考 1～5 (略)			
6 <u>企画旅行とは、旅行業法（昭和27年法律第239号）第4条第1項第4号の企画旅行をいう。</u>							
7・8 (略)				6・7 (略)			

別添3 貨物自動車運送事業輸送安全規則新旧対照表

(略)

(注) 平成20年6月2日付け国土交通省の報道発表資料に基づき、当事務所が作成した。

表1-(3)-③ 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）（抜粋）

I 運輸安全マネジメントの実施
1・2 (略)
3. 運輸安全マネジメントの評価について (略)
(1) マネジメント評価対象事業者及び評価実施機関
① (略)
② 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 <u>次の事業者から優先的に実施する。</u>
イ 一般乗合旅客自動車運送事業の用に供する事業用自動車を100両以上保有する一般乗合旅客自動車運送事業者
ロ <u>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（高速バス事業者及び高速ツアーバス事業者）</u>
ハ 第一当事者となる死亡事故を惹起した事業者
ニ (略)

(注) 下線は、当事務所が付した。

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

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(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</p>	<p>表 2-(1)-①</p> <p>表 2-(1)-②、 ③</p> <p>表 2-(1)-④</p>
<p>【調査結果】</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>表 2-(1)-⑤</p>

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、受講の督促は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。

事例 2-(1)-①

表 2-(1)-① 運行管理者の選任及び業務に関する規定

○ 道路運送法（抜粋）

（運行管理者）

第 23 条 一般旅客自動車運送事業者は、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、国土交通省令で定める営業所ごとに、運行管理者資格者証の交付を受けている者のうちから、運行管理者を選任しなければならない。

2 前項の運行管理者の業務の範囲及び運行管理者の選任に関し必要な事項は、国土交通省令で定める。

3 一般旅客自動車運送事業者は、第 1 項の規定により運行管理者を選任したときは、遅滞なく、その旨を国土交通大臣に届け出なければならない。これを解任したときも同様とする。

○ 旅客自動車運送事業運輸規則（昭和 31 年運輸省令第 44 号）（抜粋）

（運行管理者の業務）

第 48 条 旅客自動車運送事業の運行管理者は、次に掲げる業務を行わなければならない。

一 第 15 条の規定により車掌を乗務させなければならない事業用自動車に車掌を乗務させること。

二 第 20 条の（天災その他の理由により輸送の安全の確保に支障が生ずるおそれがある）場合において、同条の（事業用自動車の乗務員に対する必要な指示その他輸送の安全のための）措置を講ずること。

三 第 21 条第 1 項の規定により（過労の防止を十分考慮して）定められた勤務時間及び乗務時間の範囲内において乗務割を作成し、これに従い運転者を事業用自動車に乗務させること。

三の二 第 21 条第 2 項の休憩に必要な施設及び睡眠又は仮眠に必要な施設並びに同条第 3 項の睡眠に必要な施設を適切に管理すること。

四 第 21 条第 4 項の（酒気を帯びた状態にある）乗務員を事業用自動車に乗務させないこと。

四の二 乗務員の健康状態の把握に努め、第 21 条第 5 項の（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ないこと。

五 第 21 条第 6 項の（運転者が長距離運転又は夜間の運転に従事する場合であつて、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）場合において、交替するための運転者を配置すること。

六 事業用自動車の運転者に対し、第 24 条の点呼を行い、報告を求め、確認を行い、指示を与え、記録し、及びその記録を保存し、並びにアルコール検知器を常時有効に保持すること。

七 事業用自動車の運転者に対し、第 25 条（乗務記録）の記録をさせ、及びその記録を保存すること。

八 第 26 条の規定により記録しなければならない場合において、運行記録計を管理し、及びその記録を保存すること。

九 第 26 条の規定により記録しなければならない場合において、運行記録計により記録することのできない事業用自動車を運行の用に供さないこと。

九の二 第 26 条の 2（事故の記録）各号に掲げる事項を記録し、及びその記録を保存すること。

十 一般乗合旅客自動車運送事業の運行管理者にあつては、第 27 条第 1 項の運転基準図を作成して営業所に備え、これにより事業用自動車の運転者に対し、適切な指導をすること。

十一 路線定期運行を行う一般乗合旅客自動車運送事業の運行管理者にあつては、第 27 条第 2 項の運行表を作成し、これを事業用自動車の運転者に携行させること。

十二 一般貸切旅客自動車運送事業の運行管理者にあつては、第 28 条の調査（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）をし、かつ、同条の規定に適合する（当該経路の状態に適すると認められる）自動車を使用すること。

十二の二 一般貸切旅客自動車運送事業の運行管理者にあつては、第 28 条の 2 の運行指示書を作成し、かつ、これにより事業用自動車の運転者に対し適切な指示を行い、事業用自動車の運転者に携行させ、及びその保存をすること。

十三 第 35 条の規定により選任された者その他旅客自動車運送事業者により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ないこと。

