

社外秘

# 運 転 士 必 携

(乗務員マニュアル)



株式会社平成エンタープライズ グループ

# 運転士心得十箇条

- 一 誇りと使命感を持って自己の業務に邁進すること
- 二 全てのドライバーの模範となる運転に努めること
- 三 安全を確保するため法規・ルールを厳守すること
- 四 大型バス運転上の特性に精通すること
- 五 乗客の車内及び乗降時の安全確保に努めること
- 六 運行経路・営業区域内の道路状況を研究し精通すること
- 七 運転能力を過信せず常に謙虚な運転を心がけること
- 八 体調管理に心がけ精神澆漓とした運転を心がけること
- 九 堅実な生活態度で自己の健康管理に努めること
- 十 爽やかな服装・姿勢・態度に心がけること

# 目次

乗務途中の点呼	24
3項 日報の記入（ドライバー・添乗員）送迎のみ	25
4項 清掃・洗車	29
1. 車内の清掃	29
手順	29
清掃時の注意点	
2. 洗車機にかける	30
三芳営業所	30
洗車機の方法	
緊急停止	
大阪営業所	35
洗車する際の注意点	36
5項 日常点検	37
1. 大型バス（SELEGA）	37
2. マイクロバス（LIESSE, コースター）	42
3. バンクについて	47
第4章 安全運転	48
1項 安全運転の心構え	49
安全走行五則	
運行の安全及び旅客の安全を確保するために遵守すべき基本事項	50
人にやさしい安全運転	
安全運転の基本	
2項 安全運転	51
1. 安全運転の基本	51
2. 運転は人格の表れ	51
3. 《エコドライブ10》のススメ	51
4. 輪留め装着と中間点検の実施について	52
3項 防衛運転	53
「見る」運転とは～	53
「見せる」運転とは～	53
第1章 はじめに	1
1項 会社理念	2
2項 社長の思い	3
第2章 運転士の心得	4
1項 心構え	5
1. バスの公共性を認識する	5
2. バス運転士の社会的責任を自覚する	5
3. バス運転士の全人格が見られている認識を持つ	5
2項 身だしなみ・接客マナーの注意点（漫画）	6
3項 健康管理	17
4項 罰則	18
クレームに対する罰則	18
乗客からのクレーム対応要領	18
事故に対する罰則	19
飲酒による罰則	20
(1) 禁止事項	
(2) 罰則基準	
その他の罰則	20
第3章 一日の運行の流れ	21
1項 大まかな運行の流れ	22
2項 点呼	23
乗務前の点呼	23
乗務後の点呼	23

危険の予測及び回避	54
<b>4項 あおり運転</b>	55
あおり運転に対する道路交通法の罰則	
危険を生じさせる運転に対する道路交通法の罰則	
<b>5項 乗客の安全</b>	56
1. 乗車中の旅客の安全を確保するために留意すべき事項	56
2. 旅客が乗降する時の安全を確保するために留意すべき事項	56
1. 駐停車禁止場所	57
2. 駐車できない場所と駐車方法	58
3. モービルアイ	59
<b>6項 飲酒について</b>	60
<b>第5章 一般道での運転</b>	65
<b>1項 進路変更</b>	66
速度	66
追い越し	66
車線変更	66
並進	66
追従	66
<b>2項 内輪差</b>	67
<b>3項 オーバーハング</b>	68
<b>4項 交差点</b>	69
1. 交通整理が行われていない交差点	69
2. 交通整理が行われている交差点	69
3. 右折	69
4. 左折	70
5. 横断歩道	70
6. 一時停止	70
7. 禁止	70
<b>5項 踏切</b>	71

1. 踏切通過時の注意事項	71
2. 踏切における脱輪、エンスト等の対応	71
<b>6項 車間距離・停止距離</b>	72
1. 車間距離	72
2. 速度と停止距離	72
<b>7項 後退</b>	74
1. 主な注意点	74
2. 笛による誘導	75
なぜ誘導が必要なのか	75
誘導される運転士はどうするのか	75
誘導員の立ち位置および注意	76
笛の吹き方	76
誘導の仕方	77
3. 後退時によくある事故	78
<b>8項 悪天候・夜間時走行</b>	79
1. 気象状況による走行	79
悪天候時の安全運転	
2. 夜間走行	80
<b>9項 自転車・ご老人・子供</b>	81
<b>第6章 高速道での運転</b>	86
<b>1項 高速道走行時の留意点</b>	87
1. ETCの通過方法	87
2. 本線への流入及び流出	87
3. 安全速度の遵守	87
4. 車間距離	87
5. 追い越し・車線変更	88
6. トンネル内の走行	88
7. 夜間走行	88
8. SA・PA	88

