

# 乗務員安全服務規律

事業者名

---

第1章	総	則	・ ・ ・ ・	第 1条 ~ 第 5条		
第2章	運行安全の確保					
第1節	点	検	点	呼	・ ・ ・ ・	第 6条 ~ 第11条
第2節	運行の安全確保			・ ・ ・ ・	第12条 ~ 第14条	
第3節	事故時等の応急措置			・ ・ ・ ・	第15条 ~ 第17条	
第4節	とびらの開閉と警音器の使用			・ ・ ・ ・	第18条 ~ 第19条	
第3章	旅客利便の確保					
第1節	運送の引き受け義務			・ ・ ・ ・	第20条 ~ 第23条	
第2節	接客サービス			・ ・ ・ ・	第24条 ~ 第32条	
第3節	車内遺留品の措置			・ ・ ・ ・	第33条 ~ 第34条	
第4章	運送業務の遂行					
第1節	業務遂行の基本			・ ・ ・ ・	第35条 ~ 第36条	
第2節	認可運賃料金の厳守			・ ・ ・ ・	第37条 ~ 第40条	
第3節	運転日報及び収入金納金			・ ・ ・ ・	第41条 ~ 第44条	
第4節	駅構内等における営業			・ ・ ・ ・	第45条	
第5節	無線電話の運用			・ ・ ・ ・	第46条 ~ 第47条	
第6節	防犯対策			・ ・ ・ ・	第48条 ~ 第50条	
第7節	車両管理等			・ ・ ・ ・	第51条 ~ 第53条	

## 第1章 総 則

### (目 的)

第1条 この規律は、旅客自動車運送事業運輸規則第41条の規定に基づくとともに、当社の事業用自動車の運転者に対し、事業用自動車の運行の安全及び旅客の利便を確保するため遵守すべき事項を定め、別に定める就業規則とともに服務上の規律を確立し、安全、確実かつ迅速に運輸を遂行することを目的とする。

### (一般準則)

第2条 運転者は、輸送の安全及び旅客の利便を確保するため誠実に職務を遂行しなければならない。

2 運転者は、旅客又は公衆に対して、公平かつ懇切な取扱いをしなければならない。

### (関係法規等の遵守)

第3条 運転者は、道路交通法その他関係法令等に基づき遵守すべき事項及び交通ルール等の習熟に努め、プロドライバーであることを自覚して、道路交通の円滑性を阻害しない模範的及び交通事故を起こさないよう安全運転に努めなければならない。

2 運転者は、道路運送法及び同車両法、並びに関係法令等に基づき遵守すべき事項及び事業ルール等の習熟に努め、事業の公共性並びに社会的影響を常に認識して、業務の適正な運営及び旅客の利便の確保、並びに輸送の安全及び車両の保全に努めなければならない。

3 運転者は、特に定めのない事項については運行管理者に指示を受けるとともに、運行管理者の業務上の指示命令を遵守しなければならない。

### (言葉づかい、身なり)

第4条 運転者は、言葉づかい及び動作を常に丁寧にして、旅客及び公衆の信頼感と安心感を高めなければならない。

2 運転者は、就業中は必ず所定の制服を着用し、かつ、整髪及びひげ剃り等を適当に行って身なりを常に清潔に整え、旅客及び公衆に不快感を与えないようにして、当社の品位を保持しなければならない。

(車両の保全)

第5条 運転者は、車両の内外の美観と清潔の保持に常に努め、整備手入れを入念に行うとともに、車両の取扱いに注意を払って車両保全に努めなければならない。

## 第2章 運行安全の確保

### 第1節 点検点呼

(日常点検)

第6条 運転者は、運行開始前に道路運送法車両法第47条の2第1項及び第2項の規定による日常点検を行い、その結果を点呼時に運行管理者に報告しなければならない。

運転者は、日常点検によって安全運行上の支障箇所を発見した場合は、運行管理者の指示に従い、その車両は整備を完了した後でなければ運行してはならない。

(必要備品、表示等)

