

## バス運賃の不適切な取り扱いに対する再発防止等の取り組みについて（報告）

平成 24 年 7 月の当委員会において調査報告をしましたバス運賃の不適切な取り扱いについては、管理する側が現場実態を十分把握したうえで、乗務員の公金に対する意識改善を図るとともに、公金管理の仕組みを現場実態に適合した形に改める必要があるとの認識の下、これまでソフト・ハード両面からの再発防止策を進めてまいりました。

つきましては、具体的な再発防止策の取組についてご報告します。

### 1 乗車料金收受面に関する再発防止策について

#### (1) 乗車料金を手で受けることの禁止徹底(やむを得ない場合を除く)【24 年 6 月実施済】

お客様の誤乗車や料金の誤投入の場合に、後から乗車されたお客様から收受した乗車料金で返金することを禁止し、必ず返金用つり銭資金または補助券により返金することを周知徹底しました。

#### (2) 補助券の活用促進【24 年 8 月実施済】及び換金場所の拡大【25 年 1 月実施済】

返金用つり銭資金の不足を避けるため、誤乗車等の場合は、補助券を優先的に活用するよう周知徹底しました。

また、補助券の現金払戻し場所を定期券発売所や市営地下鉄主要駅へ拡大し、券面デザインを変更して払戻し可能を明記し、お客様の利便性の向上を図りました。

◆ 補助券による返金率 0% → 37.9% (9 月から 12 月までの累計)

#### (3) 高額紙幣で乗車されるお客様への対応の現状把握と対策【24 年 9 月実施済】

いわゆる「信用方式」によるご乗車の場合に、次回ご乗車時にお支払いいただくための「確認カード」を新たに作成して、お客様に配布することにより回収の促進を図りました。

◆ 信用方式確認カード回収率 45.1% (113 枚配布→51 枚回収、9 月から 12 月までの累計)

#### (4) 「乗務員ハンドブック」の改訂【25 年 1 月実施済】及び乗務員への研修の充実・強化【2 月から実施】

乗車料金を取り扱う様々な場面でどう対応すべきかなどの実務について、乗務員が現場で活用できる「乗務員ハンドブック」を全面改訂し、全乗務員に配布しました。

そして、2 月以降の乗務員研修等において乗車料金の取り扱い等を再徹底しています。

### (5) 車内つり銭器の改善【25年度実施】

平成25年度中に全車両つり銭器のオーバーホールを実施し、紙幣・硬貨の詰まりのトラブルを防ぎます。

さらに、今後ICカード一体型つり銭器の開発が予定されており、それに合わせて順次機器を更新してまいります。

## 2 管理面に関する再発防止策について

### (1) 返金用つり銭資金の使用確認の徹底【24年8月実施済】

乗務員は使用の有無に関わらず、終業点呼時に毎日返金用つり銭資金を返却し、次の仕業点呼時に補充済のつり銭資金を受け取る取り扱いとし管理を厳格化しています。

また、返金用つり銭資金を使用した場合は、必ず「実績票」に記入するよう徹底しています。

### (2) 補助券の使用確認の徹底【24年8月実施済】

乗務員は終業点呼時に使用時間・枚数を報告することとし、補助券の使用状況の管理を徹底しています。

また、補助券を使用した場合は、必ず「実績票」に記入するよう徹底しています。

### (3) カード発行機の更新【25年2月実施済】

カード発行機を更新し、①乗務員がお客様にお渡しした補助券の補充や、②お客様の一万円札を両替した後の再両替(一万円札→千円札10枚)を自動化し、1日乗車券・補助券・両替用資金の発行履歴等を日々把握・管理できるようにしました。

### (4) ドライブレコーダーを有効活用した乗務員意識の向上【24年8月実施済】

営業所での乗務員定期研修等の機会を利用して、「バス運賃の不適切な取り扱いに関する調査報告書」の資料等を活用しながら、ドライブレコーダーの機能や取り扱いについて乗務員に周知し、乗務員の公金取り扱いに関する意識向上を図っています。

