

安全運行管理および業務遂行基準書

制定日：2025年11月1日 発行元：株式会社タロ一浦島

目次

1. 第1章 総則
 2. 第2章 安全管理体制
 3. 第3章 乗務員の遵守事項(服務規律)
 4. 第4章 運行前および出発時の手順
 5. 第5章 運行中および到着時の手順
 6. 第6章 緊急時対応および事故処理
 7. 第7章 コンプライアンス・情報管理
 8. 第8章 報告および改善
- 別紙1: 出発前点検・打ち合わせシート
 - 別紙2: 緊急連絡体制図

第1章 総則

第1条(目的) 本基準書は、株式会社タロー浦島(以下「当社」)が受託するガイド業務において、スタッフが遵守すべき安全基準および行動規範を定め、もって「輸送の安全確保」と「顧客満足の向上」を実現することを目的とする。

第2条(適用の範囲) 本基準書は、当社が業務委託契約に基づき派遣する全てのスタッフ(以下「乗務員」)に適用する。

第3条(用語の定義)

1. 運行事業者: バス車両を運行するバス会社およびその運転士(ドライバー)。
2. 運行管理者: 運行事業者の営業所に配置された運行の責任者。
3. 安全運行: 道路運送法および関係法令を遵守し、事故なく目的地へ輸送すること。

第2章 安全管理体制

第4条(基本方針)

1. 安全最優先の原則: いかなる利益やサービスの提供よりも、人命の尊重と安全の確保を最優先とする。
2. 運転士への絶対服従: 車両の運行および安全判断に関しては、当該車両の運転士を最高責任者とし、乗務員はその指示に従わなければならない。
3. 法令の遵守: 道路運送法、旅行業法、道路交通法等の関係法令を厳守する。

第5条(禁止業務の明確化) 事故防止および責任分界の観点から、以下の業務を厳格に禁止する。

1. 車外誘導(バック誘導): 車両後退時等の車外からの誘導行為。(接触事故防止のため)
2. 運行操作への介入: ドア開閉スイッチの操作、機器類の操作。
3. 危険箇所への立ち入り: 走行中のステップ部分、回転部分への接近。

第3章 乗務員の遵守事項(服務規律)

第6条(心構え) 乗務員は、バス会社の「一員」として見られることを自覚し、品位ある行動をとること。

第7条(就業制限) 以下の各号に該当する場合は、乗務を行ってはならない。

1. 酒気を帯びている場合(前日の過度な飲酒を含む)。
2. 睡眠不足、発熱、下痢など体調が著しく悪い場合。
3. 感染症(インフルエンザ、ノロウイルス等)に罹患している、またはその疑いがある場合。

第8条(身だしなみ・携帯品)

1. 服装: 清潔感を第一とし、過度な露出や華美な装飾品は避ける。靴は動きやすく、緊急時に避難誘導が可能なもの(サンダル、ハイヒール禁止)とする。
2. 携帯品: 本基準書、行程表、筆記用具、緊急連絡先リスト、腕時計、(必要に応じ)酔い止め袋等を必ず携行する。

第4章 運行前および出発時の手順

第9条(集合・点呼)

1. 指定された集合時間の15分前には到着し、身支度を整える。
2. 運転士に対し、元気よく挨拶を行い、自己紹介および本日の役割を伝える。

第10条(運転士との事前打ち合わせ) 出発前に以下の項目について運転士と打ち合わせを行い、「別紙1: 出発前点検・打ち合わせシート」にチェックを入れる。

1. コース、休憩場所、所要時間の確認。
2. マイク使用の可否およびタイミング。
3. ガイド席(補助席の使用禁止等)の確認。
4. 「バック誘導を行わない」旨の再確認。

第11条(旅客への案内・シートベルト確認)

1. 出発のご挨拶と共に、シートベルト着用の重要性を説明する。
2. 可能な限り後方座席まで巡回し、着用状況を目視確認する。
3. 全員の着席と安全確認が完了した後、運転士へ「車内準備よし」の報告を行う。

第5章 運行中および到着時の手順

第12条(行程管理・タイムキーピング)

1. 旅程管理主任者研修の基準に基づき、定時運行をサポートする。
2. 休憩場所では、出発時間の「5分前」を集合時間として旅客にアナウンスし、点呼を行う。
3. 遅れが生じている場合は、独断で判断せず、必ず運転士および幹事(お客様代表)と相談の上、行程調整を行う。

第13条(車内秩序の維持)

1. 走行中の旅客の移動(トイレ等を除く)を制止する。
2. 車内レクリエーションを行う際は、運転操作の妨げにならないよう配慮する。特に、後退時、狭路、交差点、トンネル内ではマイクの使用を中断する。

第14条(清掃・美化) 降車時は、車内のゴミ拾い、忘れ物確認を行い、乗車時よりも綺麗な状態で返却するよう努める。

第6章 緊急時対応および事故処理

第15条(交通事故発生時の対応) 万が一、事故が発生した場合は、以下の手順で行動する。

1. 運転士の安否確認: 運転士が負傷等で動けない場合に限り、代行して指揮を執る。
2. 二次被害の防止: ハザードランプの点灯確認等は運転士が行うが、乗務員は旅客を安全な場所(ガードレールの外等)へ誘導する。
3. 通報: 負傷者がいる場合は直ちに119番、続いて110番へ通報する。
4. 連絡: 当社緊急連絡先および運行事業者へ状況を報告する。