第7条 運転者は、日常点検を行う際に次に掲げるものについて備付け及び表示並びに掲示を確認しなければならない。

運転者は、それについて不備又は不具合を発見したときは、運行管理者に報告して指示を受けなければならない。

- (1) 自動車登録番号標及び封印、自動車検査証及び検査標章、自動車損害賠償責任保険証明書
- (2) 地図(運輸局長の指定する規格)、応急修理用器具及び部品、非常信号用具、故障時の停止表示器
- (3) 運賃メーター器及び封印、時計
- (4) 車体及び車外表示事項(社名又は記号、営業区域又は営業所所在地名、車両屋上表示灯、初乗運賃額(前面・左側後・後部ガラス)、構内営業関係標章)
- (5) 車内表示及び掲示事項(社名及び自動車登録番号、運転者氏名(乗務員証掲出装置)、消毒済(実施年月日)、初乗運賃及び加算運賃、深夜早朝の運賃割増適用時間、回送・空車・迎車等表示装置、とびらの開放方法)
- (6) 運賃制度表(初乗運賃、加算運賃、割増運賃、割引運賃及び適用方)
- (7) 領収書発行器、空気清浄器、冷暖房機、タクシーカード
- (8) 自動車無線用機器

(9) 特に指示したもの(ステッカー)等

(乗務開始前の点呼)

第8条 運転者は、乗務しようとするときは運行管理者が行う点呼を受け、日常点検の実施結果を報告するとともに、疾病、疲労、飲酒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があるときはその旨を申し出なければならない。

2 運転者は、乗務しようとするときは運行管理者の点呼時の指示のほか、掲示箇所による指示事項を確認しなければならない。

(乗務携帯品)

第9条 運転者は、乗務しようとするときは次に掲げるものを携帯又は携行しなければならない。

- (1) 自動車運転免許証
- (2) 自動車の鍵、乗務員証、運転日報、釣り銭、領収書
- (3) その他特に指示したもの

(乗務終了後の点呼)

第10条 運転者は、乗務を終了したときは運行管理者が行う点呼を受け、当該自動車、道路及び運行状況について報告しなければならない。

なお、乗務を交替するときは、交替する運転者にもそのことについて通告すること。

(乗務交替時の点検)

第11条 乗務を交替する運転者は、前条の通告を受けるとともに、当該自動車の制動装置、走行装置その他の重要な部分の機能について点検を行い、支障のないことを確認しなければ運行してはならない。

## 第2節 運行の安全確保

(運行中の車両不良)

第12条 運転者は、走行中に制動装置、かじ取り装置等、自動車の重大な故障を発見し、又は重大な事故が発生するおそれがあると認めるときは、直ちに運行を中止し、その旨を運行管理者に報告すること。

(乗務中の体調不良)

第13条 運転者は、乗務中に発病し、又は疲労、眠気等により、安全な運転をすることができないおそれがあるときは、速やかに乗務を停止し、その旨を運行管理者に申し出ること。

(運行の安全確保)

第14条 運転者は、関係法令の規定を遵守して運行の安全の確保に努め、次に掲げる事項については特に厳守しなければならない。

- (1) 県公安委員会が、区域、区間、場所、時間等を定めて指定する制限速度を励行すること。
- (2) 事故を防止するためやむを得ない場合以外に、絶対に急停車しないこと。
- (3) 坂路において自動車から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、旅客を降車させること。
- (4) 踏切を通過しようとするときは、停止線の直前で停止し又は信号機の表示する信号によって安全を確認して進行しなければならない。なお、踏切を通過するときは変速装置を操作しないこと。
- (5) 道路の巾員、カーブ、傾斜、路肩及び路面に注意し、無理な運行をしないこと。なお、雨天等の場合に軌道上又はスリップのおそれのある路上を運行するときは、必ず徐行すること。
- (6) 禁止場所及び無理な場所又は無理な場合には、転回(U字型)及び追越しをしないこと。なお、交差点、横断歩道、軌道電車停留所(警戒ライン、安全地帯)を通過するときは、必ず徐行すること。
- (7) 運輸規則第52条各号(ただし書きの場合を除く。)に掲げる危険物を車内に持ち込まないこと。
- (8) 酒気を帯びて乗務しないこと。
- (9) 運転中に煙草を吸わないこと。
- (10) 運転中に携帯電話を使用しないこと。
- (11) 運転操作に円滑を欠くおそれがある服装(履物を含む。)をしないこと。
- (12) 運転中は座席ベルトを着用すること。又、座席ベルトを着用しなければならない座席の旅客に着用させること。
- (13) 勤務終了後及び休日等の生活行動において、次の乗務の安全運行に支障を及ぼすことがないよう過ごすこと。

