

乗務員サービス規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規定は旅客自動車運送事業運輸規則第41条に基づき、乗務員が事業用自動車の安全の確保のために遵守すべき事項及び乗務員のサービスの規律を定めたものである。

(遵守義務)

第2条 イマノ産業株式会社TC交通(以下「会社」という)に勤務する乗務員のサービスについては、関係法令、就業規則及び会社諸規定によるほか、この規定を遵守するとともに、運行管理者の指示命令に従わなければならない。

(サービスの原則)

第3条 乗務員は、安全、確実かつ迅速に輸送することが社会的使命であることを認識し、また、接客サービスの向上に努め、誠実にその職務を遂行しなければならない。

(旅客接遇の基本)

第4条 乗務員は会社の代表であることを自覚し、常に旅客に対しては礼儀正しく親切、丁寧かつ公正に接し、如何なる場合といえども旅客とのトラブルを起こしてはならない。

(出退勤)

第5条 1 乗務員は別に定める乗務割当表(勤務ダイヤ表)に従って勤務しなければならない。休暇、欠勤、遅刻の場合は事前に届出なければならない。
2 出勤は定められた時刻までに出社し、タイムレコーダー又は出勤簿に打刻又は押印し、勤務につく諸準備を完了しなければならない。

(始業、終業時刻の遵守)

第6条 1 乗務員は、就業規則に定められた始業時刻、出庫時刻、帰庫時刻、終業時刻を遵守しなければならない

- 2 業務の都合により帰庫時間に遅れる場合は、運行管理者に連絡し、指示を受けなければならない。また、公休日に出勤する必要がある場合は、運行管理者の指示により勤務しなければならない。

(乗務距離の最高限度の遵守)

第7条 乗務員は運輸局長が指定した地域における乗務距離の最高限度を超えて乗務してはならない。

第2章 点呼・点検整備等

(始業点呼・日常点検)

- 第8条
- 1 乗務員は、始業時刻までに出勤し、運行管理者から始業点呼を受けなければならない。
 - 2 乗務員は、乗務する前にその日の安全運行を確保するため、担当車両の日常点検を自動車点検基準に従って確実に実施し、その結果を点検記録簿に記録しなければならない。
 - 3 乗務員は日常点検の結果を運行管理者又は補助者に報告し、運行に関する指示及び諸注意を受けなければならない。
 - 4 乗務員は、疾病、疲労、飲酒その他の理由により、安全な運転に支障あると思われる場合は自ら申し出なければならない。

(携帯品等の点検・確認)

第9条 乗務員は、営業中に携帯を義務付けられているもの及び営業に必要な次のものについて点検確認し、前条の日常点検の結果報告とともに、運行管理者に報告すること。不備がある場合は直ちに申し出て、その処置を講じなければならない。

(1) 乗務に必要な携行品

運転免許証、自動車検査証、自賠責保険証、乗務員めいさつ、乗務記録用紙(運転日報)、運行指示書

(2) 乗務する車両に必要な備品及び表示の有無

- ① 地図(所定の規格等に適合したもの)
- ② 非常用信号用具、消化器
- ③ 応急修理用具
- ④ 故障時の停止表示器
- ⑤ 予備タイヤ

- ⑥ 洗車用具類
- ⑦ 車両内外の表示の確認

(終業点呼・終業点検)

- 第 10 条
- 1 乗務員は、乗務を終了した時は、帰庫後速やかに運行管理者又は補助者による終業点呼を受けなければならない。
 - 2 乗務員は終業点呼の際に次の事項について終業点検を実施し、その結果を報告しなければならない。
 - (1) 車両の状況
 - (2) 道路状況
 - (3) 事故(車両事故、乗客事故)、違反の有無
 - (4) 車内の忘れ物、苦情等
 - (5) 乗務中の健康状態
 - (6) その他必要事項
- 1 乗務員は、終業点呼終了後は、翌日の出庫に支障のないよう車両各部の点検と洗車を行い、また特別な申し送り事項がある場合は連絡書等により行わなければならない。なお深夜早朝に帰庫し、車両内外の洗車、点検等を行う時は、ドアの開閉等騒音防止に十分注意し、大声を出す等して近隣に迷惑をかけることのないようにしなければならない。

