

# 貸切バス事業者の安全性等評価・認定制度検討委員会（第1回）

日 時：平成20年9月25日（木）

10:00～12:00

場 所：合同庁舎2号館低層棟

共用会議室2A

## 議 事 次 第

1. 開 会
2. 自動車交通局旅客課長挨拶
3. 委員紹介
4. 委員長挨拶
5. 貸切バス事業者の安全性等評価・認定制度検討委員会の設置について
6. 他事業における評価制度について
7. 検討の視点について
8. 事業者等アンケート・ヒアリング調査について
9. 閉 会

---

### ○ 配布資料

- ・ 資料1 検討委員会委員名簿
- ・ 資料2 配席図
- ・ 資料3 貸切バス事業者の安全性等評価・認定制度検討委員会の設置について
- ・ 資料4 検討委員会スケジュール（案）
- ・ 資料5 他事業における評価制度調査結果
- ・ 資料6 検討の視点（案）
- ・ 資料7 事業者等アンケート・ヒアリング調査方法（案）
- ・ 参考資料1 「貸切バスに関する安全等対策検討会」報告
- ・ 参考資料2 他事業における評価制度調査結果（詳細版）

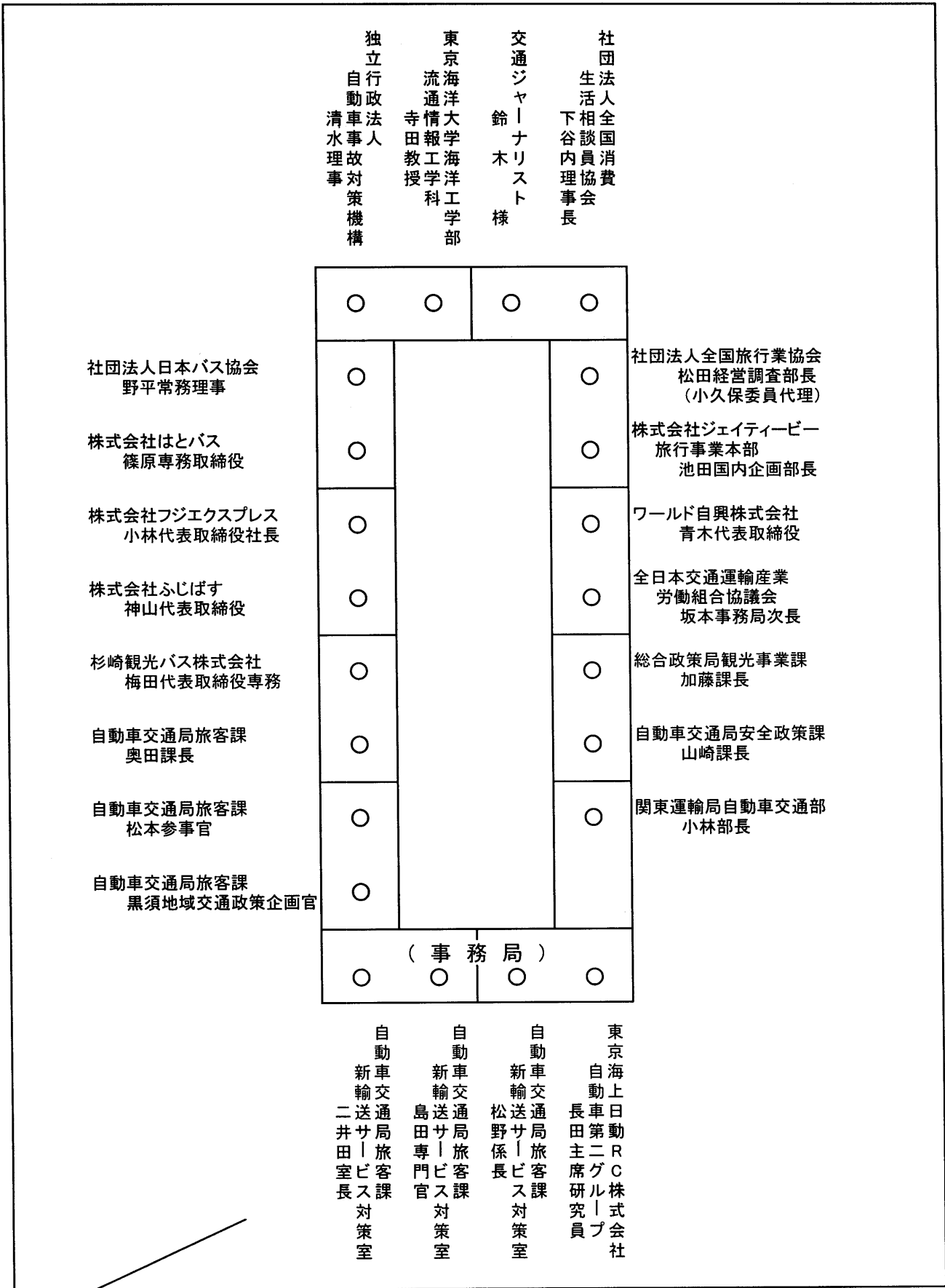
## 貸切バス事業者の安全性等評価・認定制度検討委員会委員名簿

寺田 一 薫	東京海洋大学海洋工学部流通情報工学科教授
鈴木 文 彦	交通ジャーナリスト
清水 勝 一	独立行政法人自動車事故対策機構理事
下谷内 富士子	社団法人全国消費生活相談員協会理事長
米 谷 寛 美	社団法人日本旅行業協会事務局次長
小久保 正 保	社団法人全国旅行業協会事務局長
池 田 浩	株式会社ジェイティービー旅行事業本部国内企画部長
青 木 正 勝	ワールド自興株式会社代表取締役
野 平 昭 憲	社団法人日本バス協会常務理事
