

貸切バス事業者の安全性等評価・認定制度検討委員会
報告書

平成21年3月

国土交通省自動車交通局旅客課

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

委員長	寺 田 一 薫	東京海洋大学海洋工学部流通情報工学科教授
委 員	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
	河 野 正 巳	株式会社ジェイティービー旅行事業本部国内企画部長
	(池 田 浩)	
	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
	堀 内 哲 夫	株式会社フジエクスプレス代表取締役社長
	(小林 正夫)	
	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	観光庁観光産業課長
	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、() 内は前任者)

(事務局) 国土交通省自動車交通局旅客課新輸送サービス対策室
東京海上日動リスクコンサルティング株式会社

目 次

はじめに	1
I. 検討の概要	2
1. 検討の経緯	2
2. 主な検討内容	3
3. 検討の進め方	3
4. スケジュール	4
II. 貸切バス事業の現状	5
1. 貸切バス事業の現状	5
2. 重大事故の発生状況	6
III. 他事業における評価制度	8
IV. 関係者の意向調査	11
1. 調査方法	11
2. アンケート調査結果	14
3. ヒアリング調査結果	17
V. 評価の試行	21
1. 試行方法	21
2. 試行結果	22
3. 課題	25
VI. 貸切バス事業者の安全性に関する評価・認定制度について	26
1. 評価・認定制度の全体概要	26
2. 情報提供方法	33
3. 実施主体に求められる要件及び実施方法	34
VII. 制度実施に向けた今後の課題	36
1. 実施主体の決定	36
2. 制度の詳細設計	36
おわりに	38

巻末資料1：他事業における評価制度の調査結果（詳細版）

巻末資料2：アンケート調査票

巻末資料3：アンケート調査結果（詳細版）

巻末資料4：自己評価シート

巻末資料5：貸切バス事業者の安全性等に関する評価・認定制度 評価基準

はじめに

貸切バスは、観光バスとしてのサービスのほか、団体輸送、イベント輸送等様々なニーズに対応する輸送サービスとして国民に広く利用され、また、近年では、都市間の輸送分野においてもいわゆるツアーバスが急速に進展するなど、利用者ニーズに対応した良質なサービスの提供が今後とも期待されている。一方、平成19年2月に大阪府吹田市で貸切バスによる重大事故が発生するなど、安全性の確保が大きな課題となっている。

このような中、平成19年10月にとりまとめられた「貸切バスに関する安全等対策検討会」報告においては、貸切バスの安全の確保・質の向上に向けた方策の一つとして、利用者が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）について提言が行われた。

本報告書は、上記提言を踏まえ、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・公表する制度について、学識経験者、消費者代表、貸切バス事業者、旅行会社、両業界団体、労働組合、国土交通省の参画を得て開催した検討委員会における検討成果をとりまとめたものである。

I. 検討の概要

1. 検討の経緯

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、旅行会社、両業界の団体、労働組合の実務者をメンバーとして「貸切バスに関する安全等対策検討会」が設置された。

平成19年10月にとりまとめられた同検討会の報告書において「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」、「旅行会社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。

このため、利用者が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・公表する制度について検討を行うこととした。

（参 考）「貸切バスに関する安全等対策検討会」報告（平成19年10月）

（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。
- ・ 旅行会社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、旅行会社、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】

2. 主な検討内容

貸切バス事業者の評価・認定制度の検討にあたっては、以下（１）から（３）を主な検討内容とした。

（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）情報提供方法について

- ・ 効果的な情報提供のあり方

3. 検討の進め方

貸切バス事業者の安全性等評価・認定制度の検討は、概ね、以下（１）から（３）の流れで行った。

（１）評価・認定制度における評価項目の整理

① 他事業における評価制度の調査

他事業において実施されている評価制度について調査し、評価・認定制度の構築に適切に反映させる。

② アンケート調査及びヒアリング調査の実施

利用者、貸切バス事業者、旅行会社、両業界の団体及び労働組合に対して、アンケート調査及び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）評価・認定制度の検討

（１）を踏まえ、以下の①から③の検討を行う。

- ① 評価・認定基準について
- ② 評価・認定の実施主体及び実施方法について
- ③ 利用者への情報提供方法について

(3) 評価・認定基準の試行

(2) の検討の過程において、複数の貸切バス事業者に協力を依頼し、評価を試行し、評価・認定基準について検証を行う。

4. スケジュール

検討委員会の開催状況は、以下のとおり。

平成20年

- | | | |
|----------|-----|---|
| 9月25日(木) | 第1回 | <ul style="list-style-type: none">・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27日(木) | 第2回 | <ul style="list-style-type: none">・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(案)の検討・評価・認定基準の試行方法の検討 |
|-----------|-----|--|

平成21年

- | | | |
|----------|-----|---|
| 1月28日(水) | 第3回 | <ul style="list-style-type: none">・評価・認定基準試行結果の報告・評価・認定基準(修正案)の検討・実施主体に求められる要件及び実施方法の検討 |
|----------|-----|---|

- | | | |
|----------|-----|--|
| 2月26日(木) | 第4回 | <ul style="list-style-type: none">・情報提供方法の検討・評価・認定制度の全体概要(案)の検討・とりまとめ(案) |
|----------|-----|--|

- | | | |
|----------|-----|--|
| 3月13日(金) | 第5回 | <ul style="list-style-type: none">・最終とりまとめ |
|----------|-----|--|

Ⅱ．貸切バス事業の現状

1．貸切バス事業の現状

貸切バスの事業者数は、平成19年度末現在、4,159 者となっており、平成12年2月の規制緩和以降、増加傾向にある。

一方、輸送人員は年々増加していたが、平成17年度の3億160万人をピークに平成19年度には2億9,600万人に減少した。営業収入は、中長期的には減少傾向にあったが、平成19年度には4,779億円となり、2年連続して増加した。

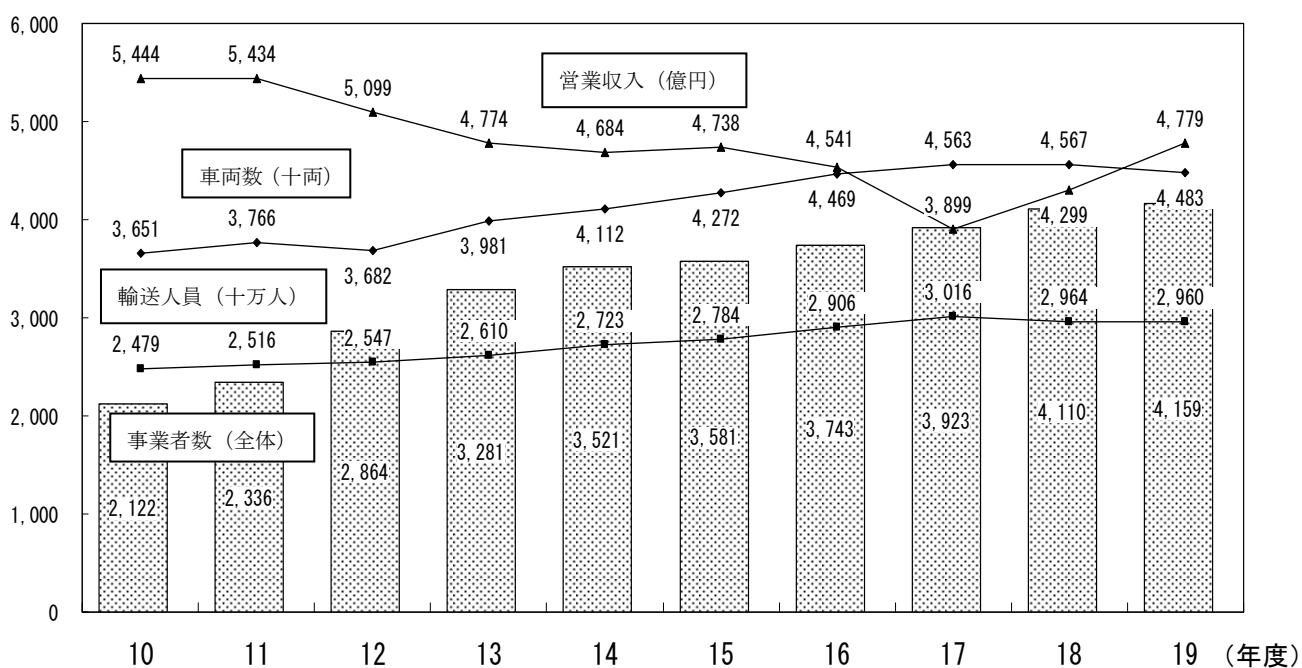


図1．貸切バス事業の現状（出典：国土交通省資料）

※事業者数及び車両数は年度末である。

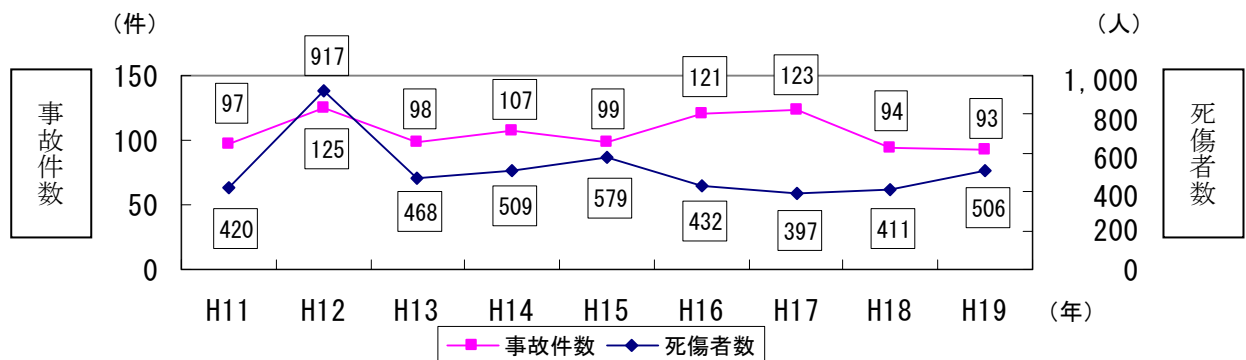
2. 重大事故の発生状況

貸切バス事業に係る重大事故（自動車事故報告規則（昭和26年運輸省令第104号）第2条による事故をいう。以下同じ。7頁参照。）の発生状況は、以下のとおりである。

なお、平成17年2月に同報告規則第2条が改正され、「車両故障」の定義が変更されているため、本分析では車両故障の件数を除いて経年の傾向をみた。

（1）重大事故件数及び重大事故に係る死傷者数（車両故障を除く）

貸切バスによる重大事故件数は、90件から130件の間を推移し、死傷者数は、平成12年を除き、400人から600の間を推移している。

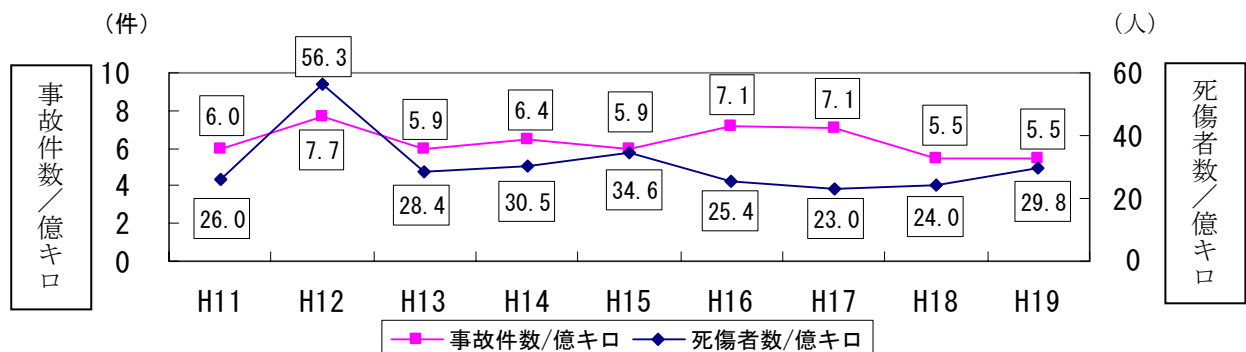


※ 平成12年は、1件の事故で多数の死傷者数を生じる事故が多かったため、他の年度よりも死傷者数が多くなっている。

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）走行キロ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）

貸切バスの走行キロ当たり重大事故件数は、5件から8件の間を推移し、同死傷者数は、平成12年を除き、20人から40人の間を推移している。



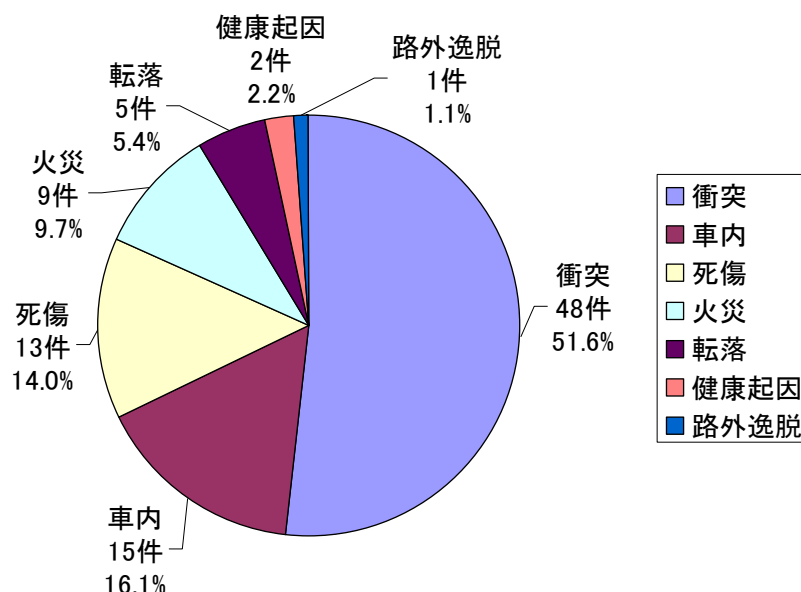
※ 事故件数・死傷者数は暦年、走行キロは年度

※ 平成12年は、1件の事故で多数の死傷者数を生じる事故が多かったため、他の年度よりも死傷者数が多くなっている。

出典：国土交通省「自動車運送事業用自動車事故統計年報」

(3) 事故種別別重大事故件数（平成19年、車両故障を除く）

貸切バスの事故種別別重大事故件数を平成19年でみると、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%である。



出典：国土交通省「自動車運送事業用自動車事故統計年報（平成19年）」

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。

- 一 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
- 二 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
- 三 自動車が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167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
 - ヘ 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
- 四 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
- 五 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ったもの
- 六 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ったもの
- 七 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

Ⅲ. 他事業における評価制度

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、他事業において実施されている評価・認定制度における目的、対象（評価単位）、評価項目、実施方法、活用・周知・公表方法、普及度、利用促進のためのインセンティブ等について調査を行った。（調査結果の概要は次頁、詳細は巻末資料 1 を参照）

＜調査を行った他事業における評価制度＞

- 貨物自動車運送事業安全性評価事業（G マーク）
- 法人タクシー事業者のサービス等に関するランク評価
- 防火対象物定期点検報告制度
- グリーン経営認証制度
- エコレールマーク
- 産業廃棄物処理業者の優良性の判断に係る評価制度
- 情報セキュリティマネジメントシステム（I SMS）適合性評価制度

他事業における評価制度の概要

事業名			貨物自動車運送事業安全性評価事業 Gマーク	法人タクシー事業者のサービス等に関する ランク評価	防火対象物 定期点検報告制度	グリーン経営認証制度	エコレールマーク	産業廃棄物処理業者の優良性の判断に係る 評価制度	情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 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 送事業者を選びやすくする ○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環境整備を図 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の発展 とタクシーサービスの改善を図る	○防火管理が適正に行われるよう、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	○運送事業者の環境改善の努力を客観 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 ○認証を受けた事業者に対する社会、利 用者の理解を得て運輸業界における環 境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意識し、 企業も消費者の意識変化に対応すること を通じ、一体となって環境負荷低減のた めの取組を進める	○産業廃棄物処理業の健全な発展と適 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特定防火対象物で 収容人員300人以上 ②特定1階段防火対象物で 収容人員30人以上300人未満 (防火対象物単位) (消防法施行令第2条を適用)	トラック、バス、タクシー事業、旅客船、内 航海運、港湾運送、倉庫業 (事業所単位)	鉄道貨物輸送の定期的利用に取り組ん でいる、一般消費者向け商品のメーカー (商品又は企業単位)	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)	審査項目 (点検項目)	法令遵守状況	貨物自動車運送事業法、 労働基準法等	タクシー業務適正化特別措置法、 道路運送法	消防法	環境関連法規制の教育 (例 廃棄物と清掃に関する法律)	×	廃棄物処理法、環境法令	知的財産権法、個人情報保護法等
		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	×	○	×	×	×	×	×
	認定方法 (報告・点検 方法)	書類審査 (報告方法)	○	○	○ (防火対象物点検者報告結果使用)	登録及び更新後1年目に実施	○	○	○
		現地審査 (点検方法)	×	×	防火対象物点検資格者が防火対象物を 点検	登録及び更新時に対象となる事業所に 対して現地審査	×	×	事務所審査、立会審査、フォローアップ 審査、最終審査
	有効期間		2年 (更新は3～4年)	1年	1年 (特例認定を受けると3年 ただし、失効や取消要件がある)	2年	2年	5年 次回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の発覚、証票の偽 造等	×	消防法第8条の2の3第6項に 該当する場合	審査を受けた時の「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、審査訪問が拒まれた場合等	申込書に虚偽が見つかった場合、または エコレールマークを不正使用した場合	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 取扱	審査項目 (点検 項目) の免除	一部省略可	×	×	(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)	×	×	次回の更新許可又は変更許可申請時に 基準の適合性を確認
更新以外の定期 審査 (定期報告)		×	×	×	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	
実施方法	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	左記項目にあてはまる対象は存在しない が、以下の3者の関係により当報告制度 が実施されている 報告する者・・・管理権原者 点検する者・・・防火対象物点検資格者 報告される者・・・消防機関	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	(財) 日本情報処理開発協会 (JIPDEC)
	審査・評価機関		全国適正化事業実施機関 (審査) 「安全性評価委員会」 (評価) を設置	「ランク評価委員会」 を設置		交通エコロジー・モビリティ財団	「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 (証票は有料)	無料	無料	有料・対象事業所数により変額 (証票発 行料は初回登録時のみ)	無料 (証票は有料)	無料	有料・実施主体により変額
活用・ 周知・公表	実施主体のHP等での公表		○	○	×	○	○	○	○
	掲示可能な証票の付与等		トラックに貼付等	タクシーに貼付	防火対象物に掲示	車両に貼付等	商品等 に貼付	許可証に記載	名刺に付与等
普及度	普及数		9,712事業所 (平成20年3月14日現在)	新許可事業者を除く全事業者	基準適合及び特例認定済み 防火対象物数 33,607 (平成19年3月31日現在)	バス 202事業所 トラック 4,003事業所 法人タクシー 327事業所 (平成20年8月29日現在)	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
	対象数		86,184事業所		該当防火対象物数 106,890 (平成19年3月31日現在)	バス 5,197社 (平成19年3月31日現在) トラック 86,184事業所 法人タクシー 12,254社 (平成19年3月31日現在)	対象企業の制限がなく不定	282,544件 (平成20年9月16日現在)	対象企業の制限がなく不定
	普及率		11.3%		31.4% (平成19年3月31日現在)	バス 3.9% トラック 4.6% 法人タクシー 2.7%		0.7%	
インセンティブ			①違反点数の消去 ②IT点呼の導入 ③点呼の優遇 ④補助条件の緩和 ⑤保険料の割引が可能 ⑥荷主企業、一般消費者へのアピール	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8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 (燃費向上、事故削減) ②環境改善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	物流面での環境負荷低減に対する企業 の取組を消費者に対してアピールできる	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

○・・・あり、×・・・なし

※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」であるため、「対象」「評価項目」の部分は括弧内の表示を使用

IV. 関係者の意向調査

1. 調査方法

(1) アンケートによる調査

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、利用者、旅行会社、貸切バス事業者に対して、評価項目、認定方法、活用方法等についての意向を把握するためアンケート調査を実施し制度構築の参考とした。アンケート調査の概要は、以下のとおりである。

表1：アンケート調査数等

対 象 者	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
旅行会社 (JATA 会員)	15 件	14 件	約 93%	H. 20. 10. 14～H. 20. 10. 31
旅行会社 (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

アンケート調査の主な内容は、以下のとおりである。(アンケート調査票は、巻末資料2を参照。)

- 利用者
 - ・ 貸切バスの選び方や印象について
 - ・ 評価・認定制度の審査項目について
 - ・ 評価・認定制度の活用・周知・公表について
- 旅行会社
 - ・ 会社の概要について
 - ・ 会社の状況について
 - ・ 評価・認定制度の審査項目について
 - ・ 評価・認定制度の活用・周知・公表について
- 貸切バス事業者
 - ・ 会社の概要について
 - ・ 評価・認定制度の審査項目について
 - ・ 認定方法について
 - ・ 評価・認定制度の活用・周知・公表について
 - ・ 運行中のトラブルについて

(2) ヒアリングによる調査

(1) のアンケート調査と並行して、貸切バス事業者4社、旅行会社2社、関係団体6団体に対して、評価・認定制度についてヒアリング調査を実施した。

ヒアリングは、次頁の「評価項目の素案」(Ⅰ. 安全性に対する法令の遵守状況、Ⅱ. 事故や違反の状況、Ⅲ. 安全性に対する取組の積極性(運輸安全マネジメント取組事項))を示しつつ、以下の項目を中心に行った。

なお、評価項目の素案の作成にあたっては、「貨物自動車運送事業安全性評価事業」(Gマーク)を参考として作成することとした。貨物自動車運送事業安全性評価事業(Gマーク)は、①利用者がより安全性の高い運送サービスを選びやすくするとともに、②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、評価制度の目的が一致しているためである。

- 評価項目(安全性について何を評価すべきか/環境やサービスを評価すべきか)
- 審査方法(訪問審査が必要か/書類審査で済む評価項目があるか)
- 有効期間
- 実施主体が満たすべき条件
- 活用・周知・公表のイメージ
- インセンティブ(制度が積極的に活用されるためには何が必要か)

ヒアリング調査において示した「評価項目の素案」

大項目	中項目	小項目	
Ⅰ ・安全性に対する法令の遵守状況	1. 事業計画等【休憩・睡眠施設】	【位置、収容能力(ストック)】	(1)乗務員の休憩・睡眠施設の位置、収容能力は適正か。
		【保守、管理（フロー）】	(2)乗務員の休憩・睡眠施設の保守、管理は適正か。
	2. 帳票類の整備、報告等	【（社内の）事故記録】	(1)事故記録が適性に記録され、保存されているか。
		【（行政への）事故報告】	(2)自動車事故報告書を提出しているか。
		【運転者】	(3)運転者台帳が適性に記入等され、保存されているか。
		【車両】	(4)車両台帳が整備され、適性に記入等されているか。
	3. 運行管理等	【規程】	(1)運行管理規程が定められているか。
		【運行管理者選任】	(2)運行管理者が選任され、届出されているか。
		【運行管理者教育】	(3)運行管理者に所定の研修を受けさせているか。
		【運転者確保】	(4)事業計画に従い、必要な員数の運転者を確保しているか。
		【勤務・乗務時間】	(5)過労防止に配慮した勤務時間、乗務時間を定め、これを基に乗務割が作成され、休憩時間、睡眠のための時間が適性に管理されているか。
		【点呼】	(6)点呼の実施及びその記録、保存は適正か。
		【日報】	(7)乗務等の記録(運転日報)の作成・活用は適正か。
		【タコグラフ】	(8)運行記録計による記録及びその保存・活用は適正か。
		【指示書】	(9)運行指示書の作成、指示、携行、保存は適正か。
		【指導監督】	(10)乗務員に対する輸送の安全確保に必要な指導監督を行っているか。
		【特別指導】	(11)特定の運転者に対して特別な指導を行っているか。
		【適正診断】	(12)特定の運転者に対して適性診断を受けさせているか。
	4. 車両管理等	【規程】	(1)整備管理規程が定められており、これに基づき、適正に整備管理業務がなされているか。
		【整備管理者選任】	(2)整備管理者が選任され、届出させているか。
		【整備管理者教育】	(3)整備管理者に所定の研修を受けさせているか。
		【日常点検】	(4)日常点検基準を作成し、これに基づき点検を適正に行っているか。
		【定期点検】	(5)定期点検基準を作成し、これに基づき、適正に点検・整備を行い、点検整備記録簿等が保存されているか。
	5. 労基法等	【規程】	(1)就業規則が制定され、届出されているか。
		【36協定】	(2)36協定が締結され、届出されているか。
		【労働時間】	(3)労働時間、休日労働について違法性はないか(運転時間を除く)。
		【健康診断】	(4)所要の健康診断を実施し、その記録・保存が適正になされているか。
Ⅱ 反・事故状況や	1. 事故の実績	平成●年●月●日から過去3年間に、事業所の事業用自動車に有責の第一当事者となる、自動車事故報告規則(国土交通省令)第2条各号に定める事故がないか。	
	2. 違反(行政処分)の実績	平成●年●月●日において、事業所に、道路運送法に基づく行政処分の点数が付加されていないか。また、点数がある場合には、当該事業所に係る行政処分の累積点数は何点か。	
Ⅲ ・運輸安全マネジメントに対する取組の積極性		1. 運輸安全マネジメントに関する基本的な方針を策定し、全従業員に周知している。	
		2. 事故件数その他の具体的な指標を用いて輸送の安全に関する目標を設定している。	
		3. 輸送の安全に関する計画を作成している。	
		4. 輸送の安全に関する情報を適切に伝達及び共有している。	
		5. 事故、災害等に関する報告連絡体制を構築している。	
		6. 輸送の安全に関する研修等を実施している。	
		7. 輸送の安全に関するチェックを実施している。	
		8. 輸送の安全に関する業務の改善措置を講じている。	
		9. 運輸安全マネジメントを適確に実施し、輸送の安全に関する計画の作成、実行、評価及び改善の一連の過程を円滑に進めている。	
		10. その他輸送の安全に関わる自主的、積極的、独創的、先進的又は高度な取組を実施している。	
【上記以外の評価項目候補】			
		非常用信号用具、非常口、消火器の取扱いについて乗務員に対し適切な指導を行っているか。	
		事故・故障等のトラブルが発生した際の初期対応について、乗務員に対して適切な教育を行っているか。	

