

## 導入後の運行管理



この章では、地域共助型生活交通を導入してからの管理についてご紹介します。持続的な運行に向けて、日常的に行う運行管理に関する事項や、事故発生時の対応（栃木県への報告事項）、クレーム処理記録の管理等について整理しています。



## V. 導入後の運行管理

### 1. 運行管理体制の整備

地域共助型生活交通の運送者は、旅客の利便性や運行の安全を確保するため、適切な運行管理体制を構築する必要があります。

運行管理体制の整備に当たっては、運行管理の責任者の選任やその他運行管理の体制の整備を行わなければならないものとされています。

#### (1) 運行管理の責任者の選任

##### 運行管理の責任者の選任

地域共助型生活交通では、運送者が配置する車両が、乗車定員 11 人以上の車両（マイクロバス等）を 1 台以上又は、乗車人員 11 人未満の車両を 5 台以上配置する事務所の場合、事務所ごとに運行管理の責任者を選任する必要があります。

選任に当たっては、次に示すところにより必要な人数を選任するものとされています。

##### 運行管理の責任者の要件

運行管理の責任者の要件	選任する人数
● 運行管理者の国家資格を有する者	車両の配置が 39 台まで 1 人 以降 40 台ごとに 1 人
● 運行管理者試験の受験資格を有する者 ● 安全運転管理者等の要件を備えている者 ● 国土交通大臣が上記同等の能力を有する者と認める者	車両の配置が 19 台まで 1 人 以降 20 台ごとに 1 人

(国土交通省ホームページ「運行管理者になるためには」<http://www.mlit.go.jp/about/file000064.html>)

##### 運行管理の責任者の責務

運行管理の責任者は、運送の実施に当たって以下の業務を行うことが定められています。

- 一定の要件を備えない者に自家用有償旅客運送自動車を運転させないこと
- 死傷者が生じた事故を起こした運転者に対し、適性診断を受けさせること
- 運転者に対し疾病、疲労、飲酒等の安全な運転をすることができないおそれの有無の確認を行い、必要な指示を与え、その内容を記録、保存すること
- 運転者に対し、乗務記録を作成させ、記録を保存すること
- 運転者台帳を作成し、事務所に備え置くこと
- 事故の記録を作成し、記録を保存すること
- その他、運行の安全を確保するために必要な業務

## (2) 運転者の安全教育・運転者台帳の整備

運送者は、運送の安全を確保すること等のため、適切な運行管理を行っていく必要があります。また、運行管理体制の整備とともに運転者の安全教育を通じて、運転者の健康管理等を徹底することが重要です。

### 運行管理の責任者の責務

運行管理の責任者は、運行に当たっての指示（乗降場所、経路、時刻等）や、安全上の指示を運転者に対して行います。運行前に点呼を行った際の運転者の状況によっては、指示の内容の見直しや、運転者の変更等、必要な措置をとります。

また、運転者が高齢者である場合、定期的な健康診断の状況や、持病に関する診断書の提出等を義務づけておくことも重要です。

さらに、安全運行とともに、乗客に対するサービス向上の観点からも、定期的な安全教育、接客態度等の講習を行っている事例も見られます。

### 運転者の責務

#### 日常の健康管理

運転者は、日頃から体調管理に留意し、良好な健康状態で運転することができるよう自己管理を徹底することが重要です。そのため、定期的な健康診断の受診等の取組も考えられます。

また、運転の前日には十分な睡眠をとり、過度な飲酒は控えるよう気をつけることが大切です。

万が一、体調不良等により運転ができなくなった場合は、運転者の代わりを確保する必要があるため、速やかに運行管理の責任者に連絡しなければなりません。

#### 日常の安全教育

運転者は、体調管理とともに安全運行のために必要となる安全教育に努めなければなりません。運行主体が実施する定期的な安全教育等を受け、日々の安全運転を心掛ける必要があります。

#### 乗務日（乗務中）の責務

##### 運行開始前から運行中

運転者は、運行管理の責任者の指示に従って、乗降場所や経路、時刻等を確認し、車両を運行します。運行中に特別な事態が発生した場合は、速やかに運行管理の責任者に連絡し、判断を仰ぐことが必要です。

##### 運行終了後

運行後は、運転中に気がついたことや気になったこと等を、運行管理の責任者に報告します。

## 運転者台帳の整備

運送者は、当該事業の運転者として適切でない者が乗務することがないように、また、運転者一人ひとりの交通違反、事故、健康、適性診断の受診等の状況を常に把握することにより安全な運行を保證するため、運転者台帳の作成が義務づけられています。

運転者台帳は、運転者ごとに作成するものとされており、次のような内容を記載するものとされています。

作成した運転者台帳の中で、運転免許関係の記載事項については個々の運転者の状況を的確に把握する観点から、運転免許証との照合により有効期間の更新等の変更があった場合は、直ちに運転者台帳にも変更内容を記載することが必要です。