篠 原 瑛	株式会社はとバス専務取締役
小 林 正 夫	株式会社フジエクスプレス代表取締役社長
神 山 泰 雄	株式会社ふじばす代表取締役
梅 田 勝 治	杉崎観光バス株式会社代表取締役専務
坂 本 榮	全日本交通運輸産業労働組合協議会事務局次長
加 藤 隆 司	国土交通省総合政策局観光事業課長
山 崎 篤 男	国土交通省自動車交通局安全政策課長
奥 田 哲 也	国土交通省自動車交通局旅客課長
松 本 年 弘	国土交通省自動車交通局旅客課参事官
小 林 豊	国土交通省関東運輸局自動車交通部長

(順不同、敬称略)

# 貸切バス事業者の安全性等評価・ 認定制度検討委員会(第1回)配席図

資料2



## 貸切バス事業者の安全性等評価・認定制度検討委員会の 設置について

### 1. 背景・目的

平成19年2月に大阪府吹田市で発生した貸切バスの重大事故を契機に、国土交通省、貸切バス事業者、旅行業者、両業界の団体、労働組合の実務者をメンバーとする「貸切バスに関する安全等対策検討会」を開催し、貸切バスに関する安全性の確保、質の向上に向けた方策について検討を行い、同年10月に報告がとりまとめられた。

同報告において、「安全等に対する取り組みを、どの事業者が適切に行っているか利用者から見た場合に不明で、質の良い事業者が選ばれるとは限らない」、「安全性等の質よりも運賃の高低が優先される場合がある」といった問題点が指摘され、その対応として、貸切バス事業者を選択できる仕組みの構築(事業者評価の実施)について提言されたところである。(別紙参照)

このため、利用者が優良な貸切バス事業者を選択できるよう、貸切バス事業者の安全性や安全に対する取組状況等について評価・公表する貸切バス事業者の評価・認定制度について検討を行う。