十三の二 第 37 条の乗務員台帳を作成し、営業所に備え置くこと。

（略）

十六 事業用自動車の乗務員に対し、第 38 条（第 5 項を除く。）の指導、監督及び特別な指導を行うとともに、同条第 1 項の記録及び保存を行うこと。

十六の二 事業用自動車の運転者に第 38 条第 2 項の適性診断を受けさせること。

（略）

十八 前条第 3 項の規定により選任された補助者に対する指導及び監督を行うこと。

十九 法第 25 条ただし書（法第 43 条第 5 項において準用する場合を含む。）の場合を除き、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（昭和 31 年政令第 256 号）の要件を備えない者に事業用自動車を運転させないこと。

二十 自動車事故報告規則第 5 条（事故警報）の規定により定められた事故防止対策に基づき、事業用自動車の運行の安全の確保について、従業員に対する指導及び監督を行うこと。

(届出)

第 68 条 旅客自動車運送事業者は、次の表の上欄に掲げる場合に該当することとなったときは、同表下欄に掲げる事項を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なければならない。

届出を行う場合	届出事項
1 法第 23 条第 3 項の規定により、運行管理者を選任し、又は解任した場合	1 届出者の氏名又は名称及び住所 2 事業の種類 3 営業所の名称及び位置 4 選任又は解任の年月日 5 選任の場合にあっては、運行管理者の氏名及び生年月日 6 資格者証の番号及び交付年月日 7 選任の場合にあっては、運行管理者の兼職の有無 (兼職が有る場合は、その職名及び職務内容)
2 前号の届出に係る運行管理者が、転任、退職その他の理由により、当該営業所の運行管理者でなくなった場合	運行管理者でなくなった旨及びその理由
3・4 (略)	

2 前項の規定による届出は、当該届出事由の発生した日から 15 日以内に行うものとする。

(注) 1 下線は、当事務所が付した。

2 下線部 () 内は、当事務所が該当条文を基に追記した。

表 2-(1)-② 運行管理者の講習に関する規定

○ 旅客自動車運送事業運輸規則 (抜粋)

(運行管理者の講習)

第 48 条の 4 旅客自動車運送事業者は、国土交通大臣が告示で定めるところにより、次に掲げる運行管理者に国土交通大臣が告示で定める講習であって次項において準用する第 41 条の 2 及び第 41 条の 3 の規定により国土交通大臣の認定を受けたものを受けさせなければならない。

- 一 死者若しくは重傷者 (自動車損害賠償保障法施行令第 5 条第 2 号又は第 3 号に掲げる傷害を受けた者をいう。) が生じた事故を引き起こした事業用自動車の運行を管理する営業所又は法第 40 条 (法第 43 条第 5 項において準用する場合を含む。) の規定による処分 (輸送の安全に係るものに限る。) の原因となった違反行為が行われた営業所において選任している者
- 二 運行管理者として新たに選任した者
- 三 最後に国土交通大臣が認定する講習を受講した日の属する年度の翌年度の末日を経過した者

○ 旅客自動車運送事業運輸規則第 47 条の 9 第 3 項、第 48 条の 4 第 1 項、第 48 条の 5 第 1 項及び第 48 条の 12 第 2 項の運行の管理に関する講習の種類等を定める告示 (平成 24 年国土交通省告示第 454 号) (抜粋)

(運行の管理に関する講習の種類)

第 2 条 運輸規則第 47 条の 9 第 3 項、第 48 条の 4 第 1 項、第 48 条の 5 第 1 項又は第 48 条の 12 第 2 項の運行の管理に関する講習の種類は、次のとおりとする。

- 一 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をいう。以下同じ。)
- 二 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いい、同令第 48 条の 4 第 1 項又は第 48 条の 5 第 1 項の規定により国土交通大臣が認定する場合に限る。以下同じ。)
- 三 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いい、同令第 48 条の 4 第 1 項の規定により国土交通大臣が認定する場合に限る。以下同じ。)

(運行管理者に受けさせなければならない運行の管理に関する講習)

第 3 条 運輸規則第 48 条の 4 第 1 項の規定により受けさせなければならない運行の管理に関する講習については、次条及び第 5 条に定めるところによる。

(基礎講習及び一般講習)

第4条 旅客自動車運送事業者は、新たに選任した運行管理者に、選任届出をした日の属する年度（やむを得ない理由がある場合にあつては、当該年度の翌年度）に基礎講習又は一般講習（基礎講習を受講していない当該運行管理者にあつては、基礎講習）を受講させなければならない。

2 旅客自動車運送事業者は、次に掲げる場合には、当該事故又は当該処分（当該事故に起因する処分を除く。以下「事故等」という。）に係る営業所に属する運行管理者に、事故等があった日の属する年度及び翌年度（やむを得ない理由がある場合にあつては、当該年度の翌年度及び翌々年度、前項、この項又は次項の規定により既に当該年度に基礎講習又は一般講習を受講させた場合にあつては、翌年度）に基礎講習又は一般講習を受講させなければならない。