### 第3節 事故時等の応急措置

(事故に関する処置)

第15条 運転者は、事業用自動車の運行中に天災その他の事故が発生した場合、速やかに運行管理者に報告しその指示に従うとともに次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、他の処置に先んじてしなければならない。

- (1) 旅客又は歩行者等に死傷者があるときは、速やかに応急手当その他の必要な措置を講じ、保護すること。
- (2) 遺留品を保管すること。
- (3) 警察署又は警察官に通報すること。
- (4) 事故現場の保存に努めること。
- (5) 目撃者等がある場合、その住所及び氏名を記録し、挙証の必要がある場合の証人に依頼して置くこと。

(運行を中断したときの処置)

第16条 運転者は、車両の故障若しくは事故又はその他やむを得ない事由によって運行を中断しなければならないときは、旅客の理解を得て他の車両に乗せ替えて運送を継続するなど、旅客の保護について適当な措置を講じなければならない。

(踏切内で運行不能となったときの処置)

第17条 運転者は、自動車の故障等により踏切内で運行不能となったときは、速やかに旅客を誘導して退避させるとともに、非常信号用具の使用及び車両の移動等、列車に対し適切な防護措置をとらなければならない。

### 第4節 とびらの開閉と警音器の使用

(とびらの開閉)

第18条 運転者は、とびらの開け閉めは自らが操作し、乗降時の旅客の状況及び周囲の道路並びに交通の状況に注意して、適切に操作しなければならない。

(警音器の使用)

第19条 運転者は、警音器(クラクション)を鳴らさなければならない場合を除き鳴らさぬこととし、

やむを得ず使用する場合も単一声にとどめ、騒音防止を心掛けねばならない。

### 第3章 旅客利便の確保

#### 第1節 運送の引き受け義務

(乗車拒否の禁止)

第20条 運転者は、空車板を掲出しているときに客から運送依頼を受けた場合、又は空車走行中に客の求めによって一旦停車した場合、運送の行先又は方向如何によって乗車を拒否してはならない。

(運送の引受け又は継続の拒絶)

第21条 運転者は、次に掲げる場合に限り運送の引受け又は継続を拒絶することができる。ただし、この場合、丁寧に関係法規等を説明して相手方の理解を得るよう努めなければならない。

- (1) 当社が認可を受けて実施している運送約款によらないものであるとき。
- (2) 旅客が求める運送に適する設備がないとき。
- (3) 旅客から特別の負担を求められたとき。(運賃の割引、又は有料道路の使用料負担等。)
- (4) 法令の規定、又は公の秩序、善良な風俗に反するものであるとき。
- (5) 天災、その他やむを得ない事由により運送上の支障があるとき。
- (6) 法令の規定、又は公の秩序、善良な風俗に反する行為をし、制止又は指示に従わない者であるとき。
- (7) 運輸規則第52条各号(ただし書きの場合を除く。)に掲げる危険物を携帯している者であるとき。
- (8) 著しく泥酔した者、又は著しく不潔な服装をした者等であつて、他の旅客の迷惑となるおそれのある者であるとき。
- (9) 付添人の伴わない重病者であるとき。
- (10) 法定の感染症の患者又は所見者であるとき。

(運送の順序)

第22条 運転者は、運送の申込み及び配車連絡の順序により旅客の運送をしなければならない。ただし、急病人を運送する場合その他正当な理由がある場合はこの限りでないが、

この場合には、丁寧に理由を説明して相手方の理解を得るよう努めなければならない。

(回送板の掲出)

第23条 運転者は、食事若しくは休憩のため運送の引受けをすることができない場合又は乗務の終了等のため車庫若しくは営業所に回送しようとする場合には、回送板を掲出しなければならない。

2 運転者は、前項の場合以外の場合には、回送板を掲出してはならない。

## 第2節 接客サービス

(接客接遇の基本)

第24条 運転者は、旅客及び公衆に対して公平かつ懇切な取扱いをし、旅客を常に会社の大切なお客様と心得て必ず「お客様」と敬称をもって呼ぶものとし、服装等によって対応を差別したりおろそかにしてはならない。また、バリアフリー対応の接客接遇を習得しなければならない。

