# 貸切バス事業者の安全性等評価・認定制度検討委員会(第2回)

日 時:平成20年11月27日(木)

14:00~16:00

場 所:国土交通省 1階 共用会議室

# 議 事 次 第

- 1. 開 会
- 2. アンケート・ヒアリング調査/重大事故分析結果報告
- 3. 評価・認定基準(案)について
- 4. 評価・認定基準の試行方法(案)について
- 5. 閉 会

#### 〇 配布資料

- ・ 資料1 アンケート調査結果報告
- ・ 資料2 ヒアリング調査結果報告
- 資料3 重大事故分析結果報告
- · 資料4 評価·認定基準(案)
- ・ 資料 5 評価・認定基準の試行方法 (案)

# アンケート調査結果について

# 1. アンケート調査結果

対 象	調査数	回収数	回収率	実 施 期 間
利用者	2,072件	2,072 件	100%	H. 20. 10. 20∼H. 20. 10. 21
旅行業者 (JATA 会員)	15 件	14 件	93%	H. 20. 10. 14∼H. 20. 10. 31
旅行業者 (ANTA 会員)	約 2,600 件	450 件	約 17%	H. 20. 10. 14∼H. 20. 10. 31
貸切バス事業者	約 400 件	243 件	約 61%	H. 20. 10. 14∼H. 20. 11. 07

### 2. アンケート対象による評価・認定制度に対する意識の違い

- (1)貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目
  - ① 優先順位1位から3位の割合
    - ・ 利用者、旅行業者、貸切バス事業者ともに「道路運送法、労働基準法などの 法令順守状況」の割合が高い。特に、旅行業者及び貸切バス事業者では、「法 令順守状況」を優先順位1位とする割合が高い。
    - ・ 利用者は「事故・行政処分の実績」の割合が最も高いのに対し、旅行業者、 貸切バス事業者は最も低い。

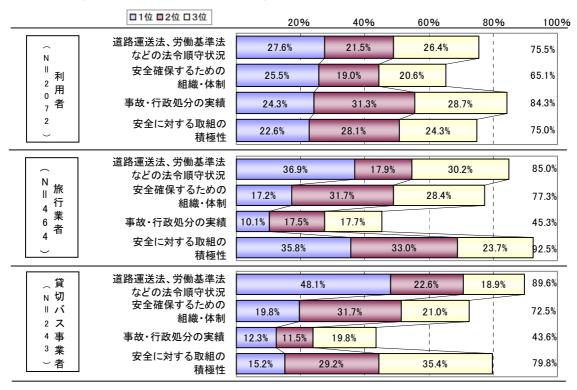


図1.貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき審査項目(1位~3位)

# ② 優先順位1位の割合

- ・ 利用者は「道路運送法、労働基準法などの法令順守状況」が最も多く、次い で「安全を確保するための組織・体制」が多い。
- ・ 旅行業者は「道路運送法、労働基準法などの法令順守状況」と「安全に対する積極性」の割合がほぼ同数。
- ・ 貸切バス事業者は「道路運送法、労働基準法などの法令順守状況」が最も多 く、次いで「安全を確保するための組織・体制」が多い。
- ・ 貸切バス事業者は、利用者、旅行業者と比べて「道路運送法、労働基準法などの法令順守状況」の割合が高い。

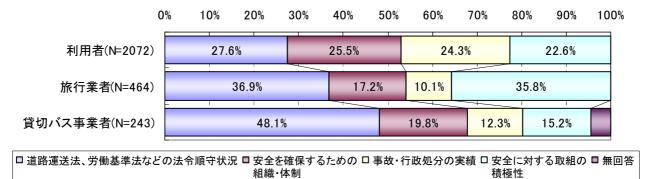


図2.貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき審査項目(1位)

#### (2)貸切バス事業者の評価・認定制度の利用者への周知タイミング(利用者)

・ 利用者は「旅行企画の段階」、「申し込みやネット予約時」が多い。

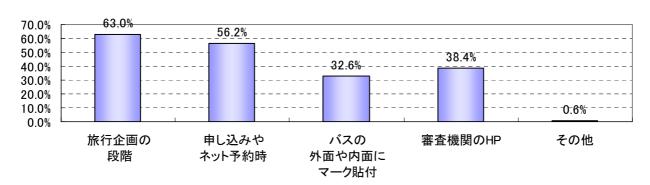


図3. 評価・認定結果を知るタイミング・方法 利用者 (N=2072) (複数回答)

# (3) 貸切バス事業者の評価・認定制度の利用者への周知方法(旅行業者・貸切バス事業者)

#### ① 優先順位1位から3位の割合

・ 旅行業者、貸切バス事業者ともに「評価機関のHPでの貸切バス事業者名の公表」、「旅行パンフレット記載、旅行内容説明時に利用者へ説明」、「バスにステッカーを貼付」の割合が高い。

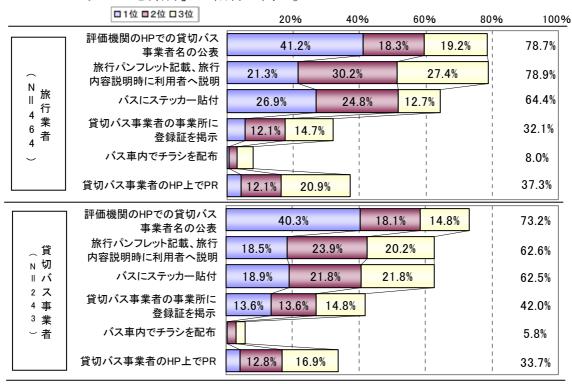


図4. 評価・認定制度の利用者への周知方法(1位~3位)

#### ② 優先順位1位の割合

・ 旅行業者・貸切バス事業者は「評価機関の HP での貸切バス事業者名の公表」が最も多く、次いで「バスにステッカーを貼付」が多い。

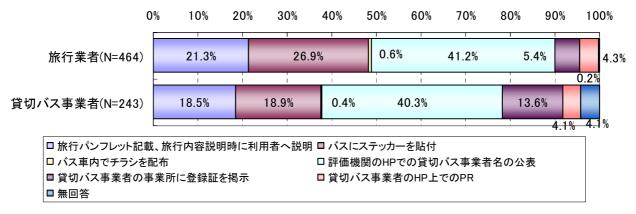


図5. 評価・認定制度の利用者への周知方法(1位)

貸切バス事業者の安全性等評価 ・認定制度に対する アンケート調査結果報告

# 目 次

1.	副	制食概要	/
Ι.	禾	<ul><li>利用者に対するアンケート調査結果</li></ul>	8
		調査方法	
:	2.	調査対象者の概要	8
;	3 .	現状の貸切バスに対する意識	9
4	4 .	評価・認定制度に対する意識	12
ļ	<del>5</del> .	「高速乗合バス」と「ツアーバス」の違い	15
(	<b>3</b> .	貸切バス事業者に期待したいこと	15
Ш.	<b>扩</b>	旅行業者に対するアンケート調査結果	16
	1.	調査方法	16
:	2.	調査対象事業者の概要(平成 20 年 3 月 31 日現在)	16
;	3 .	現状の貸切バスに対する意識	18
4	4 .	評価・認定制度に対する意識	21
ļ	<b>5</b> .	貸切バス事業者の評価・認定制度に対する意見	24
IV.	貨	登切バス事業者に対するアンケート調査結果	26
	1.	調査方法	26
:	2.	調査対象事業者の概要(平成 20 年 3 月 31 日現在)	26
;	3 .	評価・認定制度に対する意識	28
4	4 .	運行中のトラブルについて	33
į	<b>5</b> .	貸切バス事業者の評価・認定制度に対する意見	35

# I. 調査概要

貸切バス事業者の安全性等評価・認定制度の検討にあたり、評価項目、認定方法、活用・周知・公表方法についての意向を把握し、制度構築の参考とするため、利用者、旅行業者、貸切バス事業者に対してアンケート調査を実施した。

アンケート調査結果は下表のようになった。

対 象	調査数	回収数	回収率	実 施 期 間
利用者	2,072 件	2,072 件	100%	平成 20 年 10 月 20 日 (月)
小小刀石	2,012	2,012	100 /0	~平成20年10月21日(火)
旅行業者	15 件	14 件	93%	平成 20 年 10 月 14 日 (火)
(JATA 会員)				~平成 20 年 10 月 31 日 (金)
旅行業者	約2,600 件	450 件	約 17%	平成 20 年 10 月 14 日 (火)
(ANTA 会員)				~平成 20 年 10 月 31 日 (金)
貸切バス事業者	約 400 化	件	約 61%	平成 20 年 10 月 14 日 (火)
				~平成20年11月7日(金)