一 死者又は重傷者（自動車損害賠償保障法施行令（昭和30年政令第286号）第5条第2号又は第3号に掲げる傷害を受けた者をいう。）を生じた事故を引き起こした場合

二 道路運送法（昭和26年法律第183号。以下「法」という。）第40条（法第43条第5項において準用する場合を含む。）の規定による処分（輸送の安全に係るものに限る。）の原因となった違反行為をした場合

3 旅客自動車運送事業者は、運行管理者に、第1項又は前項の規定により最後に基礎講習又は一般講習を受講させた日の属する年度の翌々年度以後2年ごとに基礎講習又は一般講習を受講させなければならない。

(特別講習)

第5条 旅客自動車運送事業者は、前条第2項各号に掲げる場合には、事故等に係る営業所に属する運行管理者（当該営業所に複数の運行管理者が選任されている場合にあつては、統括運行管理者及び事故等について相当の責任を有する者として運輸監理部長又は運輸支局長が指定した運行管理者）に、事故等があった日（運輸監理部長又は運輸支局長の指定を受けた運行管理者にあつては、当該指定の日）から1年（やむを得ない理由がある場合にあつては、1年6月）以内においてできる限り速やかに特別講習を受講させなければならない。

(注) 運行管理者の講習については、受講手続等の明確化を図るため、平成24年4月1日施行で制度改正（運輸規則の一部改正等）が行われた。同年3月末日までは、「旅客自動車運送事業者は、運輸支局長から運行管理者について研修を行う旨の通知を受けたときは、運行管理者に当該研修を受けさせなければならない」（旧運輸規則第48条の4第1項）、「前項に規定する研修は、国土交通大臣が認定する講習をもって代えることができる」（同条第2項）とされていた。

なお、これらの講習は、国土交通大臣の認定を受けて、独立行政法人自動車事故対策機構が行っている。

表2-(1)-③ 運行管理者講習の種類

種類	対象者	講習時間	内容
基礎講習	運行管理者及び補助者になろうとする者	16時間	運行管理を行うために必要な法令及び業務等に関する必要な基礎知識の習得を目的とする講習
一般講習	運行管理者	5時間	運行管理を行うために必要な法令及び業務等に関する最新の知識の習得を目的とする講習
特別講習	事故を惹起した運行管理者	13時間	事故の再発防止を図るための知識の習得を目的とする講習

(注) 国土交通省の資料による。

表2-(1)-④ 総務省行政評価局の「運行管理者の講習の受講の徹底」に係る勧告

○ 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・監視結果に基づく勧告(平成16年5月)(抜粋)

2 運転者に対する特別指導、適性診断等の的確化

② 運行管理者及び整備管理者に対する研修

【所見】

運行管理者及び整備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こと。

表 2-(1)-⑤ 重傷事故を引き起こしたバス事業者に対する運行管理者の特別講習の
受講通知の発出状況等（平成 21 年度～23 年度）

No.	1	2	3
重傷事故があった日	H22. 8. 27	H23. 1. 9	H23. 12. 15
事故報告書受付 (事故後経過日数)	H22. 9. 27 (31 日)	H23. 3. 15 (65 日)	H24. 1. 13 (29 日)
特別講習受講通知 (事故後経過日数等)	H22. 12. 15 (110 日)	H24. 6. 11 (約 1 年 5 か月)	H24. 6. 11 (約 6 か月)
特別講習受講 (事故後経過日数等)	H23. 2 (約 5 か月)	H24. 7 予定 (約 1 年 6 か月)	H24. 7 予定 (約 7 か月)

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 3 件全て同一事業者によって引き起こされた事故である。

事例 2-(1)-① 運行管理者の講習の受講状況の確認、受講の督促等が徹底されていないことを示す事例

当該事業者の運行管理者は、調査時点において、運行管理者講習について、最近は受講していないと
していた。

富山運輸支局において、当該運行管理者の講習受講状況を確認したところ、3 回以上（6 年以上）受
講していなかった。

また、運行管理者選任（解任）届出書の提出状況を確認したところ、当該運行管理者の平成 17 年 8
月 1 日の選任について、5 年近く経過した 22 年 7 月 12 日に届出が行われていた。

さらに、当該届出書には、調査時点（平成 24 年 6 月）の約 4 年前に退職しており、当該届出の時点
では解任されているはずの別の運行管理者についても記載されているが、解任に係る情報は記載されて
おらず、引き続き選任されているものとして取り扱われている。

調査時点において、当該運行管理者の解任について、届出は行われていない。

(注) 当事務所の調査結果による。

(2) 運転者の労働時間、健康状態等の管理の徹底

通 知	説明図表番号
<p>【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。</p> <p>【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。</p> <p>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。</p>	<p>表 2-(2)-①</p> <p>事例 2-(2)-①</p>

<ul style="list-style-type: none"> i) 4週間を平均した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) 	
<p>イ 運転者の健康状態の把握</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>表2-(2)-①</p> <p>事例2-(2)-②</p>
<p>ウ 運転者に対する適性診断及び特別な指導の実施</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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か月以内実施すること。 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) 	<p>表2-(2)-①</p> <p>事例2-(2)-③</p>