## 第7章 トラブル発生時の対応 . . . . . 89

### 1項 車両トラブル発生時 . . . . . 90

1. 対応の基本 . . . . . 90
2. 安全の確保 . . . . . 90
3. 故障の状況及び運行継続の可否を判断 . . . . . 90
  - 点検するときの注意
  - 点検するポイント
  - 通報について
4. 簡単な修理などで運行が出来る場合 . . . . . 91
5. 運行不可能な場合 . . . . . 91

### 2項 事故発生時 . . . . . 92

1. 安全確保（運転者の法的義務②～同条項に規定） . . . . . 92
  2. 事故現場の住所等を確認 . . . . . 92
  3. 人身事故 . . . . . 92
  4. 物損事故 . . . . . 93
  5. 大規模事故 . . . . . 93
- 交通事故発生時対応マニュアル . . . . . 94

### 3項 車両火災発生時 . . . . . 95

1. 火災、又は火災のおそれの有無を判断 . . . . . 95
  - (1) 火災の恐れがある時
  - (2) 火災の時
  - (3) 火災の恐れが無い
2. 消火器の使い方 . . . . . 96

### 4項 地震・津波発生時 . . . . . 97

1. 地震発生時 . . . . . 97
2. 津波発生時 . . . . . 98
  1. 停める . . . . . 98
  2. 確かめる . . . . . 98
  3. 知らせる . . . . . 98
  4. 導く . . . . . 99
  5. 離れる . . . . . 99

## 5項 バスジャック . . . . . 100

1. 乗務員の対応三原則 . . . . . 100
2. 車外への連絡 . . . . . 100
3. 予告電話など情報への対応 . . . . . 100

## 6項 救急処置 . . . . . 101

- AEDの取り扱い . . . . . 107

## 7項 営業所別緊急連絡先 . . . . . 108

## 8項 事故報告書の記載要領 . . . . . 110

## 第8章 バス車体設備 . . . . . 113

### 1項 デジタコ . . . . . 114

- デジタコとは? . . . . . 114
- デジタコを用いた安全運行教育 . . . . . 114

### 2項 ドライブレコーダー . . . . . 116

- ドラレコとは? . . . . . 116
- ドラレコの活用効果 . . . . . 116

### 3項 発煙筒 . . . . . 118

### 4項 タイヤ交換 . . . . . 119

### 5項 チェーン装着 . . . . . 121

- 後輪にチェーンを掛ける場合 . . . . . 128

### 6項 非常口 . . . . . 129

## 第9章 業務別マニュアル . . . . . 131

### 1項 高速バス . . . . . 132

- 禁止事項 . . . . . 132
- 乗車時 . . . . . 132
- 各乗降車地について . . . . . 133

出発後	135
(1) 休憩サービスエリア	
(2) バス車内	
運行	135
(1) 運行ルート及び停留所	
(2) 迂回	
(3) 休憩サービスエリア	
(4) 車内灯	
到着	136
(1) バス到着	
(2) 東京駅高島屋前	
(3) ラウンジ利用	
(4) 遅延補償	
(5) 遅延証明書	
(6) 降車地の変更	
(7) 代車運行	
回送	137
社内規定	137
<b>2項 観光バス</b>	<b>138</b>
運行の流れ	138
(1) 打ち合わせ	
(2) 運行	
外国人ツアーバスでの注意点	139
社内規定	139

<b>3項 施設送迎バス</b>	<b>140</b>
1. はじめに	140
2. 心得	140
3. 特別支援学校	140
4. 障害を知る	141
5. 人権の尊重---障害のある生徒・利用者様を理解する	141
6. 学校・福祉施設添乗員の仕事	142

