

平成18年12月20日  
奈良行政評価事務所  
(所長：原田尚人)

## 「バス利用者の安全及び利便の確保に 関する行政評価・監視」の結果

### ＜行政評価・監視結果に基づく通知＞

「行政評価・監視」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主として合規性、適正性、能率性、有効性、効率性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

本行政評価・監視は、総務省奈良行政評価事務所が独自に企画し、平成18年8月から同11月にかけて実地に調査した結果に基づき、奈良運輸支局に対して平成18年12月20日に改善意見を通知するものです。

# 調査の概略

## 目的

バスは、日常生活における地域住民の足であり、都市部における交通渋滞の解消や環境に対する負荷の軽減等、公共交通機関として重要な役割を担っており、また、観光地における観光客の移動手段としても重要となっている。

しかし、奈良県においては、平成 15 年 10 月、バス事業者の運転者がバス停留所で乗客を降ろした直後に車内で急死する事故が発生しており、その後もバスによる事故が発生している。

また、奈良県は、数多くの文化遺産と歴史的風土を兼ね備えた観光県であり、毎年、国内外から多数の観光客が訪れていることから、観光地周辺のバス停留所における運行系統図の掲示や停留所名の外国語表記のほか、高齢者・障害者等に配慮したバリアフリーへの取組みなど、利用者の利便性の向上が課題となっている。

この調査は、バス利用者の安全及び利便の向上を図る観点から、バス事業者における安全及び利便確保対策の実施状況を調査し、関係行政の改善に資するため実施したものである。

**調査対象機関** : 奈良運輸支局

**関連調査機関** : バス事業者 5 (乗合バス事業者 1、貸切バス事業者 4)、関係団体

## 行政評価・監視の結果 (主な通知事項)

- 1 バス利用者の安全確保対策
  - (1) 運行における安全確保対策の徹底
  - (2) 飲酒運転防止対策としてのアルコール検知器の活用の推進
  - (3) 重大事故報告の徹底
- 2 乗合バス利用者の利便確保対策
  - (1) 高齢者・障害者等の利便確保対策の推進
  - (2) 外国人観光客の利便確保対策の推進
  - (3) 一般利用者の利便確保対策の推進



平成 18 年 12 月 20 日

奈良運輸支局に通知

# 1 バス利用者の安全確保対策

## (1) 運行における安全確保対策の徹底

### 制度・仕組み

バス事業者は、運行における安全を確保するため、道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）第 23 条、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 24 条等、「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 12 月 3 日国土交通省告示第 1675 号）等において、運転者の労働時間の遵守、運転者の健康状態の把握等を行うこととされている。

### 調査結果

県内 5 バス事業者を抽出調査

#### ★ 運転者の労働時間等の遵守

- ・ 1 日の最大拘束時間 16 時間を超過しているもの（3 事業者 10 事例）
- ・ 勤務終了後の継続 8 時間以上の休息期間を満たしていないもの（2 事業者 3 事例）
- ・ 2 日を平均し 1 日当たり 9 時間の運転時間を超過しているもの（1 事業者 1 事例）
- ・ 連続運転時間が 4 時間を超過しているもの（2 事業者 2 事例）

#### ★ 定期健康診断を実施していない年がある等運転者の健康状態の把握が不適切なもの（2 事業者）

#### ★ 対面点呼を実施していない例があるもの（1 事業者）、点呼記録がないため確実に点呼が行われているか否か確認できない例があるもの（1 事業者）、点呼記録に不備があるもの（2 事業者）

#### ★ 法定速度の遵守等

- ・ 運行記録計に記録紙を設置しないまま走行していた例があるもの（1 事業者）
- ・ 運行記録計による記録を適切に保存していない例があるもの（1 事業者）
- ・ 高速道路において、法定速度である時速 100 キロメートルを超えて 10 分以上走行しているもの（3 事業者 17 事例）

#### ★ 乗務員台帳の必要記載事項である運転免許証の有効期限の記載はあるが、当事務所調査日現在、有効期限は経過しており、免許の更新について運転者に確認していない例があるもの（1 事業者）

### 通知事項

バス利用者の安全を図る観点から、県内のバス事業者に対して、道路運送法、旅客自動車運送事業運輸規則、「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」等に基づき、運行における安全確保対策を徹底するよう指導する必要がある。

## (2) 飲酒運転防止対策としてのアルコール検知器の活用の推進

### 制度・仕組み

- 国土交通省は、(社)日本バス協会に対し、「バス事業における飲酒運転の再発防止対策について」(平成14年9月)により、飲酒運転防止に向けた具体的マニュアルの策定等を行うよう通知。また、「バス事業における飲酒運転の防止に係る緊急対策について」(同年10月)により、アルコール検知器の活用等による運転者の飲酒状況の把握等を行うよう通知している。ただし、国からバス事業者に対して、点呼時におけるアルコール検知器の使用の義務付けは無し。
- (社)日本バス協会の「飲酒運転防止対策マニュアル」では、バス事業者に対して、①出庫時・帰庫時における対面によるアルコール検知器を用いた点呼の実施、②路線バスの無人車庫等からの出発や、貸切バスの行先地の宿泊場所等からの出発等対面点呼を行えない場合における携帯テレビ電話等とアラーム付アルコール検知器の併用等、厳正な飲酒チェックの実施を規定している。
- なお、(社)日本バス協会では、アルコール検知器の活用を図るため、平成15年1月、会員の全バス事業者に対しアルコール検知器を各1台配布している。