<p>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。</p> <p>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</p> <p>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ものがみられる（1-(2)参照）。</p>	
<p>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）</p>	
<p>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。</p>	<p>表2-(2)-①</p>
<p>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。</p>	<p>事例2-(2)-④</p>
<p>（乗務員台帳）</p>	
<p>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。</p>	<p>表2-(2)-①</p>
<p>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とされている。</p>	
<p>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。</p>	<p>事例2-(2)-⑤</p>
<p>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</p> <p>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</p>	
<p>【所見】</p>	
<p>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。</p>	
<p>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</p>	

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。

表2-(2)-① 運転者の労働時間、健康状態等の管理に関する規定

○ 旅客自動車運送事業運輸規則（抜粋）

（過労防止等）

第21条 旅客自動車運送事業者は、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。

- 2 旅客自動車運送事業者は、乗務員が有効に利用することができるように、営業所、自動車車庫その他営業所又は自動車車庫付近の適切な場所に、休憩に必要な施設を整備し、及び乗務員に睡眠を与える必要がある場合又は乗務員が勤務時間中に仮眠する機会がある場合は、睡眠又は仮眠に必要な施設を整備し、並びにこれらの施設を適切に管理し、及び保守しなければならない。
- 3 旅客自動車運送事業者は、乗務員に第1項の告示で定める基準による一日の勤務時間中に当該乗務員の属する営業所で勤務を終了することができない運行を指示する場合は、当該乗務員が有効に利用することができるように、勤務を終了する場所の付近の適切な場所に睡眠に必要な施設を整備し、又は確保し、並びにこれらの施設を適切に管理し、及び保守しなければならない。
- 4 旅客自動車運送事業者は、酒気を帯びた状態にある乗務員を事業用自動車に乗務させてはならない。
- 5 旅客自動車運送事業者は、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。
- 6 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は、運転者が長距離運転又は夜間の運転に従事する場合であって、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、交替するための運転者を配置しておかななければならない。

（点呼等）

第24条 旅客自動車運送事業者は、乗務しようとする運転者に対して対面（運行上やむを得ない場合は電話その他の方法。次項において同じ。）により点呼を行い、次の各号に掲げる事項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。

- 一 道路運送車両法（昭和26年法律第185号）第47条の2第1項及び第2項の規定による点検の実施又はその確認
- 二 酒気帯びの有無
- 三 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

2 旅客自動車運送事業者は、事業用自動車の乗務を終了した運転者に対して対面により点呼を行い、当該乗務に係る事業用自動車、道路及び運行状況について報告を求め、並びに酒気帯びの有無について確認を行わなければならない。この場合において、当該運転者が他の運転者と交替した場合にあっては、当該運転者が交替した運転者に対して行った第50条第1項第8号の規定による通告についても報告を求めなければならない。

3（略）

4 旅客自動車運送事業者は、第1項及び第2項の規定により点呼を行い、報告を求め、確認を行い、及び指示をしたときは、運転者ごとに点呼を行った旨、報告、確認及び指示の内容並びに次に掲げる事項を記録し、かつ、その記録を1年間保存しなければならない。

- 一 点呼を行った者及び点呼を受けた運転者の氏名
- 二 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
- 三 点呼の日時
- 四 点呼の方法
- 五 その他必要な事項

（乗務記録）

第25条 一般乗合旅客自動車運送事業者（略）は、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。

- 一 運転者名
- 二 乗務した事業用自動車の自動車登録番号等当該自動車を識別できる記号、番号その他の表示
- 三 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た距離
- 四 運転を交替した場合は、その地点及び日時
- 五 休憩又は仮眠をした場合は、その地点及び日時
- 六～九（略）

2 一般貸切旅客自動車運送事業者は、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ほか、旅客が乗車した区間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。

(乗務員台帳及び乗務員証)

第 37 条 旅客自動車運送事業者は、事業用自動車の運転者ごとに、第 1 号から第 8 号までに掲げる事項を記載し、かつ、第 9 号に掲げる写真をはり付け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。

- 一 作成番号及び作成年月日
 - 二 事業者の氏名又は名称
 - 三 運転者の氏名、生年月日及び住所
 - 四 雇入れの年月日及び運転者に選任された年月日
 - 五 道路交通法に規定する運転免許に関する次の事項
 - 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 運転免許に条件が付されている場合は、当該条件
 - 六 事故を引き起こした場合又は道路交通法第 108 条の 34 の規定による通知を受けた場合は、その概要
 - 七 運転者の健康状態
 - 八 次条第 2 項の規定に基づく指導の実施及び適性診断の受診の状況
 - 九 乗務員台帳の作成前 6 月以内に撮影した単独、上三分身、無帽、正面、無背景の写真 (略)
- 2 旅客自動車運送事業者は、事業用自動車の運転者が転任、退職その他の理由により運転者でなくなった場合には、直ちに、当該運転者に係る前項の乗務員台帳に運転者でなくなった年月日及び理由を記載し、これを 3 年間保存しなければならない。

(従業員に対する指導監督)

第 38 条 1 (略)