#### Ⅱ. 利用者に対するアンケート調査結果

#### 1. 調査方法

アンケート調査は以下のように実施した。

実施方法:インターネットリサーチ

実施期間: 平成20年10月20日(月)~平成20年10月21日(火)

対 象:株式会社マクロミルのモニタ

抽出方法:①事前調査で貸切バスの利用経験の有無を調査

②アンケート回答者が 2,000 名以上、かつ年代と地域(※)の組合せ (28 種類)の属性が均等になるように貸切バスの利用経験があるモニタにアンケートを実施

※ 年代・・・20 代以下、30 代、40 代、50 代以上(4種類) 地域・・・北海道・東北地方、関東地方、中部地方、近畿地方、中 国地方、四国地方、九州地方・沖縄(7種類)

なお、年代と地域の組合せの属性が均等になるようにしたのは年代と 地域における貸切バス利用者の偏りが少なくなるように抽出して、利 用者の意向を調査するためである。

集計方法:年代による違いを見るために年代別にクロス集計した。地域によるクロス集計は大きな違いが見られなかったので掲載していない。

#### 2. 調査対象者の概要

				地	域			
	全体	北海道 ・東北 地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州 地方 • 沖縄
全体	2,072	296	297	296	295	296	296	296
土	100.0	14. 3%	14.3%	14. 3%	14. 3%	14. 3%	14.3%	14.3%
20 42 17 下	518	74	74	74	74	74	74	74
20 代以下	25.0%	14.3%	14. 3%	14. 3%	14. 3%	14. 3%	14.3%	14.3%
20.44	518	74	74	74	74	74	74	74
30代	25.0%	14. 3%	14. 3%	14. 3%	14. 3%	14. 3%	14.3%	14.3%
10 Ab	517	74	75	73	73	74	74	74
40代	25.0%	14.3%	14.3%	14. 3%	14. 3%	14.3%	14.3%	14.3%
50 件11 L	519	74	74	75	74	74	74	74
50 代以上	25.0%	14. 3%	14. 3%	14. 3%	14. 3%	14. 3%	14.3%	14.3%

#### 3. 現状の貸切バスに対する意識

# (1)貸切バスの選定における重視事項

「貸切バスを利用するにあたり、何を基準にバス会社を選びましたか。」と質問した結果、図 1 のようになった。

- 全体の39.9%が「価格」で選び、36.4%が「旅行業者にまかせている」だった。
- ・ 年代が上がるほど、価格で貸切バスを選定している割合が低かった。

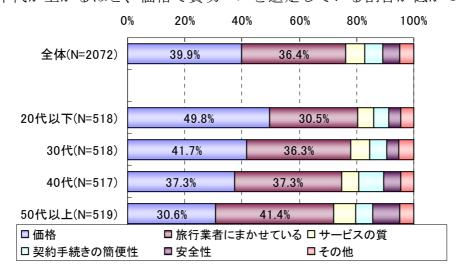


図 1. 貸切バス事業者の選定における重視事項(単一回答)

- ・ 知り合いの紹介、過去からの付き合い、業務上の取引先
- 家から近い
- 家族・会社・学校が決めた
- ・ 他に選択肢が無い 等

#### (2)貸切バスに対する不安経験

#### ① 貸切バスを利用した際の過去3年間での不安経験の有無

「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。(過去3年間)」と質問した結果、図2のようになった。

- · 全体の23.1%は不安経験があった。
- 年代が上がるほど不安経験がある割合が低かった。

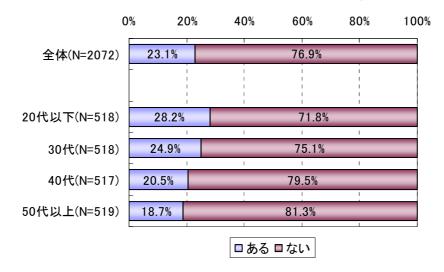


図 2. 貸切バスを利用した際の過去3年間での不安経験の有無(単一回答)

#### ② 貸切バスを利用した際に不安を感じた点

「どのようなことで不安を感じましたか。」と質問した結果、図 3 のようになった。

- ・ 最も多かったのが「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」で全体の45.2%、次に多かったのが「長時間にわたり同一の運転者が 運転を継続していた」で全体の33.9%だった。
- ・ 30 代と 40 代では、全体に比べ、「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」の割合が高かった。

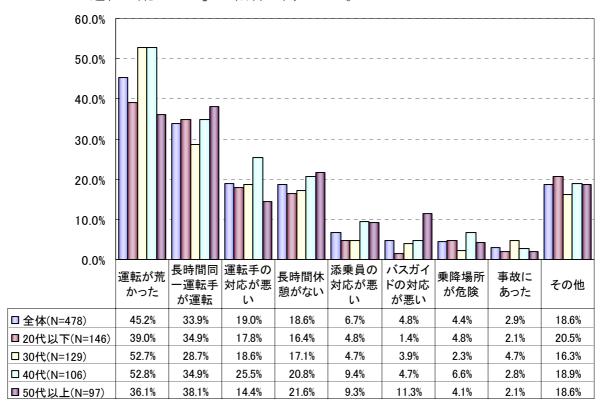


図 3. 貸切バスを利用した際に不安を感じた点(複数回答)

- 車両故障(エンジン故障、タイヤのバースト、走行中の異音、シートベルトの故障)
- 運転手が居眠り運転した
- 運転手が道を間違えた
- バスの乗り換えがあった
- ニュースで事故や事件を見た
- 同乗した乗客に不安を感じた(不審人物、異性) 等

#### 4. 評価・認定制度に対する意識

# (1)貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目

「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。」と質問した結果、図 4、図 5 のようになった。

- 1位から3位までの合計で最も多かったのが、「事故・違反の実績」で全体の 84.3%だった。
- 1位では、どの選択肢についても偏りなく4つに分散した。また、年代による違いは特に見られなかった。

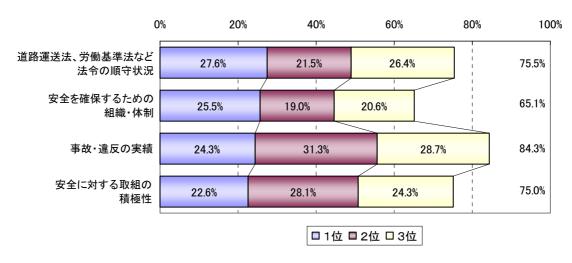


図 4. 貸切バス事業者の評価・認定における重視すべき項目(1位~3位)

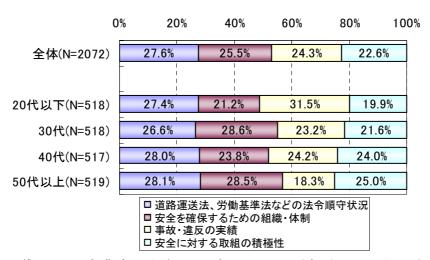


図 5. 貸切バス事業者の評価・認定における重視すべき項目(1位)

「その他重視すべき審査項目があれば回答してください。」と質問した結果、以下のようなものがあった。

- 車内の安全設備(ベルトなどの不具合があると困る)
- 非常時に対する訓練
- 運転手の無事故記録
- 接客態度

- 財務体質、従業員の待遇
- 安全対策状況の広報
- ・ 具合が悪い人に対する対応 等

#### (2)貸切バス事業者の評価・認定制度の活用・周知・公表

#### ① 制度構築後の貸切バス事業者の選定基準

「貸切バスの安全性を評価する制度ができた場合、どのようにバス会社を選びますか。」と質問した結果、図 6 のようになった。

- ・ 最も多かったのが「評価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」で全体の65.3%、次に多かったのが「参考程度に評価結果を意識しながらバス会社を選ぶ」で全体の15.9%だった。
- ・ 40 代以上は30 代以下に比べ、「必ず評価を受けているか確認する」の割合 が高かった。

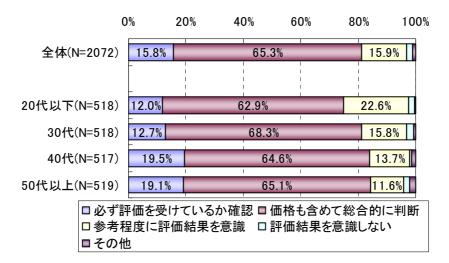


図 6. 制度構築後の貸切バス事業者の選定基準 (単一回答)

- ・ 旅行業者の判断に任せる
- ・ 評価の信頼性を確認してから 等

#### ② 評価・認定結果を知るタイミング・方法

「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。」と質問した結果、図 7 のようになった。

・ 最も多かったのが「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」で全体の63.0%、次に多かったのが「旅行会社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」で全体の56.2%だった。