### 2. 主な検討内容

#### (1) 評価・認定基準について

- ・ 評価項目
- ・ 認定方法
- ・ 有効期間
- ・ その他事業者評価に必要な評価・認定基準

#### (2) 評価・認定の実施主体及び実施方法について

- ・ 評価・認定の実施主体に求められる要件
- ・ 評価・認定の実施主体
- ・ 評価・認定の実施方法

#### (3) 利用者への情報提供方法について

- ・ 利用者に対する効果的な情報提供のあり方

## 「貸切バスに関する安全等対策検討会」報告 (抜粋)

### 2. 貸切バス事業者の質を向上させるための方策について

#### (1) 貸切バス事業者を選択できる仕組みの構築（事業者評価の実施）

##### 《問題点》

- ・ 安全等に対する取り組みを、どの貸切バス事業者が適切に行っているか利用者から見た場合に不明。
- ・ 旅行業者との取引においては、貸切バス事業者の安全性等の質よりも運賃の高低が優先される場合もあるとの指摘。
- ・ 事業者の安全に対する取り組みについて情報提供していくことは、旅行業者、利用者が優良なバス事業者を選択できるとともに、事業者の安全・安心や環境に対する取り組みを推進する上で有効。

##### 《対 応》

- 国土交通省において、事業者の安全等に対する取組み状況について、評価・公表する仕組みを検討。また、本制度の構築に合わせて、ツアーのパンフレット等へバス事業者の安全情報等を記載することについて検討【1年～2年以内】

## 貸切バス事業者の安全性等評価・認定制度検討委員会スケジュール（案）

平成 20 年

- 9 月 25 日(木) 第 1 回
- ・ 他事業における評価制度の報告
  - ・ 事業者等アンケート・ヒアリング調査の検討
  - ・ 今後の進め方

- 11 月下旬 第 2 回
- ・ アンケート・ヒアリング調査／重大事故分析結果の報告
  - ・ 評価・認定基準の検討
  - ・ 評価・認定基準の試行方法の検討