2 旅客自動車運送事業者は、国土交通大臣が告示で定めるところにより、次に掲げる運転者に対して、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、国土交通大臣が告示で定める適性診断であつて第 41 条の 2 及び第 41 条の 3 の規定により国土交通大臣の認定を受けたものを受けさせなければならない。

- 一 死者又は負傷者 (略) が生じた事故を引き起こした者
- 二 運転者として新たに雇い入れた者
- 三 高齢者 (65 才以上の者をいう。)

○ 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)

旅客自動車運送事業運輸規則 (昭和 31 年運輸省令第 44 号) 第 21 条第 1 項の規定に基づき、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を次のように定め、平成 14 年 2 月 1 日から施行する。

旅客自動車運送事業者が運転者の勤務時間及び乗務時間を定める場合の基準は、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) とする。

○ 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) (抜粋)

(一般乗用旅客自動車運送事業以外の旅客自動車運送事業に従事する自動車運転者の拘束時間等)

第 5 条 使用者は、一般乗用旅客自動車運送事業以外の旅客自動車運送事業に従事する自動車運転者 (略) であつて、主として人を運送することを目的とする自動車の運転の業務に従事するもの (以下この条において「バス運転者等」という。) の拘束時間、休息期間及び運転時間については、次に定めるところによるものとする。

- 一 拘束時間は、4 週間を平均し 1 週間当たり 65 時間を超えないものとする。ただし、貸切バス (中略) を運行する営業所において運転の業務に従事する者、貸切バスに乗務する者 (中略) については、労使協定があるときは、52 週間のうち 16 週間までは、4 週間を平均し 1 週間当たり 71.5 時間まで延長することができる。
- 二 1 日についての拘束時間は、13 時間を超えないものとし、当該拘束時間を延長する場合であっても、最大拘束時間は、16 時間とすること。この場合において、1 日についての拘束時間が 15 時間を超える回数は、1 週間について 2 回以内とすること。
- 三、四 (略)
- 五 連続運転時間は、4 時間を超えないものとする。

○ 労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）（抜粋）

（健康診断）

第 66 条 事業者は、労働者に対し、厚生労働省令で定めるところにより、医師による健康診断を行わなければならない。

○ 労働安全衛生規則（昭和 47 年労働省令第 32 号）（抜粋）

（定期健康診断）

第 44 条 事業者は、常時使用する労働者（略）に対し、1 年以内ごとに 1 回、定期的に、次の項目について医師による健康診断を行わなければならない。

- 一 既往歴及び業務歴の調査
- 二 自覚症状及び他覚症状の有無の検査
- 三 身長、体重、腹囲、視力及び聴力の検査
- 四 胸部エックス線検査及び喀痰検査
- 五 血圧の測定
- 六 貧血検査
- 七 肝機能検査
- 八 血中脂質検査
- 九 血糖検査
- 十 尿検査
- 十一 心電図検査

○ 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（平成 13 年国土交通省告示第 1676 号）（抜粋）

第 2 章 特定の運転者に対する特別な指導の指針

2 指導の内容及び時間

(1) 及び(2) (略)

(3) 高齢者である運転者（以下「高齢運転者」という。）

4 の(3)の適性診断の結果を踏まえ、個々の運転者の加齢に伴う身体機能の変化の程度に応じた事業用自動車の安全な運転方法等について運転者が自ら考えるよう指導する。

事例 2-(2)-① 改善基準告示で定められた基準を満たしていない事例

事業者 No.	事例の内容
1	<p>（拘束時間及び連続運転時間が不適切）</p> <p>当該事業者の運転者（1 人）の平成 24 年 6 月 1 日から同年 6 月 28 日までの期間における労働時間等を調査したところ、i) 1 日当たりの最大拘束時間が 16 時間を超えている（最長 17 時間 15 分）、ii) 1 日 15 時間を超える拘束時間の回数が 1 週間当たり 2 回を超えている（週 4 回）、iii) 連続運転時間が 4 時間を超えている（最長 4 時間 18 分）状況がみられた。</p>
2	<p>（拘束時間が不適切）</p> <p>当該事業者の運転者（2 人）の平成 23 年 10 月 3 日から同年 10 月 30 日までの期間における労働時間等を調査したところ、i) 4 週間を平均した 1 週間当たりの拘束時間が 71.5 時間を超えている（2 人、84 時間及び 80 時間）、ii) 1 日当たりの最大拘束時間が 16 時間を超えている（2 人、最長 19 時間 20 分及び 17 時間 40 分）状況がみられた。</p>
3	<p>（連続運転時間が不適切）</p> <p>当該事業者の運転者（2 人）の平成 24 年 5 月における乗務記録、点呼記録等を調査したところ、乗務時間 4 時間 50 分の間に、10 分以上の休憩ができると考えられる時間は回送を含む 14 分間しかないため、連続運転時間が 4 時間を超えていると考えられる（1 人、4 時間 36 分）状況がみられた。</p> <p>なお、当該事業者の乗務記録は、調査時点において、運転を交替した地点及び日時が記録されていないなど、運転者ごとに記録管理されておらず、運転者ごとの運転時間及び休憩時間が確認できない状況であった。</p>