第16条(旅客の急病)

1. 旅客から体調不良の申し出があった場合、速やかに運転士へ報告し、安全な場所への停車を要請する。
2. 救急車の手配が必要か判断し、迷う場合は躊躇なく手配する。
3. 医薬品医療機器等法の規定により、乗務員が旅客へ内服薬を授与することは禁止する(水やエチケット袋の提供に留める)。

第7章 コンプライアンス・情報管理

第17条(守秘義務) 業務上知り得た顧客情報、バス会社の内部情報、車内での会話内容等を、第三者に漏洩してはならない。

第18条(SNS等の利用制限)

1. 許可なく旅客の顔が写った写真、バス会社の特定できる車両ナンバー等をSNS(Instagram、X、TikTok等)へ投稿することを厳禁とする。

第19条(ハラスメントの禁止)

1. 旅客および運転士に対するハラスメント行為(セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等)を行ってはならない。
2. 旅客からハラスメントを受けた場合は、毅然とした態度で対応し、直ちに当社管理者へ報告すること。

第8章 報告および改善

第20条(業務完了報告)

1. 業務終了後、運転士へ感謝の意を伝え、挨拶を行う。
2. 帰着後24時間以内に、所定の「業務完了報告書」を当社へ提出する。ヒヤリハット(危険を感じた場面)があれば必ず記載し、全社で共有・改善を図る。

別紙1: 出発前点検・打ち合わせシート

運行日: 20 年 月 日

運行バス会社名: _____

号車: _____ 号車

運転士様お名前: _____

タロー浦島担当: _____

1. 本日の行程・ルート確認

- ☐ 目的地および主要経由地の確認
- ☐ 休憩場所(PA/SA)の予定確認
- ☐ 昼食場所・駐車場の確認
- ☐ 帰着予定時間および解散場所の確認

2. 役割分担と安全ルールの確認

以下の項目について、運転士様と認識を共有しました。

- ☐ 車両誘導の禁止 弊社スタッフは事故防止の観点から、「バック誘導」などの車外誘導は一切行いません。後方確認が必要な際は、車内後部からの目視補助に留めます。
- ☐ 行程管理(タイムキーピング) 出発時間の管理、お客様への集合時間アナウンスは弊社スタッフが主導して行います。
- ☐ 車内秩序の維持 走行中の立ち歩き防止、シートベルト着用確認は弊社スタッフが責任を持って行います。
- ☐ マイク使用のタイミング バック時、狭路、交差点、トンネル内など、運転に集中すべき場面ではマイクを使用しません。また、使用中でも運転士様の合図があれば直ちに中断します。

3. 緊急時の取り決め

- ☐ 運転士様が負傷等で連絡不能な場合の連絡先確認(運行管理者様の連絡先など)
- ☐ 救急箱の保管場所確認
- ☐ 非常口の開閉方法の確認

上記内容を確認し、安全運行のために協力して業務にあたります。

運転士様 ご署名: _____

ガイド担当 ご署名: _____

別紙2: 緊急連絡体制図

【第1順位: 現場対応】事故・傷病・トラブル発生

↓【指揮命令者】バス運転士（弊社スタッフは運転士の指示に従い、旅客誘導・二次被害防止にあたる）

【第2順位: 緊急通報】（※運転士が通報困難な場合、弊社スタッフが代行）

1. 消防 (119) けが人・急病人がいる場合
 2. 警察 (110) 交通事故・事件の場合
-

【第3順位: 報告連絡ルート】

Aルート: 運行に関すること(事故・車両故障・遅延)

↓ バス会社 運行管理者(営業所) TEL: _____ (当日連絡先)

Bルート: お客様・ツアー内容に関すること

↓ 株式会社タロー浦島 本部(緊急窓口) TEL: 070-7431-6856(代表: 下村)

↓ (連携) ご依頼主様(学校・旅行会社・幹事様) TEL: _____

【注意事項】

- マスコミ対応: 現場での独自判断による取材対応は一切行わない。
- SNS投稿禁止: 事故現場等の写真を撮影・投稿することを厳禁とする。

別紙3:業務完了報告書

提出日: 20 年 月 日 報告者: _____ 印

運行日 20 年 月 日

お客様名 _____ 様 (人数: _____ 名)

バス会社 _____ 交通

業務時間 集合: _____: _____ ~ 解散: _____: _____

1. 業務実施内容 (実施したガイド内容、お客様の反応、特記事項など)

2. 運行・安全に関する報告(ヒヤリハット報告) ※「危ない」と感じた場面や、気づいた点があれば必ず記入すること。(例:集合時間に遅れそうになった、酔ったお客様が通路に出ようとした、等)

- ☐ 特になし(安全に運行終了)
- ☐ あり(以下に詳細を記入)
 - 発生場所/時間:
 - 状況:
 - 対応・改善案:

3. 次回への申し送り事項

4. 経費精算

- 交通費: _____ 円
- その他: _____ 円 (内容: _____)

承認(代表確認): []