2. アンケート調査結果

アンケート調査における主な質問項目に対する関係者の意向は、以下のとおりであった。（アンケート調査結果の詳細は、巻末資料3を参照。）

（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

優先順位1位から3位の合計の割合により関係者の意向を見た結果、図3のようになった。

- ・ 「道路運送法、労働基準法などの法令遵守状況」の割合が利用者、旅行会社、貸切バス事業者ともに高い。
- ・ 「事故・行政処分の実績」の割合が利用者では最も高いのに対し、旅行会社、貸切バス事業者では最も低い。
- ・ 「安全に対する取組の積極性」の割合が旅行会社では最も高い。

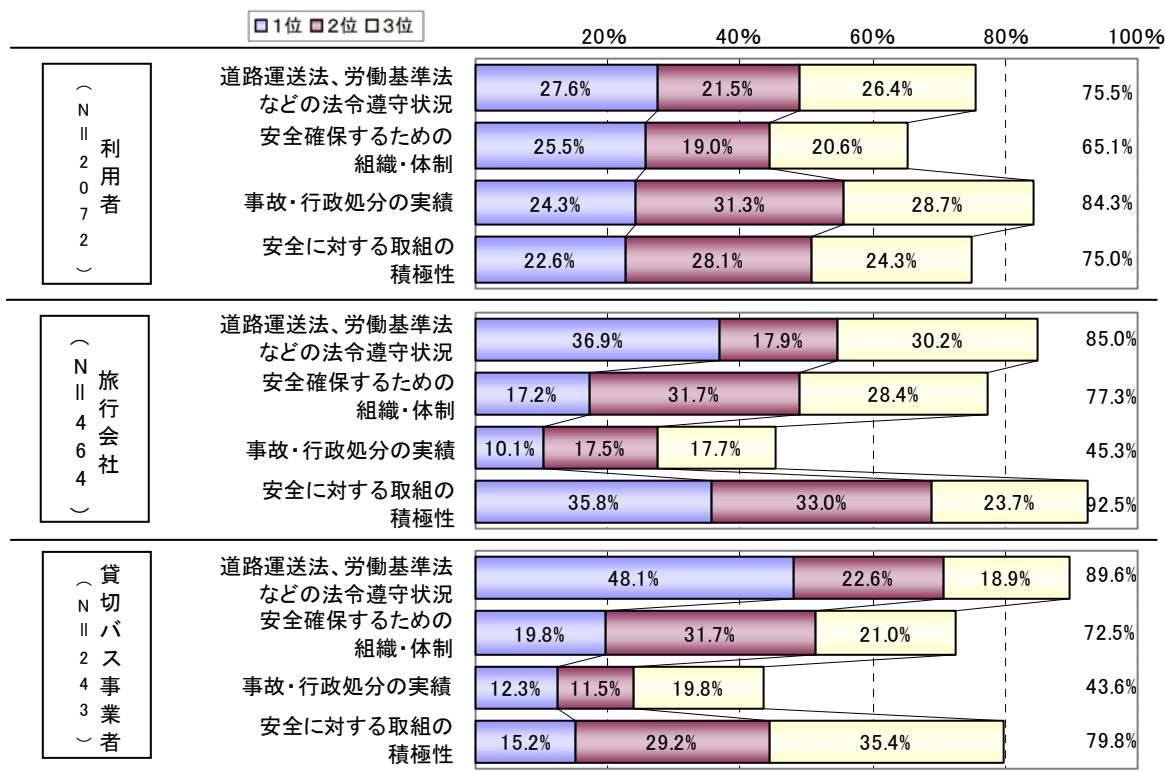


図3. 貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき審査項目（優先順位1位～3位）

② 優先順位 1 位の割合

優先順位 1 位の割合により関係者の意向を見た結果、図 4 のようになった。

- ・ 利用者では、「道路運送法、労働基準法などの法令遵守状況」の割合が最も多く、次いで「安全を確保するための組織・体制」の割合が多い。
- ・ 旅行会社では、「道路運送法、労働基準法などの法令遵守状況」と「安全に対する積極性」の割合がほぼ同数である。
- ・ 貸切バス事業者では、「道路運送法、労働基準法などの法令遵守状況」の割合が最も多く、次いで「安全を確保するための組織・体制」の割合が多い。
- ・ 貸切バス事業者では、「道路運送法、労働基準法などの法令遵守状況」の割合が利用者、旅行会社と比べて高い。

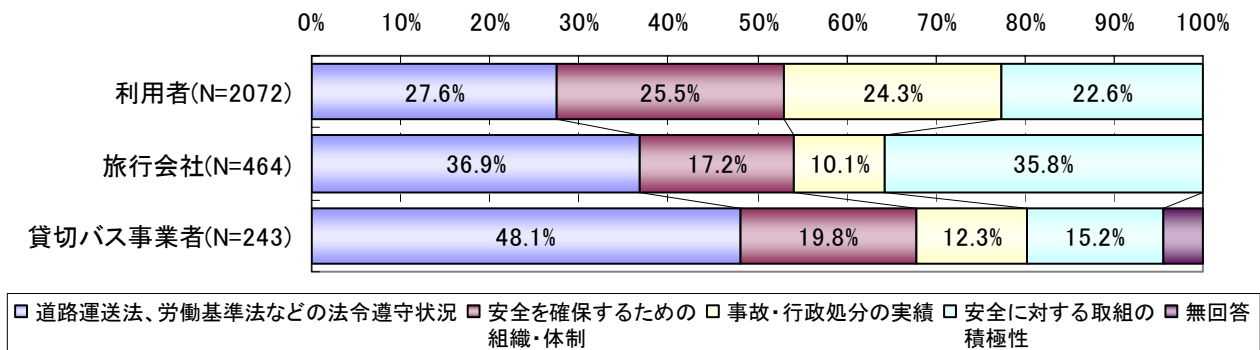


図 4. 貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき審査項目（優先順位 1 位）

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

- ・ 利用者では、評価・認定制度について、「旅行企画の段階」、「申し込みやネット予約時」に知りたいとする割合が多い。

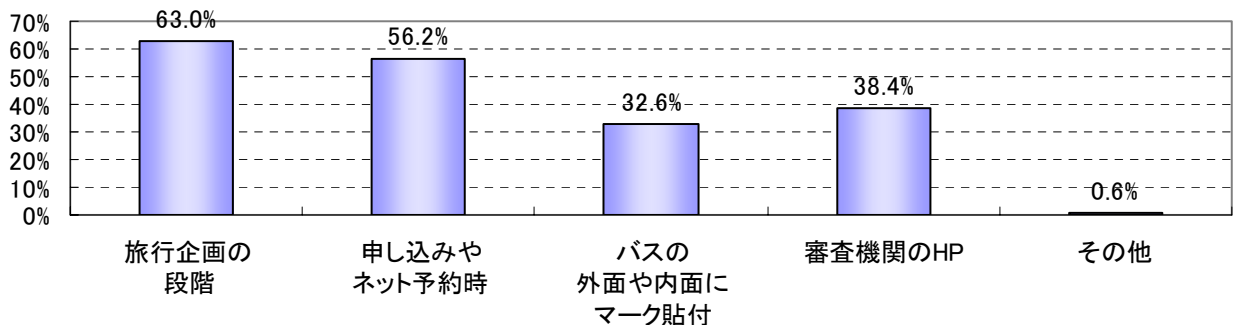


図 5. 評価・認定結果を知るタイミング・方法 利用者 (N=2072) (複数回答)

(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（旅行会社・貸切バス事業者）

① 優先順位 1 位から 3 位の割合

優先順位 1 位から 3 位の合計の割合により関係者の意向を見た結果、図 6 のようになった。

- 旅行会社、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。

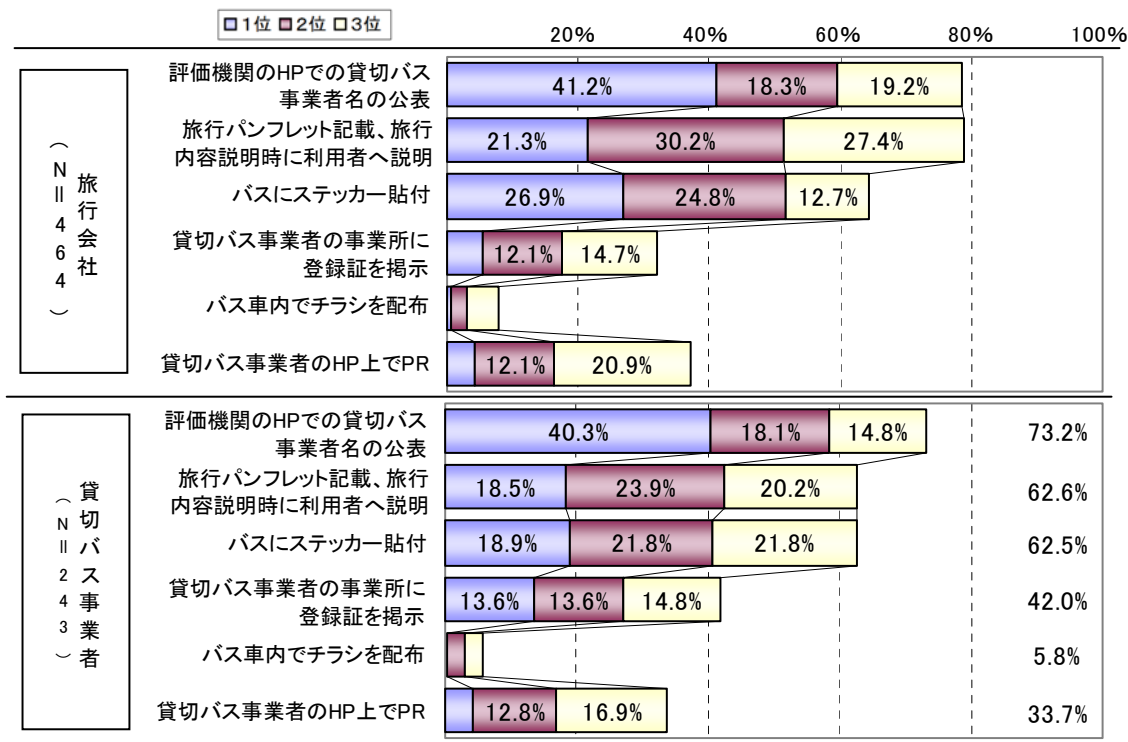


図 6. 評価・認定制度の利用者への周知方法（優先順位 1 位～3 位）

② 優先順位 1 位の割合

優先順位 1 位の割合により関係者の意向を見た結果、図 7 のようになった。

- 旅行会社・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。

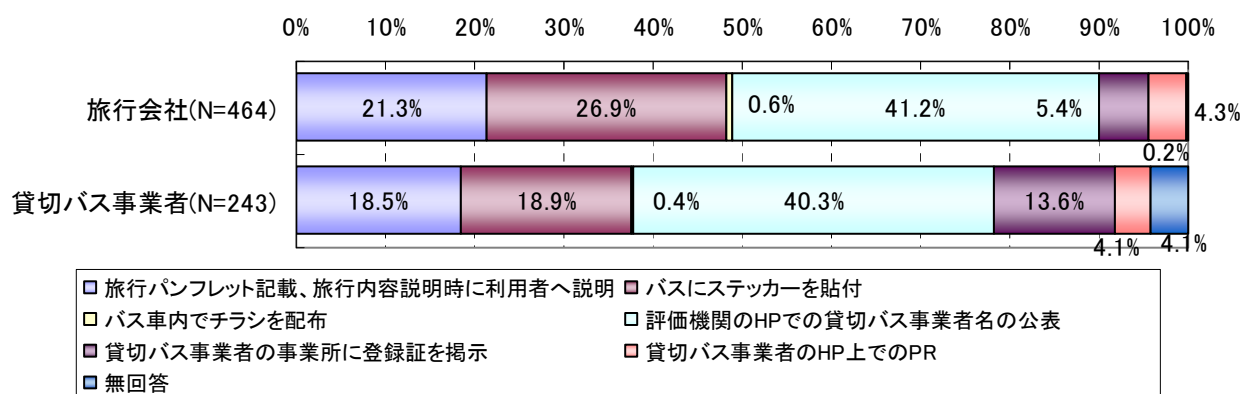


図 7. 評価・認定制度の利用者への周知方法（優先順位 1 位）

3. ヒアリング調査結果

(1) ヒアリング対象者

- ・ 貸切バス事業者：4社（大手：1社、準大手：2社、小規模：1社）
- ・ 旅行会社：2社（大手：1社、小規模：1社）
- ・ 関係団体：6団体（社団法人日本バス協会、社団法人日本旅行業協会、社団法人全国旅行業協会、全日本交通運輸産業労働組合協議会、独立行政法人自動車事故対策機構、高速ツアーバス連絡協議会）

(2) 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

旅行会社（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

旅行会社（1社）

② 評価項目について

(ア) 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）、旅行会社（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）

(イ) 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）、旅行会社（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よい

関係団体（1団体）

（ウ）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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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

旅行会社（1社）

関係団体（1団体）

関係団体（1団体）

関係団体（1団体）

関係団体（1団体）、バス事業者（1社）

バス事業者（1社）

③ 審査方法について

【書類＋訪問審査】

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

【異論なし】

実施主体の条件は、知見を有し、中立的であり、多数の申請への対応が可能等といった事務局案が妥当ではないか

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、被評価者に対する不公平がないこと）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

（ア）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）

（イ）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）

（ウ）旅行会社による活用・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

旅行会社（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）

【旅行会社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）

（エ）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な

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な

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な

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）、旅行会社（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、旅行会社としても利用者への周知が徹底できるのではないかな

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）

V. 評価の試行

1. 試行方法

(1) 試行の目的

貸切バス事業者の安全性等に関する評価項目の確認方法、適否の基準等について、実際に運用した場合にどのような課題があるかを抽出し、必要な修正を行う。

(2) 試行対象

貸切バス事業者 3社

(3) 試行場所

本社及び併設された営業所 1ヶ所

(4) 試行時期

平成20年12月下旬から平成21年1月上旬（各1日）

(5) 試行の着眼点

試行にあたっては、以下の着眼点に留意して実施した。

① 適正な評価方法の確保

(ア) 客観的評価

各評価項目の確認方法が、評価者や被評価者（事業者）の主観によらない客観的な評価を可能とするものになっているか。

(イ) 評価項目の確認方法

書類により確認が可能な項目と、ヒアリングや実地調査による確認が必要と考えられる項目は何か。

② 効率的な評価作業の実施

適正な評価を確保することを前提としつつ、評価作業の実施や事前準備に要する時間や手順が、評価者及び被評価者（事業者）にとって過度な負担とならず、効率的なものとなっているか。

③ 法令遵守レベル以上の先進的な取組の具体的内容の確認

評価項目とした「安全性に対する法令の遵守状況」に関しては、試行に際し、法令で規定される基準を満たしているかどうかだけではなく、先進的な取組内容の把握など、事業者による取組状況の差異の確認に努めた。

(6) 試行方法

評価基準（案）（23 頁参照）に従い、試行を実施した。

3 社とも、評価・認定項目に従った関係書類（事前準備）を確認の上、書類では十分に判断ができない事項に関しては事業者に対し、ヒアリングを実施する方法で行った。

ただし、日常的に記録・保存が義務付けられている書類（点呼記録簿、乗務記録、運行指示書等）については、被評価者の負担や時間的な制約上の観点から、保存されている書類の一部を抽出して試行を実施した。

この際、A 事業者への試行は、提出された書類を事務局のみで確認し、終了後、ヒアリングを行う手法をとったが、効率的な作業遂行に課題が残ったため、B 事業者及び C 事業者への試行に際しては、確認事項に沿った関係書類を事業者に随時提出していただき、同時にヒアリングを行うことにより試行を実施した。

以上のような抽出調査の手法をとった結果、A 事業者では 4 時間以上、B 事業者及び C 事業者では 3 時間弱の時間を要した。

2. 試行結果

試行の結果は、以下（1）から（4）のとおりである。

(1) 客観的評価と評価作業の円滑な実施について

(安全性に対する法令の遵守状況)

- ① 各種規程類、運行管理者・整備管理者の選任・教育状況等については、確認書類が少なく、形式も定まったものであるため、客観的評価が容易であり、評価作業の負担は小さい。
- ② 一方で、日常的に記録・保存が義務付けられている書類（点呼記録簿、乗務記録、運行指示書等）は、客観的評価が可能なものが多いが、法令で定められた保存期間の該当書類の一部を抽出して実施した場合でも、評価作業の負担が大きい。
- ③ 運行記録については、書類は存在しても、必ずしも法令を遵守しているかどうか、一目で確認できる形式に整理されているわけではない（例えば乗務員毎の 1 日当たりの拘束時間や休息时间、4 週間を平均した 1 週間当たりの運転時間の限度等が一目ではわからない）。そのため、確認作業に時間を要する項目（勤務・乗務時間、労働時間）がある。
- ④ 事業計画に従った必要な員数の運転者の確保状況については、具体的な実施状況が整理された書類として存在せず、取り組みの考え方や実施状況について、事業者からの聴取内容によらざるを得ない面がある。

(事故や違反の状況)

行政への事故報告、社内の事故記録については、書類は存在しても、事業者の説明内容によらざるを得ず、評価主体による評価作業のみでは、報告、記録された以外の事故が起こっていたかどうか把握困難である。

(運輸安全マネジメント取組状況)

取り組みを行っている事業者の中での取組レベルには差異が見られたが、取り組みの有無に関しては、評価を行うことが出来た。

(2) 評価項目の確認方法について

書類のみの審査ではなく、事業者からの説明聴取や関係施設等の現場確認の手法を取り入れることが有効であることが確認された。

(3) 被評価者の負担について

今回の手法による評価に要した時間は半日程度であり、関係書類に関しても既存の書類の確認を前提としたものであったことから、過度な負担はなかったものと考えられる。

ただし、抽出調査でも半日程度の時間を要することに留意する必要がある。

(4) 法令遵守レベル以上の先進的な取り組みについて

- ① 「安全性に対する法令の遵守状況」の項目については、法令遵守レベル以上の先進的な取り組みを項目として設定できるのに対して、各種規程類の整備状況、管理者の選任や各種報告の実施状況等、実施の有無のみが問題となり、先進的な取り組みを項目として設定できないものもある。
- ② 先進的な取り組みを評価しうる項目にあっては、事業者により取組レベルが異なっている。

(例1)

【乗務記録】【運行記録計】

運行管理者が、乗務員が作成する乗務記録とタコグラフの運行記録に違いはないか、手作業で確認している事業者がある一方、乗務記録と運行記録をパソコンに取り込み、システムで自動的に違いがないか確認した上で、運行管理の担当者が最終確認する事業者もある。

(例2)

【勤務・乗務時間】

デジタルではないタコグラフを解析した結果をパソコンに入力し、そのデータを用いて改善基準を遵守しているか一目でわかる帳票を自動的に作成するソフトウェアを自社開発し、活用している事業者がある一方、デジタルタコグラフのデータを用いて、同様のソフトウェアを自社開発し、活用している事業者もある。

<貸切バス事業者の安全性等に関する評価・認定制度 評価基準(案)>

太字: Gマーク制度に追加した部分

※太枠は、Gマークにはない評価項目

大項目	中項目	小項目	Gマーク での 評価有無	配点
Ⅰ 安全性に対する法令の遵守状況	1. 事業計画等 【休憩・睡眠施設】	【位置、収容能力】 (1)乗務員の休憩・睡眠施設の位置、収容能力は適正か。	有	40 32項目
		【保守、管理】 (2)乗務員の休憩・睡眠施設の保守、管理は適正か。	有	
	2. 帳票類の整備、報告等	【(社内の)事故記録】 (1)事故記録が適正に記録され、保存されているか。	有	
		【(行政への)事故報告】 (2)自動車事故報告書を提出しているか。	有	
		【乗務員台帳】 (3)乗務員台帳が適正に記入等され、保存されているか。	有	
		【車両】 (4)車両台帳が整備され、適正に記入等されているか。	有	
	3. 運行管理等	【規程】 (1)運行管理規程及び 服務規程 が定められているか。	有	
		【運行管理者 選任 】 (2)運行管理者が選任され、届出されているか。	有	
		【運行管理者 教養 】 (3)運行管理者に所定の研修を受けさせているか。	有	
		【運転者確保】 (4)事業計画に従い、必要な員数の運転者を確保しているか。	有	
		【勤務・乗務時間】 (5)過労防止に配慮した勤務時間、乗務時間を定め、これを基に乗務割が作成され、休憩時間、睡眠のための時間が適正に管理されているか。 また、必要な交替運転者を適切に配置しているか。	有	
		【点呼】 (6)点呼の実施及びその記録、保存は適正か。	有	
		【乗務記録】 (7)乗務記録の作成・活用は適正か。	有	
		【運行記録計】 (8)運行記録計による記録及びその保存・活用は適正か。	有	
		【指示書】 (9)運行指示書の作成、指示、携行、保存は適正か。	有	
		【 乗降時の安全確保 】 (10) 駐停車禁止場所での乗降を行わず、乗降時の安全確保に努めているか。	無	
		【 営業区域 】 (11) 営業区域を遵守した運送を行っているか。	無	
		【指導監督】 (12)乗務員に対する輸送の安全確保に必要な指導監督を行っているか。 特に、非常時の対応について、旅客の安全を守るための教育・訓練を実施しているか。	有	
		【特別指導】 (13)特定の運転者に対して特別な指導を行っているか。	有	
		【適性診断】 (14)特定の運転者に対して適性診断を受けさせているか。	有	
	4. 車両管理等	【規程】 (1)整備管理規程が定められており、これに基づき、適正に整備管理業務がなされているか。	有	
		【整備管理者 選任 】 (2)整備管理者が選任され、届出させているか。	有	
		【整備管理者 教養 】 (3)整備管理者に所定の研修を受けさせているか。	有	
		【日常点検】 (4)日常点検基準を作成し、これに基づき点検を適正に行っているか。	有	
		【定期点検】 (5)定期点検基準を作成し、これに基づき、適正に点検・整備を行い、点検整備記録簿等が保存されているか。	有	
	5. 労基法等	【規程】 (1)就業規則が制定され、届出されているか。	有	
		【36協定】 (2)36協定が締結され、届出されているか。	有	
		【労働時間】 (3)労働時間、休日労働について違法性はないか(運転時間を除く)。	有	
		【健康診断】 (4)所要の健康診断を実施し、その記録・保存が適正になされているか。	有	
	6. 苦情処理	【 苦情処理 】 苦情に対して、遅滞なく弁明し、その記録・保存が適正になされているか。	無	
	7. 保険加入	【 社会保険 】 社会保険等に適切に加入しているか。	無	
		【 任意保険 】 賠償責任保険等(対人、対物)に加入しているか。	無	
Ⅱ 事故や違反の状況	1. 事故の実績	平成●年●月●日から過去3年間に、事業者の事業用自動車に有責の第一当事者となる、自動車事故報告規則(国土交通省令)第2条各号に定める事故がないか。	有	40 2項目
	2. 違反(行政処分)の実績	平成●年●月●日において、事業者が、道路運送法に基づく行政処分の点数が付加されていないか。また、点数がある場合には、当該事業者に係る行政処分の累積点数は何点か。	有	
(運輸 取組 安全 マネジメント)	Ⅲ 安全性に対する 取組の積極性	1. 運輸安全マネジメントに関する基本的な方針を策定し、全従業員に周知しているか。	有	20 11項目
		2. 事故件数その他の具体的な指標を用いて輸送の安全に関する目標を設定しているか。	有	
		3. 輸送の安全に関する計画を作成しているか。	有	
		4. 輸送の安全に関する情報を適切に伝達及び共有しているか。	有	
		5. 事故、災害等に関する報告連絡体制を構築しているか。	有	
		6. 輸送の安全に関する研修等を実施しているか。	有	
		7. 輸送の安全に関するチェックを実施しているか。	有	
		8. 輸送の安全に関する業務の改善措置を講じているか。	有	
		9. 輸送の安全に係る情報の公表を適切に実施しているか。	無	
		10. 運輸安全マネジメントを適確に実施し、輸送の安全に関する計画の作成、実行、評価及び改善の一連の過程を円滑に進めているか。	有	
		11. その他輸送の安全に関わる自主的、積極的、独創的、先進的又は高度な取組を実施しているか。	有	