平成 21 年

- 1 月下旬 第 3 回
- ・ 評価・認定基準試行結果の報告
  - ・ 実施主体に求められる要件及び実施方法の検討

- 2 月中旬 第 4 回
- ・ 情報提供方法の検討
  - ・ とりまとめ（案）

- 2 月下旬 第 5 回
- ・ 最終とりまとめ

# 他事業における評価制度調査結果

目的	「安全性優良事業者の認定制度」 アンケート	法人タクシー事業者 ランク評価	防火対象物 定期点検報告制度	グリーン経営認証	エコロ・マーク	産業廃棄物処理業者 の優良性評価制度	ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム) 適合性評価制度
目的	○荷主企業がより安全性の高いトラック運送事業者を選りよめやすくなること ○トラック事業者全体の安全性の向上に 対する意識を高めるための実践整備を図る	○評価基準を認定して数値化したもので 評価し、AA・A・B・Cの4段階にランク付け し、AA・Aの評価を受けた優良な事業者 を公表することによりタクシー事業者の発展 とタクシーサービスの向上を図る	○防火管理が適正に行われよう、防火 対象物の関係者による日ごろのチェック 体制を確保し、防火管理に対する自主性 を高める ○安全情報の提供を行うとともに、建物 関係者の防火意識の高揚を図る	○通過事業者の理解改善の努力を空 的に証明し、公表することにより、取組み 意欲の向上をはかる ○取組を完了した事業者に対する社会、利 用者の理解を得て重機業界における積 累負荷の低減につなげる	○企業が行う鉄道貨物輸送による環境負 荷低減の取組について、消費者の目に 触れやすい媒体への表示を行うことによ り、消費者が企業の環境行動を認識し、 企業も消費者の意識変化に対応すること を通じて、一体となって環境負荷低減のた めの取組を進める	○運送事業者の優良性評価の観点から 正処理の推進を目指す	○日本の情報セキュリティ全体の向上に 貢献するとともに、諸外国からも信頼を得 られる情報セキュリティレベルを達成する
対象 (評価単位(点検単位))	一般貨物自動車運送事業者 (事業所単位)	東京特定指定地域(特別区、武蔵野市及 び三鷹市)における法人タクシー事業者 (企業単位)	①施設内防火対象物で 取寄人員30人以上 ②特定1階層防火対象物で 取寄人員30人以上300人未満 (防火対象物単位) (消防法施行令第25条を適用)	トラック、バス、タクシー事業者、旅客線、内 航線、海運、港湾運送、倉庫業 (事業所単位)	産業廃棄物処理業者 (企業単位)	産業廃棄物処理業者 (企業単位)	制限なし (事業所単位)
評価項目 (報告項目)	法令遵守状況 専攻・運送状況 安全管理体制 取組状況 環境改善体制 体制・取組状況 サービスマン 意識調査 (報告方法) 現場調査 (点検方法)	タクシー業発達正化特別措置法、 道路運送法	消防法	環境保護法、規制の教育 (例 産廃物と清掃に関する法律)	×	知的財産権法、個人情報保護法等 ○	○
有効期間	2年(更新は3~4年)	1年	1年 (特例認定を受ける3年ただし、失効や 取消要件がある)	2年	2年	5年 次の更新許可又は変更許可申請時ま で	3年
取消事由	不正申請の発覚、申請資格要件・認定要 件を満たしていないこと、発覚、証書の 偽造等	×	消防法第3条の2第3項に 該当する場合 (評価項目免除はないが、特例認定を受 けると報告義務を3年間免除)	審査を受けた際の「申請用チェックリスト」 に記載されている事項に著しく違反して いる場合、審査期間が短縮された場合等	×	基準不適合となった場合 法令違反、認証範囲の逸脱行為等	×
更新の 取組	一部省轄可	×	×	登録・更新後1年目に中間審査として書 類審査あり	×	3年に1度の再認証審査以外に1年に1 度のサーベイランス審査あり (例)日本情報処理開発協会 (JIPDEC)	×
実施主体	(社)全日本トラック協会	(財)東京タクシーセンター	防火対象物に掲示 防火基準点検済証 (点検を行った日から1年有効) 防火確認済証 (認定を受けてから3年有効) の2種類	交通エコロジー・モビリティ財団	(社)鉄道貨物協会	都道府県・政令市	
審査・評価機関	全国公正化事業実施機関 「安全性評価委員会」を設置 (「安全性評価委員会」を配置(評価) 無料 (証書は有料))	「ランク評価委員会」 を設置	基準適合及び特例認定済み 防火対象物 33,607 (平成19年3月31日現在)	有料・対象事業者数により変額(証書免 行料は初回審査時のみ)	「運営・審査委員会」を設置	都道府県・政令市	JIPDECに認定された機関
認定費用(点検費用)	無料	無料	31.4%	×	無料 (証書は有料)	無料	有料・実施主体により変額
実施主体のHP等での公表	×	×	11.3%	×	×	×	×
掲示可能な証書の可否等	トラックに貼付等	タクシーに貼付	31.4%	×	商品等に貼付	許可証に記載	名刺に付与等
対象の取組状況等による証 書の違い	9,712事業所 (平成20年3月14日現在)	AA・A・B・Cの4段階でタクシー事業者を判 定し、AA・Aのタクシー事業者には評価 に応じた証書を配布	一定の要件(消防法第3条2の3)を満た すと点検報告義務3年免除	×	×	×	×
普及率	86,184事業所 (平成20年3月14日現在)	新計可事業者を除く全事業者	消防法第3条2の3を満 たすと点検報告義務3年免除	20件 43企業 (平成20年7月31日現在)	1,980件 (平成20年9月15日現在)	2,771組織	対象企業の制限が全く不定
インセンティブ	①違反点数の消去 ②J点の導入 ③点検の促進 ④補助条件の緩和 ⑤保険料の割引が可能 ○…あり x…なし	AAA・AAランクの事業者は自社の優良性 をアピールできる	一定の要件(消防法第3条2の3)を満 たすと点検報告義務3年免除	①取組後の効果(稼働向上、事故削減) ②取組推進に向けた取組の目標設定と 評価の簡易化 ③グリーン経営認証取得者への優遇措 置	①排出事業者へのアピール ②「環境保全」への取組に対する支援	①情報セキュリティ信頼性確保 ②事業競争力の強化	

※防火対象物定期点検報告制度の整理項目は「評価制度」ではなく「報告制度」であることに留意して整理  
※防火対象物定期点検報告制度は「評価制度」ではなく「報告制度」であることに留意して整理