### (5) 全乗務員を対象としたドライブレコーダーによる料金收受のチェック

「返金用つり銭資金実績票」に基づいて、ドライブレコーダーデータを保存し、営業所責任職が返金時の状況等の映像を随時確認しています。【24年8月から実施】

また、全乗務員を対象としたドライブレコーダーの映像チェックを監察課が定期的実施しています。【24年10月から実施】

## 3 今後に向けて

調査報告に掲げられた再発防止策を推進し、乗務員の不適切な取り扱い事案の発生やお客様からの指摘等がないことから、一定の効果があったと認識しています。

また、現場の実態に合わせた取組を進めたことにより、乗務員の公金に対する意識も確実に高まったものと考えます。

今後も再発防止の取組を緩めることなく継続して厳正な公金管理に努めてまいります。

バス運賃の不適切な取り扱いに関する調査報告  
(抜粋)

平成24年7月

横浜市交通局

バス運賃の不適切な取り扱いに関する内部調査委員会

## V 再発防止策

今回このような事態を招いたのは、一部のバス乗務員にとって、日々お客様からいただいている乗車料金が市営バス事業の根幹をなす「公金」であるとの認識が希薄になっていたことに起因するものであり、その背景として次のような原因がありました。

- ・返金用つり銭資金の不足やつり銭器の故障等により、乗務員が私金を混入したり、他のお客様から乗車料金を手受けするような状況もあり、現場実態について管理する側での認識が不足していたこと
- ・返金用つり銭資金を使用した場合の補充について、少額の場合や手続きの煩雑さなどの理由から、乗務員が営業所係員に申告しにくい職場環境（組織風土）があったこと
- ・返金用つり銭資金等については、乗務員の使用した旨の申告に基づいて確認・補充等を行っており、申告がない場合は、乗務員に公金を貸与し続けてきた状態であったこと
- ・乗車料金收受等の業務に関するマニュアル等が整備されていない状況であり、平成14年に作成した「乗務員ハンドブック」もそれ以降改訂・配布されていないなど、公金の取り扱いに関する教育が不十分であったこと

これらの現状を踏まえ、同様の事案を二度と発生させないためには、まず、管理する側が現場実態を十分把握したうえで、乗務員の公金に対する意識改善を図るとともに、公金管理の仕組みを現場実態に適合した形に改める必要があり、ソフト・ハード両面からの効果的な再発防止策を確実に進めてまいります。

### 1 乗車料金収受面に関する再発防止策

#### (1) 乗車料金を手で受けることの禁止徹底（やむを得ない場合を除く）

お客様が誤って乗車したり、料金を誤って投入した場合について、後から乗車されたお客様から収受した乗車料金で返金することを禁止し、必ず返金用つり銭資金または補助券（金券）により返金することを徹底します。そして、バス乗務員がやむを得ず一時的にお客様の乗車料金を手で受け取っても良い場合について、次のとおりに限定します。【24年6月から実施済】

- ① つり銭器の故障（紙幣・硬貨つまり等）により、お客様から乗車料金を一時的にお預かりする必要がある場合
- ② 車いすを利用して降車扉から乗車する方や不慣れな外国人のお客様など、乗車料金の投入を補助する必要がある場合
- ③ 満員により降車扉から乗車したお客様が終点で降車後、外側から運転席に近づいてきて手渡した乗車料金を受け取る場合

## (2) 補助券の活用促進及び換金場所の拡大

返金用つり銭資金が不足する事態をできるだけ防ぐために、システムを誤って乗車されたお客様等に対しては、補助券を優先的に活用して返金することとします。【24年8月から実施】

また、補助券の現金への払戻し場所について、定期券発売所や市営地下鉄主要駅等へ拡大していくとともに、補助券のデザインをリニューアルして、現金への払戻しもできる旨を表記し、お客様への周知と利便性の向上を図ります。【25年1月から実施】

## (3) 高額紙幣で乗車されるお客様への対応の現状把握と対策

乗務員が両替用資金を全て使用してしまい、その後に高額紙幣で乗車されるお客様へ対応できない場合、次回ご乗車時に合わせて乗車料金をお支払いいただくようお願いすること（信用方式）がありますが、次回のお支払いが確認できないことから、乗務員が私金により両替対応していた状況もありました。