3. 課題

試行結果を踏まえ、以下（１）から（３）のとおり課題を整理した。

（１）「安全性に対する法令の遵守状況」に関して、遵守の有無を評価・認定基準とすると、許可や監査と本制度の評価基準が類似したものとなる。

- ・ 法令の遵守は、事業者である以上、許可時に審査を受け、事業運営においても当然クリアすべきものであり、許可や監査と本制度の違いが明確化しにくい。

（２）「安全性に対する法令の遵守状況」に関して、遵守の有無を評価・認定基準とすると、法令の遵守レベル以上の先進的な取り組みを評価できない。

- ・ 法令の遵守状況について、先進的な取り組みを行っている事業者とそうでない事業者との違いが評価に反映されない。

（３）評価・認定結果を一段階としたのでは、事業者の実態を十分に反映できない。

- ・ 法令の遵守状況について、先進的な取り組みを行っている事業者とそうでない事業者との違いが評価・認定結果に明確に現れない。
- ・ 認定事業者に、より高い目標を与えることが必要だが、そのインセンティブが働きにくい。

VI. 貸切バス事業者の安全性に関する評価・認定制度について

1. 評価・認定制度の全体概要

評価・認定は、「安全性」に係わる項目について行う。評価・認定の対象としては、「安全性」の他、「環境」、「サービス」などが考えられるが、「環境」については地域によって規制に違いがあること、「サービス」については主観が入る余地が多いことなどから対象としないこととする。V. までに示した検討及び評価の試行結果等を踏まえ、現時点において考えられる評価・認定制度は、以下のとおりである。

(1) 制度の位置付け

許可や監査は、法令で定められた基準を行政が確認するものであるが、評価・認定制度は、より安全性の高い事業者を評価・認定するものであることから、事業者の申請に基づき行う任意の制度とする。

(2) 評価・認定基準

① 評価単位

評価単位は、事業者の営業所を単位とすることも考えられるが、利用者から見てわかりやすい制度とするため、法人を単位とする。

② 申請条件

許可を受けた事業者の中から、より安全性の高い事業者を評価・認定する制度であり、また、法令遵守は事業者である限り当然のものであることから、以下の申請条件とする。

(ア) 事業許可取得後3年以上経過していること

(イ) 自己評価シート（注1）において、安全性に対する法令遵守事項に関する違反がないこと

(ウ) 過去2年間に、有責の第一当事者となる自動車事故報告規則第2条第2号に規定する事故（以下「死傷事故」という。）が発生していないこと

(エ) 過去1年間に、有責の第一当事者となる自動車事故報告規則第2条第1号に規定する事故（以下「転覆等の事故」という。）又は悪質な法令違反による事故（以下「悪質違反による事故」という。（注2））が発生していないこと

(オ) ⑧(ア) a. から c. までの掲げる事由による認定の取消から2年以上経過していること

(カ) ⑧(ア) d. 又は e. に掲げる事由による認定の取消から1年以上経過していること

注1 「自己評価シート」とは、事業者が、法令遵守事項について違反がないか確認するための評価シートをいう（巻末資料4参照）。

注2 「悪質違反による事故」とは、飲酒、酒気帯び、無免許、無資格、覚せい剤等薬物の乱用、居眠りにより生じた事故をいう。

注3 (ウ)及び(エ)の事故については、貸切バス事業に係るものを対象とする。

③ 評価項目（巻末資料5参照）

安全性の向上を目的とした評価・認定制度であるため、評価項目は、「安全性」に係る項目とする。環境やサービス面の取組状況については、評価項目とせず、認定事業者を公表する際に、「アピール欄」等に記載できるものとする。

（例）グリーン経営認証を取得している
環境対応車の導入割合が高い
エコドライブを推進している

（ア）安全性に対する取組状況

- a. 法令遵守は事業者である限り当然のものであることから、「安全性に対する取組状況」の評価基準は、法令遵守事項よりも高いレベルのものとする。（上位事項）
- b. 法令遵守事項は、自己評価シートにより審査を行うものとし、記載内容に疑義がある場合は、申請者に確認するものとする。
- c. 自己評価シートの審査において法令違反が認められた場合は、審査を中止し、30日以内の改善報告を求める。改善状況について確認できた場合は、審査を再開し、確認できない場合は行政に情報提供することとする。

（イ）事故及び行政処分の状況

（事業規模は考慮しない・貸切バス事業に係るものを対象）

a. 事故

過去2年間に死傷事故が発生しておらず、かつ、過去1年間に転覆等の事故又は悪質違反による事故が発生していないこと。

b. 行政処分

行政処分の累積点数による。

（ウ）運輸安全マネジメント取組状況（事業規模を考慮する）

事業規模に応じ、評価項目を設定する。

④ 審査方法

書類審査及び訪問審査によるものとする。

⑤ 認定基準

各評価項目について、偏りなく評価し、かつ、一定以上の取り組みを事業者を求めるため、以下の認定基準、配点及び基準点とする。

(ア) 認定基準

- a. 各大項目における点数が基準点以上であること
- b. 合計の点数が一定点数以上であること

(イ) 配点及び基準点

大項目	自己評価項目（自己評価シート） （20点）		評価項目（Ⅰ．については上位事項） （80点）	
	配点	基準点	配点	基準点
Ⅰ．安全に対する取組状況	20点	20点	40点	10点
Ⅱ．事故及び行政処分の状況			20点 （事故 10点 行政処分 10点）	事故のみ 10点
Ⅲ．運輸安全管理取組状況			20点	10点

注4 基準点とは、各大項目において最低限必要となる点数である。

注5 行政処分の点数は、配点—累積点数（配点を超える場合には0点）であるため、基準点は設定しない。

⑥ 認定種別

先進的な取り組みを行っている事業者とそうでない事業者の差別化を可能とするとともに、認定事業者に対して、より上位の目標を与えることを可能とするため、以下の認定種別とする。

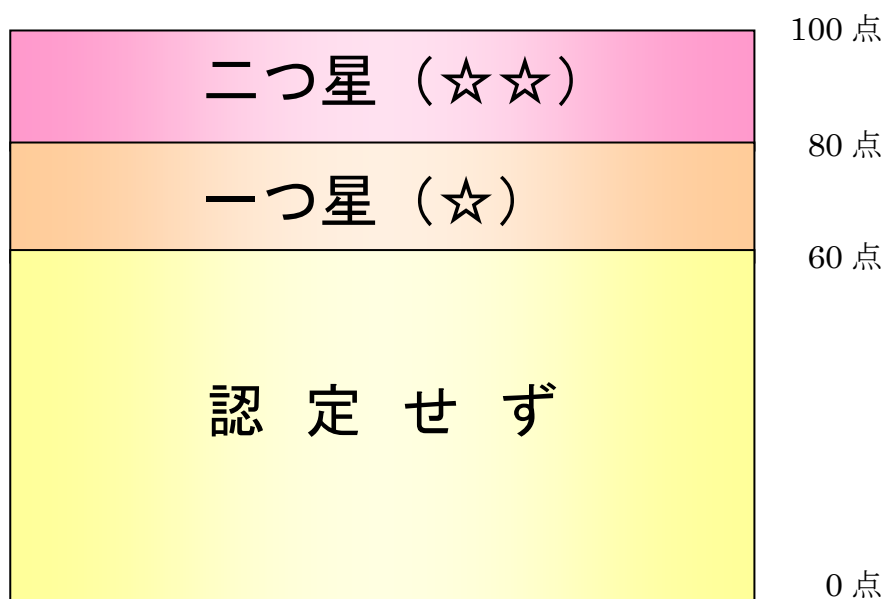
なお、⑧、⑨により認定の取消や格下げをされた事業者が、従前の標章を掲示した場合等の取り扱いについては検討する。

(ア) 多段階評価

(例) 合計点数が 60 点以上で「一つ星 (☆)」、80 点以上で「二つ星 (☆☆)」以下、「一つ星事業者」、「二つ星事業者」という。(注 6)

注 6 評価・認定制度の名称や標章等は、利用者にわかりやすく、他の評価制度等と混同されないものが必要である。(例：東京都が実施している観光バスの環境性能表示は、「AA」「A」、「B」、「C」となっている)

(イ) 認定基準・認定種別のイメージ



⑦ 有効期間

2 年間とする。

⑧ 認定の取消 (事業規模は考慮しない)

認定事業者の安全性の状況を反映する制度とするため、認定後、一定の事由に該当することとなった場合は、認定の取消を行う。

死傷事故を除く事故については、事故が発生した事実のみで認定の取消を行うことは適切でないと考えられるため、「一つ星事業者」については、事業者の希望により再評価を行い、その結果が一定基準点未満の場合に取消を行う。

また、取消の場合、申請資格の剥奪期間を設けることとする。

(ア) 認定の取消基準

以下のいずれかに該当する場合、認定を取り消す。

- a. 不正申請等により、評価・認定を受けたことが確認された場合
- b. 有効期間内に、死傷事故が発生した場合
- c. 有効期間内に、死傷事故、転覆等の事故又は悪質違反による事故が発生したにもかかわらず、30日以内に実施主体に報告しなかった場合
- d. 有効期間内に、車両停止以上の行政処分を受けた場合
- e. 「一つ星事業者」において、有効期間内に、転覆等の事故又は悪質違反による事故が発生し、(ウ)の再評価の結果、一定の基準点未満の場合

(イ) 申請資格の剥奪期間

- a. (ア) a. から c. の事由により、認定が取り消された事業者は、取消後2年間申請できない(②(オ)参照)。
- b. (ア) d. 及び e. の事由により、認定が取り消された事業者は、取消後1年間申請できない(②(カ)参照)。

(ウ) 再評価

(ア) e. の再評価は、事業者の希望により行う。

⑨ 認定の格下げ(事業規模は考慮しない)

「二つ星事業者」に、転覆等の事故又は悪質違反による事故が発生した場合は、「一つ星事業者」に格下げする。

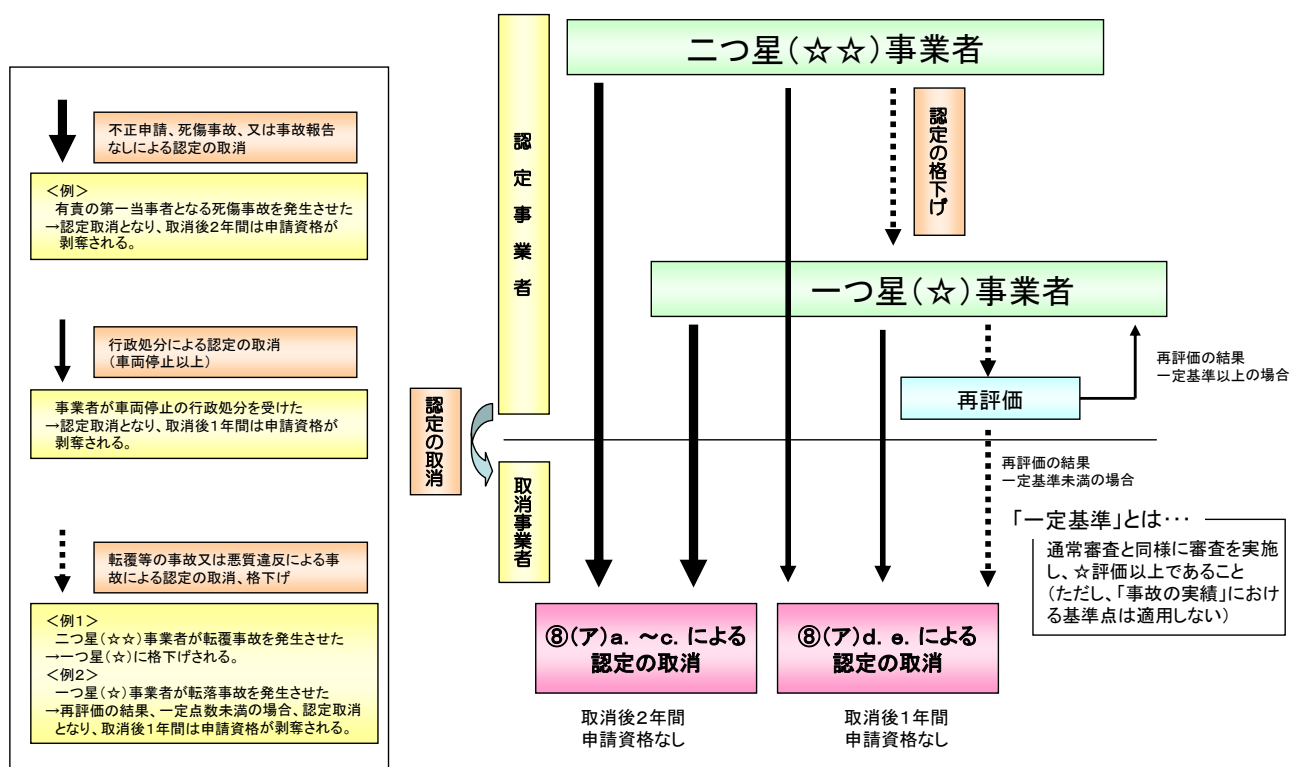
⑩ 認定の格上げ

「一つ星事業者」が、より上位の認定種別を目指すことができるように、その有効期間内であっても、「二つ星事業者」の認定申請が行えることとする。

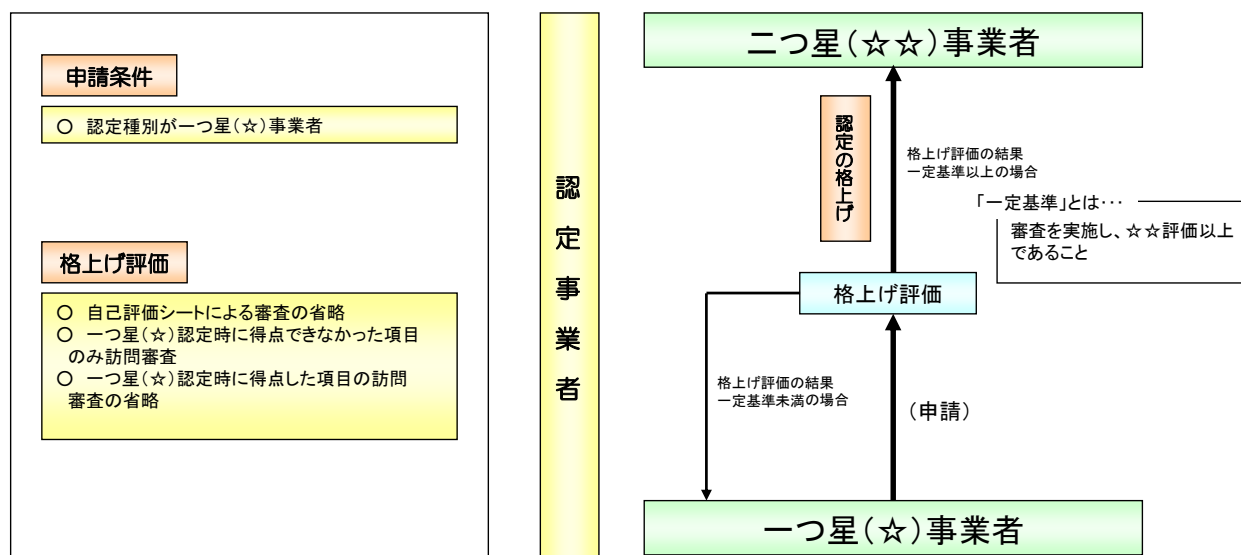
格上げ申請については、自己評価シートによる審査や既認定時に得点している項目に係る審査については省略する等の審査の簡略化を検討する。

⑧から⑩の、認定の取消、再評価、格下げ及び格上げのイメージは、以下のとおりである。

認定の取消、格下げ及び再評価について



認定の格上げについて



⑪ 更新時の取扱い

認定事業者及び実施主体の負担を考慮して、更新時については、審査の簡略化等を検討する。

(ア) 審査の簡略化

更新時については、審査の簡略化を検討する。

(G マークの例)

- ・ 「安全性に対する法令の遵守状況」及び「安全性に対する取組の積極性」の2項目について、評価の希望の有無を選択でき、評価を希望しない場合は前回の評価点数を用いることができる。

(イ) 更新時の有効期間の延長

更新による認定の有効期間については、延長することを検討する。

(G マークの例)

- ・ 更新の有効期間を、初回は3年間、2回目以降の場合は4年間

(3) 評価・認定のための手数料

評価・認定のための手数料は、評価・認定経費、広報経費、認定標章の発行費等、評価・認定に必要な経費を賄うことができるよう、有料とする。

(4) インセンティブ措置

貸切バス事業者が評価・認定制度を積極的に活用するよう、インセンティブ措置を検討する。

(G マークの例)

- ・ 違反点数の消去：行政処分の違反点数の消去期間を3年から2年に短縮
- ・ 保険料の割引：損害保険会社の一部企業では、認定事業者に対し、貨物保険の保険料割引を適用
- ・ IT点呼の導入：対面点呼を、テレビカメラなど一部国土交通省が定めた機器により代用可能
- ・ 補助条件の緩和：CNGトラック等に対する補助について、最低台数要件を3台から1台に緩和

(他に考えられるもの)

- ・ 「二つ星」を連続して受けている事業者に対する更新回数の明示(例：☆☆③)や、より上位の認定種別の実施(例：三つ星(☆☆☆))
- ・ 「一つ星事業者」が長期間無事故・無違反の場合、「二つ星事業者」に自動的に格上げ
- ・ 長期間監査を行っていない事業者に対する巡回監査の延伸
- ・ 損害保険を活用したインセンティブ方策の検討

(5) その他

実施主体は、一定期間ごとに、評価・認定の実施状況について、国へ報告を行うものとする。(申請事業者名、認定結果等)

2. 情報提供方法

(1) 情報提供の必要性

本制度を多数の貸切バス事業者が活用するとともに、利用者・旅行会社が安全性の高い事業者を選択できるようにするためには、実施主体及び貸切バス事業者だけではなく、国や貸切バス事業者、旅行会社等の関係業界団体等が連携・協力して本制度に関する情報提供を積極的に行うことが重要である。

また、評価対象となる事業者に対しては、本制度の目的、審査方法、評価項目及び評価基準等が十分理解されるよう周知徹底が必要である。

(2) 情報提供主体と情報提供方法

各主体ごとに考えられる具体的な情報提供方法は、以下のとおりである。

① 実施主体

- ・ マスコミ等を利用した広報
- ・ ホームページ等による P R
- ・ 評価・認定を受けた貸切バス事業者名等の公表
- ・ 認定証、認定標章の交付 等

② 貸切バス事業者

- ・ 評価・認定を受けていることをホームページ等で P R
- ・ 事業所での認定証の掲示
- ・ バス車体への認定標章の掲示
- ・ 名刺に認定標章を印刷 等

③ 関係業界団体

- ・ 傘下事業者に対する本制度やその趣旨の周知徹底
- ・ ホームページ等による P R 等

④ 国

- ・ 関係業界団体及び業界団体未加入事業者に対する周知徹底
- ・ ホームページ等による P R 等

3. 実施主体に求められる要件及び実施方法

評価・認定制度を適正かつ的確に実施していく観点から、実施主体に求められる要件及び実施方法は、以下のとおりである。

(1) 実施主体に求められる要件

① 貸切バス事業についての知見を有する主体であること。

- ・ 貸切バス事業の評価を行うためには、道路運送法等関係法令、貸切バス事業の実態等に関する知識や安全に対する取組状況を評価できる知見が必要。
- ・ 安全性向上への取り組みの積極性や運輸安全マネジメントの導入状況等、必ずしも数値等による画一的な判断が可能でない評価事項が含まれるという観点からも、貸切バス事業の運営に関する知見を備えた主体であることが必要。

② 中立的な性格を有し、公平かつ的確に評価・認定業務を実施できる主体であること。

- ・ 公正・公平かつ客観的な評価の担保。
- ・ 制度の公平性・客観性担保の観点から、営利を目的とする主体でないことが必要。
- ・ 全国各地に多数所在する貸切バス事業者(平成20年3月末現在、全国で4,159者)からの申請の受付や問い合わせ、制度の周知・利用促進等に関する業務を的確に行える主体であること。

③ 行政機関以外の主体であること。

- ・ 行政から許可を得た貸切バス事業者の中で、より安全性の高い運送サービスを提供している事業者を評価し、利用者の選択を可能とするという本制度の趣旨にかんがみれば、行政による許可や監査と本評価・認定制度の位置付けの差異を明確化することが必要。

(2) 実施方法

評価・認定は、以下の手順で行うこととする。

① 書類の提出

被評価者（事業者）は、自己評価シート等、書類審査に必要な書類を、実施主体に提出する。

② 提出書類の審査

実施主体は、自己評価シート等、提出された書類の審査を行い、記載内容に疑義があるかどうか確認する。

③ 訪問審査

実施主体は、評価基準に基づき訪問審査を行う。自己評価シート等提出書類に疑義がある場合、その内容についても確認を行う。

④ 評価・認定の実施

実施主体は、提出書類の審査、訪問審査等の結果に基づき、必要な手順に従い、被評価者の認定を行う。

実施主体は、外部の関係者を含めた構成員からなる「評価・認定委員会（仮称）」を設置し、その議を経て認定を実施する。

⑤ 評価・認定結果の通知・公表

実施主体より、被評価者に対して認定結果を通知するとともに、認定事業者には認定証等を交付する。

また、実施主体のホームページ等で認定結果を公表する。

VII. 制度実施に向けた今後の課題

本検討委員会において検討を行った評価・認定制度を実際に運用していくためには、今後、さらに具体的な検討を行うことが必要である。VI. 1. で示した検討事項に加えて、検討が必要と考えられる主な課題は、以下のとおりである。

1. 実施主体の決定

評価・認定を行う実施主体について、VI. 3. の実施主体に求められる要件に基づき決定する必要がある。

2. 制度の詳細設計

評価・認定制度の詳細設計について、実施主体を中心に行政庁を含めた検討組織を設置し、以下の事項について具体的に検討する必要がある。

(1) 評価・認定基準

① 詳細な評価・認定基準及び審査マニュアルの整備

実施主体が一律かつ迅速に評価を行うために、明確かつ詳細な評価認定基準及び審査マニュアルの整備を検討する必要がある。

② 自己評価シート

実施主体による審査がより効率的となり、事業者の法令遵守状況をよりの確に確認できるよう、自己評価シートの記載内容について検討する必要がある。

(2) 制度の名称等

本制度の普及促進を図り、利用者にとってもなじみのある、わかりやすいものとするため、制度の名称、認定種別の呼称、標章のデザイン等を検討する必要がある。検討にあたっては、標章のデザイン等を利用者から公募するという方法も考えられる。

(3) 認定の取消、格下げ等の周知方法

認定の取消、格下げ等の情報については、速やかに最新の情報を提供するため、利用者に迅速かつ的確に提供する方法を検討する必要がある。

(例：実施主体のホームページでの公表 等)