## 検 討 の 視 点 （ 案 ）

### 1. 目 的

利用者が優良な貸切バス事業者を選択できるよう、貸切バス事業者の安全性や安全に対する取組状況等について評価・公表する貸切バス事業者の評価・認定制度を構築することにより、貸切バス事業者の安全性の確保及び質の向上を図る。

### 2. 前 提

- **評価・認定は、「安全性」に係る項目について行う。**
  - ・ 「安全性」の他、「財務の健全性」「顧客対応の質」「環境への負荷」等も考えられるが、安全の確保を目的とした評価・認定制度であるため、利用者が「安全性」について判断できる評価・認定制度を検討。
- **評価・認定は、申請に基づき行う。**
  - ・ 利用者が「優良な貸切バス事業者」を選択できる仕組みの構築を意図しており、評価認定の義務化は意図していない。
  - ・ 評価・認定を実施するためには、事業者の協力が必要。
- **評価・認定の実施主体は、国以外とする。**
  - ・ 国の事務として、評価・認定を行うことは適当でない。

### 3. 具体的な視点

- 公正・客観的に評価・認定を行うためには、どうあるべきか。  
(評価項目、実施主体についての議論)
- 事業者が積極的に評価・認定を受けするためには、どうあるべきか。  
(実施方法、情報提供方法についての議論)
- 利用者が活用しやすい制度にするためには、どうあるべきか。  
(評価項目、評価単位(企業/事業所)、情報提供方法についての議論)



## 事業者等アンケート・ヒアリング調査方法（案）

## 1. 目的

貸切バス事業者、旅行業者、利用者、両業界の団体及び労働組合に対してアンケート調査、ヒアリング調査を行い、評価・認定制度の評価項目、認定方法、実施主体、情報提供方法についての意向を把握し、評価・認定制度の構築の参考とする。

## 2. アンケート調査

## (1) 貸切バス事業者

日本バス協会加盟の事業者約 400 社に対して実施予定。

## (2) 旅行業者

日本旅行業協会加盟の事業者十数社、全国旅行業協会加盟の事業者約 100 社に対して実施予定。

## (3) 利用者

貸切バスを利用した経験がある人、約 2,000 名程度に対して、インターネットリサーチを利用して実施予定。

## (4) アンケート内容

資料 7 別紙 1 のとおり。

## 3. ヒアリング調査

## (1) 社団法人日本バス協会

## (2) 社団法人日本旅行業協会

## (3) 社団法人全国旅行業協会

## (4) 全日本交通運輸産業労働組合協議会

## (5) 貸切バス事業者、旅行業者

〔 上記アンケートの結果を踏まえ、必要に応じてヒアリングを行う。 〕

# アンケート(ヒアリング)調査項目 まとめ

資料7 別紙1

現状	関係者に関する情報	貸切バス事業者	旅行者	利用者	関係団体			労働組合
					日本バス協会	日本旅行業協会	全国旅行業協会	
現状	貸切バスに関する知識・印象	問1, 2, 3, 4	問1, 2	性別・年齢・地域等調査 問2, 3, 7	日本バス協会	日本旅行業協会	全国旅行業協会	全日本交通運輸産業 労働組合協議会
	従来の貸切バス事業者選定方法		問3, 4, 5	問1		ヒアリング実施	ヒアリング実施	
評価項目	法令順守状況	問5	問6	問4				
	事故・違反状況							
	安全管理体制・取組状況							
	環境改善管理体制・取組状況							
	サービスレベル							
書類審査	問6, 7							
現地審査								
有効期間								
更新の取扱	評価項目							
	定期審査(除更新)							
実施方法	実施主体							
	審査・評価機関 費用							
活用・周知・公表	評価ができた場合の活用方法							
	運営主体のHP等での公表 掲示可能な証票の付与等	問8, 9	問7, 8	問5, 6				
アンケート対象数(予定)		約400社	100社強	約2000人				

