

バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（案）について

○ 運転者は、3～6か月の研修を通じて、基本的な接遇や定型のアナウンス・コメントなどを反復練習し、対応を頭と体にインプットする。

運賃の収受

＜運転者＞

- 運賃はお客様自身で投入してもらい、運賃額（現金・ICカード・回数券・定期券等）をしっかりと確認。
- 液晶画面で表示されるものは画面でも確認。

※アナウンスの例
「ご利用ありがとうございます。」



車いす利用者への対応

＜運転者＞

- バス停に停車後、車内の他のお客様に案内。
- 介助者がいる場合、スロープ板を引き出す。
- 介助者がいない場合、運転者自身が車いすを後ろから押し、前向きで乗車していただく。
- 車いすを固定し、固定ベルトを装着。
- 他のお客様に案内後、発進。

※アナウンスの例
「ただいま車いすご利用のお客様をご案内いたします。恐れ入りますが少々お待ちください。」



停留所の通過

＜運転者＞

- 車内ミラーでお客様の動静を確認し、動作に注意。
- 降車ランプが点灯していないことを確認。



※アナウンスの例
「お降りの方はございませんか。お知らせがなければ通過します。」

ベビーカー利用者対応

＜運転者＞

- お客様の様子を見守り、状況に応じてお手伝い・転動防止をする。
- 発車前には必ず声掛けをする。



※アナウンスの例
「よろしいですか？ 発車します。」

○ 運転者は、営業所に連絡を取り指示を仰ぐとともに、マニュアルに則り、迅速に対応。外国人運転者の場合も、特定活動時の新任運転者研修の場で、必要な対応ができるまで反復練習する。

安全な場所に停止

<運転者>

- 直ちに安全な場所に停車する。
- 事故の続発防止に必要な措置をとる。

※アナウンスの例

「事故が発生しましたので、少々お待ちください。」



営業所への連絡・負傷者等への対応

<運転者>

- 運行管理者に運行ダイヤ、氏名、場所、方向、時刻、事故の内容及び負傷者等について状況を報告し、その後の指示を受ける。



負傷の程度に応じて、止血、その他応急手当を行う

警察・救急への連絡

<運転者・営業所>

- 警察・救急車への連絡を行う。
- 場所、負傷の程度及び人数を伝達。



人命を最優先



旅客の輸送

<営業所>

- 輸送継続の方法（後車又は代車への移乗）について運転者に指示する。
- 後車又は代車を手配する。

<運転者>

- 運行管理者から指示を受け、代車や後車が到着する概ねの時間を知らせる。
- 代車や後車への誘導を行う。

※アナウンス例

「あと〇分で後車が来ますので、お乗り換えをお願いします。」



安全な場所に停止

<運転者>

- 危険箇所（塀・崖下・交差点・橋の上下・トンネル・海岸等）を避け、停止する。
- 乗客に対しはっきりと大声で告知し、混乱を防止する。

※アナウンスの例
「落ち着いて私が言う通り
行動して下さい。」



車内のお客様に
逐一情報を伝達



営業所への連絡

<運転者>

- 運行管理者に運行ダイヤ、氏名、場所、方向、時刻、被害状況等についてを報告し、その後の指示を受ける。

<営業所>

- 運転者からの報告を踏まえ、以後の行動について指示。



車両の処置

<運転者>

- エンジンキーを付けたまま、重要物品を搬出。
- 非常コックにて完全に閉扉。



営業所の指示を仰ぎなが
ら、迅速に行動



避難誘導

<運転者>

- 最寄りの避難場所、非常階段等、安全な場所へ乗客を誘導し、保護する。

※アナウンス例
「これから〇〇へ避難していただき
ます。落ち着いて行動願います。」