(地理等の習熟)

第25条 運転者は、確実かつ迅速に運輸を遂行するため営業区域内の地名及び町名並びに地番配置、主要道路の名称及び区間並びに位置、主要な店舗並びに建物の名称及び位置等を修得するとともに、運送頻度の高い区間の交通状況及び最短経路並びに迂回経路の習熟に努めなければならない。また、土地不案内の旅行者及び観光客等に好印象と満足感を与えるため著名な施設及び名所旧跡等に精通するよう努めなければならない。

(旅客への言葉づかい、動作)

第26条 運転者は、旅客及び公衆に対して言葉づかい及び動作を常に丁寧にし、運転中は旅客とのコミュニケーションは言葉が頼りであり、言葉づかいは感じよく明瞭かつ簡潔にするよう心掛け、特に返事は「ハイ」と明るく速やかに行うよう努めなければならない。また、親しみと礼儀を込めてにこやかに対応し、キビキビと動作するように努めなければならない。

(乗務中の服装、身なり)



第27条 運転者は、就業中は所定の制服を着用し、整髪及びひげ剃り等の身なりを整えるとともに、乗務時のシャツ及び肌着類についても清潔の保持に努め、ネクタイ及びズボン等のプレスを行うよう心掛け、指の爪先にも心配りして身なりを整え、旅客に不快感を与えないよう努めなければならない。

(客席の清潔保持)

第28条 運転者は、常に車両の美観と清潔の保持に努め、旅客が降車して次に旅客を乗車させる合間に、客席の座席シート及び足元の状態を点検して旅客に不快感を与えないよう努めなければならない。

(乗車時の接客対応)

第29条 運転者は、配車を依頼した旅客に対しては、とびらを開けてから「ハイどうぞ、お待たせしました。」と先ず声を掛けること。

2 乗車した旅客には「毎度ありがとうございます。〇〇タクシーでございます。」との挨拶に続いて、「どちらへお越しでございますか？」とお客様の行く先目的地を伺い、旅客の指示を受けたら速やかに「〇〇でございますね、ハイ、承知しました。」と行く先目的地をはっきり復唱すること。

3 行く先目的地への運送経路が多様な場合は、お客様の意向を伺ったり、又はお客様の納得を得て選択すること。

(降車時の接客対応)

第30条 運転者は、旅客の降車の際には目的地に着いたら「お待ちどう様でした、着きました。」と言って運賃メーターを『支払』にし、「料金は〇〇円でございます。」と表示額を告げ、お客様の確認を得るよう努めること。

2 お客様の支払金銭を受け取ったら、「丁度でございますね。」又は「〇〇円でございますね。」と受取金銭の確認を告げ、つり銭が必要な場合はつり銭の金額を言って正確に手際良く扱うこと。

3 料金を受け取ったら「ありがとうございました。」とお礼を言い、必ず「お忘れ物がないように。」とのひとことを申し添えること。

(乗降時の車両の運転)

第31条 運転者は、お客様の乗降に際しての車両の運転は静かに発進させ又は静かに停車させ、急激な加速又は急激な制動を行わないこと。

2 お客様の乗降に際しての車両の停車は、お客様に便利で安全かつ交通規制に該当しない位置(指定のある場合はその箇所。)で行うこと。また、とびらの開閉を安全に配慮して適切に操作すること。

3 お客様を輸送している場合に目的地に近づいたら、どこに着けたのか早めにお客様の意向を確かめて、意向に沿うよう停車すること。

(旅客乗車中の遵守事項)

第32条 運転者は、運転中の煙草の喫煙及び携帯電話の使用を禁じているが、運転中でなくとも旅客の乗車している車内では煙草の喫煙及び携帯電話の使用をしないこと。

なお、煙草の喫煙は車内では行わないよう努めること。

### 第3節 車内遺留品の措置

(車内遺留品の未然防止)