アンケート質問項目（貸切バス事業者）

国土交通省では、平成19年度に開催した「貸切バスに関する安全等対策検討会」報告において利用者が安心して貸切バスを利用できるよう、貸切バス事業者を選択できる仕組みの構築について提言がなされたことを受け、今年度、検討委員会を設置し、貸切バス事業者の安全性や安全に対する取組状況等について評価・認定する制度について検討を行っております。

新制度の検討に当たり、貸切バス事業者の皆様方のご意見を参考とさせていただきたく、以下の質問にお答えください。アンケートは3ページあります。

【貴社の状況について】

問1 貴社が貸切バス事業を開始されたのはいつですか。

\_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月

問2 貴社の平成20年3月末での貸切バスの保有車両台数を教えてください。

- ① 大型 \_\_\_\_\_台
- ② 中型 \_\_\_\_\_台
- ③ 小型 \_\_\_\_\_台

問3 貴社の平成20年3月末での貸切バスに係る従業員数及び運転者数を教えてください。

- ① 従業員数： \_\_\_\_\_名
- ② 運転者数： \_\_\_\_\_名

問4 貴社の貸切バスの運行形態別の年間販売件数を教えてください。(平成19年4月1日～平成20年3月31日の実績をご記入ください。)

	自社扱い	旅行業者扱い	合計
団体旅行	_____件	_____件	_____件
修学旅行	_____件	_____件	_____件
観光等のための企画募集旅行	_____件	_____件	_____件
ツアーバス	-	_____件	_____件
その他(冠婚葬祭、送迎、子供会)	_____件	_____件	_____件
合計	_____件	_____件	_____件

今後、貸切バス事業者の評価・認定制度が導入された場合についてお聞きします。

**【評価・認定制度の審査項目について】**

問5 現在検討中の評価・認定制度において、貸切バス事業者の安全性を、第三者が評価するにあたり、重視すべき項目はどのような項目だと思いますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。

- ① 道路運送法、労働基準法などの法令順守状況
- ② 事故・行政処分の実績
- ③ 従業員教育など安全に対する取組の積極性
- ④ 安全を確保するための組織・体制
- ⑤ その他（                      ）

**【認定方法について】**

問6 現在検討中の評価・認定制度において、貴社が認定を取得することを考えた場合、その審査方法としてよいと思うものを1つだけ選んでください。

- ① 書類のみの審査
- ② 書類および審査員の実地調査による審査
- ③ その他（                      ）
- ④ 特になし

問7 貴社が第三者に評価を受けることを想定した場合に、書類だけでは実態を把握することが難しいと考えるものがあれば、あてはまるものを全て選んでください。

- ① 運行管理に関する事項
- ② 車両管理に関する事項
- ③ 労務管理に関する事項
- ④ 事故・行政処分の実績
- ⑤ 安全性に対する取組の積極性
- ⑥ その他（                      ）

【評価・認定制度の活用・周知・公表について】

問8 貴社が安全性に関する評価・認定を受けた場合、どのように活用したいと思いますか。  
あてはまるものを全て選んでください。

- ① 同業の貸切バス事業者との差別化
- ② 自社従業員の安全に対する意識の向上
- ③ 顧客（利用者や旅行業者）に対する交渉力の向上
- ④ 車両、名刺、ホームページ等にステッカー（安全性評価を受けたことがわかるマーク）等を貼り付け、利用者に安心してもらう
- ⑤ 活用イメージが湧かない
- ⑥ その他（                                  ）

問9 顧客（利用者や旅行業者）に対し、評価・認定された事業者を周知する際に、どのような方法がよいと思いますか。あてはまるものを全て選んでください。

- ① 評価機関のホームページでの会社名の公表
- ② 旅行パンフレットへの記載、旅行業者から利用者へ説明
- ③ バスにステッカーを貼付
- ④ 事業所に登録証を掲示
- ⑤ バス車内でチラシを配布
- ⑥ 自社ホームページ上でのPR
- ⑦ その他（                                  ）