(4) 制度の運用

① 事故・違反（行政処分）情報等の入手方法

評価・認定において必要となる事故・違反（行政処分）の情報やその他必要となる情報の入手方法について検討する必要がある。

② 手数料

評価・認定制度を運営していくための経費、本制度の普及促進のための広報経費、

認定事業者に交付する標章の発行費等を賄うことができるように、手数料の具体的水準を検討する必要がある。

③ 「評価・認定委員会（仮称）」の構成

評価・認定の公正・公平性の担保のために設置する「評価・認定委員会（仮称）」の構成員等について検討する必要がある。

（５）その他

- ① 貸切バス事業者の本制度利用促進のためのインセンティブ措置の具体化について検討する必要がある。
- ② 貸切バスが旅行会社によって旅行商品の一部として提供され、利用されることが多いことから、旅行会社が認定事業者を利用する場合の旅行パンフレットでのPRや、手配旅行を契約する際に認定事業者を推薦することなど、旅行会社による利用者への情報提供方法について検討していくことが必要である。

３．利用者の認知向上及び普及の促進

本制度に関する情報提供方法については、VI. 2. で記載したとおりであるが、本制度に対する利用者の認知向上及び普及の促進を図るためには、今後、実施主体、貸切バス事業者、関係業界団体、国等の関係者が一体となって、一般の利用者に対する効果的なPR方法等について検討を行うことが必要である。

おわりに

本検討委員会は、平成19年2月に発生した貸切バスの重大事故を契機として設置された貸切バスに関する安全等対策検討会において提言された「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）について検討を行った。

貸切バス事業に限らず、全ての運送サービスにおいて、「安全」は最も重要な課題であり、利用者の信頼の根本を成すものである。しかしながら、従来、利用者にとって、貸切バスの安全性は、「見えない」または「見えにくい」ものであったといえる。

本検討委員会では、事業者評価の実施に向けて、客観的な評価・認定基準の策定、情報提供方法等について検討を行い、より安全性の高い貸切バスによる運送サービスを、利用者に「見える」ものにすることに努めた。

本報告書は、評価・認定制度の構築に当たって必要と考えられる骨格部分を示したものであるが、今後、制度運営における実務上の課題等を踏まえて制度の詳細設計を行う必要があり、実施主体が本報告書を基にして、貸切バスの実情に最も適した評価基準、評価手法等を定めていくことが必要である。

本評価制度を早期に実現し、貸切バス事業全体の安全性及び利用者利便の一層の向上が図られることを期待して報告書のとりまとめとする。

< 巻末資料 1 >

他事業における評価制度の調査結果（詳細版）

他事業における評価制度の調査結果（詳細版）

大項目	中項目	貨物自動車運送事業安全性評価事業	法人タクシー事業者のサービス等に関するランク評価
1. 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びやすくする ○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環境整備を図る	○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の発展とタクシーサービスの改善を図る
2. 関係省庁		国土交通省	国土交通省
3. 運営主体・評価主体等	運営主体	全国貨物自動車運送適正化事業実施機関（「全国実施機関」） （（社）全日本トラック協会）	（財）東京タクシーセンター
	評価主体	全国実施機関（評価基準の点数化） 安全性評価委員会（評価の決定、事業実施に必要な事項の審議） （評価には一部地方実施機関の巡回指導結果を利用）	ランク評価委員会（（財）東京タクシーセンター）
	評価者	全国実施機関構成員（全国実施機関） 学識経験者、労働組合関係者、荷主団体、一般消費者、国土交通省職員、全国実施機関担当役員（安全性評価委員会）	ランク評価委員会委員 （学識経験者、有識者、行政・タクシー利用者代表、法人事業者・個人事業者団体代表及び労働団体代表からの推薦者並びに東京タクシーセンター）
	協賛企業	なし	なし
4. 評価制度（報告制度）	対象	申請資格要件を満たす一般貨物自動車運送事業者	東京特定指定地域（特別区、武蔵野市及び三鷹市）の法人タクシー事業者
	評価単位（点検単位）	事業所単位	企業単位
	評価（点検）を受けることの任意性	任意	全事業者（評価期間中の新規許可事業者を除く）
	有効期間	2年（1回の更新で3年、2回の更新で4年となる）	1年
	評価費用（点検費用）	無料	無料
	証票の有無	あり	あり
	証票の使用等に係る費用	ロゴステッカー、シール等は有料（一枚約数百円）	AA・Aランクステッカーは1両につき2枚まで無料配布
	評価（特例）の取消事由	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の発覚、証票の偽造等	なし
5. 評価方法（点検方法）	申請方法	事業所が所在する都道府県の地方実施機関に以下の書類を提出（更新の場合一部書類省略可） ①安全性評価申請書 ②安全性に対する取組状況についての自認書 ③上記の自認事項を証する書類 ④役職員名簿	行政・タクシーセンターが所管する情報に基づき、全事業者を対象とするため申請手続きはない
	審査方法①（報告方法） 〔書類 or 訪問〕	基本的に書類（巡回は地方実施機関実施）	書類
	審査方法②（点検方法）	以下の情報により審査 ①地方実施機関の巡回結果 ②重大事故・行政処分状況 ③申請者の自己申告事項	以下の情報を収集し、評価基準を設定して数値化 ①接客サービスに関する情報 ②安全に関する情報 ③事業者の法令順守に関する情報
	審査期間（点検期間）	約半年（7月上旬～中旬に申請後、12月中に評価結果通知）	-
	評価基準（点検基準）	次の3項目を点数化し評価（評価方法は審査方法を参照） ①安全性に対する法令の遵守状況（40点） ・ 地方実施機関の巡回結果により評価 ②事故や違反の状況（40点） ・ 重大事故・行政処分状況により評価 ③安全性に対する取組の積極性（20点） ・ 申請者の自己申告事項により評価	評価期間内の合計評価点数に基づきランクを決定。 評価項目は以下の通り。以下評価項目以外にも加点措置を実施 ①法令遵守面（30点） ②旅客接遇面（40点） ③安全管理面（30点）
	更新時の取扱	更新書類を事業所が所在する都道府県の地方実施機関に提出 評価基準のうち②、③の評価基準のいずれかを評価しなくてもよい「特例申請」あり （ただし2回連続の「特例申請」は不可）	単年度評価のため更新の取り扱いはない
6. 活用・周知・公表	運営・評価主体、行政のHP上での公表	広報とらつく（全日本トラック協会の機関紙） 全日本トラック協会のHP等	（財）東京タクシーセンターのHP、一般紙・専門紙
	証票等の掲示	名刺、パンフレット、備品、建物、車両等、事業所がトラック事業に関し使用するものに貼付	タクシーの左側に2枚貼付
7. 利点	被評価側利点	安全性優良事業者であると以下のインセンティブ付与がある ①違反点数の消去・・・違反点数の消去が3年から2年に短縮 ②IT点呼の導入・・・対面点呼をテレビカメラなどに代用可能 ③点呼の優遇・・・2地点を定時で運行する場合の他営業所における点呼等を承認 ④補助条件の緩和・・・CNGトラックに対する補助の最低台数要件が3台から1台に緩和 ⑤保険料の割引・・・一部損保会社で独自の保険料割引を提供 ⑥安全性優良事業所であることを荷主企業や一般消費者等々にアピールできる	AA・Aランク事業者は自社の優良性をアピールできる
	社会的利点	①利用者がより安全性の高い事業者を選びやすくする ②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環境整備を図る	①利用客の利便向上 ②より良質なタクシーサービスの提供

大項目	中項目	防火対象物定期点検報告制度	グリーン経営認証制度
1. 目的		〇防火管理が適正に行われるよう、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 〇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	〇事業者の環境改善努力を客観的に評価して取組意欲の向上を図る 〇運輸業界における環境負荷の低減につなげる
2. 関係省庁		総務省消防庁	国土交通省
3. 運営主体・評価主体等	運営主体	当報告制度では左記項目にあてはまる対象は存在しないが、以下の3者により当報告制度が実施されている	日本バス協会等事業者団体及び有識者等によるグリーン経営認証制度運営委員会（交通エコロジー・モビリティ財団）
	評価主体	報告する者・・・管理権原者 点検する者・・・防火対象物点検資格者 報告される者・・・消防機関	交通エコロジー・モビリティ財団、日本バス協会等事業者団体及び有識者等による異議申立処理委員会
	評価者		交通エコロジー・モビリティ財団
	協賛企業	なし	なし
4. 評価制度（報告制度）	対象	以下のいずれかにあてはまる防火対象物 ①特定防火対象物で収容人員300人以上 ②特定1階段防火対象物で収容人員30人以上300人未満	①トラック、バス、タクシー事業 ②旅客船、内航海運、港湾運送、倉庫業
	評価単位（点検単位）	防火対象物単位（消防法施行令第2条を適用）	事業所単位
	評価（点検）を受けることの任意性	義務	任意
	有効期間	原則1年（特例認定されると3年間報告義務免除 ただし、失効や取消要件がある）	2年（1年目に定期審査あり）
	評価費用（点検費用）	なし	有料・規模により変額（例えば1事業所では155,000円、2事業所では176,000円）
	証票の有無	以下の2種類あり ①防火基準点検済証（点検を行った日から1年間有効） ②防火優良認定証（認定を受けてから3年間有効）	あり
	証票の使用等に係る費用	別途証票販売会社で購入	無料（登録時にロゴマークのデータを渡す）
	評価（特例）の取消事由	消防法第8条の2の3第6項に該当する場合	審査を受けた時の「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、審査訪問が拒まれた場合等
5. 評価方法（点検方法）	申請方法	－	交通エコロジー・モビリティ財団に以下の書類を送付 ①グリーン経営認証審査申請書 ②審査登録対象事業所一覧表 ③グリーン経営認証審査申請用チェックリスト記入用紙
	審査方法①（報告方法） 〔書類 or 訪問〕	書類（管理権原者が所轄の消防機関に報告）	認証及び更新時は対象となる事業所に対して現地審査登録及び更新後1年目に書類審査を実施
	審査方法②（点検方法）	防火対象物点検資格者が現地にて防火対象物の点検を実施	①認証項目が取り組まれているかを書類等により実地審査で確認（不適合項目ある場合は、審査員が改善事項を指摘、改善後に是正措置報告書提出（審査日より60日以内）） ②審査員による実地審査報告書に基づき交通エコモ財団で審査結果を判定
	審査期間（点検期間）	－	申請書提出後約7週間で登録（実地審査は約4～5時間）
	評価基準（点検基準）	点検票に基づき点検（下記要件は一部） ①防火管理者を選任しているか ②消火・通報・避難訓練を実施しているか ③避難階段に避難の障害となるものが置かれていないか ④防火戸の閉鎖に障害となるものが置かれていないか ⑤カーテン等の防災対象物品に防火性能を有する旨の表示がつけられているか ⑥消防法令の基準による消防用設備等が設置されているか	バスの例 ①環境保全のための仕組み・体制の整備 ②エコドライブの実施 ③低公害車の導入 ④自動車の点検・整備 ⑤廃棄物の適正処理およびリサイクルの推進 ⑥管理部門（事務所）における環境保全の推進 上記項目が取り組まれているか現地で確認（書類の形式不問）
	更新時の取扱	なし（ただし一定期間消防法に抵触していない等の場合において、所轄の消防機関に特例認定の申請をし認定されると、3年間点検と報告が免除される（特例認定））	特例申請等は特になし
	運営・評価主体、行政のHP上での公表	なし	交通エコロジー・モビリティ財団のHP
6. 活用・周知・公表	証票等の掲示	防火対象物に掲示	HP、パンフレット、名刺等にロゴマークを付与（ロゴマークが規格に合っていれば付与場所は問わない）
7. 利点	被評価側利点	①防火管理が適正に行われるよう、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 ②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 ③一定期間消防法に抵触していない等の場合（消防法第8条2の3）において、所轄の消防機関に特例認定の申請をし認定されると、3年間点検と報告が免除される（特例認定）	①取組後の効果 ・ 燃費向上、事故削減、車両故障の減少等 ②環境改善に向けた取組みの目標設定と評価の簡易化 ・ 自主的で継続的な環境保全活動が実施可能等 ③グリーン経営認証取得事業者への優遇措置 ・ 銀行による低金利融資制度等
	社会的利点	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、「自分の建物は自分で守る」という防火管理に対する自主性を高める	運輸業界における実効性のある環境改善の取組企業が広がっている

※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」であるため、「対象」「評価項目」の部分は括弧内の表示を使用

大項目	中項目	エコレールマーク	産業廃棄物処理業者の優良性の判断に係る評価制度
1. 目的		○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意識し、企業も消費者の意識変化に対応することを通じ、一体となって環境負荷低減のための取組を進めること	○産業廃棄物処理業の健全な発展と適正処理の推進を目指す
2. 関係省庁		国土交通省	環境省
3. 運営主体・評価主体等	運営主体	エコレールマーク事務局 ((社)鉄道貨物協会)	都道府県・政令市(産廃業者の許可権者)
	評価主体	エコレールマーク運営・審査委員会	都道府県・政令市(産廃業者の許可権者)
	評価者	エコレールマーク運営・審査委員会委員 (国土交通省が選定した学識経験者)	都道府県・政令市(産廃業者の許可権者)
	協賛企業	①貨物鉄道事業者、貨物利用運送事業者(鉄道を利用する者に限る)、鉄道輸送用コンテナを保有している事業者 ②エコレールマークの認定を受けた商品、企業の輸送に関する事業者 ③協賛金を1年で1口以上提供した事業者(1口10万円)	なし
4. 評価制度 (報告制度)	対象	鉄道貨物輸送の定期的利用に取り組んでおり、かつ、原則として、一般消費者向けの商品の製造を行っている企業	産業廃棄物処理業者
	評価単位 (点検単位)	商品、企業単位	企業単位
	評価(点検)を受ける ことの任意性	任意	任意
	有効期間	2年	5年(次回の更新許可又は変更許可申請時まで)
	評価費用 (点検費用)	無料	無料
	証票の有無	あり	許可証に記載
	証票の使用等に 係る費用	1年間10万円	無料
	評価(特例)の 取消事由	申込書に虚偽が見つかった場合、またはエコレールマークを不正使用した場合	基準不適合となった場合
5. 評価方法 (点検方法)	申請方法	エコレールマーク事務局以下の書類を提出 ①認定・使用申込書 ②鉄道貨物輸送に占める鉄道貨物の利用割合算出根拠書類	都道府県・政令市に適合確認申請
	審査方法① (報告方法) [書類 or 訪問]	書類	書類
	審査方法② (点検方法)	以下の手順でエコレールマークの審査を行う ①エコレールマーク商品または取組企業認定の申込 ②エコレールマーク運営・審査委員会での審査	①遵法性の確認 ②情報公開性の確認 ③環境マネジメントシステムに係る既存の認定制度の取得
	審査期間 (点検期間)	原則として2～3ヶ月	—
	評価基準 (点検基準)	(商品) 数量、または数量×距離の比率で30%以上の輸送に鉄道を利用していること (企業) 数量、または数量×距離の比率で15%以上の輸送に鉄道を利用していること。または、年間鉄道輸送量1万5千トン以上あるいは1,500万トンキロ以上あること	以下の三要素より構成 ①遵法性 ・ 5年以上申請区分の処理業を営み、環境関連法令(廃棄物処理法含む)による不利益処分を過去5年間受けていない ②情報公開性 ・ 事業内容等を原則5年間以上インターネットで公開 ③環境保全への取組 ・ ISO14001規格やエコアクション21等の認証の取得
	更新時の取扱	再度認定・使用申込書を提出	次回の更新許可又は変更許可申請時に基準の適合性を確認
6. 活用・周知 ・公表	運営・評価主体、行政のHP上での公表	国土交通省HP (社)鉄道貨物協会 商品 商品、ダンボール、カタログ、新聞広告等 企業 環境報告書、ウェブサイト、ポスター、新聞広告、カタログ等 その他協賛企業での掲示等	産廃情報ネット、都道府県・政令市のHP
	証票等の掲示		許可証に記載
7. 利点	被評価側利点	証票により消費者が日常生活で目に触れにくい環境に優しい鉄道貨物輸送に企業が取り組んでいることを認識してもらえる	①排出事業者への情報発信・PR ・ 適合確認されたことを産廃情報ネットで全国に配信 ・ 事業者の名称を都道府県・政令市のHPに掲載 ・ 排出事業者から選択される機会の拡大 ・ 過去5年間、不利益処分を受けていないことの証明 ②「環境保全への取組」に対する支援 ・ 自治体によるグリーン入札や補助金制度 ・ 金融機関による低利融資
	社会的利点	消費者が日常生活を営む上で目に触れにくい、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、企業の商品、カタログ等消費者に目に触れやすい媒体への表示を行うことにより理解を促す	①一定のレベルを満たす処理業者を社会的に明らかにする ②排出事業者が委託業者を選択する際の参考となる ③優良化を目指す処理業者の取り組みに具体的な目標を与える ④基本的な判断基準が各都道府県等でまちまちとなり、処理業者に混乱と過重な負担をもたらす事態を避ける

大項目	中項目	情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度
1. 目的		○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
2. 関係省庁		経済産業省
3. 運営主体・評価主体等	運営主体	(財)日本情報処理開発協会(JIPDEC)
	評価主体	JIPDECに認定された機関 (2008年8月13日現在23団体)
	評価者	要員認証機関が資格を付与した者
	協賛企業	なし
4. 評価制度 (報告制度)	対象	制限なし(利害が絡む場合等で審査を受けられない場合あり)
	評価単位 (点検単位)	組織の必要に応じて、適用範囲を決定できる (事業部・部・課単位、プロジェクト単位等でも認証取得可)
	評価(点検)を受ける ことの任意性	一部の入札資格条件としてISMS認証取得が義務化されている (人事院事務総局、厚生労働省労働局 等)
	有効期間	3年(1年毎にサーベイランス審査あり)
	評価費用 (点検費用)	適用範囲・受審組織の規模等によって異なる
	証票の有無	あり (証票の下に認証機関毎の認定番号が付与されている) (そのための認証機関に認証されるかで認定番号が異なる)
	証票の使用等に 係る費用	特になし
	評価(特例)の 取消事由	法令違反、認証範囲の逸脱行為等
5. 評価方法 (点検方法)	申請方法	申請に必要な書類を認証機関に提出 ※ 認証機関の選定は任意 ※ 申請書類は認証取得しようとする組織の規模等により異なる
	審査方法① (報告方法) [書類 or 訪問]	書類 and 訪問
	審査方法② (点検方法)	審査は原則として第一段階審査と第二段階審査からなる。
	審査期間 (点検期間)	適用範囲、受審組織の規模により異なる (最短で3～4ヶ月程度)
	評価基準 (点検基準)	[ISMS導入のポイント] ①組織が保護すべき情報資産について、情報セキュリティの3要素 (機密性、完全性、可用性)をバランスよく維持し改善する ②PDCAモデルによるプロセスアプローチ [ISMSの確立] フェーズ1: ISMSの適用範囲及び基本方針を確立する フェーズ2: リスクアセスメントに基づいて管理策の選択をする フェーズ3: リスクについて適切に対応する計画を策定する
	更新時の取扱	3年毎に再審査をする
6. 活用・周知 ・公表	運営・評価主体、行政のHP上での公表	JIPDECのHP (業種別の情報は公開していない)
	証票等の掲示	名刺、カタログ、HPへの表示 等
7. 利点	被評価側利点	[構築・運用メリット] ①技術面及び人間系の運用・管理面の総合的なセキュリティ対策の実現 ②総合的なマネジメントの視点による効率的なセキュリティ対策の実施 [取得メリット] ①対外的には、情報セキュリティの信頼性の確保 ②内部的には、事業競争力の強化
	社会的利点	①組織の信頼性向上 ②企業価値の向上

＜巻末資料 2＞

アンケート調査票

- 1. 利用者向け……………47
- 2. 旅行会社向け……………51
- 3. 貸切バス事業者向け……………55

貸切バスに関するアンケート（利用者向け）

<予備調査>

あなたは、この３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、ツアーバスまたは高速バスを利用した
- ⑤ 上記のどれも利用していない

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3ページあります。

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 旅行会社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

- 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 バスガイドの対応が悪かった
- ④ 添乗員の対応が悪かった
- ⑤ 長時間にわたり同一の運転手が運転を継続していた
- ⑥ 乗降場所が危険な場所であった
- ⑦ 長時間休憩がなかった
- ⑧ 事故にあった
- ⑨ その他（ ）

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。優先順位を括弧の中にご記入ください。

また、その他重視すべき項目があれば、その他の欄にご回答ください。

- () 道路運送法、労働基準法など法令の遵守状況
() 事故・違反の実績
() 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

問5 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。あてはまるものを1つだけ選んでください。

- ① 安全が第一であり、必ず評価を受けているかどうかを確認してバス会社を選ぶ
- ② 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
- ③ 参考程度に評価結果を意識しながらバス会社を選ぶ
- ④ 評価結果を意識しないでバス会社を選ぶ
- ⑤ その他（ ）

- 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
- 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（ ）

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」会社が運行するものと、旅行会社が企画して、「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。

- 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。

貸切バスに関するアンケート（旅行会社向け）

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４ページあります。

【貴社の概要について】

貴社名を教えてください。なお貴社名はアンケートの集計に使用するためのものですので、集計以外には一切使用いたしません。

()

貴社の所在する都道府県を教えてください。事業所が複数ある場合は本社の所在地を教えてください。

()

【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 第一種旅行業
- ② 第二種旅行業
- ③ 第三種旅行業

問２ 貴社で取り扱う「国内旅行」全体の年間取扱額、また、貴社で取り扱う国内旅行のうち「貸切バス」に係る年間取扱額ならびに利用した貸切バス台数（延べ）（平成１９年４月１日～平成２０年３月３１日）を教えてください。台数がわからない場合は概数でお答えください。

- ① 国内旅行全体の年間取扱額 _____百万円
- ② 貸切バスに係る年間取扱額 _____百万円
- ③ 利用した貸切バス台数 _____台（延べ）

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。

優先順位の高い項目の順に、括弧の中に1から3までご記入ください。

また、その他重視していることがあれば、その他の欄にご回答ください。

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

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、どのようなことを重視していますか。優先

順位の高い項目の順に、括弧の中に1から3までご記入ください。

また、その他重視していることがあれば、その他の欄にご回答ください。

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

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ており、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、その内容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6 現在検討中である、貸切バス事業者の安全性の評価・認定制度についてお聞きします。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。優先順位の高い項目の順に、括弧の中に1から3までご記入ください。

また、その他重視すべきことがあれば、その他の欄にご回答ください。

- () 道路運送法、労働基準法などの法令遵守状況
- () 事故・行政処分の実績
- () 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

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。優先順位の高い項目の順に、括弧の中に1から3までご記入ください。活用イメージが湧かない場合は「活用イメージが湧かない」の前の括弧に○をご記入ください。

また、その他活用したい方法があれば、その他の欄にご回答ください。

- () 同業の旅行会社との差別化
- () 貸切バス事業者を選択するときの目安とする
- () 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
- () 顧客（利用者）に対する交渉力の向上
- () 活用イメージが湧かない

その他 ()

よいと思いますか。優先順位の高い項目の順に、括弧の中に1から3までご記入ください。

また、その他よいと思う方法があれば、その他の欄にご回答ください。

- () 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
- () バスにステッカーを貼付
- () 貸切バス事業者の事業所に登録証を掲示
- () バス車内でチラシを配布
- () 貸切バス事業者のホームページ上でのPR

その他 ()

問9 その他、貸切バス事業者の評価・認定制度に対する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。

貸切バスに関するアンケート（貸切バス事業者向け）

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4ページあります。

【貴社の概要について】

貴社名を教えてください。なお貴社名はアンケートの集計に使用するためのものですので、集計以外には一切使用いたしません。

()

貴社の所在する都道府県を教えてください。事業所が複数ある場合は本社の所在地を教えてください。

()

【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
- ④ 合計_____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 うち運転者数 : _____名

問4 貴社の貸切バスの年間総稼働車両数（延べ）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。）

また、運行形態別の割合を教えてください。

- ① 年間総稼働車両数 _____ 台（延べ）
 ② 運行形態別の割合（詳細がわからない場合は概数で構いません）

	自社扱い	旅行会社扱い	合計
一般	%	%	%
学生	%	%	%
観光等のための企画募集旅行	%	%	%
高速ツアーバス	-	%	%
その他（冠婚葬祭、送迎、子供会）	%	%	%
合計	%	%	100%

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 現在検討中である、貸切バス事業者の安全性の評価・認定制度についてお聞きします。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。優先順位の高い項目の順に、括弧の中に1から3までご記入ください。