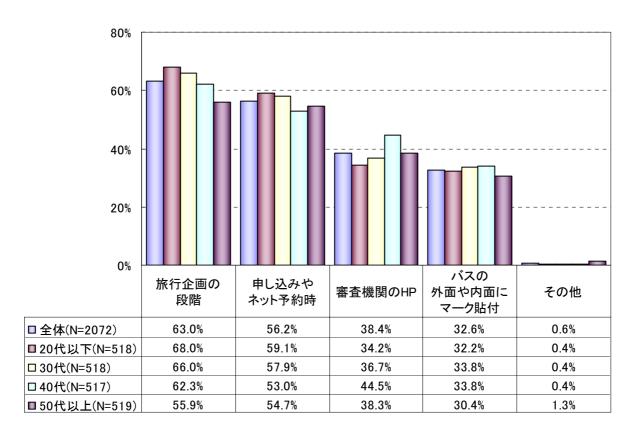


図 7. 評価・認定結果を知るタイミング・方法(複数回答)

- バス会社のホームページ
- ・ 新聞などの媒体で定期的に報告してほしい 等

#### 5. 「高速乗合バス」と「ツアーバス」の違い

「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」会社が運行するものと、旅行業者が企画して、「貸切バス」会社が運行するものがあることをご存知でしたか。」と質問した結果、図 8 のようになった。

- 「知っていた」は全体の36.9%、「知らなかった」は全体の63.1%だった。
- 年代が上がるほど、「知っていた」が高かった。

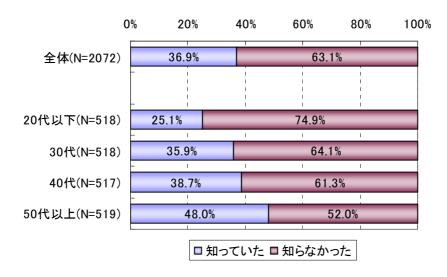


図 8. 「高速乗合バス」と「ツアーバス」の違い(単一回答)

#### 6. 貸切バス事業者に期待したいこと

「今後、貸切バス事業者に期待したいことがあればご記入ください。」と質問した結果、以下のようなものがあった。

- ・ 時間を守ることも大事ですが、安全確保を第一にしてほしい。価格ばかりを気 にしてバスのメンテナンスを省くのはよくない。少し値段が高くても命を預け るので
- ・ 良い意味での競争(安全性、価格)により客に対する付加価値を与えられるよう向上して欲しい
- 運転手が過密スケジュールにならないように、充分休養をとれるようにして欲しい
- 運転手のマナーや接客指導をもっとアップしてもらいたい。
- ・ 安全運行が第1であるが、併せてサービスの充実も重視してもらいたいと思う
- 誰でも使いやすいように、価格や種類の表示などを、もっといろんなところで 行ってほしい 等

#### Ⅲ. 旅行業者に対するアンケート調査結果

#### 1. 調查方法

アンケート調査は以下のように実施した。

実施方法:メール、FAX(日本旅行業協会会員)

メール配信後、メール内のリンク先ページでアンケート実施(全国旅

行業協会会員)

実施期間:平成20年10月14日(火)~平成20年10月31日(金)

対 象:日本旅行業協会会員、全国旅行業協会会員

抽出方法:(日本旅行業協会会員)

会員のうち、「貸切バスの安全運行等に関する旅行業協会・バス協会の連携ワーキンググループ」の参加メンバー、及び日本旅行業協会内に設置された「国内旅行委員会貸切バスワーキンググループ」の参加メンバー15 社に対してアンケートへの協力を依頼

(全国旅行業協会会員)

会員のうち、全国旅行業協会がメールアドレスを把握している事業者 約2,600 に対してアンケートへの協力を依頼

集計方法:規模による違いを見るために、年間に利用する貸切バスの延べ台数別 にクロス集計した。

# 2. 調査対象事業者の概要 (平成20年3月31日現在)

#### (1) 事業者の所在地・旅行業の登録の種類

		全体	北海道 ・東北 地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州 地方 • 沖縄
全体	件数	464	41	138	116	91	19	20	39
土作	割合	100.0%	8.8%	29. 7%	25.0%	19.6%	4. 1%	4. 3%	8.4%
第一種	件数	18	0	10	3	3	0	2	0
旅行業者	割合	3. 9%	0.0%	7. 2%	2.6%	3.3%	0.0%	10.0%	0.0%
第二種	件数	216	24	55	61	38	13	7	18
旅行業者	割合	46.6%	58. 5%	39. 9%	52.6%	41.8%	68.4%	35.0%	46. 2%
第三種	件数	230	17	73	52	50	6	11	21
旅行業者	割合	49.6%	41.5%	52.9%	44.8%	54. 9%	31.6%	55.0%	53.8%

※ 第一種旅行業者 国内・海外のパッケージツアー(募集型企画旅行)の取扱いを含め、すべての旅行を取り扱える旅行業者

第二種旅行業者 国内のパッケージツアーの取扱いと、国内・海外の受注型企画旅行、手 配旅行を取り扱える旅行業者

第三種旅行業者 国内・海外の受注型企画旅行、手配旅行を取り扱える旅行業者 (社団法人日本旅行業協会 HP より抜粋)

# (2) 国内旅行全体・貸切バスに係る旅行の年間取扱額

# ①国内旅行年間取扱額(単位:万円)

国内旅行年間取扱額	回答数	割合
~ 500	47	10. 1%
501 ∼ 1,000	21	4. 5%
1,001 ~ 2,500	27	5.8%
$2,501 \sim 5,000$	62	13.4%
5,001 ~ 10,000	81	17. 5%
10,001 ~ 25,000	65	14.0%
25,001 ~ 50,000	40	8.6%
50,001 ~ 100,000	13	2.8%
100,001 ~	25	5.4%
無回答·無効回答	83	17.9%
合 計	464	100.0%

# ②貸切バス年間取扱額(単位:万円)

貸切バス	年間	回答数	割合	
	$\sim$	100	84	18.1%
101	$\sim$	500	68	14. 7%
501	$\sim$	1,000	54	11.6%
1,001	$\sim$	2,500	74	15.9%
2, 501	$\sim$	5,000	52	11.2%
5, 001	$\sim$	10,000	23	5.0%
10, 001	$\sim$	25,000	8	1.7%
25, 001	$\sim$	50,000	4	0.9%
50, 001	$\sim$		14	3.0%
無回答	• 無刻	効回答	83	17.9%
合		計	464	100.0%

<sup>※</sup> 貸切バスに係る旅行の年間取扱額が国内旅行全体の年間取扱額を上回る回答、及び貸切バス1台あたりの取扱額が過大な回答については無効回答として当集計から外した

# (3)年間利用した貸切バスの延べ台数(平成19年4月1日~平成20年3月31日)

車両数	0 両~	6 両~	11 両~	51 両~	101 両~	501 両~	1,001 両	計
中門剱	5 両	10 両	50 両	100 両	500 両	1,000 両	$\sim$	ĒΙ
件数	61	25	111	82	117	25	43	464
割合	13. 1%	5.4%	23.9%	17. 7%	25. 2%	5.4%	9.3%	100.0%

#### 3. 現状の貸切バスに対する意識

# (1)貸切バス事業者の選定における重視事項

「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。」と質問した結果、図 9、図 10 のようになった。

- 1位から3位までの合計では「安全性」、「運賃」の割合が高かった。
- ・ 1位で最も多かったのが、「安全性」で全体の 43.5%、次に多かったのが「運 賃」、「これまでの実績」で全体の 20.3%だった。
- ・ 1位では、年間利用した貸切バスの延べ台数が 1,001 両以上が 1,000 両以下 に比べ、「安全性」の割合が高かった。

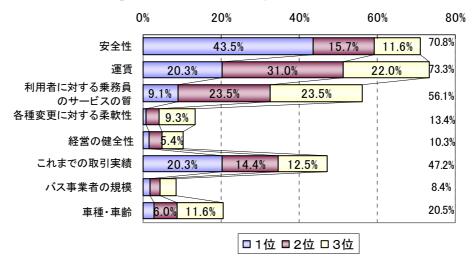


図 9. 貸切バス事業者の選定における重視事項 (1位~3位)

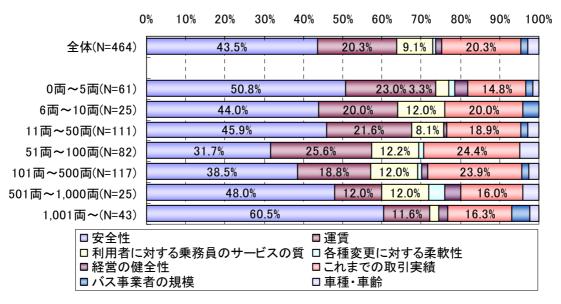


図 10. 貸切バス事業者の選定における重視事項(1位)