#### 添乗員としての心得

安全を確保する

車内での安全管理

お迎えの方への対応

笑顔で元気の良い対応

身だしなみや服装

<b>4項 リフト操作と車椅子の固定</b>	<b>146</b>
------------------------	------------

<b>1. リフトの基本</b>	<b>146</b>
------------------	------------

        リモコン

        ベルト

        輪止め

        車椅子の部分の名前

        リフト操作の手順

<b>第10章 事故防止</b>	<b>A1</b>
------------------	-----------

<b>1項 起こした事故の代償は人生を変える</b>	<b>A2</b>
----------------------------	-----------

<b>2項 後退時の事故事例1</b>	<b>B1</b>
---------------------	-----------

<b>3項 後退時の事故事例2</b>	<b>C1</b>
---------------------	-----------

<b>4項 高速道路上でのエンストトラブル</b>	<b>D1</b>
---------------------------	-----------

<b>5項 ETCレーンでの事故事例</b>	<b>E1</b>
------------------------	-----------

# 第1章

## はじめに

### 「FANTASTIC STORY」

私たちの事業を通じて

関係した方々全員を幸せに



#### お客様と直接接し、弊社のファンを多く作り出す ビジネスを目指しています。

今までは旅行会社などを通して弊社のサービスを受けていたお客様が大半でした。

これからは『平成エンタープライズ』のサービスを受けたい、『平成エンタープライズ』のサービスじゃなければ駄目だ・・・というお客様を増やしていきます。

#### 地域密着型の事業を展開し、地元及び近郊の活性化に 繋がるビジネスを目指しています。

平成エンタープライズに関わった一人一人が、心身共に健全な生活を通じ、地域社会全体の活性化に役立つことを願い、協力支援していきます。

#### 弊社の係わる全事業を通じ、 100人の社長・店長を育てる事を目指しています。

幸せの価値観は人それぞれであり 100人いれば100通りの幸せがあります。やる気次第で各事業部の責任者を任せ、店長・社長にもなることも可能であり、社員の自主性を尊重し、応援支援していきます。

## 第1章 2項 社長の思い

バス事業は、地域住民の方々の生活を直接支援し、地域社会の文化・経済の発展、福祉事業などに大きく貢献をしています。

言うまでもなく、路線バス・送迎バスは、地域住民の日常生活には不可欠な活動であり、高速バスは、人々の稼働支援、地域文化の交流に大いに有用であり、貸切観光バスは、多様化するお客様のニーズに的確に対応して豊かな社会づくりに寄与しています。

前述のとおり、バス事業は、常時、所管庁の適切な指示・指導を受けながら、地域社会貢献のための事業活動を推進しており、極めて公益性の高い性格を持った事業活動と言えます。

したがって、バス事業に従事する者は、利益の追求のみに終始せず、公共事業としての役割を担っていることを自覚しなければなりません。

更に、利用者の大切な命をお預かりしていることを、常に心に持ち、細心の注意をもって安全輸送に努めなければなりません。

本資料は、「交通事故撲滅運動」を推進するに当たり、本『運転士必携』は、バス事業を担当するに当り最重要である安全運行を念頭に基本的な事項について作成しました。

「安全性」「正確性」「迅速性」「快適性」「継続性」の5本の柱を基に、安全輸送サービスに努め、皆様の信頼に応え、社会に貢献していきましょう。

株式会社平成エンタープライズ  
代表取締役社長 田倉貴弥

## 第2章

### 運転士の心得

## 第2章 1項 心構え

### 1. バスの公共性を認識する

路線バス・送迎バス・観光バス・高速乗合バス、いずれも庶民の足として極めて公共性の高い輸送手段です。したがって、常に公共性の高い仕事をしているという自覚と責任を認識することが大切です。

### 2. バス運転士の社会的責任を自覚する

お客様はバスの運転士を信頼して、そのバスに乗車しており、運転士は常に大勢のお客様の生命を預かって運転しているという自覚を持つことが重要です。また、バスには『株式会社平成エンタープライズ』という会社名を掲げており、会社の代表者であるということも自覚する必要があります。

### 3. バス運転士の全人格が見られている認識を持つ

バスを利用するお客様にとって運行中の運転士の服装・姿勢・態度・言動などは勿論のこと、バスの走行速度・安全確認・乗客の乗り降り・一時停止・駐停車の方法・バスの整備状況・清掃状況・運転士の体調管理・バスの運転に対する意欲・責任感など全てが「ガラス張り」のように見られているという認識を持つ必要があります。

#### 【某警察署交通課長の一言】

「某運送会社では始業前の飲酒検知をやっておらず、前日の飲酒が残っている状態で運転している」との風評があり捜査したところ、その事実が確認されたので運転士を現行犯逮捕した。

その運転士は、会社をクビになったと聞いている。

～他人はよくみている～