また、その他重視すべきことがあれば、その他の欄にご回答ください。

- () 道路運送法、労働基準法などの法令遵守状況
 () 事故・行政処分の実績
 () 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

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現地調査による審査
 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られる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 安全性に対する取組の積極性
- ⑤ 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。優先順位の高い項目の順に、括弧の中に1から3までご記入ください。活用イメージが湧かない場合は「活用イメージが湧かない」の前の括弧に○をご記入ください。

また、その他活用したい方法があれば、その他の欄にご回答ください。

- () 同業の貸切バス事業者との差別化
- () 自社従業員の安全に対する意識の向上
- () 顧客（利用者や旅行会社）に対する交渉力の向上
- () 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
- () 活用イメージが湧かない

その他（ ）

問9 顧客（利用者や旅行会社）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。優先順位の高い項目の順に、括弧の中に1から3までご記入ください。

また、その他よいと思う方法があれば、その他の欄にご回答ください。

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

その他（ ）

【運行中のトラブル及び対応について】

問 10 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。（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。）

また、ある場合はその内容と、具体的にどのように対処されたかお答えください。

- ① 事故 (件)
- ② 車両故障 (件)
- ③ 道路不通 (件)
- ④ その他 () (件)
- ⑤ ない

運行中のトラブルの内容と具体的な対処内容

問 11 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。

- ① ある
- ② ない
- ③ その他 ()

問 12 その他、貸切バス事業者の評価・認定制度に対する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。

＜巻末資料 3＞

アンケート調査結果（詳細版）

貸切バス事業者の安全性等評価
・ 認定制度に対する
アンケート調査結果（詳細版）

目 次

I. 調査概要	63
II. 利用者に対するアンケート調査結果	64
1. 調査方法	64
2. 調査対象者の概要	64
3. 現状の貸切バスに対する意識	65
4. 評価・認定制度に対する意識	68
5. 「高速乗合バス」と「ツアーバス」の違い	71
6. 貸切バス事業者に期待したいこと	71
III. 旅行会社に対するアンケート調査結果	72
1. 調査方法	72
2. 調査対象事業者の概要（平成 20 年 3 月 31 日現在）	72
3. 現状の貸切バスに対する意識	74
4. 評価・認定制度に対する意識	79
5. 貸切バス事業者の評価・認定制度に対する意見	83
IV. 貸切バス事業者に対するアンケート調査結果	84
1. 調査方法	84
2. 調査対象事業者の概要（平成 20 年 3 月 31 日現在）	84
3. 評価・認定制度に対する意識	86
4. 運行中のトラブルについて	93
5. 貸切バス事業者の評価・認定制度に対する意見	96

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、旅行会社、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) ～平成 20 年 10 月 21 日 (火)
旅行会社 (JATA 会員)	15 件	14 件	約 93%	平成 20 年 10 月 14 日 (火) ～平成 20 年 10 月 31 日 (金)
旅行会社 (ANTA 会員)	約 2,600 件	450 件	約 17%	平成 20 年 10 月 14 日 (火) ～平成 20 年 10 月 31 日 (金)
貸切バス事業者	約 400 件	243 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
	100.0	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%
20 代以下	518	74	74	74	74	74	74	74
	25.0%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%
30 代	518	74	74	74	74	74	74	74
	25.0%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%
40 代	517	74	75	73	73	74	74	74
	25.0%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%
50 代以上	519	74	74	75	74	74	74	74
	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「旅行会社にまかせている」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。

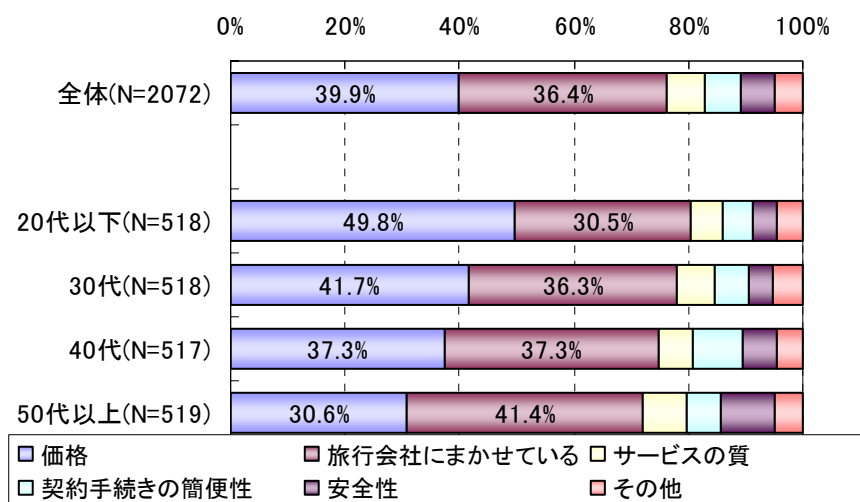


図 1. 貸切バス事業者の選定における重視事項（単一回答）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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年間の不安経験の有無

「これまで、貸切バスを利用して、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。

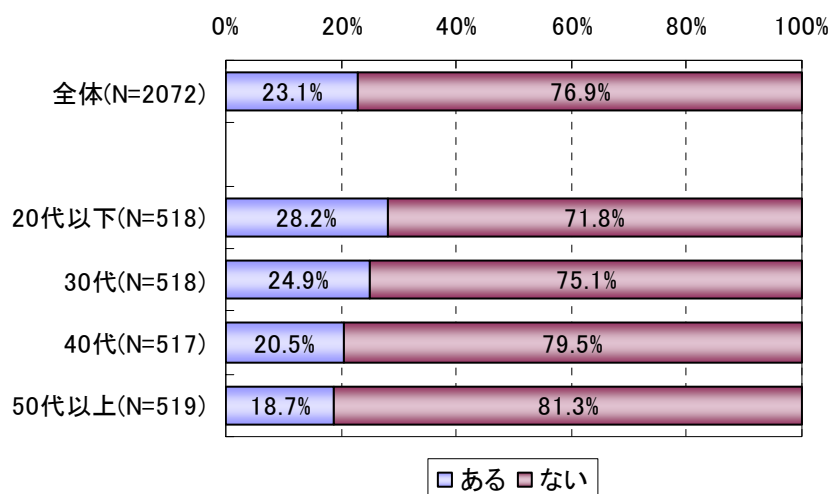


図 2. 貸切バスを利用した際の過去3年間の不安経験の有無 (単一回答)

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。

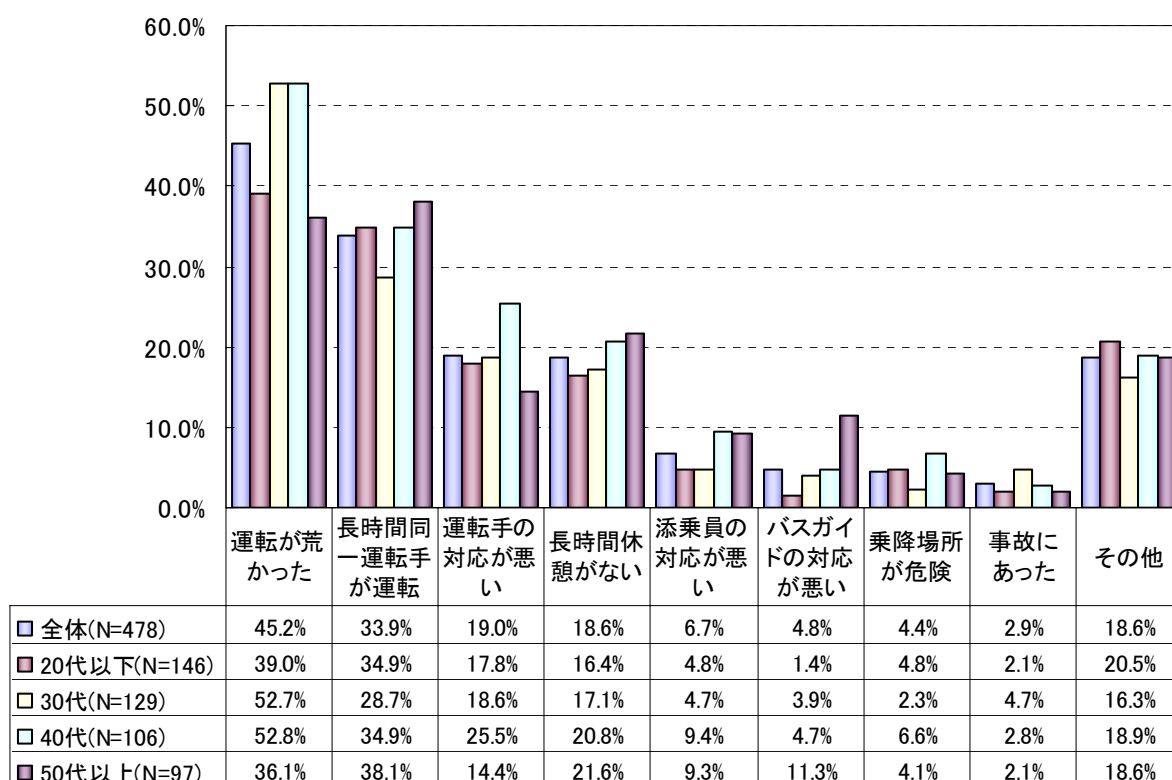


図 3. 貸切バスを利用した際に不安を感じた点（複数回答）

その他の意見として以下のようなものがあった。

- 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。

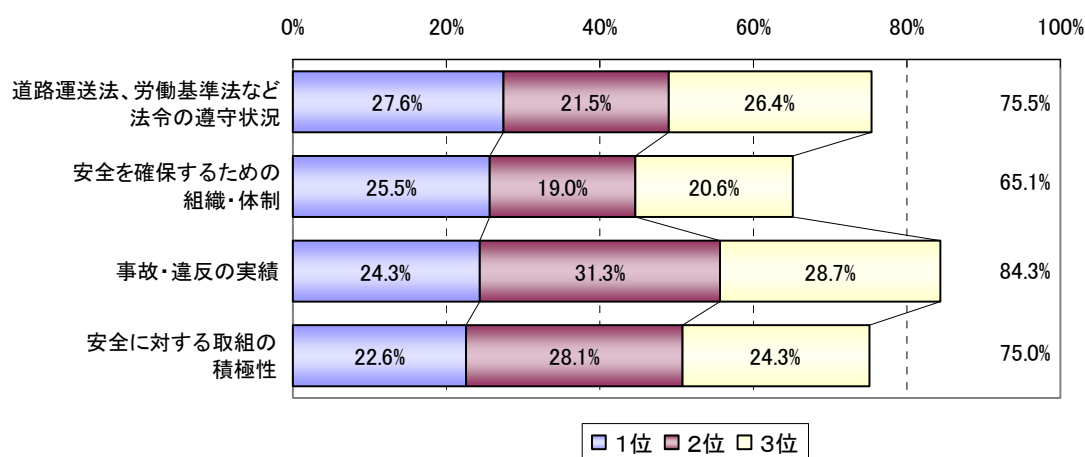


図 4. 貸切バス事業者の評価・認定における重視すべき項目（1 位～3 位）

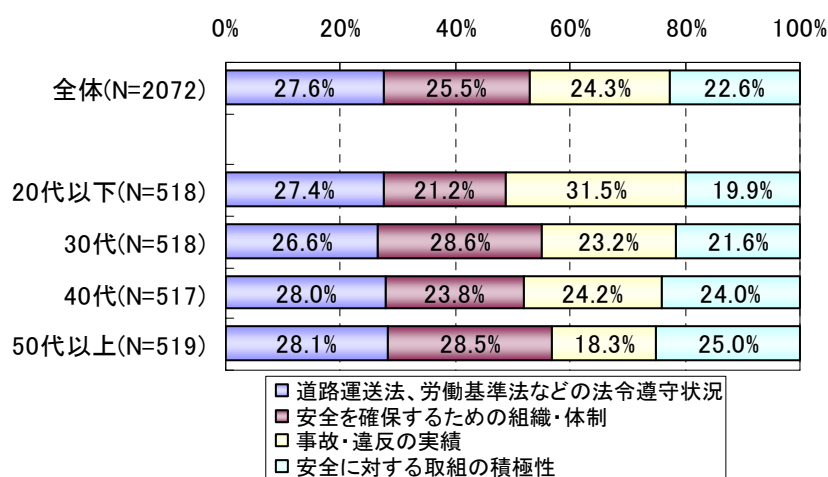


図 5. 貸切バス事業者の評価・認定における重視すべき項目（1 位）

「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つた。

- ・ 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。

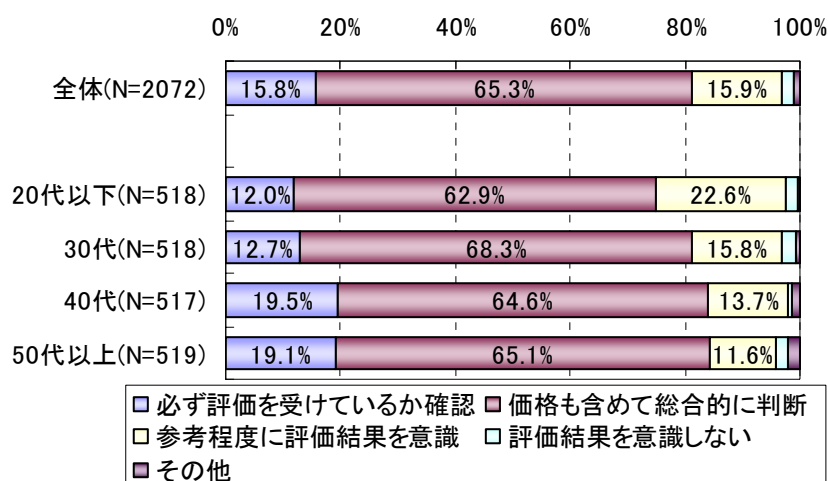


図 6. 制度構築後の貸切バス事業者の選定基準（単一回答）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 旅行会社の判断に任せる
- ・ 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。

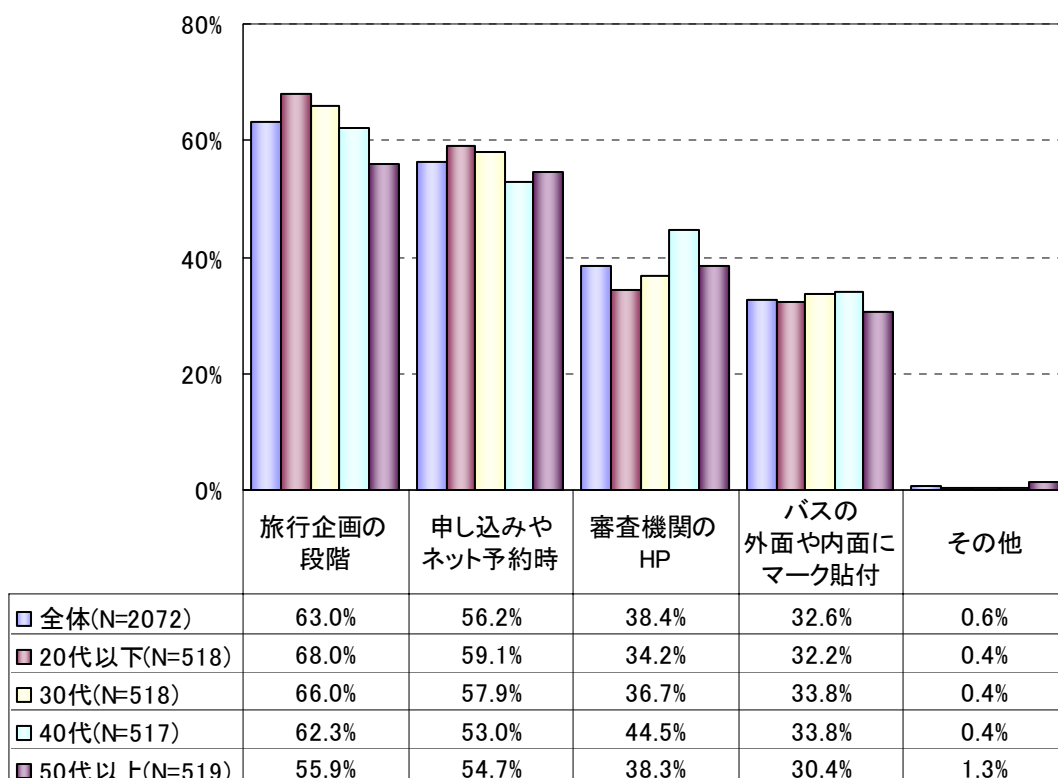


図 7. 評価・認定結果を知るタイミング・方法（複数回答）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- 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、旅行会社が企画して、「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。

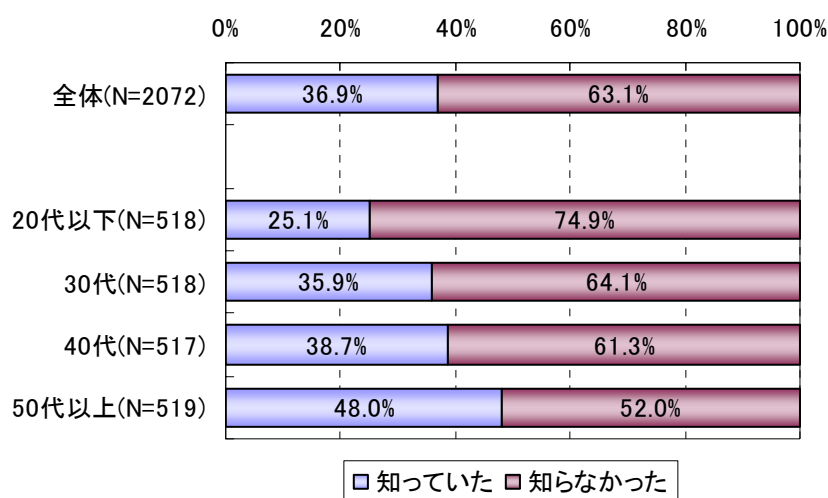


図 8. 「高速乗合バス」と「ツアーバス」の違い（単一回答）

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つた。

- ・ 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
- ・ 安全運行が第一であるが、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. 旅行会社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（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
	割合	100.0%	8.8%	29.7%	25.0%	19.6%	4.1%	4.3%	8.4%
第一種旅行会社	件数	18	0	10	3	3	0	2	0
	割合	3.9%	0.0%	7.2%	2.6%	3.3%	0.0%	10.0%	0.0%
第二種旅行会社	件数	216	24	55	61	38	13	7	18
	割合	46.6%	58.5%	39.9%	52.6%	41.8%	68.4%	35.0%	46.2%
第三種旅行会社	件数	230	17	73	52	50	6	11	21
	割合	49.6%	41.5%	52.9%	44.8%	54.9%	31.6%	55.0%	53.8%

※ 第一種旅行会社 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会社

第二種旅行会社 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会社
 第三種旅行会社 国内・海外の受注型企画旅行、手配旅行を取り扱える旅行会社

(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 ～ 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)

貸切バス年間取扱額	回答数	割合
～ 100	84	18.1%
101 ～ 500	68	14.7%
501 ～ 1,000	54	11.6%
1,001 ～ 2,500	74	15.9%
2,501 ～ 5,000	52	11.2%
5,001 ～ 10,000	23	5.0%
10,001 ～ 25,000	8	1.7%
25,001 ～ 50,000	4	0.9%
50,001 ～	14	3.0%
無回答・無効回答	83	17.9%
合 計	464	100.0%

※ 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～ 5両	6両～ 10両	11両～ 50両	51両～ 100両	101両～ 500両	501両～ 1,000両	1,001両 ～	計
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。

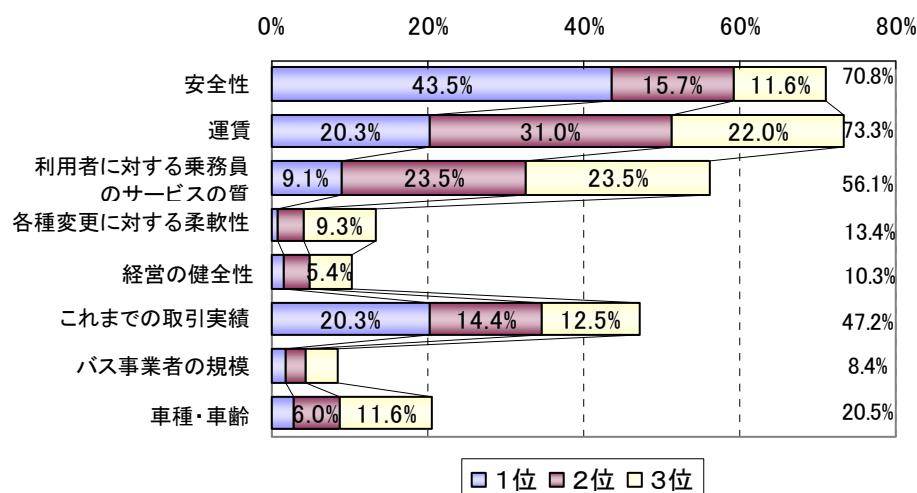


図 9. 貸切バス事業者の選定における重視事項（1 位～3 位）

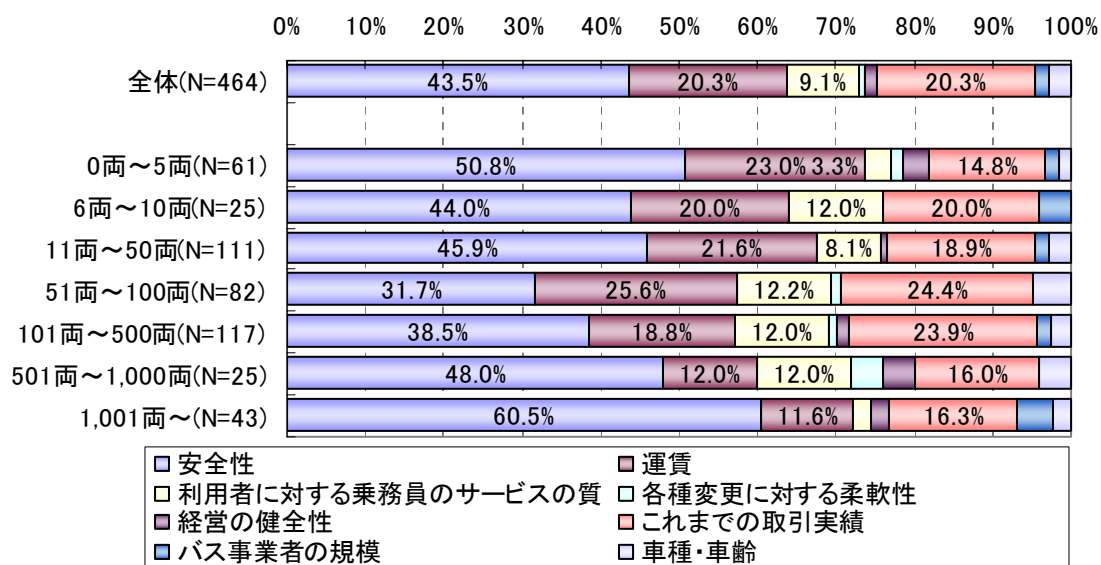


図 10. 貸切バス事業者の選定における重視事項（1位）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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。