なお運転者台帳は、年齢、健康上の問題その他の理由により当該運転者が運転者でなくなった場合には、運転者でなくなった年月日及び理由を記載して2年間保存することが義務づけられています。

また、運転者台帳の作成番号は、運転者でなくなった人の番号を再使用しないようにするため、運転者でなくなった人の作成番号は欠番としておくことが望ましいと考えられます。

### 運転者台帳の記載事項

- 作成番号、作成年月日
- 運送者の名称
- 運転者の氏名、生年月日及び住所
- 運転免許証の番号及び有効期限
- 運転免許の交付年月日及び種類
- 運転免許に運転条件が付いている場合は当該条件
- 運転者の要件に係る事項（第二種免許、認定講習の修了等）
- 事故を引き起こした場合又は道路運送法の規定による通知を受けた場合は、その概要
- 運転者の健康状態

（道路運送法施行規則第51条の19）



## 2 . 車両の管理

地域共助型生活交通の実施に当たっては、運行の安全を確保するために、運転者の管理とともに、使用する車両の管理を適切に行っていく必要があります。

そのため、設備管理として、利用する車両の点検及び適切な実施のための体制の整備を行わなければならないものとされています。

### (1) 整備管理の責任者の選任

#### 整備管理の責任者の選任

地域共助型生活交通の実施の際、運行管理体制の提出に当たって、整備管理に関する責任者を選任し、定期的な点検や整備の適切な実施を行う体制が整備されていることが必要です。

なお、整備管理の責任者は、次に掲げる者のうちから選任されていることが望ましいとされていますが、運用する車両が5台未満の場合<sup>1</sup>、整備管理の責任者は有資格者でなくても構いません。

また、整備管理の責任者は、外部に委託することも可能です。

- 自動車整備士資格を有する者
- 整備管理者選任前研修を受けた者

1 以下の場合、整備管理の責任者が有資格者であることが必要です  
事業用車両として、以下の車両を保有する場合

乗車定員が30人以上の自動車（バス等）を1両以上有する場合

乗車定員が11人以上で29人以下の自動車（マイクロバス等）を2両以上有する場合

乗車定員が10人以下で、車両総重量8トン以上の自動車（ダンプ車等）を5両以上有する場合

（道路運送車両法第50条、道路運送車両法施行規則第31条の3）

#### 整備管理の責任者に求められる事項

整備管理の責任者は運送の実施に当たり、自動車の点検及び整備並びに自動車車庫の管理に関する事項として以下の業務を行うことが定められています。

- 日常点検について、その実施方法を定め、それを実施すること又は運転者等を実施させること
- 日常点検の実施結果に基づき、自動車の運行の可否を決定すること
- 定期点検について、その実施方法を定め、それを実施すること又は整備工場等を実施させること
- 上記以外の随時必要な点検について、それを実施すること又は整備工場等を実施させること
- 日常点検、定期点検又は随時必要な点検の結果から判断して、必要な整備を実施すること又は整備工場等を実施させること
- 定期点検又は前号の必要な整備の実施計画を定めること
- 点検整備記録簿その他の記録簿を管理すること
- 自動車車庫を管理すること
- 上記に掲げる業務を処理するため、運転者及び整備要員を指導監督すること

（整備管理者制度の解説 平成23年4月国土交通省関東運輸局）

## (2) 整備の定期点検等

運用する車両の事故を防止し、安全な運行を確保するためには、車両の定期的な点検・整備を行うことが重要です。道路運送車両法では、自家用有償旅客運送で使用する車両の定期点検の間隔が以下のとおり定められています。

また、点検・整備に加えて、車両の清掃を定期的に行うこと等により、利用者が快適に利用できるように車両を整備しておくことも重要です。

- 小型・普通車のうち、8ナンバーの福祉車両 6か月毎
- 小型・普通車のうち、5又は3ナンバーの車両及び軽自動車 12か月毎

(道路運送車両法第48条)

## (3) 車両への表示

運送者は、運送に使用する車両の両側面に、次の事項を記載した標章を見やすいように表示しなければなりません。また、登録証の写しを車内に備えておく必要があります。

この標章の記載は、横書きでなければならず、また、各文字の大きさは同じで、縦及び横それぞれ5cm以上でなければなりませんと規定されています。

- 運送者の名称
- 「有償運送車両」の表示
- 登録番号

(道路運送法施行規則第51条の23)



### 3 . 日常的な運行管理

日々の安全な運行の実現に当たっては、運行管理体制の整備とともに、日々の運行管理が大切です。乗務前、乗務後の点呼の実施等を通じて、運行の安全の確保を図っていく必要があります。

#### (1) 乗務時の運行管理

運行管理の責任者は、運転者に対して、体調等の、安全な運転の確保に関する確認を行うとともに、安全な運行を確保するための必要な指示、及びこれらの記録を保存する必要があります。