(車両整備・清掃)

- 第 11 条
- 1 車両の故障を未然に防ぎ、かつ、その機能を維持するために、乗務員は関係法規及び別に定める車両整備管理規定により、点検整備を確実に行わなければならない。
 - 2 車両の運行に際しては、安全保持、燃料の節約、車両の清掃等に心がけなければならない。
 - 3 車体の外装及び内装を清潔に保つとともに、シートやカバー等も清潔な状態を保つように努めなければならない。

(応急用具、非常用信号用具の管理)

- 第 12 条
- 乗務員は車両備付けの応急用具類及び非常信号用具の使用方に習熟するとともに、性能に有効期限のあるものについては期限切れに留意し、常時使用できるよう整備しなければならない。

第3章 乗務要領

(服装)

第13条 乗務員は、運行中、会社で定められた服装をし、常に身なりを端正に整え、清潔でかつ運転に支障のない服装をすること。

(旅客に対する接遇)

- 第14条
- 1 接客サービスの基本動作として、乗降時に言葉をかけ、快活に、感謝の意を込め、気配りした対応に心がけること。
 - 2 乗務中における旅客との対話は言葉づかいと話し方に注意し、旅客に不快な思いをさせることのないよう留意すること。
 - 3 旅客に大きな荷物のあるときは、降車し、荷物の積卸しに積極的に協力すること。

(乗務記録の記入)

第15条 乗務するときは、乗務記録(運転日報)を受領し、勤務中の必要事項及び旅客の乗降の都度、定められた必要事項をもれなく記録し、終業点呼時に運行管理者又は補助者に提出しなければならない。

(乗務員証の取扱い)

- 第16条
- 1 乗務するときは運行管理者から本人の乗務員名札を受け取り、運行中は必ず所定の位置に掲示しなければならない。裏表示、逆表示、日報等による隠蔽等はしてはならない。
 - 2 乗務を終了したときには、乗務員証を直ちに運行管理者に返納しなければならない。また運転免許証有効期限その他会社が必要と認めた事項に変更があったときには、直ちに会社に届出をし、必要な手続きをとらなければならない。

(運行記録計)

- 第17条
- 1 バス車両の運行記録計に用いる記録紙の脱着は、運行管理者又は補助者の指示に従い乗務員自身が行わなければならない。
 - 2 記録紙は乗務開始時に取り付け、乗務終了時にとり外すものとし、運行管理者又は補助者の指示が無い限りそれ以外の時に取り外してはならない。

(防犯心得)

第 18 条 軽犯罪やバスジャックの未然防止と、警察の行う犯罪捜査の協力を努めなければならない。

(環境への配慮)

第 19 条 乗務員は、大気汚染や地球温暖化を防止する観点から次の事項に留意し、適正運転の実施に努めること。

- (1) 駐停車時のアイドリング・ストップ
- (2) 休憩、仮眠、洗車時のエンジン停止

第 4 章 安全輸送の確保・事故処理

(安全輸送の確保)

第 20 条 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。

- (1) 制限速度を厳守すること。
- (2) 前方注意を怠らないこと。
- (3) 信号を厳守すること。
- (4) 一時停止を完全に履行すること。
- (5) 交差点、横断歩道の一時停止及び徐行を厳守すること。
- (6) 悪質、危険性、迷惑性の高い違法駐車をしないこと。
- (7) 無理な追い越しや、通行区分違反をしないこと。
- (8) 降雨、霧等の場合には特に安全を確認して運行すること。
- (9) 坂道では、上りの車両に道を譲るよう心がけること。
- (10) 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。
- (11) 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。
- (12) 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。
- (13) 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、降車して乗降を介助するなど旅客の安