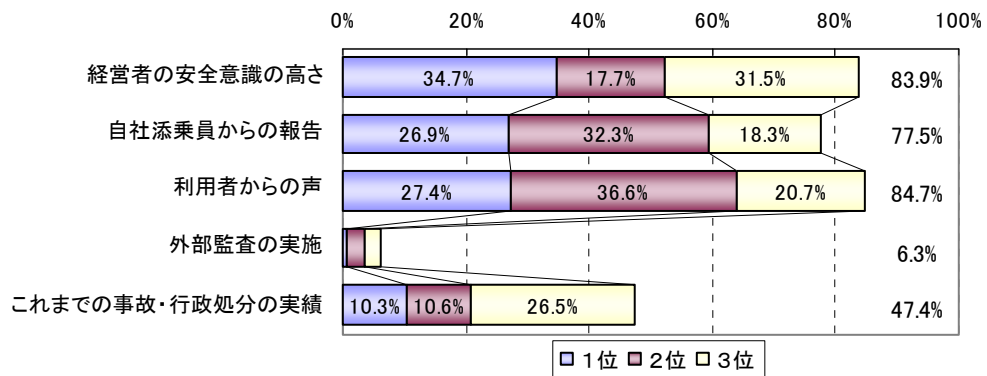


図 11. 貸切バス事業者の安全性評価における重視事項（1 位～3 位）

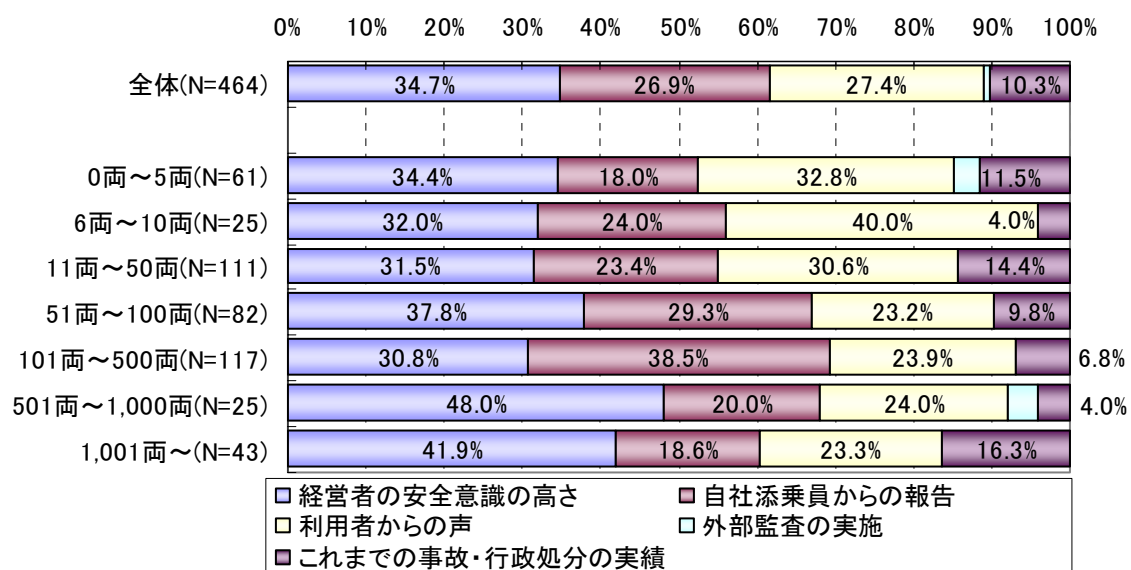


図 12. 貸切バス事業者の安全性評価における重視事項（1位）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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。

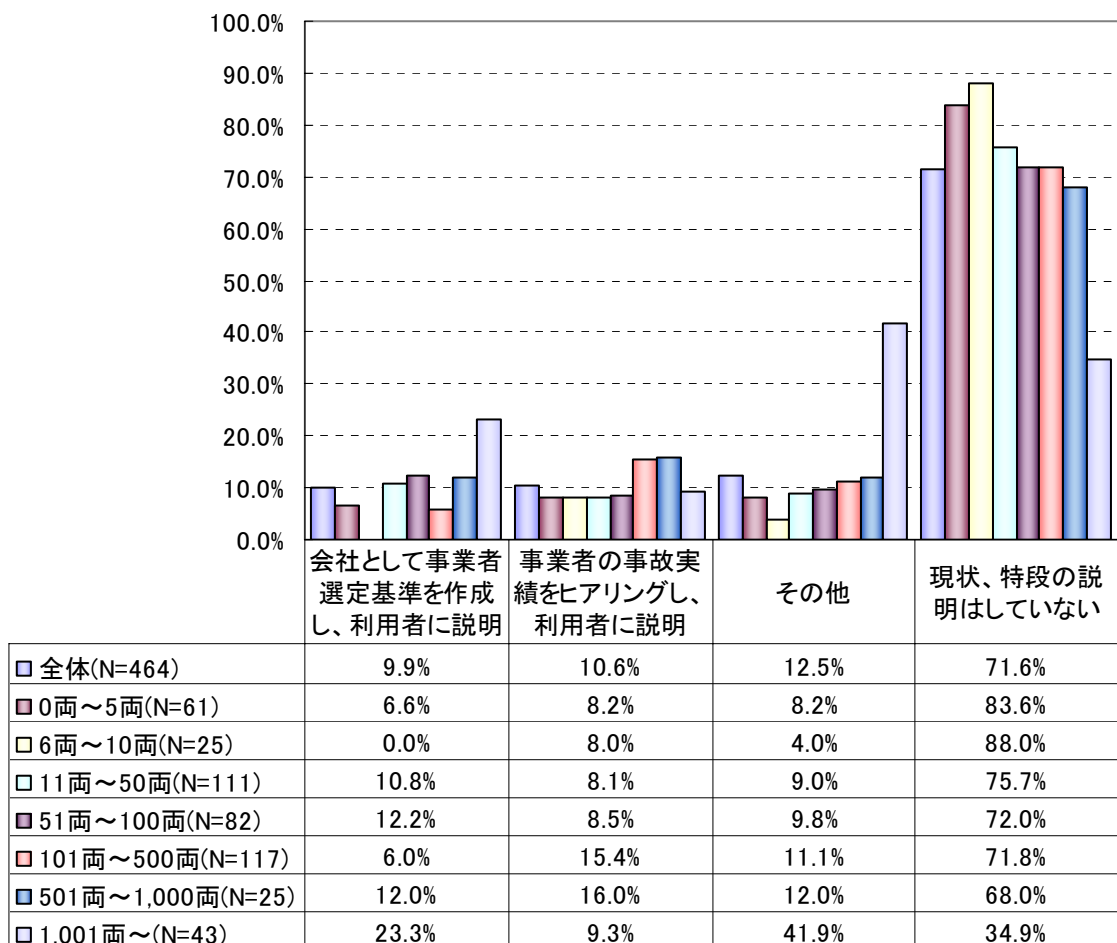


図 13. 貸切バス事業者の安全性の公表方法（複数回答）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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遵守状況」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遵守状況」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遵守状況」の割合が高かった。

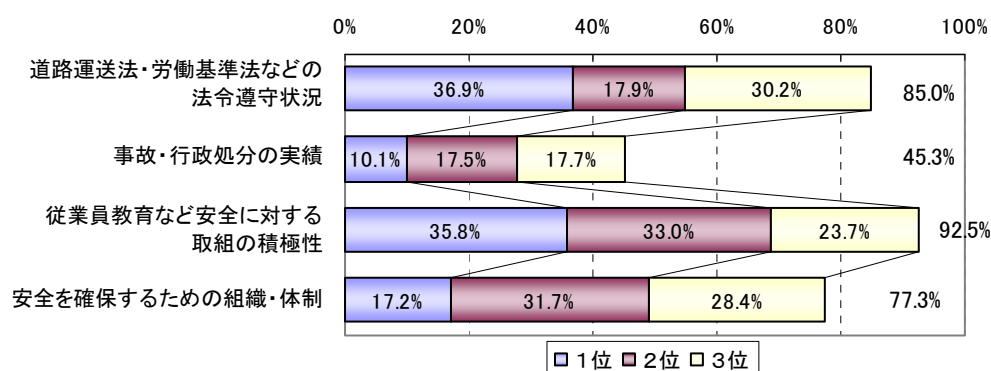


図 14. 貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目（1 位～3 位）

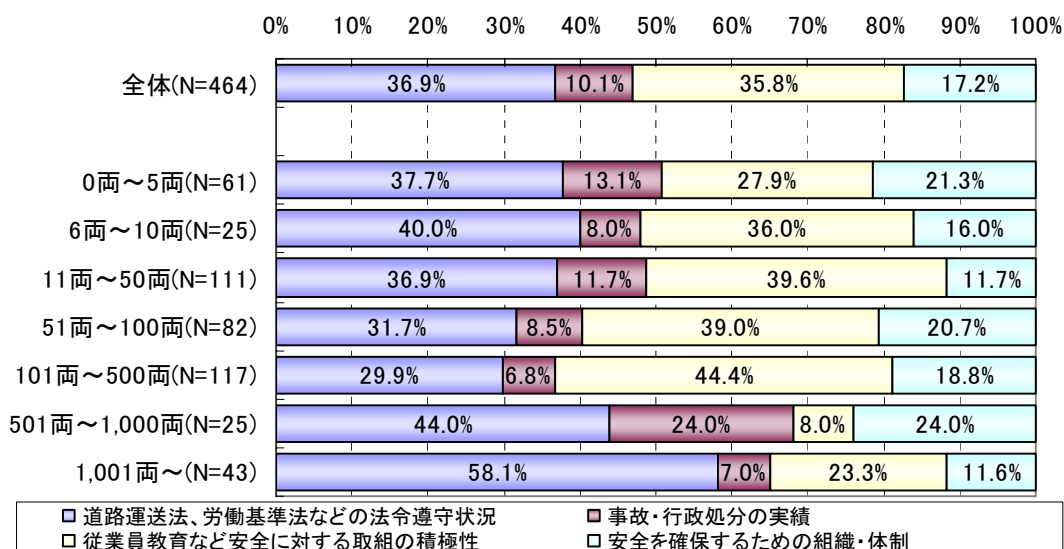


図 15. 貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目（1位）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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、「同業の旅行会社との差別化」の割合が高かった。

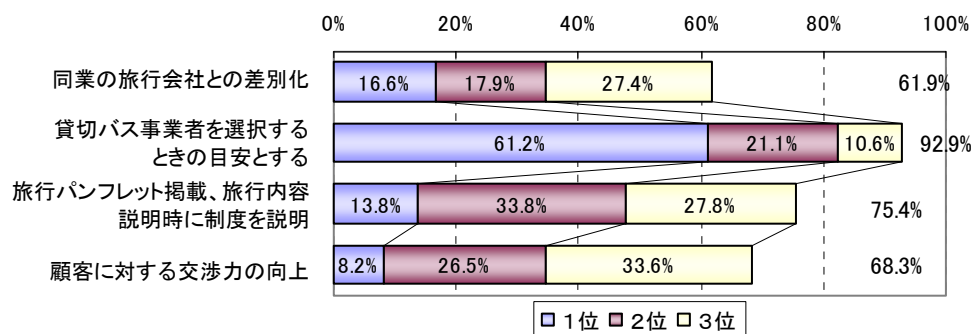


図 16. 評価・認定制度の活用方法（1位～3位）

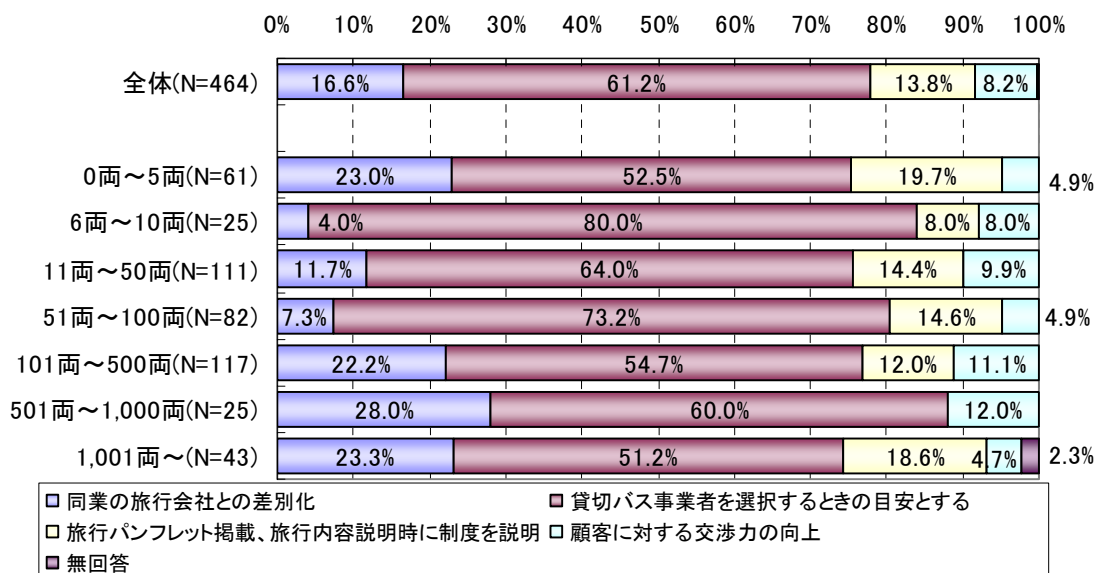


図 17. 評価・認定制度の活用方法（1位）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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。

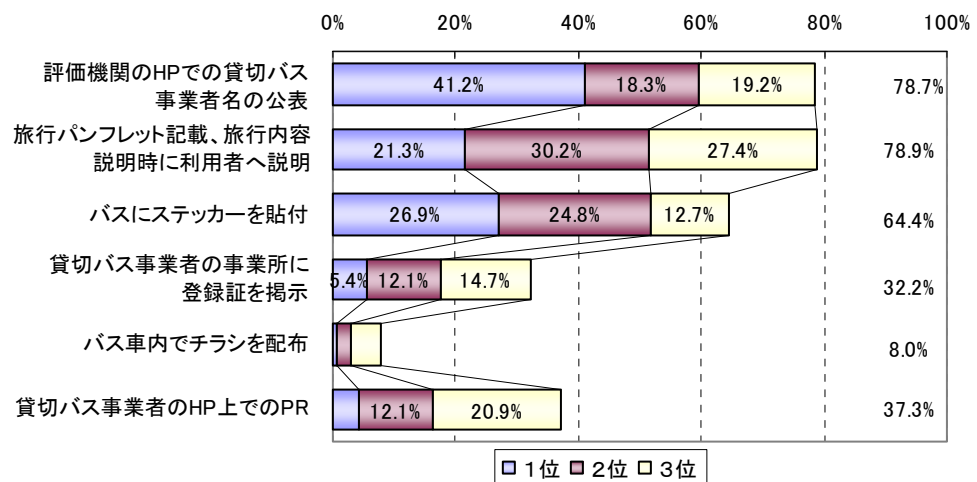


図 18. 評価・認定制度の利用者への周知・公表方法（1位～3位）

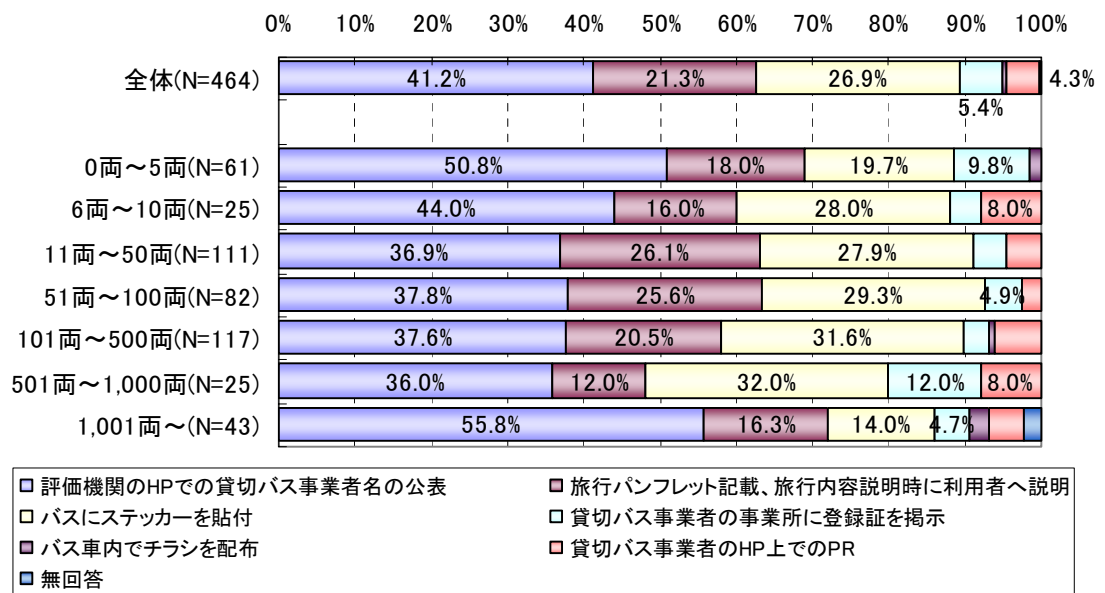


図 19. 評価・認定制度の利用者への周知・公表方法（1位）

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、法令遵守状
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	計
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）

車 両 数	許 可 日				無回答		計	
	平成 12 年 1 月 31 日以前		平成 12 年 2 月 1 日以降					
～ 10 両	61	25.1%	14	5.8%	2	0.8%	77	31.7%
11 両 ～ 20 両	50	20.6%	10	4.1%	2	0.8%	62	25.5%
21 両 ～ 30 両	34	14.0%	3	1.2%	2	0.8%	39	16.0%
31 両 ～ 40 両	14	5.8%	2	0.8%			16	6.6%
41 両 ～ 50 両	13	5.3%	3	1.2%			16	6.6%
51 両 ～ 60 両	10	4.1%					10	4.1%
61 両 ～ 70 両	6	2.5%	1	0.4%			7	2.9%
71 両 ～ 80 両	1	0.4%					1	0.4%
81 両 ～ 90 両	4	1.6%					4	1.6%
91 両 ～100 両	3	1.2%					3	1.2%
101 両 ～	8	3.3%					8	3.3%
合 計	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
	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	旅行会社扱い	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・旅行会社扱いの割合別事業者数

割 合	自社扱い		旅行会社扱い	
	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遵守状況」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遵守状況」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遵守状況」の割合が高かった。

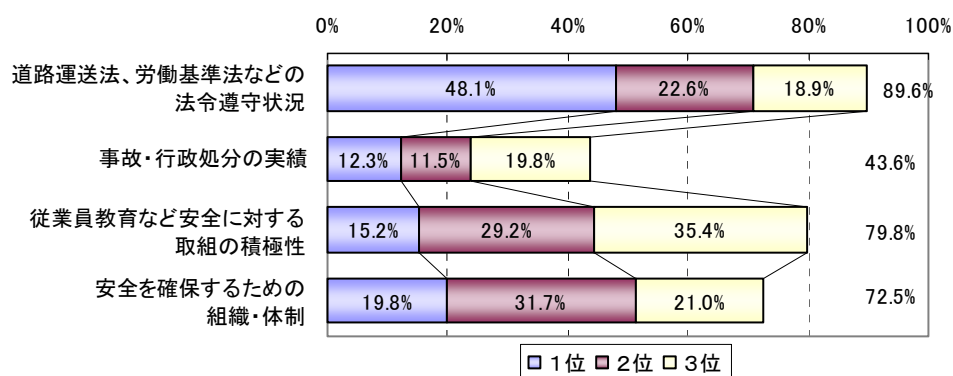


図 20. 貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目（1 位～3 位）

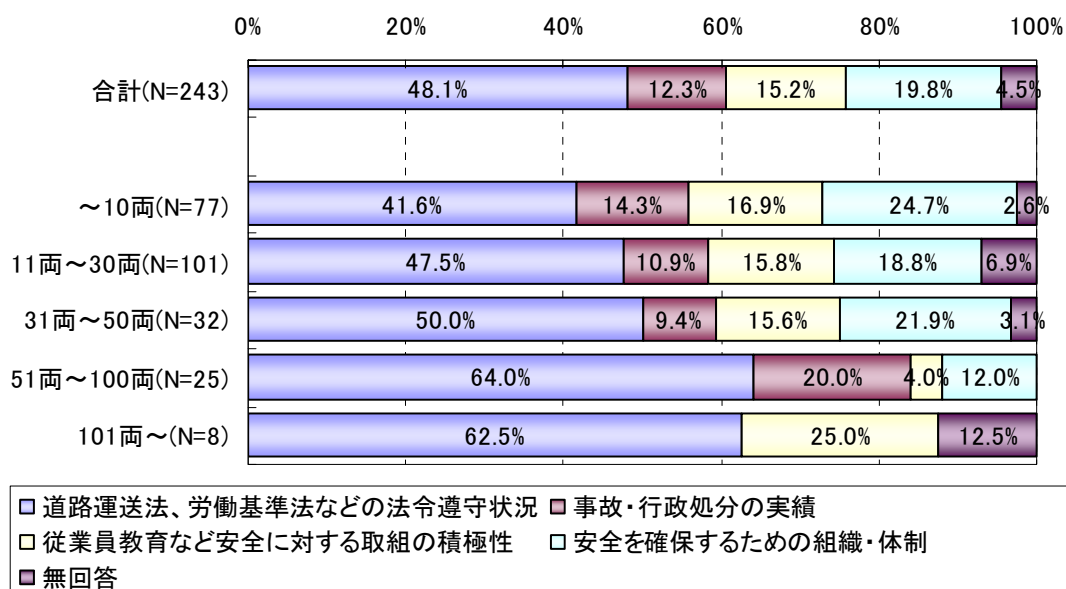


図 21. 貸切バス事業者の評価・認定において重視すべき項目（1位）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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。法令遵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实地調査による審査」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实地調査による審査」の割合が高かった。

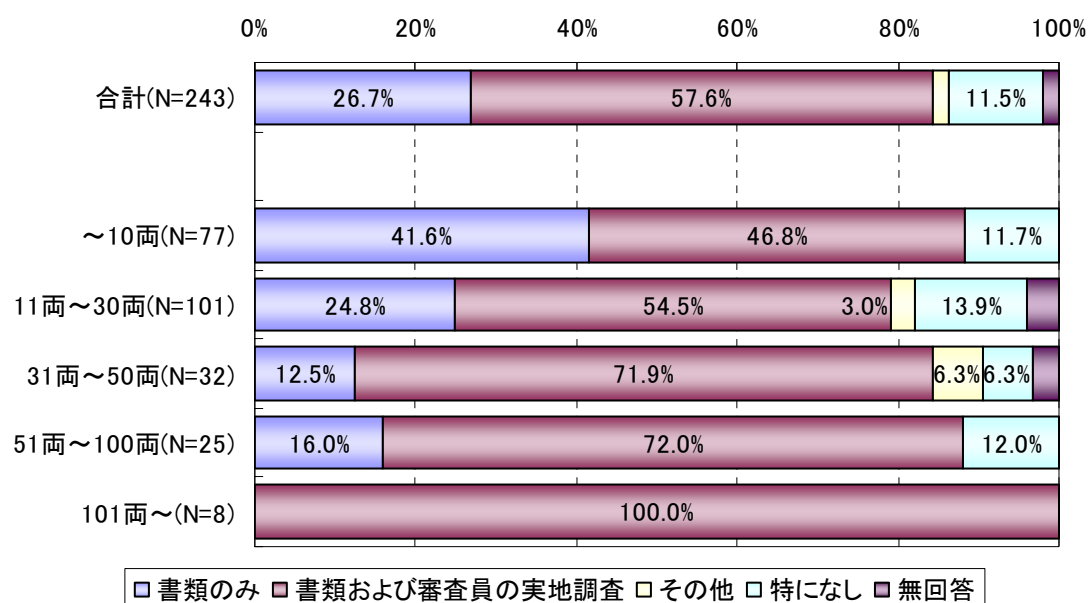


図 22. 貸切バス事業者の審査方法（単一回答）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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。

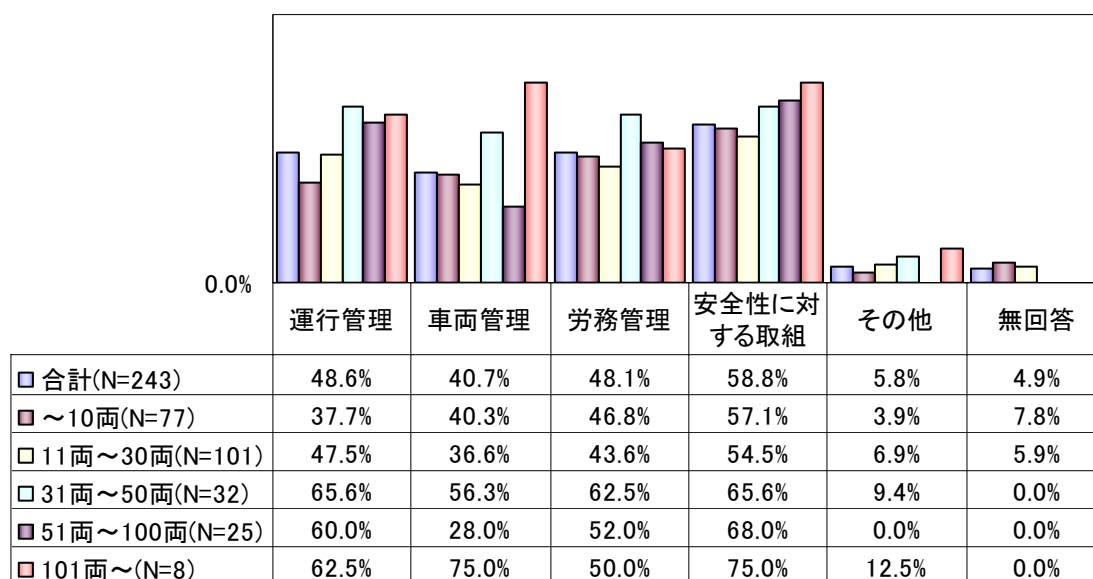


図 23. 書類だけでは実態を把握することが難しいと考えられる項目（複数回答）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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。