そこで、信用方式によりご乗車いただいた場合、次回ご乗車の際に乗務員へお渡しいただく「確認票」を新たに作成することとします。乗務員が確認票を手渡すことにより、次回どのくらいのお客様から乗車料金をお支払いしていただけるか調査して、確認票の効果等を検証しながら、必要な対策を講じます。【24年9月から実施】

## (4) 「乗務員ハンドブック」の改訂と乗務員への研修の充実・強化

乗車料金を取り扱う様々な場面でどう対応すべきかなどの実務について、乗務員へ周知・徹底を図るため、「乗務員ハンドブック」を全面改訂し、改めて全乗務員に配布します。

その上で、乗務員の採用時研修で乗車料金の取り扱いについて徹底します。その後も、乗務員定期研修（年6回）の時間を拡大し、「乗務員ハンドブック」を活用した乗車料金取り扱いに関する研修を定期的実施します。

このことを通じて、乗車料金取り扱い方法の統一を図り、また、乗務員の意見も踏まえた実態に即した対策を常に取りれるようにしてまいります。【25年1月から実施】

#### (5) 車内つり銭器の改善

現在のバス車内のつり銭器は、平成15年の更新後9年が経過しており、つり銭器の故障トラブル等によってお客様に返金する場合があることから、つり銭器を順次更新していくことによって、紙幣・硬貨の詰まりなどのトラブルを可能な限りなくしていきます。【26年度から順次実施】

## 2 管理面に関する再発防止策

#### (1) 返金用つり銭資金の使用確認の徹底

乗務員はこれまで、返金用つり銭資金を使用した場合にのみ営業所係員から補充を受けることになっており、未使用の場合は乗務員が営業所内の個人用金庫に保管する仕組みとなっていました。

今後は、乗務員は使用の有無に関わらず、終業点呼時に毎日返金用つり銭資金を返却し、次回の仕業点呼時に補充済みの返金用つり銭資金を受け取るよう変更します。また、返金用つり銭資金を使用した場合は、返却時に使用時間・金額を申告することとし、つり銭資金の使用状況の管理を徹底します。【24年8月から実施】

なお、観光客の多い系統（あかいくつ等）については、お客様への返金頻度が高いことから、返金用つり銭資金の増額により対応します。【24年8月から実施】

#### (2) 補助券の使用確認の徹底

乗務員は補助券を使用した場合は、終業点呼時に使用時間・枚数を報告し、営業所係員は補助券の残数を確認・補充するなど、補助券の使用状況の管理を徹底します。【24年8月から実施】

#### (3) カード発行機の更新

乗務員は乗務中に1日乗車券を発売した場合、乗務終了後にその売上金をカード発行機により精算し、発行された1日乗車券をカードケースに補充しています。

このカード発行機を更新し、①乗務員がお客様にお渡しした補助券の補

充や、②お客様の一万円札を両替した後の再両替（一万円札→千円札 10 枚）を自動化し、1 日乗車券・補助券・両替用資金の運用状況（発行履歴等）を日々把握・管理できるようにします。【25 年 1 月から実施】

（4）ドライブレコーダーを有効活用した乗務員意識の向上

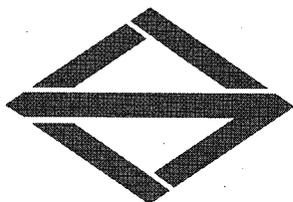
ドライブレコーダーの映像について、これまでは主に事故原因の分析や事故防止のために使用していましたが、今後は乗務員教育でも積極的に活用していくこととし、ドライブレコーダーの映像と音声により車内での乗車料金の収受や管理状況が把握できることを乗務員へ周知することで、意識の向上を図ります。【24 年 8 月から実施】

（5）全乗務員を対象としたドライブレコーダーによる料金収受のチェック

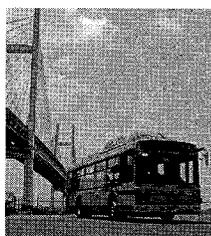
営業所責任職は返金用つり銭資金の使用実績等に基づき、乗車料金収受の状況についてドライブレコーダーの映像チェックを随時実施します。【24 年 8 月から実施】