第33条 運転者は、旅客の車内遺留品の発生を未然に防止し、万一の場合に早期に発見するため、旅客が降車する都度、次に掲げる事項について励行しなければならない。

- (1) 旅客の降車時に、乗車ご利用のお礼の言葉に必ず続けて「お忘れ物はございませんか?」と告げて、旅客に忘れ物がないよう注意を喚起すること。
- (2) 旅客が降車した後、必ず客席(シート並びに床面)及び助手席に目を通し確認するとともに、後部トランクに携帯品を預かった覚えがないかよく確かめること。
- (3) 次の旅客を乗せる前に、念の為にもう一度室内に目を通すこと。

(遺留品の処理)

第34条 運転者は、車内等に遺留品を発見した場合は、速やかに当社係員に通報するとともに遺失主に返還することが可能な場合は返還に努め、遺失主に返還することが困難な場合及び遺失主が不明の場合は大切に遺留品を保管し、帰社時に当社係員に事情等を説明して引き継ぐこと。

- 2 遺留品が多額の現金、有価証券等であり、直ちに最寄りの警察署に届出た場合は、必ずこれを当社係員に速報しておくこと。

## 第4章 運送業務の遂行

### 第1節 業務遂行の基本

(業務の基本的事項)

第35条 運転者は、当社が許可を受けている事業に違反する一個の契約によらない旅客(乗合旅客。)を運送してはならない。

- 2 運転者は、当社が認可を受けていない運賃及び料金による運送をしてはならない。
- 3 運転者は、発地及び着地のいずれもが当社の営業区域外になる運送をしてはならない。

(禁止事項)

第36条 運転者は、客待ち等を問わず違法となる駐停車をしてはならない。

- 2 運転者は、規制されている最高速度に違反する速度で運行してはならない。

### 第2節 認可運賃料金の厳守

(認可運賃料金の収受)

第37条 運転者は、当社が認可を受けている運賃料金の規定額を必ず収受しなければならない。そのため運賃メーター器を正しく操作し、その表示額どおりに運賃料金を収受しなければならない。

(運賃料金の収受)

第38条 運転者は、輸送の目的地に到着したら運賃メーターを直ちに『支払』にし、表示額を告げるとともに明示した後に運賃料金を収受しなければならない。

- 2 運転者は、運賃メーター器の表示額以外の金品及び心づけ等を旅客に請求してはならない。

(つり銭)

第39条 運転者は、常につり銭を用意し、つり銭不足による迷惑及び不快の念を旅客に与えてはならない。

(運賃メーター器の故障)

第40条 運転者は、故障した運賃メーター器、又は計量検定所の検定封印のない運賃メーター器によって営業してはならない。

- 2 運転者は、前項の場合には直ちに営業を中止して帰庫し、運行管理者に報告しなければならない。

### 第3節 運転日報及び収入金納金

(乗務時の運転日報)

第41条 運転者は、乗務しようとするときはその車両に備え付けられた運転日報に記載された「車両番号」及び「当日始業標示」の指数(営業回数、爾後回数、営業キロ、走行キロ及び消費税回数。)を確認するとともに、次に掲げる事項を記録しなければならない。

- (1) 運転者氏名
- (2) 乗務年月日、曜日、天候及び出庫並びに入庫時間
- (3) 旅客を輸送する毎の乗車時間、発地、着地、経過地、輸送人員及び運賃・料金(現収又は未収の別に金額及び未収の場合はチケット番号又は得意先名。)
- (4) 休憩又は睡眠した場合及び運転を交替した場合は、その地点及び時間
- (5) 交通事故、車両故障、その他の異常な状態が発生した場合にあってはその概要及び原因
- (6) 遺留品、苦情等があった場合はその概要
- (7) その他必要と認められる事項

(乗務終了後の運転日報)

第42条 運転者は、乗務を終了したときは運転日報に「当日終業標示」の指数(営業回数、爾後回数、営業キロ、走行キロ及び消費税回数。)を記録し、「当日始業標示」の指数との

「差引当日分」を記入するとともに、「運輸収入についての所定事項」を記入しなければならない。

- 2 運転者は、新たな運転日報用紙に「車両番号」欄に記入するとともに「当日終業標示」の指数(営業回数、爾後回数、営業キロ、走行キロ及び消費税回数。)を記入し車両に備え置いて、次に乗務する運転者に引き継ぐよう備え付けなければならない。

(収入金の納金)