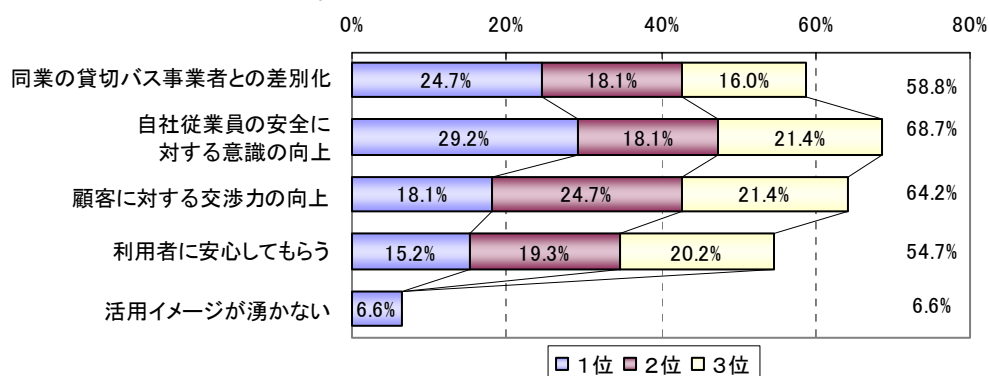


図 24. 貸切バス事業者の評価・認定制度の活用方法（1 位～3 位）

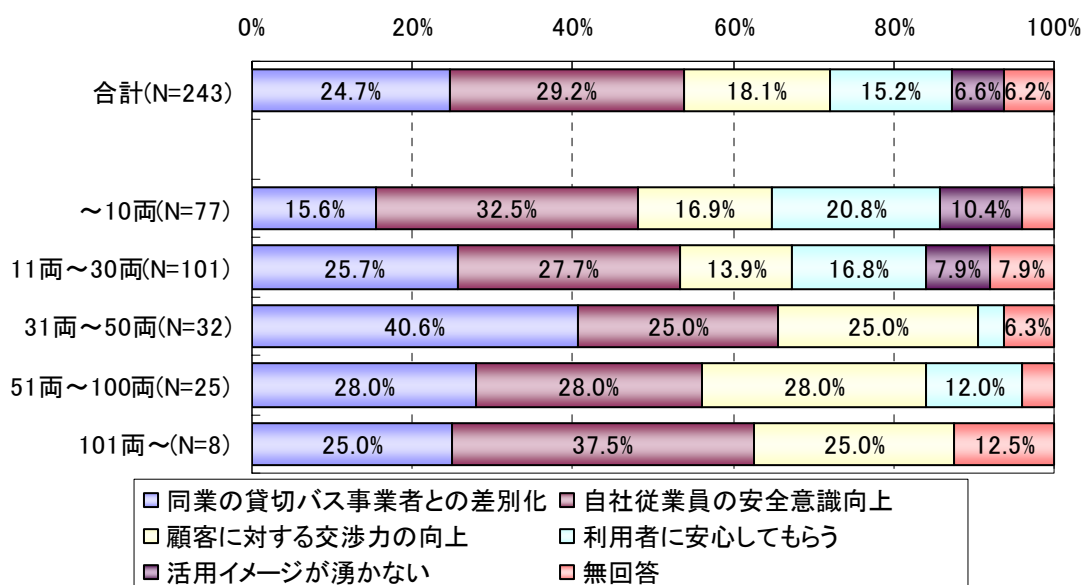


図 25. 貸切バス事業者の評価・認定制度の活用方法（1 位）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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（利用者や旅行会社）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、旅行会社から利用者へ説明」の割合が高かった。

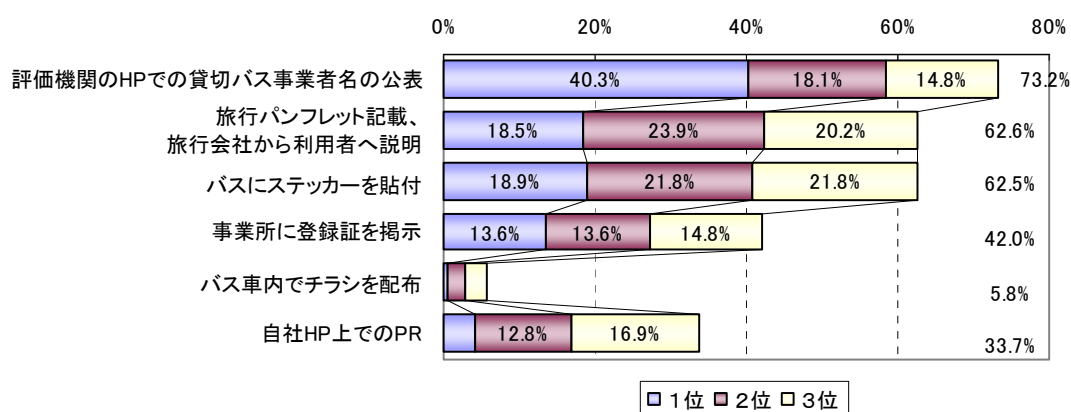


図 26. 貸切バス事業者の評価・認定制度の利用者への周知方法（1 位～3 位）

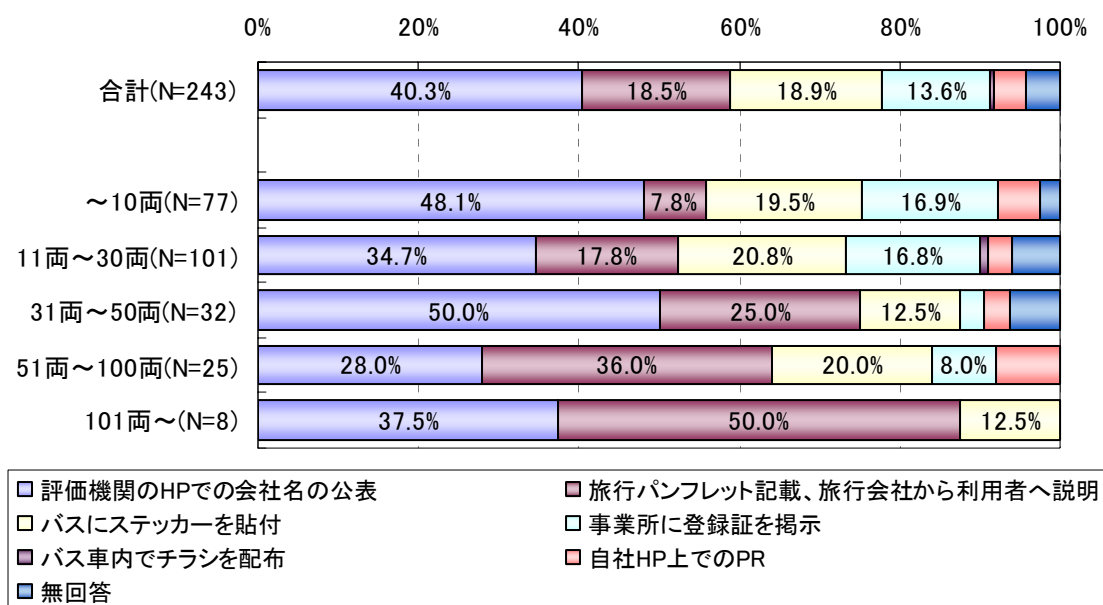


図 27. 貸切バス事業者の評価・認定制度の利用者への周知方法（1位）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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。

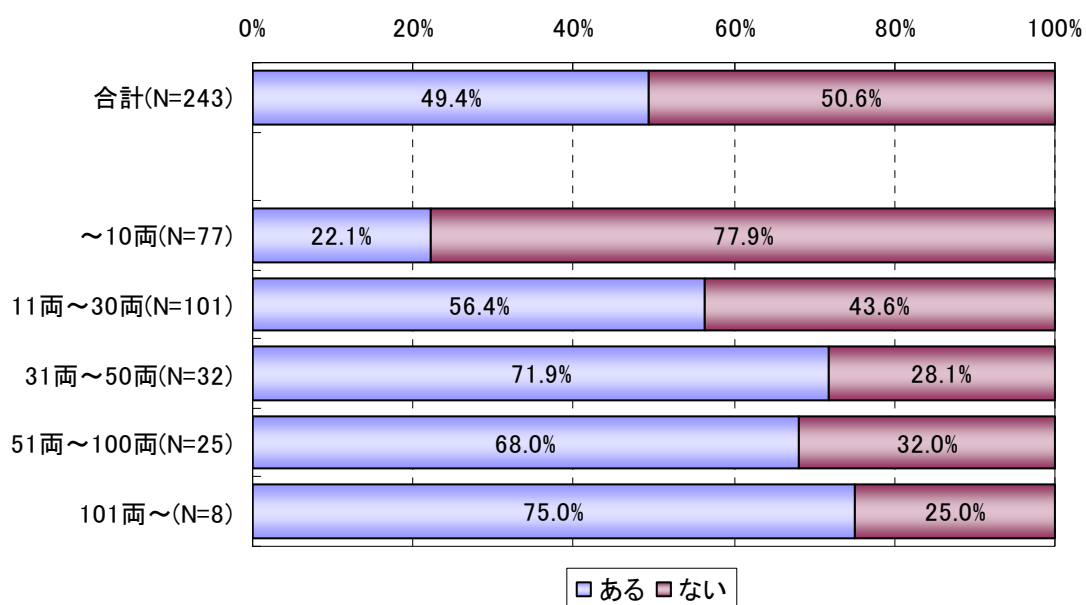


図 28. 過去 1 年間で運行中のトラブルの有無（単一回答）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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。

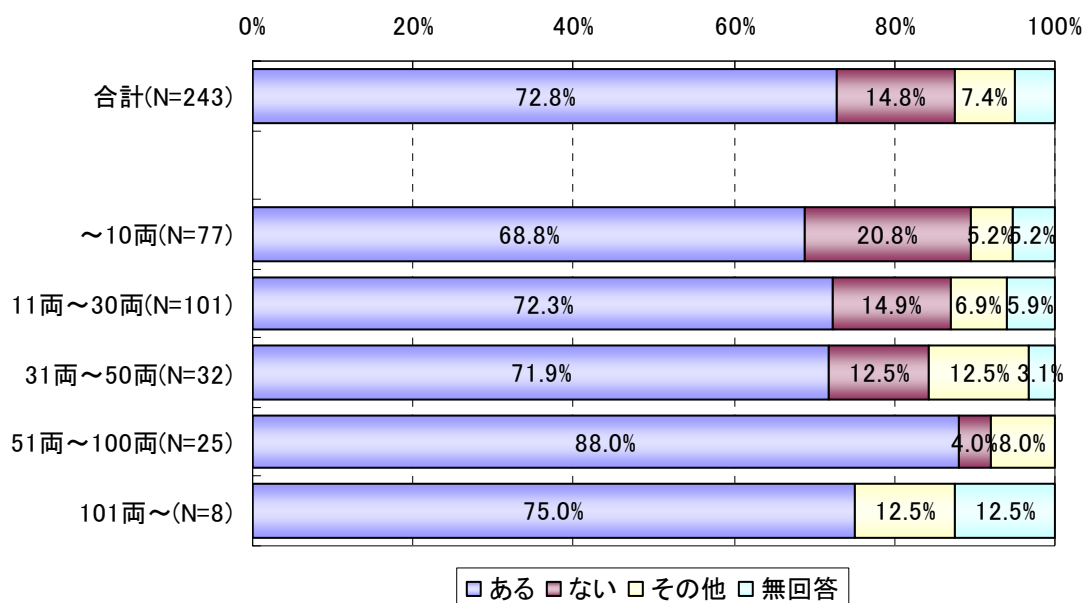


図 29. 運行中の車両トラブルの対応マニュアル整備の有無（単一回答）

その他の意見として以下のようなものがあつた。

- ・ 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。最近の旅行会社、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、旅行会社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

＜巻末資料 4＞

自己評価シート

貸切バス事業者の評価・認定制度における
自己評価シート

目 次

1. 事業計画等	101
2. 帳票類の整備、報告等	103
3. 運行管理等	106
4. 車両管理等	113
5. 労基法等	114
6. 苦情処理	115
7. 加入保険	116

1. 事業計画等

(1) 休憩、仮眠・睡眠施設（道路運送法施行規則第6条第1項第3号、旅客自動車運送事業運輸規則第21条第2項、第3項）

- ① 休憩、仮眠・睡眠施設について、営業所又は自動車車庫に併設されているか。併設されていない場合には、直線距離で約何km離れているか（営業所か車庫かわかるように記述すること）。

営業所等の 名称	営業所等の位置	休憩、仮眠・睡眠施設		
			別の場合の位置	距離
		併・別		Km
		併・別		Km
		併・別		Km
		併・別		Km

- ② 休憩、仮眠・睡眠施設の収容人数、収容能力はどの程度か。また、各休憩、仮眠・睡眠施設の保守・管理担当者名の名前、役職を記述すること。

休憩、仮眠・睡眠施設の名称	※ 収容人数	収容能力	管理担当者名	役 職
	約 人	m ²		
	約 人	m ²		
	約 人	m ²		
	約 人	m ²		

※ 睡眠施設にあつては、布団組数又はベッド設置数に基づき人数を記載すること。

- ③ 平成〇〇年〇〇月〇〇日（※）の運行のうち、着地で乗務員に睡眠を与える必要があつた運行に係る乗務記録及び運行指示書（乗務員が睡眠した施設の名称及び位置を記載したもの）を添付すること。なお、当該日に該当する運行がない場合は、当該日以降で最初に該当する運行の乗務記録及び運行指示書の写しを営業所毎に添付すること。

（※）日付は、貸切バス事業の繁忙期を指定する

- ④ 休憩、仮眠・睡眠施設の保守・管理担当者が保守・管理業務を実施していることはどのように確認しているか。



2. 帳票類の整備、報告等

(1) 事故の記録（旅客自動車運送事業運輸規則第26条の2）

事業用自動車に係る事故が発生した場合には、必要な事項を記録し、3年間の保存が必要であるが、過去3年間（平成〇〇年〇〇月〇〇日～平成△△年△△月△△日）で事故記録として保存されている事故の件数は何件か、また、事故が最も多い日はいつか。その日の事故の記録の写しを添付すること。

営業所名	事故の件数	事故が最も多い日
営業所	件	年 月 日
営業所	件	年 月 日
計	件	

(2) 事故の報告（道路運送法第29条、自動車事故報告規則第3条）

自動車事故報告規則に規定されている事故が発生した場合には、30日以内に自動車事故報告書の提出又は24時間以内の速報をしなければならないが、過去1年間に提出した自動車事故報告書の提出件数及び速報件数は何件か。

営業所名	報告書の提出件数	うち速報件数
営業所	件	件
営業所	件	件
計	件	件

(3) 乗務員台帳（旅客自動車運送事業運輸規則第37条）

- ① 事業用自動車の運転者として必要な事項を記載した乗務員台帳に記録されている人数は何名か（平成〇〇年〇〇月〇〇日現在）。

営業所名	人 数	記載漏れの有無
営業所	名	有 ・ 無
営業所	名	有 ・ 無
計	名	

- ② 過去3年間（平成〇〇年〇〇月〇〇日～平成△△年△△月△△日）のうち、転任、退職、その他理由で運転者でなくなった者の人数は何名か。また、過去3年間のうち、運転者でなくなった者の乗務員台帳はどのように保管しているか。

営業所名	運転者でなくなった人数
営業所	名
営業所	名
計	名

運転者でなくなった者の乗務員台帳の保管方法

[]

(4) 車両

保有する事業用自動車について、車両台帳をどのように整備しているか。

(該当する番号に○をつけること)

- ① 専用の車両台帳を作成している
- ② 車検証のコピーを一括管理している
- ③ その他 (下記に具体的な整備方法を記載のこと)

[]

3. 運行管理等

(1) 運行管理規程・服務規程（旅客自動車運送事業運輸規則第41条、第48条の2、第49条、第50条、第51条）

① 運行管理規程が制定されたのはいつか、また最後に改定されたのはいつか。

制 定 日	最後の改定日
年 月 日	年 月 日

② 乗務員、運転手、車掌等の服務規程が制定されているか。また最後に改定されたのはいつか。なお、制定されていない服務規程がある場合は、空欄のままにしておくこと。

対象者	服務規程の名称	制 定 日	最後の改定日
乗務員		年 月 日	年 月 日
運転者		年 月 日	年 月 日
車掌		年 月 日	年 月 日
その他 ()		年 月 日	年 月 日

(2) 運行管理者の選任（旅客自動車運送事業運輸規則第47条の9、第48条の4）

選任されている運行管理者の氏名、役職、運行管理者資格者証番号を記載すること。運行管理者が複数いる場合には統括運行管理者の氏名、役職、運行管理者資格者証番号を記載すること。

営業所名	人数	運行管理者名 (統括運行管理者は○)		役職	運行管理者資格者証番号
営業所	名				
営業所	名				
計	名				

(3) 運行管理者研修（旅客自動車運送事業運輸規則第48条の4）

過去2年間で独立行政法人自動車事故対策機構が実施する一般講習を受講した人数は延べ何名か。

営業所名	受講人数（延べ）
営業所	名
営業所	名
計	名

(4) 運転者確保（旅客自動車運送事業運輸規則第35条、第36条）

- ① 常時選任しなければならない運転者の中に日々雇入れ、2ヶ月以内の期間の臨時、14日以下の試用期間の者が含まれていないか。

含まれていない ・ 含まれている

- ② 年間の事業計画を立てる際、必要な運転者の人数はどのように検討しているか。また、必要な運転者の人数を確保するためにどのような工夫をしているか。

必要な運転者の人数の検討方法

[]

必要な運転者の人数を確保するための工夫

[]

(5) 勤務時間・乗務時間、交替運転者（旅客自動車運送事業運輸規則第21条）

勤務時間・乗務時間や交替運転者について、法令を遵守するためにどのような工夫をしているか。

(6) 点呼（旅客自動車運送事業運輸規則第24条）

平成〇〇年〇〇月〇〇日（※）の点呼記録簿に必要事項の記載漏れがないか。その点呼記録簿の写しを営業所毎に添付すること。なお、当該日に運行がない場合は、当該日以降で最初に運行した日の点呼記録簿の写しを営業所毎に添付すること。

また、上記の点呼記録簿の写しに加えて、点呼を実施した者の出勤状況がわかる書類等の写しも営業所毎に添付すること。

（※）日付は、貸切バス事業の繁忙期を指定する

営業所名	年 月 日	記載漏れ
営業所	年 月 日	なし・あり
営業所	年 月 日	なし・あり

(7) 乗務記録（日報）（旅客自動車運送事業運輸規則第25条）

「(6) 点呼」で添付した運行のうち、乗務時間が最も長い乗務員について、営業所毎に日報の写しを添付すること。

(8) 運行記録計（旅客自動車運送事業運輸規則第26条第1項、第48条の2）

① 「(7) 乗務記録（日報）」で添付した乗務記録に係る運行記録計の記録の写しを添付すること。

② 運行記録計の内容に基づき、どのような乗務員教育に活用しているか。また、乗務員教育の記録の写しを一例添付すること。

[]

(9) 運行指示書（旅客自動車運送事業運輸規則第28条の2）

① 「(7) 乗務記録（日報）」で添付した乗務記録に係る運行指示書の写しを添付すること。

② 乗務記録（日報）と運行指示書との整合性の確認はどのような方法で行っているか。

[]

(10) 乗降時の安全確保（「貸切バスにおける交替運転者の座席の確保等の安全確保の徹底について」（平成19年12月14日付け国自安第43号、国自旅第213号通達））

旅客の乗降時の安全確保について、どのような方法で乗務員等に周知、徹底しているか。また周知、徹底したことが確認できる書類の写しがあれば添付すること。

[]

(11) 営業区域（道路運送法第20条）

営業区域については「(7) 運行記録（日報）」で求めた日報により確認するが、「(7) 運行記録（日報）」で添付した乗務記録に係る運送申込書があれば添付すること。

(12) 指導監督等（旅客自動車運送事業運輸規則第20条、第38条、「旅客自動車運送事業運輸規則第38条第1項及び第2項の規定に基づき旅客自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う指導及び監督の指針」（平成13年12月3日付け国土交通省告示第1676号）（以下「指導監督指針」））

過去1年間の乗務員に対する教育訓練に関し、以下の内容の教育、訓練を実施しているか。各教育の実施時期を記載すること。実施していない教育内容については空欄のままにしておくこと。また年間教育計画あるいは教育を実施した記録があれば添付すること。

	教育内容	営業所名	営業所名	営業所名
指導監督指針内容	事業用自動車を運転する場合の心構え	年 月 日	年 月 日	年 月 日
	事業用自動車の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的事項	年 月 日	年 月 日	年 月 日
	事業用自動車の構造上の特性	年 月 日	年 月 日	年 月 日
	乗車中の旅客の安全を確保するために留意すべき事項	年 月 日	年 月 日	年 月 日
	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	年 月 日	年 月 日	年 月 日
	主として運行する路線若しくは経路又は営業区域における道路及び交通の状況	年 月 日	年 月 日	年 月 日
	危険の予測及び回避	年 月 日	年 月 日	年 月 日
	運転者の運転適性に応じた安全運転	年 月 日	年 月 日	年 月 日
	交通事故に関わる運転者の生理的及び心理的要因及びこれらへの対処方法	年 月 日	年 月 日	年 月 日
	健康管理の重要性	年 月 日	年 月 日	年 月 日
運輸規則	異常気象時における対応（第20条）	年 月 日	年 月 日	年 月 日
	非常用信号用具、非常口、消火器の取扱い（第38条）	年 月 日	年 月 日	年 月 日

(13) 特別指導（旅客自動車運送事業運輸規則第38条第2項、指導監督指針）

人身事故を起こした者（事故惹起者）、新たに雇入れた者（初任運転者）、高齢者である運転者（高齢運転者）に対して指導監督指針に基づく特別な指導を行っているか。それぞれについて過去1年間（平成〇〇年〇〇月〇〇日～平成△△年△△月△△日）での対象となる人数、実際に教育を受講した人数を記載すること。また教育記録があればそれぞれについて1名ずつ添付すること。

営業所

対象者	対象となる人数	教育受講人数
事故惹起者	名	名
初任運転者	名	名
高齢運転者	名	名

営業所

対象者	対象となる人数	教育受講人数
事故惹起者	名	名
初任運転者	名	名
高齢運転者	名	名

(14) 適性診断（旅客自動車運送事業運輸規則第38条）

人身事故を起こした者（事故惹起者）、新たに雇入れた者（初任運転者）、高齢者である運転者（高齢運転者）に対して国土交通省が認定する機関（独立行政法人自動車事故対策機構）が行う適性診断を受講させているか。それぞれについて過去1年間（平成〇〇年〇〇月〇〇日～平成△△年△△月△△日）での対象となる人数、実際に適性診断を受診した人数を記載すること。また診断記録があればそれぞれについて1名ずつ添付すること。

営業所

対象者	対象となる人数	受診人数
事故惹起者	名	名
初任運転者	名	名
高齢運転者	名	名

営業所

対象者	対象となる人数	受診人数
事故惹起者	名	名
初任運転者	名	名
高齢運転者	名	名

4. 車両管理等

(1) 整備管理規程（道路運送車両法施行規則第32条第2項）

整備管理規程が制定されたのはいつか、また最後に改定されたのはいつか。

制 定 日	最後の改定日
年 月 日	年 月 日

(2) 整備管理者の選任（道路運送車両法第50条第1項）

選任されている整備管理者の役職、氏名、整備管理者資格者証番号を記載すること。

営業所名	人数	整備管理者名	役職	整備管理者資格者証番号
営業所	名			
営業所	名			
計	名			

(3) 整備管理者研修（旅客自動車運送事業運輸規則第46条）

過去2年間で運輸支局による研修を受講した人数は延べ何名か。

営業所名	受講人数（延べ）
営業所	名
営業所	名
計	名

(4) 日常点検（道路運送車両法第47条の2）

「3. 運行管理（7）乗務記録（日報）」で添付した乗務記録の車両に係る日常点検表の写しを添付すること。

(5) 定期点検（旅客自動車運送事業運輸規則第45条、道路運送車両法第48条、第49条）

「3. 運行管理（7）乗務記録（日報）」で添付した乗務記録の車両について、過去1年間（平成〇〇年〇〇月〇〇日～平成△△年△△月△△日）の定期点検表の写しを添付すること。