また、監察課添乗調査員により、全乗務員を対象としたドライブレコーダーの映像チェックを定期的 to 実施します。【24 年 10 月から実施】

横浜市営バス  
乗務員ハンドブック



*Transportation  
Bureau,  
City of Yokohama*



## 横浜市交通局経営理念

### 私たちの決意

私たちは、市民のみなさまの足として、安全・確実・快適な交通サービスを提供し、お客様にご満足いただけるよう、経営力を高め、持続的な改善に取り組みます。

- 1 安全意識を高く持ち、安全確保を最優先します。
- 2 お客様の声を大切にします。
- 3 いつも笑顔で、挨拶を励行します。
- 4 公正かつ誠実に行動します。
- 5 常に課題を明らかにし、チャレンジします。

### 私たちのメッセージ

**信頼を心で運ぶ市バス・地下鉄**

## 横浜市交通局安全方針

私たちは、安全な運行の提供がお客様への最大のサービスであることを認識し、どなたにも安心してご利用いただける市営交通をめざします。

- 1 安全意識を高く持ち、決められたルールを深く認識し、しっかり守ります。
- 2 安全を維持し向上させていく取組を常に見直し、改善に努めます。
- 3 安全な車両・設備などの提供に努めます。
- 4 日ごろからコミュニケーションを活発にし、安全第一の職場風土を築きます。

# 目次

項目	内容	頁
<b>1 乗車料金・乗車券の取扱いについて</b>		
1-1 普通乗車券（現金）	均一区間・多区間・小児の取扱いについて	P 1
1-2 定期券（適用区間及び取扱い）	ア. 全線定期券 イ. 短距離定期券 ウ. 通学定期券（甲種・乙種） エ. 共通定期券 オ. シニアパス カ. バス・地下鉄連絡定期券	P 2 - P 5
1-3 1日乗車券（取扱いについて）	ア. バス1日乗車券 イ. 地下鉄・バス共通1日乗車券 ウ. ファミリー1日乗車券 エ. 共通定期券 オ. シニアパス カ. バス・地下鉄連絡定期券	P 6 - P 7
1-4 回数券（適用区間及び取扱い）	ア. 市営バス専用回数券（横浜市交通開発（株）含む） イ. 市営バス・くぬぎ台団地専用回数券 ウ. 竹山団地専門回数券 エ. 通学割引回数券	P 8 - P 9
1-5 その他の乗車券	みなとぶらりチケット等の取扱いについて	P 10
1-6 ICカード乗車券	バス特のしくみ	P 11 - P 12
1-7 その他・特別乗車券	① 特別乗車券 ② 臨時乗車券 ③ 敬老特別乗車券	P 13
1-8 その他（振替乗車券）	振替乗車券の取扱いについて	P 14
1-9 市営バス定期発売所一覧表		P 15
<b>2 乗車料金取扱いに関する諸制度</b>		
2-1 小児の取扱い	小児運賃の取扱い等	P 16
2-2 身障者等に対する割引制度	（1）割引制度の適用対象者 （2）適用対象者であることの証明 （3）護人・付添人の判定 エ. 割引の取扱い	P 17 -P 21
2-3 深夜バスの乗車料金の取扱い	種類・深夜バス料金	P 22
2-4 共通定期券制度	適用外の取扱いなど・・・	P 22
2-5 定期券の適用区間	適用外の取扱いなど・・・	P 22
2-6 環境定期券制度	制度・運賃	P 23
2-7・2-8 乗り継ぎ運賃割引	利用方法等	P 24
<b>3 その他割引運賃等</b>		P 25 - P 27
<b>4 高額紙幣で乗車されるお客様への対応について</b>	4-1 「信用方式」による対応 4-2 確認カードの運用方法 4-3 確認カードを配布または回収した場合の対応	P 28 - P 29
<b>5 不正乗車券の取扱いについて</b>	5-1 発見時の対応 5-2 報告の義務	P 30
<b>6 返金用つり銭資金について</b>	6-1 しくみ 6-2 ながれ 6-3 返金用つり銭資金の取扱い方法	P 31
<b>7 遺失物の取扱いについて</b>	7-1 車内での取扱い 7-2 車外での取扱い	P 32 - P 33
<b>8 過收受の防止について</b>	8-1 過收受を防ぐためには 8-2 過收受となった場合 8-3 過收受かもしれない場合・よくわからない場合	P 34 - P 35
<b>9 電話（携帯）による業務連絡について</b>	9-1.9-2.9-3. 業務連絡で携帯電話を使用する場合	P 36
<b>10 公金の取扱いについて</b>	10-1 返金用つり銭資金 10-2 資金の貸与・しくみ・ながれ	P 37 - P 38
<b>11 乗車料金收受</b>	11-1 乗車料金を手で受取ることの禁止	P 39
<b>12 補助券について</b>	12-1 補助券の活用促進	P 39