第43条 運転者は、乗務を終了したときは収入金を納金計算機に納金し、納金計算レシート及び未収金チケットを運転日報に添えて提出して退社しなければならない。

(運転日報、運賃メーター器等の検査)

第44条 運転者は、運輸局並びに運輸支局、警察署、その他関係官署の職員等の求めがあった場合は、運転日報並びに運賃メーター器の指数の点検を拒んではならない。なお、判断が困難な場合は運行管理者に連絡して対応しなければならない。

## 第4節 駅構内等における営業

(駅構内等営業)

第45条 運転者は、駅、病院、ホテル等の構内営業を許可又は承認された構内に入構して営業する場合は、次に掲げる事項を遵守して、構内営業事業者としての品位を高めるとともに、公衆及び旅客の利便を増進するよう努めなければならない。

- (1) 構内入構の車両制限(標示、車両数。)に違反しないこと。
- (2) 所定の乗降場所以外で旅客の乗降をしないこと。
- (3) 所定の待機及び駐車場所以外に待機又は駐車をしないこと。
- (4) 配車依頼を受けた車両に依頼者以外の旅客を乗車させないこと。
- (5) 構内では低速運転に努め、安全運転を心掛けること。
- (6) 構内運営秩序を乱すことがないよう管理者等の指示に従うこと。

## 第5節 無線電話の運用

(無線電話通信)

第46条 運転者は、無線電話による通信にあたっては、適正かつ効率的な運用を確保し、能率的な業務の運営を図るため、次に掲げる事項を遵守するよう努めなければならない。

- (1) 配車業務に必要な無線通信(配車、実車報告、空車報告、道案内、その他配車能率向上のための通信。)以外の通信を行ってはならない。
- (2) 無線通信に使用する用語は、出来る限り簡潔でなければならない。
- (3) 規則で定められた用語があるときは、これを使用しなければならない。
- (4) 無線通信を行うときは、その出所を明らかにしなければならない。
- (5) 移動局は、他局の通信を聴取して混信しないように送信すること。
- (6) 無線通信は正確に行い、もし通信の誤りを知った際は、直ちに訂正しなければならない。
- (7) 送信マイクは他人に使用させてはならない。

(通信要領)

第47条 運転者は、無線通信を行うときは、きちんとした姿勢並びに所作及び正しい言葉づかいで行い、旅客等に不快の念を与えないように努めなければならない。

## 第6節 防犯対策

(自動車の盗難防止)

第48条 運転者は、車両から離れるときは必ずエンジンを止めてキーを抜き、確実に窓を閉めドアをロックしてキーを携帯しなければならない。

(防犯の心得え)

第49条 運転者は、平素から次の各号に掲げる事項について留意しなければならない。

- (1) 余分な現金をできるだけ携帯しないこと。
- (2) 運賃料金出納の袋等は、旅客から見えない位置に置くこと。
- (3) 遠距離の行先を指示されて旅客を輸送する場合には、早めに営業所に行先及びコースを連絡すること。

(防犯の措置)

第50条 運転者は、防犯上必要と認められるときは次の各号に掲げる事項について措置しなければならない。

- (1) 自分が被害を受けている場合又は被害を受けるおそれがある場合

- イ 防犯灯のスイッチを ON にして表示灯を点滅させる。
  - ロ 車両の灯火装置を点滅させる。
  - ハ 無線を通信状態にして車内状況を基地局に知らせる。
- (2) 手配犯人又は不審者を乗車させた場合  
被害を被らないように通常の客扱いをして、空車になってから速やかに警察又は営業所に連絡すること。
- (3) 手配犯人及び不審者を見掛けたり、その使用車両を発見した場合、又は犯罪に関する事実及び事故の発生を認知したときは、速やかに警察又は営業所に連絡すること。

## 第7節 車両管理等

(車両の清掃)

第51条 運転者は、乗務を終了したときは車両の内外の美観と清潔を保持するように清掃して退社しなければならない。

(自動車の鍵、乗務員証の返還)

第52条 運転者は、乗務を終了したときは乗務中に携行した自動車の鍵及び乗務員証を返還して退社しなければならない。

(備品の保管等)

第53条 運転者は、第7条に掲げた自動車に備えた備品、機器及び表示等の保管又は保全について最善を尽くさなければならない。