（注）当事務所の調査結果による。

事例 2-(2)-② 運転者に健康診断を受診させていない事例

事業者 No.	事例の内容	未受診の理由
1	<p>運転者 5 人について、平成 21 年度以降の健康診断の受診状況を調査したところ、i) 21 年度以降未受診となっている者 (1 人)、ii) 22 年度及び 23 年度に未受診となっている者 (1 人)、iii) 23 年度に未受診となっている者 (1 人) がみられた。当該事業者では、これらの運転者について、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措置も講じていない。</p> <p>また、当該事業者では、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状況がみられた。</p>	健康診断実施日に業務等のため受診できなかった者について、その後対応していなかった。
2	<p>運転者 5 人について、平成 21 年度以降の健康診断の受診状況を調査したところ、21 年度以降未受診となっている者 (1 人) がみられた。当該事業者では、この運転者について、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措置も講じていない。</p> <p>また、当該事業者では、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状況がみられた。</p>	契約運転者の健康管理まで行えていなかった。
3	<p>臨時雇の運転者について、平成 21 年度以降の健康診断の受診状況を調査したところ、全ての運転者が未受診となっている状況がみられた。当該事業者では、これらの運転者について、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措置も講じていない。</p>	—

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 未受診の理由については、事業者から聴取できた場合に記載している。

事例 2-(2)-③ 運転者の適性診断受診及びその記録が不適切な事例

事業者 No.	事例の内容	未受診の理由等
1	<p>運転者 5 人について、平成 21 年度以降の適性診断の受診状況を調査したところ、調査時点において、i) 初任診断が未受診となっている者 (3 人)、ii) 適齢診断が未受診となっている者 (1 人) がみられた。</p>	<p>管理が行き届いてなかった、適齢診断未受診者については既に受診させるとともに、初任診断未受診者については既に予約を取り、近日中に受診させる。</p>
2	<p>運転者 5 人について、平成 21 年度以降の適性診断の受診状況を調査したところ、調査時点において、任意の一般診断は受診しているものの、i) 初任診断が未受診となっている者 (2 人)、ii) 適齢診断が未受診となっている者 (1 人) がみられた。</p>	<p>一般診断を受診させていればよいと認識していた、未受診者に対しては早急に受診させたい。</p>
3	<p>平成 24 年 4 月に新たに雇い入れた運転者 1 人について、初任診断の受診状況を調査したところ、未受診となっている状況がみられた。</p>	<p>業務の都合により受診させることができていない。</p>
4	<p>平成 21 年度以降の適性診断の受診状況について調査したところ、調査時点において、適性診断の受診の記録が残されておらず、運転者による適性診断の受診状況が全く確認できなかった。</p>	—

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 未受診の理由等については、事業者から聴取できた場合に記載している。

事例 2-(2)-④ 点呼記録が不適切な事例

- 点呼記録簿に複数の運転者に係る氏名、点呼時間等が記録されているものの、i) 各運転者が乗務する自動車を特定できる表示が記録されていない、ii) 点呼を行った者について、複数の運転者分を一括して1か所に印が押されているのみであり、運転者ごとには記録されていない。

(注) 当事務所の調査結果による。

事例 2-(2)-⑤ 乗務員台帳の記載等が不適切な事例

(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 1事業者)

- ① 乗務員台帳の様式に、i) 事故を引き起こした場合又は道路交通法第108条の34の規定による通知を受けた場合の概要、ii) 運転者の健康状態、iii) 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を記載する欄が設けられておらず、これらの事項が記載できるものとなっていない上、運転者の健康診断及び適性診断の結果が分かる資料も添付されていない。

(記録すべき事項に記録漏れがあるもの 5事業者)

- ② 雇入れの年月日及び運転者に選任された年月日が一部記録されていない(1事業者)。
- ③ 運転免許証の有効期限が記録されていない(1事業者)。
- ④ 運転者の健康状態(健康診断の受診状況等)を全部又は一部記録しておらず、健康診断結果が分かる資料も添付されていない(4事業者)。
- ⑤ 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を記録しておらず、適性診断結果が分かる資料も添付されていない(2事業者)。
- ⑥ 運転者の健康状態(健康診断の受診状況等)、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などを記録していないとしている(1事業者)。

(注) 当事務所の調査結果による。

(3) 車両の点検・整備の徹底

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【調査結果】</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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。）</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>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。</p>	<p>表 2-(3)-①</p> <p>表 2-(3)-②</p> <p>表 2-(3)-③</p>

表 2-(3)-① 消火器の備付け及び維持管理に関する規定

<p>○ 道路運送車両法（昭和 26 年法律第 185 号）（抜粋）</p> <p>（自動車の装置） 第 41 条 自動車は、次に掲げる装置について、国土交通省令で定める保安上又は公害防止その他の環境保全上の技術基準に適合するものでなければ、運行の用に供してはならない。 （略） 十八 消火器その他の防火装置 （略）</p> <p>（使用者の点検及び整備の義務） 第 47 条 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、当該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。</p> <p>○ 道路運送車両の保安基準（昭和 26 年運輸省令第 67 号）（抜粋）</p> <p>（消火器） 第 47 条 次の各号に掲げる自動車には、消火器を備えなければならない。 （略） 七 乗車定員 11 人以上の自動車 （略）</p>