全確保に配慮すること。

- 2 乗務員は乗務中に最高速度違反行為、違法駐車等があった場合、乗務終了後に違反行為の内容について所定の様式により運行管理者に報告しなければならない。

(踏切通過時の措置)

第 21 条 乗務員は踏切の通過に当たっては、列車との衝突事故の防止を図るために、次の基準に従って適切に行動しなければならない。

- (1) 踏切を通過しようとするときは踏切直前で必ず一時停車し、左右前方の安全確認をすること。
- (2) 踏切を通過するときは、変速装置を操作しないこと。
- (3) 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退避させるとともに、信号旗又は信号炎管を使用して列車に対し適切な防護措置をとること。

(異常気象時における措置)

第 22 条 乗務員は、異常気象時等における安全運行の確保を図るため、次の基準に従って適切に行動しなければならない。

- (1) 大雨、降雪その他異常気象の発生により安全運行に支障を生じた時は、直ちに運行管理者に連絡し指示を受けること。
- (2) 異常気象時において、踏切、橋梁付近、港湾付近、河川付近、道路工事現場付近、山岳地帯等を通過するときは、降車して運行の安全を確かめる等、安全運行に努めること。
- (3) 異常気象のため安全輸送の継続が不可能と判断した時は、必要により旅客を待避させる等、旅客の安全確保に努めること。
- (4) 地震、火災等の災害あるいは鉄道事故、道路事故、暴動等による交通不能等により運行の中断を行う場合には、直ちに運行管理者に連絡し、指示を受けること。

(高速道路走行における留意事項)

第 23 条 乗務員は、高速道路の走行にあたっては、交通事故の発生は大事故につながるおそれがあることから、高速道路走行の基本ルールを守り、事故防止に努めなければならない。

特に次の事項を守ること。

- (1) 乗務員は勿論、旅客にも全席シートベルトを着用させること。
- (2) 車間距離を十分にとること。
- (3) 横風強風の時には、ハンドルが取られるので適当に減速すること。
- (4) 高速走行中はドアロックをかけて窓から物を投げ捨てないこと。
- (5) 高速道路上で故障した時は、車両を路肩に寄せて止め、必ず車両後方に高速道路停止表示器を掲示すること。(三角板)
- (6) 高速道路走行中に旅客の要請により止むを得ず車両を停止するときは、車両を路肩に寄せて止め、また旅客が降車するときは、旅客の安全の確保を図ること。

(故障事故等の場合の旅客に対する処置)

第 24 条 乗務員は旅客の輸送中に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られたときは、運行を中止するとともに、直ちに会社に連絡し、その指示により次に示す事項について適切な処置をしなければならない。

- (1) 旅客の運送を継続すること。
- (2) 旅客を出発点まで送還すること。
- (3) 前各号に掲げるもののほか、旅客を保護すること。

(事故発生時の処置)

第 25 条 乗務員は、旅客の輸送中に天災その他の事故により旅客が負傷し、又は死亡した時は、次に示す事項を実施しなければならない。

- (1) 速やかに応急手当、その他必要な救護処置を講ずること。
- (2) 道路の危険防止等交通の安全に必要な処置を講ずること。
- (3) 会社及び所轄警察署に連絡し、指示を受けること。
- (4) 遺留品を保管すること。

(交通事故発生時の処置)

第 26 条 乗務員は、旅客の輸送中に交通事故を起こした時は、「交通事故処理規程」に基づき処置するとともに、人身事故の場合は旅客の生命保護を優先的に処置し、車両の安全を図るために必要な処置を講じた後、所轄警察署及び会社に連絡し、その指示に従わなければならない。

(乗務員の身体異常による処置)

第 27 条 乗務員は運行中に身体の異常を感じた場合には、速やかに安全な位置に停止する等事故を回避するための処置を講じなければならない。

第 5 章 乗務員の禁止事項

(乗務の禁止)

第 28 条 乗務員は、疲労、疾病、飲酒その他の理由により安全な運転が出来ないおそれがあるときは、乗務してはならない。

(乗車拒否の禁止)