また、乗務後の運転者に対して、乗務記録を作成させ、その記録を保存することが求められます。

##### 乗務前点呼での確認・指示事項（例）

- 運転者の健康状態（疾病、疲労、飲酒・酒気帯びの有無 危険な薬物の服用、異常な感情の高ぶり、睡眠不足等）の確認
- 車両の日常点検結果の確認
- 運転免許証、自動車検査証、保険証、登録証、非常信号用具等の保持状況の確認
- 道路状況、交通規制状況、要注意箇所等路線別の注意事項に関する指示
- 気象情報に対する注意事項指示 等

##### 乗務後点呼での確認事項（例）

- 運行状況、車両状況、道路状況、運転者の健康状態
- 乗務記録の提出 等

#### (2) 乗務記録の作成

運行管理の責任者は、運転者に乗務ごとに乗務記録を作成させ、その記録を 1 年間保存しなければなりません。

乗務記録は、運転者の日常の乗務の実態を把握し、運行の適正化を図るための資料として活用することを目的に、必ず運転者に記録させることが運送者に義務づけられています。

したがって運転者は、自家用有償旅客運送自動車に乗務したときは、各自で乗務に関する一定の事項を記載しなければなりません。

道路運送法施行規則では、以下のような内容を記録するものとされています。

- 運転者の氏名
- 乗務した車両の登録番号等車両を識別でできる表示
- 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
- 交通事故及び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

（道路運送法施行規則第 51 条の 18 第 2 項）



## 4 . 事故発生時の対応

運送者及び運転者は、安全運転に努めることが求められますが、万が一事故が発生した場合の体制を整備しておく必要があります。

自動車事故の報告に関しては、自動車事故報告規則による報告が義務づけられている他、道路運送法施行規則でも記録の保持が義務づけられています。

### (1) 事故の報告

運送中に事故が発生した場合は、速やかに栃木県知事(運輸支局長)に報告しなければなりません。報告が必要な事故については、自動車事故報告規則において、次のように定められています。

**発生から 24 時間以内にできる限り速やかに、電話、FAX 等で通報しなければならない事故 (通常の 30 日以内の報告書提出の他に速報の提出が求められる事故)**

- 運送中の自動車が、転覆、転落、火災を起こしたとき、又は鉄道車両との衝突若しくは接触を引き起こしたとき
- 2 人(地域共助型生活交通の事業者等が使用する自動車が引き起こした事故にあつては、1 人)以上の死者を生じたもの、5 人以上の重傷者又は、旅客に 1 人以上の重傷者を生じたもの
- 10 人以上の負傷者を生じたとき
- 自動車の転覆、転落、火災又は鉄道車両との衝突若しくは接触により、積載された危険物等が飛散又は漏えいしたとき
- 酒気帯び運転を伴う事故であったとき

(自動車事故報告規則第 4 条)

**30 日以内に所定の報告書で報告しなければならない事故 (主なもの)**

- の速報の提出が求められる事故であったとき
- 10 人以上の負傷者を生じたとき
- 操縦装置又は乗降口扉の不適切操作により、旅客に 11 日以上の治療を要する傷害を生じたとき (自動車損害賠償保障法施行令第 5 条第 4 号に掲げる傷害が生じたもの)
- 無免許運転、薬物運転を伴う事故であったとき
- 運転者の疾病により運行の継続ができなくなったものであったとき
- 救護義務違反(ひき逃げ)があったとき
- 車両故障で運行の継続ができなくなったとき
- その他、栃木県知事が特に必要と認めて報告を指示したとき 等

(自動車事故報告規則第 3 条)

## ( 2 ) 事故に関する記録

道路運送法施行規則では、( 1 ) で示した以外の軽微な事故であっても、その内容について記録を作成し、事務所に 2 年間保存することが義務づけられています。

事故を引き起こした場合には、それを教訓として、以後の安全教育等を通じて事故防止に繋げていくことにより、運送の安全性の向上を図っていくことが重要です。

また、登録の有効期間については、重大な事故を引き起こしていないことを 1 つの要件として、これを延長することとしています。

### 保存する記録の内容

- 運転者の氏名
- 自動車登録番号等車両を識別でできる表示
- 事故の発生日時
- 事故の発生場所
- 事故の当事者（運転者を除く）の氏名
- 事故の概要（損害の程度を含む）
- 事故の原因
- 再発防止対策

（道路運送法施行規則第 51 条の 21 第 2 項）



## 5 . 苦情の処理

運送者は、苦情処理の体制を整備し、苦情の申出を受け付けた場合には、速やかに弁明しなければなりません（氏名及び住所を明らかにしないものを除く）。

また、苦情の申出の内容等について、内容を記録し、1年間保存する必要があります。

### 苦情の記録内容

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

（道路運送法施行規則第 51 条の 26）