- 車両のメンテナンス状態や車齢
- 過去の実績や評判 等

# (2)貸切バス事業者の安全性評価における重視事項

「貸切バス事業者の安全性を評価する際、現状では、どのようなことを重視していますか。」と質問した結果、図 11、図 12 のようになった。

- ・ 1位から3位までの合計では「経営者の安全意識の高さ」、「利用者からの声」、 「自社添乗員からの報告」の割合が高かった。
- ・ 1位で最も多かったのが、「経営者の安全意識の高さ」で全体の 34.7%、次 に多かったのが「利用者からの声」で全体の 27.4%だった。また、「これまで の事故・行政処分の実績」は全体の 10.3%だった。
- ・ 1位では、年間利用した貸切バスの延べ台数が 501 両以上が 500 両以下に比べ、「経営者の安全意識の高さ」の割合が高かった。

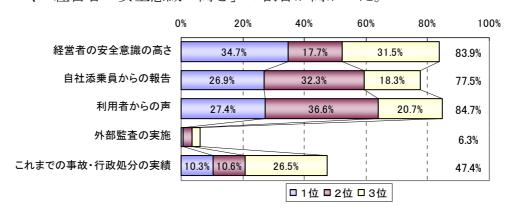


図 11. 貸切バス事業者の安全性評価における重視事項(1位~3位)

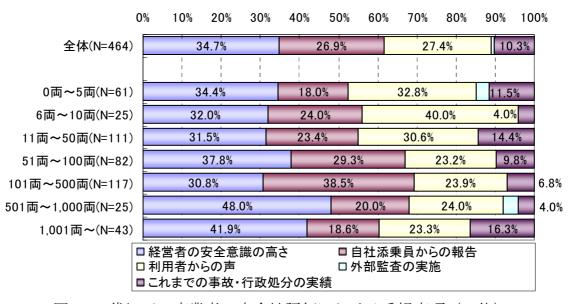


図 12. 貸切バス事業者の安全性評価における重視事項(1位)

- 車両の整備及び清掃等の管理状態
- 車両のメンテナンス状態や車齢
- 過去の実績や評判 等

#### (3)貸切バス事業者の安全性の公表方法

「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。」と質問した結果、図 13 のようになった。

- ・ 最も多かったのが「現状、特段の説明はしていない」で全体の71.6%だった。
- ・ 年間利用した貸切バスの延べ台数が 1,001 両以上では、1,000 両以下に比べ、「現状、特段の説明はしていない」の割合が低かった。一方、「会社としての貸切バス事業者選定基準を作成しており、それを利用者に説明している」の割合が高かった。

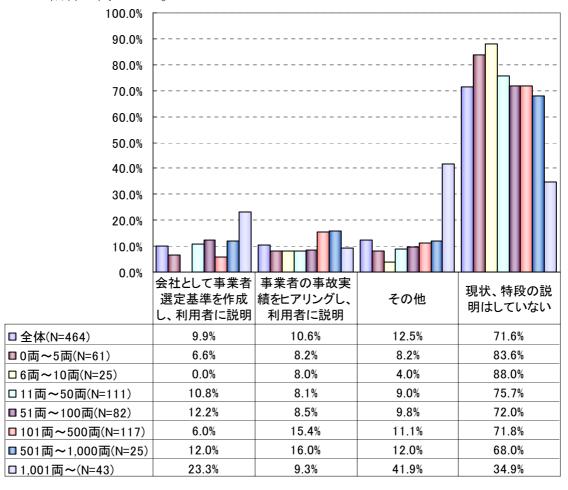


図 13. 貸切バス事業者の安全性の公表方法(複数回答)

- ・ 選定基準はあるが利用者には説明していない
- ・ 利用者に口頭での説明 等

#### 4. 評価・認定制度に対する意識

#### (1)貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目

「第三者が貸切バス事業者の安全性を評価するにあたり、重視すべき項目はどのような項目だと思いますか。」と質問した結果、図 14、図 15 のようになった。

- ・ 1位から3位までの合計で最も多かったのが「従業員など安全に対する取組 の積極性」で全体の92.5%、次いで「道路運送法、労働基準法などの法令順 守状況」で全体の85.0%、最も少なかったのは「事故・行政処分の実績」で 全体の45.3%だった。
- ・ 1位で最も多かったのが「道路運送法、労働基準法などの法令順守状況」で 全体の36.9%、次に多かったのが「従業員教育など安全に対する取組の積極 性」で全体の35.8%だった。また、「事故・行政処分の実績」は全体の10.1% だった。
- ・ 1 位では、年間利用した貸切バスの延べ台数が 501 両~1,000 両が他に比べ、「事故・行政処分の実績」の割合が高かった。また、年間利用した貸切バスの延べ台数が 1,001 両以上が 1,000 両以下に比べ、「道路運送法、労働基準法などの法令順守状況」の割合が高かった。

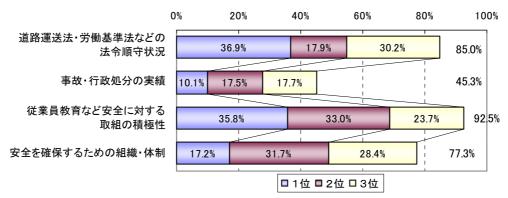


図 14. 貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目(1位~3位)

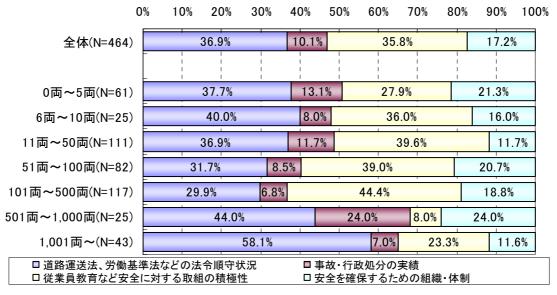


図 15. 貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目(1位)

その他の意見として以下のようなものがあった。

- ・ 整備関係、タイヤ交換期、賠償責任保険内容、飲酒防止チェック体制、一日 あたりの最大走行距離、代車依頼の有無と代車の安全確認
- 乗務員の配置状況・定着率
- ・ 車両の更新状況 等

### (2)貸切バス事業者の評価・認定制度の活用・周知・公表

#### ① 貸切バス事業者の評価・認定制度の活用方法

「貸切バス事業者の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。」と質問した結果、図 16、図 17 のようになった。

- ・ 1位から3位までの合計で最も多かったのが「貸切バス事業者を選択するときの目安とする」で全体の92.9%だった。
- ・ 1位で最も多かったのが「貸切バス事業者を選択するときの目安とする」で全体の 61.2%だった。また、年間利用した貸切バスの延べ台数が 101 両以上が 100 両以下に比べ、「同業の旅行業者との差別化」の割合が高かった。

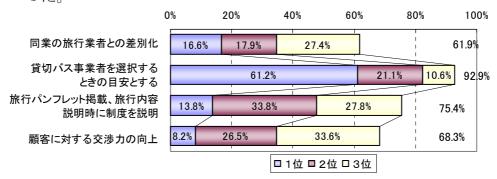


図 16. 評価・認定制度の活用方法(1位~3位)

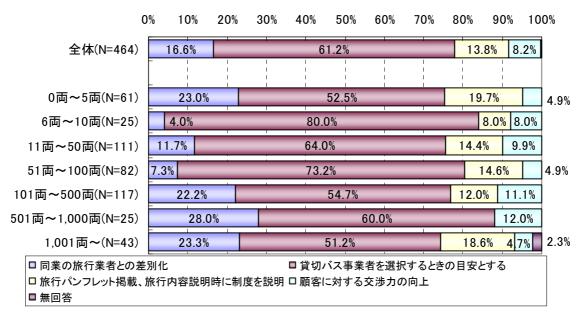


図 17. 評価・認定制度の活用方法(1位)

その他の意見として以下のようなものがあった。

- ・ 評価制度自体の具体案によるが、事業者を選択する目安になる
- ・ バス会社との料金交渉に活用 等

#### ② 貸切バス事業者の評価・認定制度の利用者への周知・公表方法

「顧客(利用者)に対し、評価・認定された貸切バス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。」と質問した結果、図 18、図 19 のように なった。

- ・ 1位から3位までの合計では「評価機関のホームページでの貸切バス事業者名の公表」、「旅行パンフレットへの記載、旅行内容説明時に利用者へ説明」の割合が高かった。
- ・ 1位で最も多かったのが「評価機関のホームページでの貸切バス事業者名の公表」で全体の41.2%、次に多かったのが「バスにステッカーを貼付」で26.9%だった。また、年間利用した貸切バスの延べ台数が1,001両以上が1,000両以下に比べ、「評価機関のホームページでの貸切バス事業者名の公表」の割合が高かった。