項目	内容	頁
13 プロドライバーとして		
13-1	使命の自覚をしよう	P 40
13-2 点呼を確実にいきましょう	(1) 点呼は何のために行うのか (2) 点呼では何を行うのか (3) 点呼の心掛け	P 40 - P 42
13-3	服装のルール	P 43 - P 44
13-4	車内点検・車内美化	P 45
13-5	お客様への言葉遣い	P 46
13-6	いつもエコドライブで	P 47 - P 49
13-7	喫煙マナー	P 50
13-8	拳手挨拶	P 50
13-9	アルコール検知	P 51 - P 52
14 障がいのあるお客様に対して		
14-1 車いすのお客様への対応	(1) ご乗車いただく手順 (2) 降車時に注意すべきこと (3) 車いすをたたんでご乗車のとき	P 53 - P 56
14-2	視覚に障がいのあるお客様への対応	P 57 - P 58
14-3	聴覚に障がいのあるお客様への対応	P 59 - P 60
14-4	外見からはわからない障がいもあります	P 61
14-5	補助犬とは？	P 61
15 それぞれのお客様に応じて		
15-1	高齢のお客様	P 62 - P 63
15-2	大きなお子様	P 63
15-3	妊娠中のお客様	P 63
15-4	ベビーカー利用のお客様	P 64
15-5	ペット同伴のお客様	P 65 - P 66
15-6	車内で携帯電話・パソコン等の電子機器をご利用のお客様	P 66
15-7	車内での飲食	P 67
15-8	乗り越し、乗り間違いをされたお客様	P 68
15-9	バスが遅延した場合	P 69 - P 70
15-10	前扉の降車扱い	P 70
15-11	乗車の謝絶	P 71
16 緊急・異常時の対応		
16-1	事故の場合の初期対応	P 72 - P 73
16-2	車両故障のあった場合の一般的対応	P 74
16-3	経路ミス・運行ミス等発生時の対応	P 75
16-4	大雨や台風などの荒天時の対応	P 75
16-5	大規模地震発生時	P 76 - P 80
16-6	その他の緊急時対応	P 81 - P 82
17 車両の装備		
17-1	① 無線機について ② 通信統制による呼び出し ③ その他 ④ NGワード	P 83 - P 84
17-2	BOIS・音声合成などの各種システムについて	P 85 - P 89
17-3	つり銭機・ICカードの対応	P 90 - P 92
18 営業所一覧・他バス事業者一覧		P 93

## 1 乗車料金・乗車券の取扱いについて

### 1-1 現金による乗車（＝普通乗車券）

現在、市営バスでは均一料金区間制を採用しており、下記の2路線を除く路線では均一料金となります。

大人	210円
小児	110円

また、次の路線については、対キロ料金区間を含むものもあります。

系統	路線名	所管	起点～終点
40系統	玄海田線	若葉台	長津田駅前～若葉台中央
94系統	富岡線	磯子	富岡バスターミナル～金沢区総合庁舎前

#### 【40系統】

上段:大人  
下段:小児

	公園前	長津田駅前
若葉台	210	210
中央	110	110

#### 【94系統】

上段:大人  
下段:小児

	富岡バスターミナル	慶珊寺前	長浜	上西柴	金沢文庫	金沢区総合庁舎前
富岡バスターミナル	210 110	210 110	220 110	230 120	230 120	230 120
慶珊寺前		170 90	190 100	190 100	190 100	230 120
長浜			170 90	170 90	170 90	210 110
上西柴				170 90	170 90	190 100
金沢文庫					170 90	170 90