問10 その他ご意見がございましたらご記入ください。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

## アンケート質問項目（旅行会社）

国土交通省では、平成19年度に開催した「貸切バスに関する安全等対策検討会」報告において利用者が安心して貸切バスを利用できるよう、貸切バス事業者を選択できる仕組みの構築について提言がなされたことを受け、今年度、検討委員会を設置し、貸切バス事業者の安全性や安全に対する取組状況等について評価・認定する制度について検討を行っております。

新制度の検討に当たり、旅行会社の皆様方のご意見を参考とさせていただきたく、以下の質問にお答えください。アンケートは3ページあります。

## 【貴社の状況について】

問1 貴社の旅行業の登録の種類を教えてください。

- ① 第Ⅰ種旅行業
- ② 第Ⅱ種旅行業
- ③ 第Ⅲ種旅行業
- ④ 旅行会社代理業

問2 貴社で取り扱う「旅行商品全体」の年間販売件数、また貴社で取り扱う旅行商品のうち「貸切バスを利用した国内旅行商品」の年間販売件数（平成19年4月1日～平成20年3月31日）を教えてください。

- ① 旅行商品全体 \_\_\_\_\_ 件
- ② 貸切バスを利用した国内旅行商品 \_\_\_\_\_ 件

問3 旅行企画にあたり、バス事業者を選定する際、現状では、どのようなことを重視していますか。あてはまるものを3つ選んでください。

- ① 安全性
- ② 運賃
- ③ 利用者に対する乗務員のサービスの質
- ④ 各種変更に対する柔軟性
- ⑤ 経営の健全性
- ⑥ これまでの取引実績
- ⑦ バス事業者の規模
- ⑧ 車種・車齢
- ⑨ その他 ( )

問4 貸切バス事業者の安全性を評価する際、現状では、どのようなことを最も重視していますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。

- ① 経営者の安全意識の高さ
- ② 自社添乗員からの報告
- ③ 利用者からの声
- ④ 外部監査の実施
- ⑤ これまでの事故・行政処分の実績
- ⑥ その他 ( )

問5 貸切バス事業者の安全性について、現状では、どのような方法で利用者に公表していますか。あてはまるものをすべて選んでください。

- ① 会社としての貸切バス事業者選定基準を作成し、それを利用者に説明している
- ② 貸切バス事業者の事故実績をヒアリングし、その点を利用者に説明している
- ③ 現状、特段の説明はしていない
- ④ その他 ( )

今後、貸切バスの評価・認定制度が導入された場合について、お聞きします。

【評価・認定制度の審査項目について】

問6 現在検討中の評価・認定制度において、貸切バス事業者の安全性を、第三者が評価するにあたり、重視すべき項目はどのような項目だと思いますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。

- ① 道路運送法、労働基準法などの法令順守状況
- ② 事故・行政処分の実績
- ③ 従業員教育など安全に対する取組の積極性
- ④ 安全を確保するための組織・体制
- ⑤ その他 ( )

【評価・認定制度の活用・周知・公表について】

問7 貸切バス事業者に安全性の評価制度が導入された場合、どのように制度を活用しようと思いますか。あてはまるものを全て選んでください。

- ① 同業他社との差別化
- ② 貸切バス事業者を選択するときの目安とする
- ③ 旅行パンフレットへの掲載や、旅行内容説明時に制度の説明を行うことで、利用者に安全性を示す
- ④ 顧客に対する交渉力の向上
- ⑤ 活用イメージが湧かない
- ⑥ その他 ( )





## アンケート質問項目（利用者）

## ＜予備調査＞

あなたは、この1年間で下記のいずれかの貸切バスを利用したことがありますか。あてはまるものを全て選んでください。利用されていない場合は、⑤を選んでください。

- ① 団体(会社、クラブ、ゼミ・サークル、商店街等)旅行の幹事として、貸切バスの手配をした
- ② 団体(会社、クラブ、ゼミ・サークル、商店街等)旅行の参加者として、幹事が手配した貸切バスに乗った
- ③ 旅行会社が企画・募集し、バスも含めて手配する旅行の参加者として、貸切バスに乗った
- ④ 帰省や国内旅行等で、「ツアーバス」と呼ばれる長距離バスを利用した
- ⑤ 貸切バスを利用していない