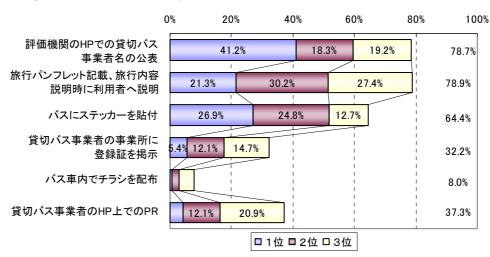


図 18. 評価・認定制度の利用者への周知・公表方法(1位~3位)

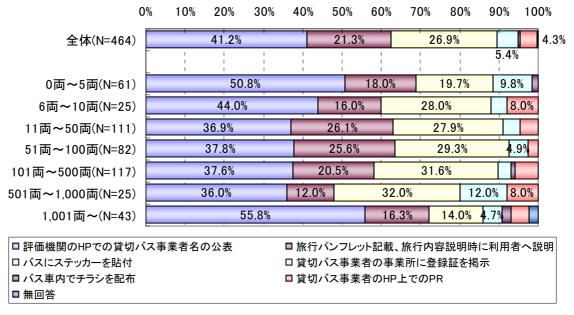


図 19. 評価・認定制度の利用者への周知・公表方法(1位)

その他の意見として以下のようなものがあった。

- ・ 評価機関や旅行会社が認定された貸切バス事業者を告知した場合、不必要な優勝劣敗の構図を生む可能性がある
- ・ 公共機関での公表
- マスコミとのタイアップ 等

#### 5. 貸切バス事業者の評価・認定制度に対する意見

貸切バス事業者の評価・認定制度に対する意見を聞いた結果、以下のような意見が あった。

- ・ 安全対策を実施している会社なのか、そうでないのか、法令順守状況や事故・ 行政処分の実績により、まずは安全対策に的を絞って客観的にランク付けを行 うべき。ランク付けを行うことにより、貸切バス業界にとっては安全対策の底 上げが図られ、旅行業界にとってはバス会社選択の基準となり得る。「安全対策 にもコストはかかる」という意見が多いので、貸切バス業界の料金の適正化に も繋がるのではないか
- 大手バス会社への支援策だけにならないよう、会社の姿勢や自社プログラムの 構築・実施に繋がるようなものにすべきではないか
- ・ 評価基準の明確化や多岐にわたる基準作りが必要
- ・ 評価認定制度などの基準を作るのも良いが、その前に、バス会社が適正な運賃 などで経営が出来るような環境作りをして欲しい。
- 評価は安全面と接遇面の双方で行なわれた方が良いと思う。
- 評価が正確に行われるように希望する
- 制度の早期導入を希望する
- このような制度は必要がない 等
- 貸切バス事業者の安全性や安全に対する取り組みと具体的内容およびそれに対

する評価・認定の具体的手法や基準が不明確なので、多少設問に対する解答の 判断がしづらい部分がある

#### Ⅳ. 貸切バス事業者に対するアンケート調査結果

#### 1. 調査方法

アンケート調査は以下のように実施した。

実施方法:メール、FAX

実施期間:平成20年10月14日(火)~平成20年11月7日(金)

対 象:日本バス協会会員のうち、通常、アンケート調査を実施している企業

集計方法:車両台数の規模による違いを見るために、保有車両台数別にクロス集

計を行った。

# 2. 調査対象事業者の概要(平成20年3月31日現在)

#### (1) 事業者の所在地

地域	北海道 ・東北 地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州 地方 ・沖縄	無回答	<del>≣ </del>
件数	37	37	37	59	16	10	46	1	243
割合	15. 2%	15. 2%	15. 2%	24. 3%	6.6%	4. 1%	18. 9%	0.4%	100%

# (2) 車両規模別·許可日別事業者数(平成20年3月31日現在)

				許	可 日					
車	両	数	平成 1	2年	平成 12	年	無[	可 答	i	計
			1月31	日以前	2月1日	日以降				
	$\sim$	10 両	61	25. 1%	14	5.8%	2	0.8%	77	31.7%
11 両	$\sim$	20 両	50	20.6%	10	4.1%	2	0.8%	62	25. 5%
21 両	$\sim$	30 両	34	14.0%	3	1. 2%	2	0.8%	39	16.0%
31 両	$\sim$	40 両	14	5. 8%	2	0.8%			16	6.6%
41 両	$\sim$	50 両	13	5. 3%	3	1.2%			16	6. 6%
51 両	$\sim$	60 両	10	4. 1%					10	4. 1%
61 両	$\sim$	70 両	6	2.5%	1	0.4%			7	2.9%
71 両	$\sim$	80 両	1	0.4%					1	0.4%
81 両	$\sim$	90 両	4	1.6%					4	1.6%
91 両	$\sim$	100 両	3	1. 2%					3	1.2%
101 両	$\sim$		8	3. 3%					8	3. 3%
	É	<b>計</b>	204	84.0%	33	13.6%	6	2.5%	243	100.0%

# (3) 平均車両数、平均従業員数

車両数	大 型	中 型	小 型	合 計		
甲 阿 剱	21.4 両	3.7 両	3.7 両	28.9 両		
従業員数	66.8人(うち運転者 37.9人)					

# (4) 運行形態別割合(全体の平均値)

	自社扱い	旅行業者扱い	合 計
一般	16.8%	24. 5%	41.3%
学生	11. 2%	12.0%	23.2%
観光等のための企画型募集旅行	2.3%	14. 7%	17.0%
高速ツアーバス		1.1%	1.1%
その他(冠婚葬祭、送迎、子供会)	13. 7%	3.8%	17. 5%
合 計	44. 0%	56. 1%	100.0%

注:端数の切り上げにより合計値が合わない部分がある

# (5) 自社扱い・旅行業者扱いの割合別事業者数

割合	自社扱い		旅行業者扱い	
	件 数	割合	件数	割合
~ 10 %	32	18.0%	25	14.0%
11 % ~ 20 %	29	16. 3%	13	7.3%
21 % ~ 30 %	18	10. 1%	9	5. 1%
31 % ~ 40 %	17	9.6%	9	5. 1%
41 % ~ 50 %	17	9.6%	16	9.0%
51 % ~ 60 %	13	7. 3%	17	9.6%
61 % ~ 70 %	5	2.8%	20	11. 2%
71 % ~ 80 %	17	9.6%	14	7.9%
81 % ~ 90 %	11	6. 2%	32	18.0%
91 % ~ 100 %	19	10. 7%	23	12.9%
合 計	178	100.0%	178	100.0%
無回答・無効回答	65		65	

#### 3. 評価・認定制度に対する意識

#### (1)貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目

「評価機関が貸切バス事業者の安全性を評価するにあたり、重視すべき項目はどのような項目だと思いますか。」と質問した結果、図 20、図 21 のようになった。

- ・ 1位から3位までの合計で最も多かったのが「道路運送法、労働基準法などの法令順守状況」で全体の89.6%、最も少なかったのは「事故・行政処分の実績」で全体の43.6%だった。
- ・ 1位で最も多かったのが「道路運送法、労働基準法などの法令順守状況」で 全体の48.1%、次に多かったのが「安全を確保するための組織・体制」で全 体の19.8%だった。また、保有車両台数が51両以上が50両以下に比べ、「道 路運送法、労働基準法などの法令順守状況」の割合が高かった。

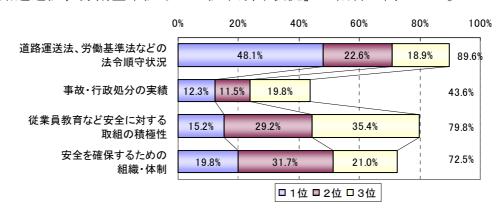


図 20. 貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目 (1位~3位)



- □道路運送法、労働基準法などの法令順守状況□事故・行政処分の実績□の法書を表するというというという。
- □従業員教育など安全に対する取組の積極性 □安全を確保するための組織・体制 ■無回答

図 21. 貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目(1位)

- バス車齢や社員雇用等の会社経営方針
- 運輸安全マネジメント評価実績
- 運行管理体制と日常業務の実態が大切。法令順守実績はその後の結果

- ・ グリーン経営等の他事業評価制度の活用
- 安全に関する不祥事を惹起したときに、これを速やかに公表する企業姿勢
- ・ 社会保険、厚生年金に加入していない場合は最下位に 等

#### (2)審査方法について

#### ① 貸切バス事業者の審査方法

「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は何ですか。」と質問した結果、図 22 のようになった。

- ・ 最も多かったのが「書類および審査員の実地調査による審査」で全体の 57.6%、次に多かったのが「書類のみの審査」で全体の 26.7%だった。
- ・ 保有車両台数が多い企業ほど、「書類および審査員の実地調査による審査」 の割合が高かった。