なお、7系統で川崎市内のみ利用する場合に限り大人200円、小児100円です。

## 1-2 定期券

主に通勤や通学にて繰り返し乗車するお客様を対象として、一定期間を単位として発行する乗車券です。

区分	通勤定期券			通学定期券 甲種			通学定期券 乙種		
	1か月	3か月	6か月	1か月	3か月	6か月	1か月	3か月	6か月
全線定期券	9,450	26,930	51,030	7,560	21,550	40,820	2,610	7,440	14,090
短距離定期券	9,000	25,650	48,600	7,200	20,520	38,880	2,370	6,750	12,800

シニアパス	—	10,000	18,000
-------	---	--------	--------

<定期券計算式>

(例) 通勤6か月全線定期券の場合

9,450円(1か月) × 6(月) × 0.9(期間割引)

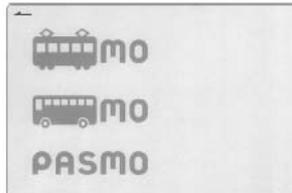
定期券は全線定期券と短距離定期券の2種類があり、通用期間には、1か月、3か月、6か月があります。また、通勤、通学甲種、通学乙種の区分に分類されます。

※ 全線・短距離定期券の発売は、新規が使用開始日の7日前で継続は、使用開始日の14日前からです。

※ シニアパスの発売は、新規が通用日の7日前で継続は、通用日の14日前からです。なお、通用日は発売翌月の1日から通用期間の月末まで。

### ア 全線定期券

市営バス(「あかいくつ」、「市内定期遊覧バス」を除く)及び横浜交通開発(株)のバス路線全線に利用できます。



#### 【ポイント】

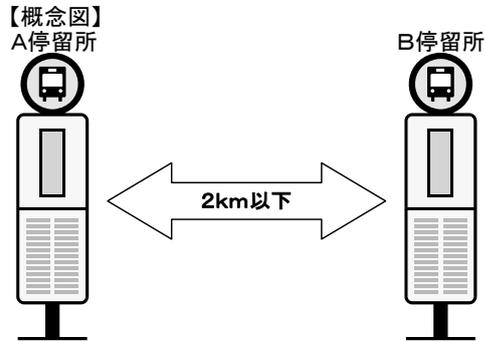
市営(対キロ区間、100円バス含む)及び交通開発バス(61、117系統)のみ

他事業者バスは使えません。

紙券、磁気券、ICカードがある  
紙券は券面に“全線”表示有り

## イ 短距離定期券

利用する停留所区間が2 km以下の場合に適用可能な定期券です。



### 【ポイント】

紙券のみ、券面左上に“短”の文字有り  
停留所名が表示されている。

## ウ 通学定期券（甲種、乙種）

甲種とは、学校教育法に規定する中学校、高等学校、大学の学生及び生徒をいい、乙種については、同法に規定する小学校、幼稚園児の児童及び園児を区分します。これ以外の専門学校などについては、別途、当局にて認定校として通学定期券の発売を許可しています。

※ 現在、基準に適する塾等への通塾用にも認定し、発行している状況です。

また、学校始業日などにあわせて通用期間を最大29日まで日割りで発行することができる、端数日付定期券も発売しています。



### 【ポイント】

紙券は、券面中央部“学”の文字、“甲種”もしくは“乙種”の表示有り。

端数日付定期券は、1か月、3か月、6か月のそれぞれに、+29日まで追加することができる。

## エ 共通定期券

市営バスが運行している路線にて、他事業者も同様に乗り入れしている路線では共通定期券を発売しています。この定期券は区間と系統が指定されているもので、指定以外の系統に乗車することはできません。この定期券を利用できる車両の前面幕には、“共通定期券取扱車”の表示があります。(市営バス、民営バスともに)



### 【ポイント】

紙券のみ。1か月、3か月の定期券のみ。  
 通用事業者名の表示有り  
 券面左側に”共通”の表示有り  
 バスのイラスト  
 表示区間内のみ有効  
 (実施事業者)  
 市営バス、東急バス、相鉄バス、  
 神奈中バス、京急バス