### 調査結果

#### 県内5バス事業者を抽出調査

- ★ 運転者を信頼していること、対面点呼時における呼気により飲酒の状況は確認できるとして、原則、アルコール検知器を使用していないもの(2事業者)
- ★ 宿泊先からの出発等電話点呼による場合においては、アラーム付アルコール検知器を使用しているが、対面点呼時においては、呼気により飲酒の状況は確認できるとして、原則、アルコール検知器を使用していないもの(1事業者)

### 通知事項

飲酒運転の防止を図る観点から、県内のバス事業者に対して、点呼時におけるアルコール検知器の活用の推進について、運行管理者に対する研修の場や(社)奈良県バス協会等を通じて働きかけるよう努める必要がある。

### (3) 重大事故報告の徹底

#### 制度・仕組み

- 道路運送法第22条の規定では、バス事業者は、転覆、火災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、原因等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。
- 国土交通省令（自動車事故報告規則（昭和26年運輸省令第104号））では、①転覆、転落、火災を起こした事故等、②死者又は重傷者が生じた事故、③車内事故（注）の場合は、旅客に11日以上医師の治療を要する傷害が生じた事故等を届出が必要な事故としており、バス事業者に対し事故の発生日時、発生場所及び原因等を記載した自動車事故報告書を運輸支局等を経由して国土交通大臣に提出させることとしている。
- なお、国土交通省では、自動車事故報告書を基に、事故の再発防止対策の企画立案に活用すること等を目的として、自動車運送事業用自動車事故情報分析システムにより、事業種別・事故種別の重大事故発生件数等について集計している。

（注）車内事故とは、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、旅客を死傷させた事故である。

#### 調査結果

県内5バス事業者を抽出調査

- ★ 報告すべき事故を誤解していたことにより、車内事故で乗客（旅客）に3週間の医師の治療を要する傷害が生じた重大事故であったにもかかわらず、報告していないもの等（4事例）

#### 通知事項

事故の再発防止を図る観点から、県内のバス事業者に対して、道路運送法、自動車事故報告規則等に基づき、重大事故の報告対象について周知徹底を図るとともに、報告の徹底について指導する必要がある。

## 2 乗合バス利用者の利便確保対策

### (1) 高齢者・障害者等の利便確保対策の推進

#### 制度・仕組み

##### ① ノンステップバスの運行時刻の表示

国土交通省は、交通バリアフリー法（高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律）の基本方針（平成12年運輸省等告示）において、公共交通事業者等は利用者に対して必要な情報を適切に提供することが必要であり、利用する高齢者・障害者等のニーズに応じて、路線案内・運賃案内・運行情報等の必要な情報を分かりやすく提供することに留意する必要があると定めている。

##### ② 乗合バスの乗降口における車いす利用者の乗車に係るステッカーの表示、車内における車いすの固定バンドの備付け

国土交通省は、乗合バス事業者等に対し、「車いす利用者の乗合バス等の乗車について」（平成11年通達）により、車いす利用者が乗車できる乗合バスについては、乗降口に乗車できることを示すステッカーを表示することや、車内に車いすの固定バンドを備え付けておくことを通知している。

#### 調査結果

##### ① 奈良市及びその周辺地域においてノンステップバスが運行されている45路線の停留所の時刻表を調査

★ 44路線については、時刻表にノンステップバスの運行時刻は表示されていないが、中には、原則すべてノンステップバスを運行している路線が3路線あるなど、運行時刻の表示が可能な路線がみられる。

★ 1路線については、時刻表に原則「低床式バス」を運行していると表示しているが、その約6割は低床式バスに当たらないリフト付ツースtepバスを運行しており、利用者に誤解を与えるおそれがあるものとなっている。