□書類のみ □書類および審査員の実地調査 □その他 □特になし □無回答

図 22. 貸切バス事業者の審査方法(単一回答)

- ・ 書類審査及びヒヤリング
- ・ 接遇と無事故サービスの実績 等

#### ② 書類だけでは実態を把握することが難しいと考えられる項目

「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られる項目はどのような項目だと思いますか。」と質問した結果、図 23 のようになった。

・ どの選択肢についても偏りなく4つに分散したが、「安全性に対する取組」 の割合が高かった。特に保有車両台数が多い企業ほど、「安全性に対する取 組」の割合が高かった。

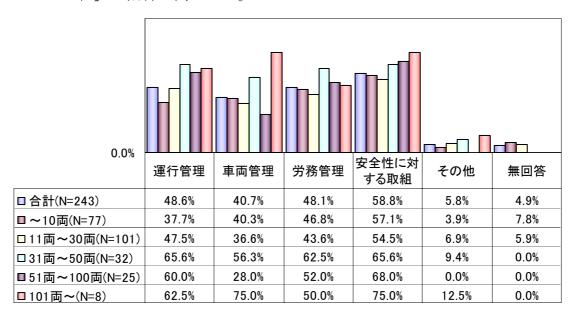


図 23. 書類だけでは実態を把握することが難しいと考えられる項目(複数回答)

- ・ 乗務員の接客マナー
- 経営者の知識と取り組み方
- ・ 乗客へのサービス内容・リスク管理体制・任意保険内容や事後対応体制
- ・ 適正な運賃を収受できているかどうか(過度な低運賃では安全性の低下に 繋がる(例・総収入のわりに稼働率が極めて高いなど))
- 全てがペーパーで把握することは難しい
- ・ 労使問題の有無(雇用の実態、乗務員数に占める嘱託パート有) 等

#### (3)貸切バス事業者の評価・認定制度の活用・周知・公表

# ① 貸切バス事業者の評価・認定制度の活用方法

「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。」と質問した結果、図 24、図 25 のようになった。

- ・ 1位から3位までの合計で最も多かったのが「自社従業員の安全に対する 意識の向上」で全体の68.7%だった。
- ・ 1位で最も多かったのが「自社従業員の安全に対する意識の向上」で全体 の 29.2%、次に多かったのが「同業の貸切バス事業者との差別化」で全体 の 24.7%だった。また、車両保有台数が 31 両以上 50 両以下に近いほど、 「同業の貸切バス事業者との差別化」の割合が高かった。

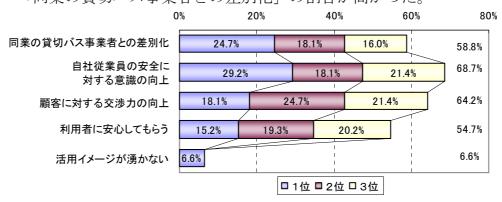


図 24. 貸切バス事業者の評価・認定制度の活用方法(1位~3位)

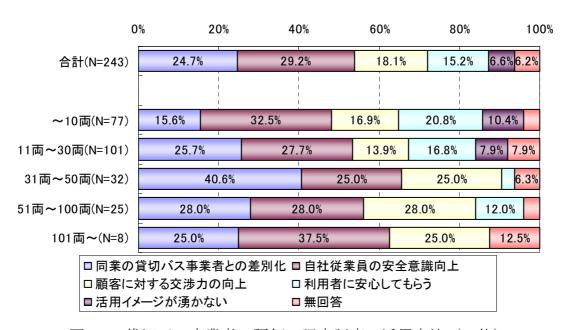


図 25. 貸切バス事業者の評価・認定制度の活用方法(1位)

- ・ 同業の貸切バス事業者と安全に対する意識の向上を図る
- ・ 貸切バスはプロが取引をする市場なので、認定がどれほどのものとして受け止められるかを現段階で想定することは困難 等

# ② 貸切バス事業者の評価・認定制度の利用者への周知方法

「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。」と質問した結果、図 26、図 27 のように なった。

- ・ 1位から3位までの合計で最も多かったのが「評価機関のホームページで の貸切バス事業者名の公表」で全体の73.2%だった。
- ・ 1位で最も多かったのが「評価機関でのホームページでの会社名の公表」で全体の40.3%、次に多かったのが「バスにステッカーを貼付」で全体の18.9%だった。また、車両保有台数が多い企業ほど、「旅行パンフレットへの記載、旅行業者から利用者へ説明」の割合が高かった。

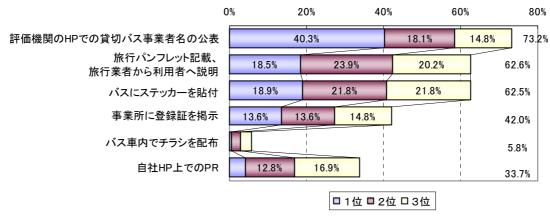


図 26. 貸切バス事業者の評価・認定制度の利用者への周知方法(1位~3位)

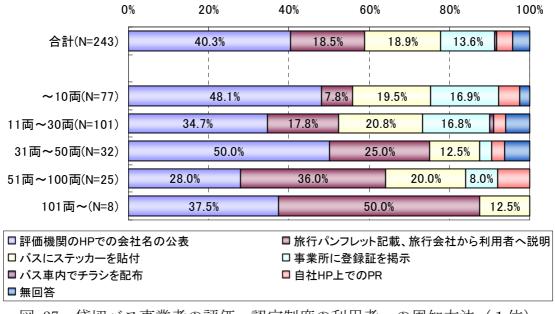


図 27. 貸切バス事業者の評価・認定制度の利用者への周知方法(1位)

- バス協会等の主催によるキャンペーンを実施する。
- 新聞、ラジオなどのメディアを利用して会社名を公表 等

#### 4. 運行中のトラブルについて

#### (1) 利用者に影響を与えるようなトラブル経験の有無

「運行中のトラブルについてお尋ねします。バスの運行に支障を来たし、利用者に影響を与えるようなトラブル(事故、車両故障、道路不通等)はありましたか。 (過去1年間)」と質問した結果、図 28 のようになった。

- 「ある」は全体の49.4%、「ない」は全体の50.6%だった。
- ・ 車両保有台数が多い企業ほど、「ある」の割合が高かった。

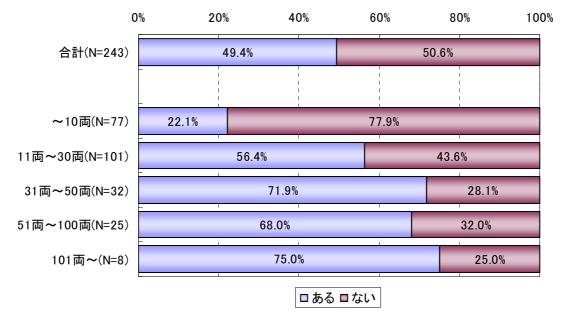


図 28. 過去1年間での運行中のトラブルの有無(単一回答)

- クレーム
- 車内事故
- 車両火災
- ・ 冷房の不具合 等

#### (2) 運行中の車両トラブルの対応マニュアル整備の有無

「運行中の車両トラブルの対応マニュアルは整備されていますか。」と質問した結果、図 29 のようになった。

「ある」は全体の72.8%、「ない」は全体の14.8%だった。

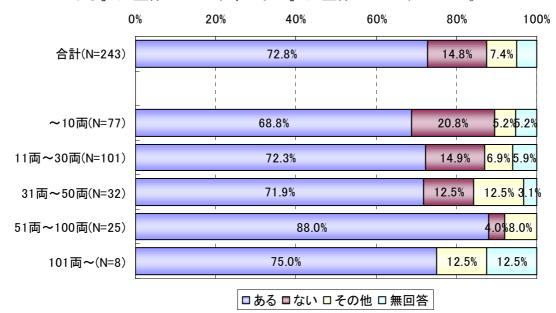


図 29. 運行中の車両トラブルの対応マニュアル整備の有無(単一回答)