第 29 条 乗務員は次の場合を除いては乗車拒否をしてはならない。なお、旅客の輸送は申込み順序に従って公平に行い、距離の遠近、行き先等の理由により差別してはならない。

(1) 運送の申し込みが運送約款によらないものであるとき

- ①認可運賃以外の運賃によるもの
- ②輸送の安全のための乗務員の指示に従わないものなど

(2) 輸送に適する設備がないとき

- ①トランクに入らないものの輸送
- ②バックミラーによる視認を妨げたり、運転装置を操作できない等、運転に支障をきたすようなとき
- ③定員を超えるとき

(3) 旅客から特別の負担を求められたとき

- ①高速道路の料金の支払いを強制されたとき
- ②現金及び有効なチケット・カード・クーポン券等以外による支払いを求められたとき
- ③著しく離れた遠距離の輸送を求められたとき

(4) 旅客が車両内において法令の規定又は公の秩序もしくは善良な風俗に反する行為を行い、乗務員の制止又は必要な指示に従わないとき

- ①道路交通法に反する乗車運転を強制されたとき
- ②暴行、威嚇等の行為があったとき
- ③賭博場、売春宿等の案内を求められたとき
- ④帰庫時間、乗車距離の最高限度を超えることが明らかなきとき(帰庫時間、制限

乗車距離が少なくなったときは、回送表示にて帰庫すること

- (5) 天災やその他止むを得ない事由による輸送上の支障があるとき
- (6) 引火性又は爆発性等法令に定める危険物を携帯しているもの
- (7) 泥酔した者又は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があるもの
- (8) 行く先を明白に告げないもの
- (9) 明らかに車内が著しく汚染する恐れがあるもの
- (10) 補助人の助けが無ければ歩行困難であるもの
- (11) 介添人を伴わない重病者
- (12) 感染症の患者

(乗合類似行為の禁止)

第 30 条 乗務員は、乗合行為、呼び込み行為等不正な営業行為をしてはならない。

(区域外営業の禁止)

第 31 条 乗務員は、営業区域外のみでの輸送業務をしてはならない。

(乗務中の禁止行為)

第 32 条 乗務員は、次に示す行為をしてはならない。

- (1) 危険物を車内に持ち込むこと。
- (2) 酒気を帯びて乗務すること。
- (3) 車内で喫煙すること。
- (4) 無用の者を同乗させ、又は他人に運転させること。
- (5) 無断で車両を貸与すること。
- (6) 無断で車両を放置すること。

第 6 章 苦情処理・遺失物の取扱い

(旅客の苦情処理)

第 33 条 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。

(忘れ物の取扱い)

- 第 34 条
- 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。

(旅客が拾得した遺失物の取扱い)

- 第 35 条 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

(乗務員の指導教育)

- 第 36 条 会社は、運行の安全の確保と旅客サービスの向上を図るため、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。

(特定乗務員に対する特別指導及び適性診断の受診)

- 第 37 条 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、適正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

(日常の健康管理)

第 38 条 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。

(睡眠時無呼吸症候群に係る健康管理)

第 39 条 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、専門医による受けること。

(健康診断)

第 40 条 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。

(休憩・仮眠施設の利用)

第 41 条 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。

(母性健康管理のための休暇等)

- 第 43 条
- 1 女性乗務員が母子保健法に基づく保健指導又は健康診査を受ける場合には、通院必要な時間について会社に申し出ること。
 - 2 妊娠中又は出産後 1 年を経過していない女性乗務員が、保健指導又は健康診査に基づき勤務時間等について医師等の指導を受けた場合には会社に申し出ること。

第 9 章 附 則

(実施期日)

第 44 条 この服務規程は平成 16 年 4 月 1 日から施行する。

(一部改正)

第 45 条 平成 20 年 1 月 1 日 一部追加及び改正する。

(一部改正)

第 46 条 平成 27 年 1 月 1 日 一部追加及び改正する。