(\*)「ツアーバス」とは・・・高速道路を利用し、都市間を結ぶバスサービスのうち、旅行業者が企画・募集を行い、貸切バス事業者が運行するバスサービスをいいます。乗合バス事業者が運行する高速バスとは異なります。

①～④を選んだ方のみ本調査を行います。

## <本調査>

国土交通省では、平成19年度に開催した「貸切バスに関する安全等対策検討会」報告において利用者が安心して貸切バスを利用できるよう、貸切バス事業者を選択できる仕組みの構築について提言がなされたことを受け、今年度、検討委員会を設置し、貸切バス事業者の安全性や安全に対する取組状況等について評価・認定する制度について検討を行っております。

新制度の検討に当たり、利用者の皆様方のご意見を参考とさせていただきたく、以下の質問にお答えください。アンケートは5ページあります。

### 【貸切バスサービスについて】

貸切バスの選び方や印象について、お聞きします。

問1 貸切バスを利用するに当たり、何を基準にバス会社を選びましたか。あてはまるものを1つだけ選んでください。

- ① 安全性
- ② 価格
- ③ サービスの質（バスの設備の充実度）
- ④ 契約手続きの簡便性  
(ホームページが見やすい、予約がしやすい、インターネットでの旅行プランの検索が容易 など)
- ⑤ 旅行業者にまかせているので、特に自分で決めていない
- ⑥ その他( )

問2 これまで、貸切バスを利用していて、安全性に対して不安を感じたことがありますか。

- ① ある
- ② ない

問2で①を選んだ方は問3にお進みください

問2で②を選んだ方は問4にお進みください

問3 どのようなことで不安を感じましたか。あてはまるものを全て選んでください。

- ① 交通ルール無視や制限速度超過等、全体的に運転が荒かった
- ② 運転手の対応が悪かった
- ③ 添乗員の対応が悪かった
- ④ 長時間にわたり同一の運転手が運転を継続していた
- ⑤ 乗降場所が危険な場所であった
- ⑥ 運転手が道を間違えた
- ⑦ 長時間休憩がなかった
- ⑧ 事故にあった
- ⑨ その他 ( )

今後、貸切バスの評価・認定制度が導入された場合について、お聞きします。

**【評価・認定制度の審査項目について】**

問4 貸切バスの安全性について、評価制度を設けるとした場合、重視すべき項目はどのような項目だと思いますか。あてはまるものを1つだけ選んでください。

- ① 道路運送法、労働基準法など法令の順守状況
- ② 事故・違反の実績
- ③ 従業員教育など安全に対する取組の積極性
- ④ 安全を確保するための組織・体制
- ⑤ その他 ( )

**【評価・認定制度の活用・周知・公表について】**

問5 評価制度を、どのように活用したいと思いますか？

- ① 安全が第一であり、必ず認定を受けているかどうかを確認してバス会社を選ぶ
- ② 認定を受けているかどうかを確認した上で、価格も含めて総合的に判断してバス会社を選ぶ
- ③ 参考程度に、確認だけはする
- ④ その他 ( )

問6 貸切バスの安全性を評価する制度ができた場合、バス会社の評価について、どのようなタイミング・方法で知りたいと思いますか。あてはまるものを全て選んでください。

- ① 旅行パンフレットへの記載等、旅行企画の段階で知りたい
- ② 旅行者への申し込みやネット予約の際に、わかるようにしてほしい
- ③ 審査機関のホームページで、常に評価を受けたバス会社を明らかにしておいてほしい
- ④ バスに乗る際に安心できるように、バスの外面や内面にわかりやすいマークをつけてほしい
- ⑤ その他 ( )

**【参 考】**

最後に、参考までにお聞きします。

問7 高速道路を利用し、都市間を結ぶバスサービスには、「乗合バス」が運行するものと、「貸切バス」が運行するものがあること、両者の違いについてご存知でしたか。

- ① 知っていた
- ② 知らなかった

問8 今後、貸切バス会社に期待したいことがあればご記入ください。

(

)

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。