- ・ 代車の手配
- ・ 乗務員は速やかに運行管理者に連絡し的確な指示に従う。
- ・ 担当者が現地へ謝罪に行く
- ・ 現地での修理 等

#### 5. 貸切バス事業者の評価・認定制度に対する意見

貸切バス事業者の評価・認定制度に対する意見を聞いた結果、以下のような意見が あった。

- ・ 評価認定制度の導入に賛成。最近の旅行業者、お客さんは「バスは動けばよい」 という考えを持った人が多すぎる。安全及び教育にかかるコストが無視されて、 企業の利益と個人の権利ばかりが主張されている。評価認定制度が適正に運用 されることを望む
- ・ 安全運行は、貸切バス事業者として当然の義務
- サービス業としてのドライバーの評価基準の作成が必要(接遇)
- ・ 「安全」に関する情報、事業者の経営方法がコンプライアンスに則って行われているかなどの情報こそ「消費者が求める情報」であり、評価・認定制度もこれらを十分反映したものでなければ意味がない。
- ・ 貸切バス事業者が増えすぎ、行政の監査制度が行き届かなくなっている中、適切・十分に機能し信頼できる評価認定制度にして欲しい。また、ただ制度を作るのではなく、利用者(個人・旅行社)にも十分周知し、実際に貸切バス事業者を選定する際には、評価・認定制度の結果を重視してもらえるような施策が必要
- ・ 事業者の規模(保有台数)等により、ブロック別した上で、評価・認定制度の 基準を設定するべきと考える(何百台も保有している業者もあれば、数台しか 保有していない業者もあるため)
- ・ 設備投資を含め、相応のコストを要するものであるが、その努力の証として本 制度の認定を得られれば当該部門のみならず会社全体の誇りとなり、今後の安 全への取り組みへの更なるモチベーションに繋がると思う。また、旅行業者を 含めたユーザーの信頼は事業経営基盤の強化に繋がると期待している。
- ・ 新規の事業者が申請書のみの審査で貸切バス事業へ参入が出来る現状から、厳 正なる審査と評価を期待する。 等
- ・ 国で認めた車で免許を受けた企業が事業を行っているのであるから、さらに評価・認定することをどのように受け取るのだろうか

# 関係者ヒアリング結果

#### <対象者>

貸切バス事業者:4社 (大手:1社、準大手:2社、小規模:1社)

旅行業者 : 2 社 (大手: 1 社、小規模: 1 社)

・関係団体 : 6 団体(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、自動車事故対策機構、高速ツア

一バス連絡協議会事務局)

#### <ヒアリング結果>

#### 1. 評価制度全般について

- ・【差別化の必要】認定された事業者の中でもさらなる努力をしている事業者にはプラスアルファの評価を行うことがよいのではないか 関係団体(2団体)
- ・【公平性の確保】大手企業には出来るが、中小企業には出来ないような、レベルの高い評価制度にすべきではない 旅行業者 (1 社)
- ・【制度不要】長年の取引先を自社の基準で評価できているため、本制度を活用して事業者を選択することは考えていない 旅行業者(1社)

#### 2. 評価項目について

- (1) 安全性以外の項目について
  - ・【安全性のみでよい】安全性以外の項目について、特段の意見なし 関係団体(2団体)、バス事業者(3社)、旅行業者(1社)
  - ・【環境・サービスの評価】安全性の評価に加え、エコドライブの推進や環境対応車の 導入状況、乗務員の質等、環境・サービス面も評価項目とすべき 関係団体(3団体)
  - ・【サービス面の評価方法】サービス面を評価する方法として、教育の内容や実施状況を確認することと、顧客満足に関するアンケートを実施しているかを見る方法がある 関係団体(1 団体)

# (2) 安全性評価の大項目について

· *【大項目】*特段の異論なし

関係団体(4団体)、バス事業者(1社)、旅行業者(1社)

- ・**【貨物と旅客の違い】**評価項目の案は、「安全規則」(貨物)を基本としたものであることから、「運輸規則」(旅客)の反映が必要と考える 関係団体(1 団体)
- **【小規模事業者への配慮】**運輸安全マネジメントは小規模の事業者では馴染まないのではないか **バス事業者(1社)**
- ・【評価レベルの高度化】そもそも、貸切バス事業者として許可を取得している事業者は、事業許可を受けているという理由で「安全」と考えると、この制度で評価すべき安全性は、法令遵守レベルではなく、より高いレベルではないか 関係団体(1団体)

・**【事業許可レベルとの差異化】**本制度で評価する項目は、事業許可の審査項目と同一でない方が良い 関係団体(1団体)

#### (3) その他

- ・法令遵守していない企業には、評価を受ける資格すら無いようにすればよい 旅行業者 (1 社)
- ・法令遵守の中に、道交法違反についての事項も入れるべき 関係団体(1団体)
- ・社会保険に加入していないケースも散見されるため、この観点での評価は必要 関係団体(1団体)
- ・配点の際には、労基法の遵守状況は重点的に配点すべきではないか 関係団体(1団体)
- ・車両を評価する方法として、環境性能や車齢を見る方法があるのではないか 関係団体(1団体)、バス事業者(1社)
- 事故は、重大事故だけでなく、小さな事故も把握すべきではないか バス事業者(1社)

#### 3. 審査方法について

- ・**【書類+訪問調査】**訪問審査は行う方向で検討しては如何か。また、書類審査である 程度チェックできるのではないか 関係団体(1団体)
- ・**【負担の軽減】**提出書類が多いと、評価を受ける事業者としても、煩雑になる **バス事業者(1社)**

#### 4. 有効期間について

- ・【2~3年が妥当】有効期間はGマークと同じでよいのではないか ほぼ全ての関係者
- ・**【有効期間中の取扱い**】有効期間中であっても、安全性以外について変化が生じれば 再評価を行うような仕組みを検討すべき(例えば、経営者や大株主が変わると、その 会社の体質も変わる) **関係団体(1 団体)**

# 5. 実施主体が満たすべき条件について

#### 【事務局案】

- 自動車の安全についての知見を有する
- 行政機関以外
- ・被評価者である貸切バス事業者と利害関係がない(中立的である)
- ・多数の申請に対応できる
- ・全国組織をもっている(訪問審査を必要とするため)

#### 【事務局案に対する意見】

- ・【**異論なし**】実施主体の条件はこの程度が妥当ではないか ほぼ全ての関係者
- ・【公平性と妥当性】公平性(新規事業者が不利になる等、被評価者に対する贔屓がないこと)と妥当性(実際に安全性を保っている企業であるかチェックできること)を持った機関が実施主体となるべき 関係団体(1団体)

#### 6. 活用・周知・公表イメージについて

#### (1) 全般

- ・【利用者への周知】利用者への周知が必要であり、効果的な宣伝方法を検討する必要がある ほぼ全ての関係者
- ・【活用されないことへの懸念】環境に関して努力を行っても、利用者が「環境に配慮しているバス会社」を指名するケースはなく、安全についても同様の結果になることを懸念している バス事業者 (1社)
- (2) バス事業者による活用・周知・公表
  - 【ステッカー】 バスにステッカーを貼る等、目に見える形にすればよい 関係団体 (2団体)
- (3) 旅行業者による活用・周知・公表
  - ・**【実現可能】**旅館施設等のマル適マークと同様、本評価制度ができた場合でも、ツアーの条件書に記載するなど、周知・公表を行うのは難しくない 旅行業者(1社)
  - ・**【実現不可能】**旅行パンフレットへの掲載は、実務上、無理ではないか。(利用者への契約事項の一部であり、「安全性評価認定貸切バスを使用」と書いて、そのバスが手配できなければ、契約違反ということになるのではないか)

関係団体(1 団体)

・【旅行業者へのインセンティブの必要性】インセンティブがなければ旅行会社がパンフレット記載や契約時の説明等の対応をしない可能性があるのではないか

関係団体(1 団体)

#### (4) 運営主体による活用・周知・公表

- 【行政処分情報へのリンク】認定事業者を web で公開する際は、行政処分情報のリンクをつけると、利用者にわかりやすくなるのではないか 関係団体 (1 団体)

# 7. インセンティブについて

・**【発注者による積極的活用】**主な発注者である旅行会社や、地方自治体が積極的に本制度を活用することで、貸切バス事業者が認定を受けるインセンティブとなる

関係団体(1団体)、バス事業者(2社)

- 【保険料の割引】認定事業者は、安全であることが認定されているので保険料(自動車保険、旅行特別補償保険等)が安くなるとインセンティブになる

バス事業者(1社)

・**【監査の免除】**「安全性を認定された事業者には、(重大事故がなければ) 行政による 監査を一定期間実施しない」ということが考えられるのではないか

関係団体(1団体)

#### 8. 認定費用について

- **【有料】**「有料」でよい。ただし、数万程度ではないか 関係団体(1団体)
- ・【規模の考慮】事業者の規模に応じた費用も考えられる 関係団体(1団体)
- ・**【分担】**国、バス協会、事業者がそれぞれ負担をすべきではないか 関係団体(1 団体)

# 9. 評価の任意性について

- ・【任意性】申請制度(任意)とすることについて特段の意見なし 関係団体(4団体)、バス事業者(4社)、旅行業者(2社)
- ・【全事業者対象】安全運行は前提であり、すべての貸切バス事業者が評価を受けるような強制力があると、旅行業者としても利用者への周知が徹底できるのではないか関係団体(2団体)
- ・【未申請事業者への対応】任意とした場合、当該事業者の安全性は、制度の範疇外となるため、本制度とは別に、これらの事業者の安全性確保について対応が必要である関係団体(1 団体)