5. 労基法等

(1) 就業規則（労働基準法第89条）

- ① 就業規則が制定されたのはいつか、また最後に改定されたのはいつか。

従業員数が10名以上の場合、労働基準監督署への届出日も併せて記述すること。なお、就業規則の内容に変更がある場合は、労働基準監督署に変更届を提出する必要があることに注意すること。

従業員数が10名未満の場合、労働基準監督署への届出日を併せて記述する必要はないが、従業員数が10名未満であることを証明できる書類を添付すること。

就業規則の名称	制 定 日	最後の改定日	届出日
	年 月 日	年 月 日	年 月 日

- ② 就業規則で規定されている始業及び終業の時刻、休憩時間、休日を記述すること。

始業時刻	終業時刻	休憩時間（1日）	休日（1年間）

(2) 36協定（労働基準法第36条）

36協定が制定されたのはいつか、また最後に改定されたのはいつか。労働基準監督署への届出日も併せて記述すること。また、36協定の写しを添付すること。

36協定の名称	制 定 日	最後の改定日	届出日
	年 月 日	年 月 日	年 月 日

(3) 労働時間（労働基準法第32条、第32条の2、第32条の3、第32条の4、第35条、第36条）

（「3. 運行管理（7）乗務記録（日報）」で求めた資料で確認する。）

(4) 健康診断（労働安全衛生法第66条、労働安全衛生規則第44条）

「3. 運行管理（7）乗務記録（日報）」で添付した乗務記録に係る乗務員の直近の定期健康診断記録の写しを添付すること。

6. 苦情処理（旅客自動車運送事業運輸規則第3条）

過去1年間（平成〇〇年〇〇月〇〇日～平成△△年△△月△△日）で、最も古い苦情記録はいつのものか。また、その苦情記録には必要事項の記載漏れがないか。その苦情記録の写しを添付すること。

営業所名	年 月 日	記載漏れ
営業所	年 月 日	なし・あり
営業所	年 月 日	なし・あり

7. 加入保険

(1) 社会保険

① 労災保険に加入しているか。

加入している ・ 加入していない

② 従業員全員が雇用保険に加入しているか。

加入している ・ 加入していない

③ 従業員全員が健康保険に加入しているか。

加入している ・ 加入していない

④ 従業員全員が厚生年金保険に加入しているか。

加入している ・ 加入していない

(2) 任意保険 等

加入している任意保険または共済の満期日はいつか、また、対人・対物それぞれのてん補限度額はいくらか。加入している保険会社または共済（複数あれば全て）も記載すること。

満 期 日	対人	対物	引 受 保 険 会 社
年 月 日			
年 月 日			

＜巻末資料 5＞

貸切バス事業者の安全性等に関する評価・認定制度

評価基準

<貸切バス事業者の安全性等に関する評価・認定制度 評価基準>

大項目	中項目	自己評価項目 (法令遵守事項)	配点	基準点	評価項目 (Ⅰ. については、上位事項)	配点		基準点	適否の基準		
						点数	合計				
Ⅰ 安全性に対する 取組状況	1. 事業計画等 【休憩、仮眠・睡眠施設】	【位置、収容能力】	(1)乗務員の休憩、仮眠・睡眠施設の位置、収容能力は適正か。	20	20			40	10		
		【保守、管理】	(2)乗務員の休憩、仮眠・睡眠施設の保守、管理は適正か。								
	2. 帳票類の整備、報告等	【社内の事故記録】	(1)事故記録が適正に記録され、保存されているか。								
		【行政への事故報告】	(2)自動車事故報告書を提出しているか。								
		【乗務員台帳】	(3)乗務員台帳が適正に記入等され、保存されているか。								
		【車両】	(4)車両台帳が整備されているか。								
	3. 運行管理等	【規程】	(1)運行管理規程及び服務規程が定められているか。								
		【運行管理者選任】	(2)運行管理者が選任され、届出されているか。			○運行管理者以外に運行管理者資格を有する従業員がいるか。	1				届け出がなされている運行管理者以外に、運行管理者資格を有する従業員がいれば○。
		【運行管理者研修】	(3)運行管理者に所定の研修を受けさせているか。			○法令で義務付けがない従業員(運行管理者、運行管理補助者以外の従業員)に、基礎講習又は一般講習を受けさせているか。	1				法令で義務付けがない従業員(運行管理者、運行管理補助者以外の従業員)に、基礎講習又は一般講習を受けさせている記録が確認できれば○。
		【運転者確保】	(4)事業計画に従い、必要な員数の運転者を確保しているか。			○車両稼動実績等に基づき、年間計画等で運転者の採用計画を立てているか。	1				運転者確保のための措置(採用計画)を下記観点で確認し、妥当性があると認められれば○。一つでも確認できなければ×。 ・過去の車両稼動実績に基づいた計画である ・事業計画に即した計画である ・過去の採用人数を踏まえた計画である 「乗務距離による交替運転者の配置の指針」よりも厳しい社内基準が、具体的に確認できれば○。
		【勤務・乗務時間】 【交替運転者】	(5)過労防止に配慮した勤務時間、乗務時間を定め、これを基に乗務割が作成され、休憩時間、睡眠のための時間が適正に管理されているか。また、必要な交替運転者を適切に配置しているか。			○乗務距離による交替運転者の配置基準について、「乗務距離による交替運転者の配置の指針」よりも厳しい社内基準を設定しているか。	2				<参考：乗務距離による交代運転者の配置の指針> 「改善基準告示」で定められた2日を平均した1日当たりの運転時間の上限(9時間)に相当する乗務距離の上限は、670kmとする(ただし、高速道路における乗務距離に、一般道路(高速道路以外の道路をいう。以下同じ。))における乗務距離を2倍(北海道のみにおいて乗務する場合は1.7倍)に換算したものを加算すること。)
						○拘束時間、休憩時間、運転時間、連続運転時間について、「改善基準告示」よりも厳しい社内基準を設定しているか。	3				「改善基準告示」よりも厳しい社内基準が確認でき、更に、それが遵守できている場合：3点 「改善基準告示」よりも厳しい社内基準は確認できるが、全ては遵守できていない場合：1点 <参考：「改善基準告示」の基準> ■拘束時間 ・4週間を平均し、1週間当たり65時間を超えない(ただし、52週間のうち16週間までは、4週平均で1週間当たり71.5時間まで延長可) ・1日の拘束時間は13時間(16時間まで延長可、ただし、15時間超えは1週間に2回以内)を超えない ■休憩時間 ・1日の継続8時間以上 ■運転時間 ・2日を平均し1日当たり9時間を超えない ・4週間を平均し1週間当たり40時間を超えない(ただし、52週に2、080時間を超えない範囲で、52週間のうち16週間までは4週間を平均し1週間当たり44時間まで延長可) ■連続運転時間 ・4時間を超えない
		【点呼】	(6)点呼の実施及びその記録、保存は適正か。			○「改善基準告示」の遵守状況を確認するため、一目でわかるように運転者ごとに勤務時間、乗務時間等を管理しているか(デジタコ等のデータで個人毎に運転時間等の管理を行っている等)。	3				「改善基準告示」の遵守状況を確認するため、運転者ごとの拘束時間、休憩時間、運転時間、連続運転時間を一覧表等にして管理を行っている資料が確認できれば○。
						○対面点呼において、アルコールチェッカーのシステムを導入するなど先進的な点呼を行っているか。	2				訪問審査の際にアルコールチェッカーを現認し、動作確認ができれば○。
		【乗務記録】	(7)乗務記録の作成・活用は適正か。			○対面での点呼が出来ない場合、モバイル機器によりアルコールチェックを行う等、工夫して対面点呼に準ずるような先進的な点呼を行っているか。	2				※アルコールチェッカーは、現在、義務化も検討されており、制度構築時には状況を踏まえた評価項目および適否の基準案の検討が必要。 モバイル機器によりアルコールチェックを行っている場合は2点(機器・システムを現認する。) その他の工夫(宿泊先の署名をもらう等)を行っている場合は1点(書面等で確認)
						○乗務記録とチャート紙の整合性が取れているかチェックするための機器・システムを導入しているか。	1				下記のいずれかが確認できれば○。 ・全車両にデジタコを導入し、そのデータにより乗務記録を作成している ・その他、独自の機器・システムで乗務記録とチャート紙の整合性を確認している
		【運行記録計】	(8)運行記録計による記録及びその保存・活用は適正か。			○運行記録計を活用した教育に明確な基準があり、かつ、教育結果を記録しているか。	1				下記がすべて確認できれば○。一つでも確認できなければ×。 ・教育が必要な運転者を示した基準 ・運行記録計を活用した教育を実施するための資料 ・当該教育の結果を残した資料 ※教育が日常的・継続的に行われており、その記録が残っていることが必要。
						○デジタルタコグラフを、目的、活用方法等を明確にした上で一部あるいは全部の車両に導入しており、また、導入後、デジタルタコグラフを活用した教育記録が残っているか。	2				デジタルタコグラフを、目的、活用方法等を明確にした上で、導入し、実際に活用されている書類・データがあれば○。 (一部導入でも可)
		【指示書】	(9)運行指示書の作成、指示、携行、保存は適正か。								
		【乗降時の安全確保】	(10)駐停車禁止場所での乗降を行わず、乗降時の安全確保に努めているか。								
		【営業区域】	(11)営業区域を遵守した運送を行っているか。								
		【指導監督】	(12)乗務員に対する輸送の安全確保に必要な指導監督を行っているか。特に、非常時の対応について、旅客の安全を守るための教育・訓練を実施しているか。			○従業員全員に対する安全に関する教育実施計画を策定し、定期的に教育を実施しているか。	2				安全に関する教育を行う計画が策定され、従業員全員に対し、半年に1回以上の頻度で少なくとも2年以上、教育を実施している資料が確認できれば○。
						○定期的に「運転記録証明書」を取り寄せ、事故、違反実態を把握して、個別指導に活用しているか。	1				1年に1回以上の頻度で、全運転者の「運転記録証明書」を取り寄せていれば○。
						○事故や災害等への遭遇を想定した訓練を実施しているか。	1				1年に1回以上の頻度で、全乗務員の3割以上の運転者に対し、事故や災害等への遭遇を想定した訓練を実施していれば○。
						○乗務員に対する救急救命講習を実施しているか。	1				1年に1回以上の頻度で、全乗務員の3割以上の運転者に対し、救急救命講習を実施していれば○。
	○ドライブレコーダを導入し、取得したデータを基に教育・指導を行っているか。					3				下記を全て満たせば○。 ・ドライブレコーダーを全車両に導入している ・取得したデータを基にした教育を、四半期に一度以上の頻度で実施している	
	【特別指導】	(13)特定の運転者に対して特別な指導を行っているか。									
	【適性診断】	(14)特定の運転者に対して適性診断を受けさせているか。	○法令で定められた診断以外の診断(一般診断)を定期的に受けさせているか。			1				独立行政法人 自動車事故対策機構の「一般診断」を全運転者に対して3年に1回以上の頻度で受けさせていれば○。	
			○法令で定められた以上の頻度で、適齢診断を受けさせているか。			1				独立行政法人 自動車事故対策機構の「適齢診断」を65歳以上75歳未満の運転者に対して2年に1回以上の頻度で受けさせていれば○。	

<貸切バス事業者の安全性等に関する評価・認定制度 評価基準>

大項目	中項目	自己評価項目 (法令遵守事項)		配点	基準点	評価項目 (Ⅰ. については、上位事項)	配点		基準点	適否の基準
							点数	合計		
	4. 車両管理等	【規程】	(1)整備管理規程が定められており、これに基づき、適正に整備管理業務がなされているか。	20	20			40	10	
		【整備管理者選任】	(2)整備管理者が選任され、届出されているか。							
		【整備管理者研修】	(3)整備管理者に所定の研修を受けさせているか。							
		【日常点検】	(4)日常点検基準を作成し、これに基づき点検を適正に行っているか。			○法令以上の厳しい自社基準、または法令で定められた以上の点検項目で点検を行っているか。	1			運行の開始前に、自社基準または義務付けのない項目も含めて日常点検を実施していることがわかる資料が確認できれば○。
		【定期点検】	(5)定期点検基準を作成し、これに基づき、適正に点検・整備を行い、点検整備記録簿等が保存されているか。			○法令で定められた以上の頻度で定期点検を行っているか(3ヶ月点検すべきことを1ヶ月毎に行っている等)。	1			定期点検基準に従った点検を法令で定められた以上の頻度で全ての車両に実施していることがわかる資料が確認できれば○。
	5. 労基法等	【規程】	(1)就業規則が制定され、届出されているか。							
		【36協定】	(2)36協定が締結され、届出されているか。							
		【労働時間】	(3)労働時間、休日労働について違法性はないか(運転時間を除く)。			○従業員に対し、定期的に労基法、改善基準告示の周知、徹底を行っているか。	1			従業員全員に対し、1年に1回以上の頻度で少なくとも2年以上、労基法、「改善基準告示」の内容について教育を行っている資料が確認できれば○。
		【健康診断】	(4)所要の健康診断を実施し、その記録・保存が適正になされているか。			○法令で定められた健康診断以外の健康診断を受けさせているか(睡眠時無呼吸症候群等)。	1			下記のいずれかを満たせば○。 ・全運転者の3割以上の運転者に対し、睡眠時無呼吸症候群の検査を実施している ・健康診断実施時に全運転者に対し、または年齢に応じて、成人病健診を実施している
	6. 苦情処理	【苦情処理】	苦情に対して、遅滞なく弁明し、その記録・保存が適正になされているか。			○苦情について社内周知体制を確立しているか。	1			下記の全てを満たせば○。 ・苦情の取扱いに関する社内ルールが存在する(資料で確認) ・苦情を全て記録している ・定期的に共有すべき苦情を関係者が共有し、記録している
	7. 保険加入	【社会保険】	社会保険等に適切に加入しているか。							
		【任意保険】	賠償責任保険等(対人限度額が1人につき8,000万円を上回るもの。対物限度額が1事故につき200万円を上回るもの)に加入しているか。			○対人賠償について限度額が1人につき無制限の保険等に加入しているか。	1			全車両について、限度額が1人につき無制限の保険等に加入していることが、保険証券等で確認できれば○。
	8. 関係機関との連携					○法令・通達及び関連情報等が速やかに収集・把握できるような体制となっているか。	1			下記のいずれかを満たせば○。 ・月に1回以上の頻度で国土交通省や運輸局のHP等で法令・通達及び関連情報の変更がないかを確認している ・地方バス協会に加盟している
						○事故、運行の安全にかかわる事件等が発生した場合には、情報を迅速に把握し、関係行政機関、関係部署等に連絡ができるような体制となっているか。	2			平成21年1月に国土交通省自動車交通局安全政策課から出された「事故等に関する速報手順及びその他各種対応に係る通達」を遵守するための連絡体制が構築されていることを確認する。具体的には、下記がすべて確認できれば○。 一つでも確認できないものがあれば×。 事故・事件について、 ・緊急連絡担当者が選任されている ・速報の対象となる事故・事件かどうかを確認する文書がある ・速報として連絡すべき地方運輸支局等の連絡先がわかる文書がある ・速報として報告すべき事項が記載されている文書がある (報告フォームに必要事項が記載されていればよい)
						○警察署等から安全に関する事項で表彰された実績があるか。	1			警察署等から安全に関する事項で表彰された実績を示す資料が確認できれば○。
	10. その他					○自社独自の無事故運転者表彰制度を確立しているか。	1			自社独自の無事故運転者表彰制度を示す社内文書を確認し、実際に運営されていることが確認できれば○。
Ⅱ ・ 事故 や 違反 の 状況	1. 事故の実績					転覆等の事故、悪質違反による事故が発生していないか。	10	20	10	左記に該当する事故がある場合は0点、無い場合は10点とする(事業規模は考慮しない)。
	2. 違反(行政処分)の実績					点数が付加されていないか。また、点数がある場合には、累積点数は何点か。	10		0	累積点数が配点を超える場合には0点、配点以下の場合には(配点ー累積点数)で求めた得点を加点する(事業規模は考慮しない)。
Ⅲ ・ 運輸 安全 取組 状況 Ⅲ ・ 運輸 安全 マ ネ ジ メ ン ト						1. 運輸安全マネジメントに取り組むために輸送の安全の確保について責任ある体制を構築しているか。また、運輸安全マネジメントの基本的な方針を策定し、全従業員に周知しているか。	2	20	10	123頁の通り 現行の国土交通省自動車交通局 「安全マネジメントの実施に当たっての手引き」 を基に、規模に応じた基準を設定
						2. 安全に対する重点施策を確立し、社内、グループ企業、下請事業者に対する徹底を行っているか。また、事故件数その他の具体的な指標を用いて輸送の安全に関する目標を設定しているか。	2			
						3. 輸送の安全に関する計画を作成しているか。	2			
						4. 輸送の安全に関する重点施策を実施するための費用支出及び投資、あるいは情報の共有及び伝達を行っているか。	2			
						5. 事故、災害等に関する報告連絡体制を構築しているか。	2			
						6. 輸送の安全に関する研修等を実施しているか。	2			
						7. 輸送の安全に関する内部監査・チェックを実施しているか。	2			
						8. 輸送の安全に関する業務の改善措置を講じているか。	2			
						9. 輸送の安全に係る情報の公表を適切に実施しているか。	2			
						10. 運輸安全マネジメントを適確に実施し、輸送の安全に関する計画の作成、実行、評価及び改善の一連の過程を円滑に進めているか。	2			

＜貸切バス事業者の安全性等に関する評価・認定制度 評価基準＞

大項目	評価項目	配点		基準点	適否の基準		
		点数	合計		大手企業（200両以上）	準大手企業（100両以上200両未満）	中小企業（100両未満）
Ⅲ・運輸 取組全 状況マ ネジメ ント	1. 運輸安全マネジメントに取り組むために輸送の安全の確保について責任ある体制を構築しているか。また、運輸安全マネジメントの基本的な方針を策定し、全従業員に周知しているか。	1	20	10	下記の全てを満たせば○。 ・安全統括管理者を選任している ・輸送の安全に関する組織体制及び指揮命令系統が確立され、輸送の安全に関する組織等の体制図がある ・安全確保のために社内ルールを定め、社員による安全確保の実施を行っている ・支店長/営業所長による現場レベルでの安全統括を行っている ・安全統括管理者に関して選任要件、解任事由、責務の内容を定めている ・安全統括管理者届け、安全管理規程類を提出している	下記の全てを満たせば○。 ・輸送の安全に関する組織体制及び指揮命令系統が確立され、輸送の安全に関する組織等の体制図がある ・安全確保のために社内ルールを定め、社員による安全確保の実施を行っている	下記の全てを満たせば○（2点）。 ・輸送の安全に関する基本的な方針を設定し、内部に周知している ・基本的な方針の中に、社長の役割、輸送の安全性の向上に努めること、輸送の安全に関する情報公開について定められている
		1			下記の全てを満たせば○。 ・輸送の安全に関する基本的な方針を設定し、内部に周知している ・基本的な方針の中に、社長の役割、輸送の安全性の向上に努めること、輸送の安全に関する情報公開について定められている	同左	
	2. 安全に対する重点施策を確立し、社内、グループ企業、下請事業者に対する徹底を行っているか。また、事故件数その他の具体的な指標を用いて輸送の安全に関する目標を設定しているか。	1			重点施策において下記の全てが定められていれば○。 ・社内に対する重点施策において輸送の安全の確保が最も重要であること、輸送の安全に関する費用支出及び投資を積極的かつ効率的に行うよう努めること ・グループ企業にあっては、一丸となって安全性の向上に努めること ・下請事業者の輸送の安全の確保を阻害するような行為を行わないこと	同左	下記の全てを満たせば○。 ・事故件数、輸送の安全に関する投資額の具体的な目標を設定している
		1			下記の全てを満たせば○。 ・事故件数、輸送の安全に関する投資額の具体的な目標、営業所毎の目標を設定している	下記の全てを満たせば○。 ・事故件数、輸送の安全に関する投資額の具体的な目標を設定している	
	3. 輸送の安全に関する計画を作成しているか。	2			下記の全てを満たせば○。 ・重点施策に応じた計画の作成を行っている ・現状の問題点を把握して改善効果の高い計画を作成している	同左	同左
		1			下記の全てを満たせば○。 ・重点施策を計画に従い、輸送の安全に関する重点施策を実施している ・自社の実態を把握した上で、効率的な費用支出及び投資を行っている	同左	下記の全てを満たせば○。 ・重点施策を計画に従い、輸送の安全に関する重点施策を実施している
	4. 輸送の安全に関する重点施策を実施するための費用支出及び投資あるいは情報の共有及び伝達を行っているか。	1			下記の全てを満たせば○。 ・ヒヤリハット情報の伝達及び共有 ・事故防止に関する効果的な事例の伝達及び共有 ・安全性を損なう事態を関係者に伝え、適切な対処策を講じることが出来るように環境整備されている	同左	下記の全てを満たせば○。 ・ヒヤリハット情報の伝達及び共有 ・安全性を損なう事態を関係者に伝え、適切な対処策を講じることが出来るように環境整備されている
		1			報告連絡体制の整備、社内周知を行っている。	同左	報告連絡体制の整備、社内周知を行っている。
	5. 事故、災害等に関する報告連絡体制を構築しているか。	1			報告連絡体制が有効に機能するように社内訓練を行っている。	同左	
		1			下記の全てを満たせば○。 ・必要となる人材育成のための教育及び研修に関する具体的な計画を作成し、着実に実施している ・安全マネジメント担当要員に対する教育及び研修を行っている	同左	下記の全てを満たせば○。 ・必要となる人材育成のための教育及び研修に関する具体的な計画を作成し、着実に実施している ・安全マネジメント担当要員に対する教育及び研修を行っている
	6. 輸送の安全に関する研修等を実施しているか。	1			下記の全てに留意した教育及び研修となっているれば○。 ・運転者等の年齢、経歴、能力等に応じたものである ・知識普及、問題解決、参加体験型である ・リスク分析結果による内容である ・効果判定を行っている	下記の全てに留意した教育及び研修となっているれば○。 ・運転者等の年齢、経歴、能力等に応じたものである ・知識普及、問題解決、参加体験型である	下記の全てに留意した教育及び研修となっているれば○。 ・運転者等の年齢、経歴、能力等に応じたものである
		1			内部監査に関して下記の全てを満たせば○。 ・1年に1回以上定期的に行っている ・事故発生時に行っている ・速やかに経営トップに報告している ・輸送の安全の確保のために必要な方策を検討し、必要に応じ、当面必要となる緊急の是正措置又は予防措置を講じている	内部監査に関して下記の全てを満たせば○。 ・1年に1回以上定期的に行っている ・事故発生時に行っている	チェックに関して下記の全てを満たせば○。 ・1年に1回以上定期的に行っている ・事故発生時に行っている
	7. 輸送の安全に関する内部監査・チェックを実施しているか。	2			内部監査終了後に関して下記の全てを満たせば○。 ・輸送の安全の確保のために必要な方策を検討し、必要に応じ、当面必要となる緊急の是正措置又は予防措置を講じている ・重大事故を起こした場合、現在よりも更に高度の輸送の安全の確保のための措置を講じている	内部監査終了後に関して下記の全てを満たせば○。 ・輸送の安全の確保のために必要な方策を検討し、必要に応じ、当面必要となる緊急の是正措置又は予防措置を講じる	チェック終了後に関して下記の全てを満たせば○。 ・輸送の安全の確保のために必要な方策を検討し、必要に応じ、当面必要となる緊急の是正措置又は予防措置を講じる
	9. 輸送の安全に係る情報の公表を適切に実施しているか。	2			下記の全てを満たせば○。 ・定められた輸送の安全に関する情報を公表している（11項目） ・改善状況について国土交通省に報告した場合には、速やかに外部に対し公表している	下記の全てを満たせば○。 ・定められた輸送の安全に関する情報を公表している（8項目） ・改善状況について国土交通省に報告した場合には、速やかに外部に対し公表している	下記の全てを満たせば○。 ・定められた輸送の安全に関する情報を公表している（3項目） ・改善状況について国土交通省に報告した場合には、速やかに外部に対し公表している
	10. 運輸安全マネジメントを適確に実施し、輸送の安全に関する計画の作成、実行、評価及び改善の一連の過程を円滑に進めているか。	2			上記1. ～9. の全ての項目が○の場合は○。	同左	同左