##### ② 乗合バス30台について、乗降口におけるステッカーの表示状況及び車内における固定バンドの備付け状況を調査

★ 車いす利用者の乗車は可能であるが、ステッカーが表示されていないもの8台

★ ステッカーが表示されていた22台のうち、車内に固定バンドの備付けがないもの6台



←車いすを折りたたまずに乗車できる車両の乗降口に表示するステッカー



←車いすを折りたたんで乗車する車両の乗降口に表示するステッカー

#### 通知事項

高齢者・障害者等の利便を図る観点から、県内の乗合バス事業者に対して、次の措置を講ずるよう要請する必要がある。

① ノンステップバスの運行時刻が原則確定している路線については、時刻表に運行時刻を表示するとともに、不適切な表示となっているものについては改めること。

② 車いす利用者が乗車できる乗合バスについては、乗降口に乗車できることを示すステッカーを表示するとともに、車内に車いすの固定バンドを常時備え付けておくこと。

## (2) 外国人観光客の利便確保対策の推進

### 制度・仕組み

- 公共交通事業者等は、「外国人観光旅客の来訪地域の整備等の促進による国際観光の振興に関する法律」（平成9年法律第91号）第19条の規定において、国土交通大臣が定める基準に従い、外国人観光客が公共交通機関を円滑に利用できるよう、外国語等による情報提供に努めなければならないとされている。
- 国土交通省は、同規定に基づき、外国語等による情報提供を行う際の基準として、「公共交通機関における外国語等による情報提供措置ガイドライン～外国人がひとり歩きできる公共交通の実現に向けて～」（平成18年3月）を策定し、公共交通機関の車両等の車体において行先を外国語で表示することや、携帯可能なパンフレット等により外国人観光客に公共交通機関の詳細情報を提供することなどを定めている。

※ 奈良県は数多くの文化遺産と歴史的風土を兼ね備えた観光県であり、外国人観光客の来訪も多くみられる。

### 調査結果

- ① 車両の方向幕における行先の外国語表記  
奈良市中心部を運行している乗合バス50台の方向幕を調査  
★ 外国語表記が行われているバスは7台（14.0パーセント）
- ② 停留所における停留所名の外国語表記  
観光推奨バス「世界遺産ぐるっとバス」（注）の乗車券により利用可能な乗合バス路線の停留所218か所を調査  
★ 停留所名が外国語（英語）表記されている停留所は61か所（28.0パーセント）  
★ なお、寺社・陵墓・古墳の最寄り停留所51か所のみをみても、外国語（英語）表記されている停留所は18か所（35.3パーセント）
- ③ 外国人観光客も活用できるバスマップの作成  
多数の文化財が点在している奈良市及びその周辺地域における乗合バスの観光客向けのバスマップの作成状況を調査  
★ 平成16年度にバスマップを作成しているが、外国語では記載されておらず、また、作成後、運行路線に多くの変更があり更新が必要

（注）「世界遺産ぐるっとバス」とは、外国人観光客が利用しやすいよう外国語表示・車内放送等を充実させた、東大寺・春日大社・唐招提寺・薬師寺等を周回する定期観光バスであり、当該バスの乗車券では、その運行路線上にない文化遺産にも手軽に訪問できるように、指定された路線を運行する一般の乗合バスについても利用可能となっている。

### 通知事項

- 外国人観光客の利便を図る観点から、県内の乗合バス事業者に対して、次の措置を講ずるよう要請する必要がある。
- ① 乗合バスの車両の方向幕における行先や、停留所における停留所名の外国語表記について、観光地を優先するなどして順次進めること。
  - ② 今後、乗合バスの観光客向けのバスマップを作成する際には、外国語も使用し、外国人観光客も活用できるものとする。

### (3) 一般利用者の利便確保対策の推進

#### 制度・仕組み

乗合バス事業者は、利用者の利便を図るため、旅客自動車運送事業運輸規則第5条の規定において、停留所に、①運行系統図、②時刻表、③1の停留所に2以上の乗降場所がある場合又は2以上の停留所が相互に近接している場合であって旅客の利便のために必要があるときは、他方の乗降場所又は停留所に係る運行系統及びその位置、を掲示することとされている。

#### 調査結果

##### ① 運行系統図の掲示

奈良市中心部を運行している市内循環路線上の停留所ののりば53か所を調査

- ★ 運行系統図が掲示されていなかったのりば25か所（47.2パーセント）

##### ② 時刻表等の適切な掲示

奈良市内の停留所を中心に調査

- ★ 歩道があるにもかかわらず時刻表が車道向きに掲示されているため、車道に出なければ時刻表を見ることができず危険な状態となっている停留所3か所

##### ③ 正確な運行系統図・時刻表の掲示

近鉄奈良駅及びJR奈良駅バスターミナルの停留所を調査

- ★ 廃止により運行されていない路線が、運行系統図または時刻表に運行路線として未だ記載されているもの16事例
- ★ 運行されている路線が、運行系統図または時刻表に記載されていないもの15事例

##### ④ 他方の乗降場所・停留所の運行系統及び位置の掲示

北口・南口など2以上のバスターミナルがある県内主要6駅の13バスターミナル及び奈良市中心部の停留所を調査

- ★ 他方のバスターミナルの運行系統及び位置の掲示がされていないバスターミナル8か所
- ★ 複数の乗降場所があるにもかかわらず、他方の乗降場所の運行系統及び位置の掲示がされていない停留所2か所

#### 通知事項

バス利用者の利便を図る観点から、県内の乗合バス事業者に対して、旅客自動車運送事業運輸規則に基づき、停留所等における適切な掲示を行うよう指導する必要がある。

〔本件連絡先〕

総務省奈良行政評価事務所

評価監視官：藤井 史郎

評価監視調査官：江南 和昭  
矢部 功

電話（代表） 0742-24-0300

ファクシミリ 0742-24-0303