表 2-(3)-② 社団法人日本消火器工業会ホームページ（抜粋）

<p>【古い消火器に注意】 消火器は、消火薬剤の放射に必要な高圧に耐えられるよう、国の定める規格により製造されています。 しかし、使用期限の過ぎた古いものや、期限内でも腐食したり、キズ、変形があるなどの“疲労した”消火器は、その強い圧力に耐えきれず破裂することがあります。訓練に“疲労した”消火器を使ったために、本体が内部の「加圧ガス容器」の圧力に耐えきれずに破裂し、残念ながら人身事故に至ったケースも報告されています。“疲労した”消火器は、たとえ訓練でも決して使わないでください。また自分で分解したりすることもおやめください。</p> <p>【こんな消火器は危険です！】 消火器の耐用年数は、「製造物責任法（PL法）」により、各製造メーカーの設計思想に基づき安心して使用戴ける期間を、「消火器本体」や「パンフレット」に表記されています。</p> <p>（以下省略）</p>

（注） 社団法人日本消火器工業会ホームページを基に当事務所が作成した。

表 2-(3)-③ 車両への消火器の備付及び維持管理状況

(単位：車両)

事業者 No.	調査対象車両数	車両 No.	備付	維持管理状況等
1	1	1	○ ×	車両（平成 7 年初度登録）と同時期に製造された消火器が備え付けられたままとなっていた。消火器本体には、容器の耐用年数は 8 年と表示されているところ、製造年から 16 年以上経過している。 （本件に対する事業者の意見等） 整備工場に依頼している車両の点検の際に、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。
2	2	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となっていた。また、車両（平成 5 年初度登録）と同時期に製造された消火器が備え付けられたままとなっていた。消火器本体には、容器の破裂により人身事故発生の恐れがあるため、製造年から 8 年の耐用年数を過ぎたものは使用しないよう警告表示されているところ、製造年から 18 年以上経過している。
		3	○ ○	—
3	1	4	○ ×	車両（平成 11 年初度登録）と同時期に製造された消火器が備え付けられたままとなっていた。現在、当該消火器には耐用年数の表示は確認できないものの、当該消火器の製造者のホームページによると消火器の耐用年数は 8 年から 10 年とされており、当該消火器についても同様の耐用年数であると考えられるところ、製造年から 12 年以上経過している。 （本件に対する事業者の意見等） 整備工場に依頼している車両の点検の際に、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。
4	1	5	○ ×	平成 12 年に製造され、19 年 10 月に薬剤充填が行われた消火器（有効期限：平成 24 年 10 月と表記）が同車両（平成 10 年初度登録）のトランクルームに備え付けられている。 しかし、消火器本体の警告表示には、「法で定められた点検を定期的に行ってください。製造から 8 年の耐用年数を過ぎたものは使用しないでください。」と明示されているところ、製造年から 11 年以上経過している。 また、備付場所がトランクルーム内であることから、緊急時に直ちに使用できるか疑わしい状況であった。 （本件に対する事業者の意見等） 車両備品の点検については、車両備品点検表を作成し、毎月 1 回、各車両の管理責任者に点検を行わせており、消火器についても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。
5	2	6	× —	（本件に対する事業者の意見等） 即時装備、使用期限を確認、整備した。
		7	○ ×	車両（平成 7 年初度登録）と同時期に製造された消火器が備え付けられたままとなっていた。消火器本体には、容器の耐用年数は 8 年と表示されているところ、製造年から 16 年以上経過している。 （本件に対する事業者の意見等） 整備工場に依頼している車両の点検の際に、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。 即時装備、使用期限を確認、整備した。
6	1	8	○ ×	車両と同時期（平成元年）に製造された消火器が備え付けられたままとなっていた。消火器本体には、容器の耐用年数は 8 年と表示されているところ、製造年から 22 年以上経過している。 （本件に対する事業者の意見等） 整備工場に依頼している車両の点検の際に、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。
7	2	9	○ ○	—
		10	○ ○	—
計	10	—	—	—

- (注) 1 調査対象とした車両は、すべて消火器を備え付けなければならないもの（乗車定員 11 人以上の自動車）に該当。
2 消火器の備付欄及び維持管理状況欄の「○」は備え付けられている又は維持管理が適切であること、「×」は備え付けられていない又は維持管理が不適切であることを示す。

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

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、事業者が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。</p> <p>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。</p>	<p>表 3-(1)-①</p> <p>表 3-(1)-②</p>
<p>【調査結果】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>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。</p>	<p>表 3-(1)-③</p>