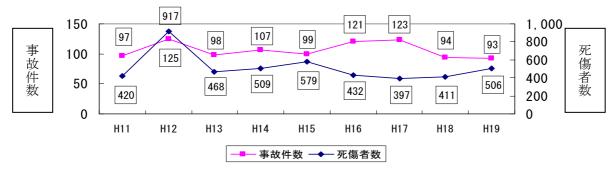
#### 貸切バスに係る重大事故分析結果報告

#### 1. 重大事故の定義

重大事故とは、自動車事故報告規則第2条で定められた自動車事故をいう(別紙参照)。 なお、平成17年2月に自動車事故報告規則第2条第6号の改正により、「車両故障」 の定義が変更され、自動車事故報告書の提出が必要な事故の範囲が拡大されたため、本 分析では車両故障に関する重大事故の報告件数を除いて傾向を見た。

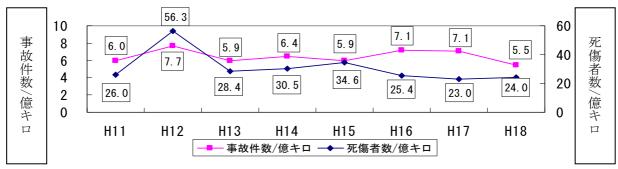
#### 2. 貸切バスに係る重大事故分析結果

- (1)年度別重大事故件数・重大事故に係る死傷者数(車両故障を除く)
  - 重大事故件数は90件から130件の間を推移
  - 死傷者数は平成12年度を除き、400件から600件の間を推移



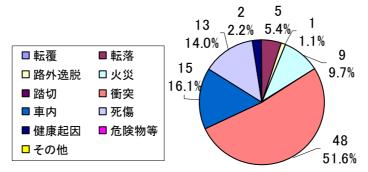
出典:国土交通省「自動車運送事業用自動車事故統計年報」

- (2)年度別走行距離当たり重大事故件数・重大事故に係る死傷者数(車両故障を除く)
  - 重大事故件数/億キロは5件から8件の間を推移
  - 死傷者数/億キロは平成12年度以外20件から40件の間を推移



出典:国土交通省「自動車運送事業用自動車事故統計年報」 社団法人日本自動車会議所「数字で見る自動車」

- (3) 平成 19 年度事故種類別重大事故件数 (車両故障を除く)
  - ・ 平成19年度の貸切バスに係る重大事故件数は93件
  - ・ 衝突事故が最も多く全体の 51.6%、次いで車内事故が多く全体の 16.1%



出典:国土交通省「自動車運送事業用自動車事故統計年報」

# 自動車事故報告規則 (昭和26年運輸省令第104号)

#### (定義)

- 第2条 この省令で「事故」とは、次の各号のいずれかに該当する自動車の事故をいう。
  - (1) 自動車が転覆し、転落し、火災(積載物品の火災を含む。)を起こし、又は踏切において鉄道車両と衝突し、若しくは接触したもの
  - (2) 死者又は重傷者(自動車損害賠償保障法施行令(昭和30年政令第286号)第5 条第2号又は第3号に掲げる傷害を受けた者をいう。)を生じたもの
  - (3) 自動車に積載された次に掲げるものの全部若しくは一部が飛散し、又は漏えいしたもの
    - イ 消防法(昭和23年法律第186号)第2条第7項に規定する危険物
    - ロ 火薬類取締法(昭和25年法律第149号)第2条第1項に規定する火薬類
    - ハ 高圧ガス保安法 (昭和26年法律第204号) 第2条に規定する高圧ガス
    - ニ 原子力基本法(昭和30年法律第186号)第3条第2項に規定する核燃料物質 及びそれによって汚染された物
    - ホ 放射線同位元素等による放射線障害の防止に関する法律(昭和32年法律第16 7号)第2条第2項に規定する放射線同位元素及びそれによって汚染された物
    - へ シアン化ナトリウム又は毒物及び劇物取締法施行令(昭和30年政令第261号) 別表第2に掲げる毒物又は劇物
    - ト 道路運送車両の保安基準(昭和26年運輸省令第67号)第47条第1項第3号 に規定する品名の可燃物
  - (4) 操縦装置又は乗降口の扉を開閉する操作装置の不適切な操作により、旅客に自動車 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
  - (5) 運転者の疾病により、事業用自動車の運転を継続することができなくなつたもの
  - (6) 自動車の装置(道路運送車両法(昭和26年法律第185号)第41条各号に掲げる装置をいう。)の故障により、自動車が運行できなくなつたもの
  - (7) 前各号に掲げるもののほか、自動車事故の発生の防止を図るために国土交通大臣が 特に必要と認めて報告を指示したもの

#### 貸切バス事業者の安全性等に関する評価・認定基準(案)

#### 1. 基本的な考え方

- (1) 輸送の安全の確保、安全に必要な取組みを確実に行っている事業者を、優良事業者として評価・認定する。
- (2) 評価・認定は安全について行うが、環境やサービス面については、評価・認定の公表に当たり、付加的にPRできる制度とする。(別紙1参照)
- (3) 可能な限り客観的な項目で評価する。

#### 2. 参考にした制度

#### 貨物自動車運送事業安全性評価事業(Gマーク制度)

#### 【理由】

Gマーク制度は、トラック運送事業者を対象に、①利用者がより安全性の高いトラック運送事業者を選びやすくするとともに、②トラック運送事業全体の安全性の向上に対する意識を高めるための環境整備を図ることを目的として行われており、貨物と旅客という違いはあるものの、評価制度の目的は一致している。また、安全性を中心に評価していること、客観的な項目で評価していることから、本制度の検討において参考とした。

#### 3. 評価・認定基準(案)

(1) 申請単位

法人単位 (一般利用者から見てわかりやすい評価とするため)

- (2) 申請条件
  - ① 事業許可取得後、3年以上を経過している (事故・違反の実績を加味する必要があるため)
  - ② 評価・認定の取消しから2年以上経過している
- (3) 評価項目

Gマークを基礎として、必要な項目を追加・削除(別紙2、3参照)

(4) 審査方法

書類審査及び訪問審査

- (5) 認定基準
  - ① 評価項目(100点満点)の評価点数の合計点が一定点数以上であること。
  - ② 各大項目において基準点数を設け、それを満たしていること。
- (6) 取消基準 (認定後、事故・違反等により取消を行う基準)
  - ① 重大事故の発生 事業規模の如何に関わらず行うか、

  - ③ その他の不正(本制度の不正利用、虚偽の報告 等)
- (7) 更新時の取扱い

評価者や申請者の負担軽減の観点から、更新時の審査を一定程度、簡素化すること も考慮

# 環境負荷軽減の取組み(例)

# ■グリーン経営認証を取得している

グリーン経営認証制度において認証取得している場合

#### ■環境対応車の導入割合が高い

東京都の環境ラベリング制度における「観光バスの環境性能表示に係るガイドライン」 の評価基準を満たす車両の割合が、一定程度以上の場合(下表参照)

#### ■ ISO14001を取得している

ISO14001の認証を取得している場合

# ■エコドライブを推進している

下記を全て満たす場合

- 〇エコドライブ教育を年間1回以上、全従業員に対して実施している
- 〇運転者ごと(または車両ごと)に走行距離と燃料消費量を記録している

#### くご参考:東京都「観光バスの環境性能表示に係るガイドライン」における評価基準>

観光バスの評価は、個々の観光バスごとに自動車検査証に基づき次の基準(以下「評価 基準」という。)により行う。

評価	自動車検査証の型式欄の表記内容	備考
	(自動車排出ガスの識別記号)	
AAA	未定	ポスト新長期規制対応
AA	英数3桁(例:CDG)	新長期規制対応
Α	KR、KS、HY、HZ、LL、LM、TL、TM、UL、UM、	新短期規制対応及び
	XL, XM, YL, YM, ZL, ZM,	長期規制対応
	PA、PB、PC、PD、PE、PF、PG、PH、PJ、PK、PL、	
	PM、PN、PP、PQ、PR、	
	VA、VB、VC、VD、VE、VF、VG、VH、VJ、VK、	
	VL, VM, VN, VV, VQ, VR	
	DP、DR、DS、DT、DU、DV、DW、ED、GE、GL、	
	HF、HM、HJ、HR、KK、KL、LD、LR、TD、TR、UD、UR、	
	WR、WS、WT、WU、WV、WW、XD、YD、ZD	
В	Z,KC,GB	短期規制対応
С	H、J、K、L、M、N、P、T、U	元年規制以前
不交付	記載なし	一部の輸入車等