

# 令和6年度

## 貸切バス運転者 教育実施計画書

日本交通産業株式会社

### 1. 計画の目的

当営業所においては、道路運送法および関係法令に基づき、運転者の資質向上と安全運行の徹底を図るため、貸切バス運転者に対する体系的かつ継続的な教育を実施することを目的とする。

### 2. 教育実施の方針

教育は運転者の属性（初任・高齢・事故歴・違反歴・長期休務など）や、運行上の状況（事故発生、クレーム発生など）に応じて、個別に適切な指導を行う。すべての教育において記録を作成し、履歴として保管する。

### 3. 教育内容と実施時期

#### (1) 初任運転者に対する教育

新たに貸切バス業務に従事する運転者には、乗務前に以下の内容について教育を行う。

- 貸切バス事業に関する関係法令（運送約款、点呼義務など）の理解
- 道路交通法および安全運転五則の徹底
- バス車両の構造・寸法・死角の理解と日常点検方法
- 実際の運行ルートにおける危険箇所の確認
- 高齢者・訪日客を含む旅客への接遇マナーと苦情初期対応
- 実車による運転訓練（発進、後退、狭隘路通行、車庫入れ等）

## (2) 高齢運転者に対する教育

65 歳以上の運転者には年 1 回以上、以下の内容に基づく教育を行う。

実施時期は雇用契約更新時期前を原則とするが、運行上の状況に応じて適宜行うことがある。

- 加齢に伴う身体機能の変化(視力・判断力・体力)に関する理解
- 健康管理と服薬管理の注意点
- 最新のヒヤリハット事例とその回避策
- 必要に応じて適性診断の受検および結果に基づく助言

## (3) 事故惹起運転者への教育

事故を惹起した運転者には、事故発生後速やかに次の内容に基づいて教育を行う。

- 事故発生の背景と原因分析(本人による再現・振り返り含む)
- 運転行動における注意点と改善目標の設定
- ドライブレコーダー映像を用いた再確認
- 必要に応じた再運転訓練と管理者による同乗確認

## (4) 法令違反者に対する教育

速度超過、スマートフォン使用、飲酒検知などの違反を行った運転者に対しては、以下の内容により再発防止を図る。

- 運転記録証明書を年に 1 回取得し、証明事項内容の確認を行う
- 違反行為の企業リスクおよび社会的責任の理解
- 安全運転五則と基本動作の再確認
- 再発防止宣誓書の作成および個別指導の実施
- 場合により反省報告書を提出させ、管理者面談を行う

## (5) 長期休務後の再乗務時教育

30 日以上 of 休務を経て乗務復帰する運転者に対しては、以下の教育を実施する。

- 運転感覚のブランク回復に向けた同乗運転訓練
- 最新の法令改正点、運行ルールの説明
- 体調確認および服薬状況の聞き取り点呼
- 社内マニュアル・点呼記録の再確認

## (6) 定期(一般)教育

すべての運転者に対して、年1回以上、下記の内容による全体教育を行う。

- 運行管理規程・安全サービス規律・拘束時間規制等の基礎知識の再確認
- 重篤事故・行政処分事例の紹介と教訓の共有(事故事例は点呼場に掲示)
- 接客マナー研修(高齢者、訪日客、クレーム対応含む)
- ヒヤリハット情報の共有とグループディスカッション形式の学習
- アンケートによる安全意識調査とフィードバック

## (7) 接客・クレーム対応教育

旅客からのクレームや接客不良が発生した場合、対象運転者に対して以下を実施する。

- 事実確認と自己評価のヒアリング
- ロールプレイによる接客シミュレーション訓練
- 丁寧な言葉遣い・表情・態度に関する指導
- 必要に応じて再発防止研修を個別に実施

## 4. 教育記録の管理

各教育はすべて記録簿に記入し、以下の情報を保存する。

- 実施日時・内容・対象運転者氏名・担当者署名
- 事故者・違反者等には別途報告書・宣誓書を添付
- 教育履歴は運転者ごとに一覧表にまとめ、3年間以上保管する

## 5. その他

教育内容の一部については、外部講師・専門機関(NASVA等)を活用し、より実効性の高い指導を行う。また、事故や違反が多発した場合は、臨時に全体教育を実施するものとする。