表3-(1)-① 輸送の安全にかかわる情報の公表に関する規定

○ 道路運送法（抜粋）

（一般旅客自動車運送事業者による輸送の安全にかかわる情報の公表）

第29条の3 一般旅客自動車運送事業者は、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。

○ 旅客自動車運送事業運輸規則（抜粋）

（旅客自動車運送事業者による輸送の安全にかかわる情報の公表）

第47条の7 旅客自動車運送事業者は、毎事業年度の経過後100日以内に、輸送の安全に関する基本的な方針その他の輸送の安全に係る情報であつて国土交通大臣が告示で定める事項について、インターネットの利用その他の適切な方法により公表しなければならない。

2 旅客自動車運送事業者は、法第27条第2項（法第43条第5項において準用する場合を含む。）、法第31条又は第40条（法第43条第5項において準用する場合を含む。）の規定による処分（輸送の安全に係るものに限る。）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インターネットの利用その他の適切な方法により公表しなければならない。

○ 旅客自動車運送事業運輸規則第47条の7第1項の規定に基づき旅客自動車運送事業者が公表すべき輸送の安全に係る事項（平成18年国土交通省告示第1089号）

1 旅客自動車運送事業運輸規則（昭和31年運輸省令第44号）第47条の7第1項の規定に基づき、旅客自動車運送事業者が公表すべき輸送の安全に係る事項は、次のとおりとする。

- (1) 輸送の安全に関する基本的な方針
- (2) 輸送の安全に関する目標及びその達成状況
- (3) 自動車事故報告規則（昭和26年運輸省令第104号）第2条に規定する事故に関する統計

2 道路運送法（昭和26年法律第183号。以下「法」という。）第22条の2第1項の国土交通省令で定める規模以上の旅客自動車運送事業者が公表すべき輸送の安全に係る事項は、前項に掲げるもののほか、次のとおりとする。

- (1) 法第22条の2第1項に規定する安全管理規程
- (2) 輸送の安全のために講じた措置及び講じようとする措置
- (3) 輸送の安全に係る情報の伝達体制その他の組織体制
- (4) 輸送の安全に関する教育及び研修の実施状況
- (5) 輸送の安全に係る内部監査の結果並びにそれに基づき講じた措置及び講じようとする措置
- (6) 法第22条の2第2項第4号に規定する安全統括管理者に係る情報

表3-(1)-② 総務省行政評価局の「輸送の安全にかかわる情報の公表の徹底」に係る勧告

○ 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（平成22年9月）（抜粋）

第2 行政評価・監視結果

1 貸切バス事業における安全確保対策の徹底

(4) 運輸安全マネジメントの推進

【所見】

地方運輸局等に対し、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徹底させること。

表3-(1)-③ 輸送の安全にかかわる情報の公表状況等

(単位：事業者)

区分	計	HP	HP	未公表理由等
		開設	未設	
調査対象事業者	7	6	1	—
公表	2	2	0	—
(HP掲載)	(1)	(1)	—	—
(その他)	(1)	(1)	(0)	・ 営業所玄関前に掲示。HPは更新できていない。
未公表	5	4	1	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまでその必要について認識していなかった(3事業者)。 ・ 監査の際にもそのような指示等は受けていない(1事業者)。 ・ 現在、インターネットの利用による公表に向けて準備を進めているところである(2事業者)。 ・ 公表はしていないが、基本的な方針等は社内において取り組み、周知徹底している(1事業者)。

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 「HP」はインターネットのホームページを示す。

(2) 利用者からの苦情処理の記録の徹底

通 知	説明図表番号
<p>【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。</p> <p>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。</p> <p>【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。</p> <p>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。）</p> <p>【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。</p>	<p>表 3-(2)-①</p> <p>事例 3-(2)-①</p>

表 3-(2)-① 苦情処理に関する規定

○ 旅客自動車運送事業運輸規則（抜粋）

（苦情処理）

第 3 条 旅客自動車運送事業者は、旅客に対する取扱いその他運輸に関して苦情を申し出た者に対して、遅滞なく、弁明しなければならない。ただし、氏名及び住所を明らかにしない者に対しては、この限りでない。

2 旅客自動車運送事業者は、前項の苦情の申出を受け付けた場合には、次に掲げる事項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。

- 一 苦情の内容
- 二 原因究明の結果
- 三 苦情に対する弁明の内容
- 四 改善措置
- 五 苦情処理を担当した者

事例 3-(2)-① 苦情処理の記録等が不適切な事例

（苦情処理の記録が作成・保存されていないもの及び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）

① 苦情処理の記録が作成・保存されていない状況がみられた。

また、苦情処理の記録の様式に、苦情発生日時、苦情内容、受付者、苦情に対する回答などを記載する欄は設けられているものの、i) 原因究明の結果、ii) 改善措置を記載する欄が設けられておらず、これらの事項が記載漏れとなるおそれがある。

（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 苦情処理の記録の様式に、苦情発生日、苦情内容、苦情内容処理、苦情処理完了日を記載する欄は設けられているものの、i) 原因究明の結果、ii) 苦情に対する弁明の内容、iii) 改善措置、iv) 苦情処理を担当した者を記載する欄が設けられておらず、これらの事項が記載漏れとなるおそれがある。

（注）当事務所の調査結果による。