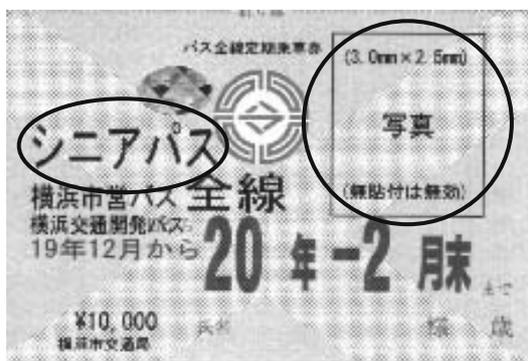
### <共通定期券協定区間>

系統No	共通定期券を実施している区間	左の区間のうち共通短距離定期券を発売する区間		共通協定事業者名
		あらかじめ定める 鉄道駅の停留所	この停留所までが 2km以内です	
23	青葉台駅～若葉台中央	青葉台駅	～青葉台営業所前	東急 神奈中
		十日市場駅前	～郵便局前	
		十日市場駅前	～えのき橋	
40	長津田駅前～若葉台中央	(短距離定期券の設定はありません)		神奈中
44(83)	横浜駅西口～東泉寺前	横浜駅西口	～北軽井沢	相鉄
56	鴨居駅前～竹山団地折返場	鴨居駅前	～竹山団地折返場	神奈中
62	横浜駅西口～千丸台集会所	(短距離定期券の設定はありません)		神奈中
90	中山駅北口～青葉台駅	中山駅北口	～山谷みどり台	東急 神奈中
		青葉台駅	～さつきが丘	
94	富岡バスターミナル～金沢区総合庁舎前	(短距離定期券の設定はありません)		京急
119	鴨居駅前～鴨居駅前(新井町循環)	鴨居駅前	～白山坂上	神奈中
	鴨居駅前～峯小学校前	鴨居駅前	～法国寺入り口	
301	都筑ふれあいの丘駅～江田駅	江田駅	～荏田南	東急
305	中山駅北口～貝の坂	中山駅北口	～貝の坂	東急
306 (305)	市が尾駅～都筑ふれあいの丘駅	市が尾駅	～泉天ヶ谷公園	東急

## オ シニアパス

年々増加する高齢者層に対して、割引率の高い定期券を発売しています。

この定期券は横浜市の施策である“敬老パス（敬老特別乗車証）”と混同しやすいので、注意してください。



### 【ポイント】

紙券のみ。3か月、6か月の定期券のみ。

65歳以上の方のみ

ご本人の写真が添付してある。

3か月：10,000円

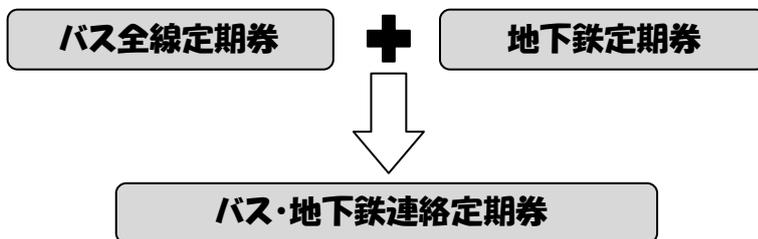
6か月：18,000円

通用日は発売翌月の1日から通用期間の月末まで。

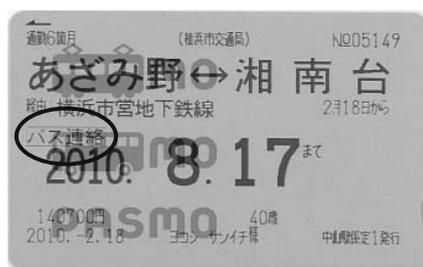
発売は、新規が通用日の7日前で継続は、通用日の14日前からです。

## カ バス・地下鉄連絡定期券

市営バスと地下鉄を連続してご利用になる方に便利でお得な定期券を発売しています。それぞれの定期券を1枚にまとめることができ、料金も、別々に購入するより10%も割引になる定期券です。



バス定期券（▲10%）＋地下鉄定期券（▲10%）



### 【ポイント】

バスは全線定期券のみ。

（発売場所）

お客様サービスセンター（一部）

駅券売機、駅事務室・案内所



他の鉄道事業者との乗継がある場合、連絡定期券を1枚で販売することはできません。

※東急・地下鉄・市バスの乗継の場合、東急定期券と別に連絡定期券を発券することになります。

### 1-3 1日乗車券

市営バス、横浜交通開発（株）バス及び市営地下鉄が1日何回でも乗り降りでき、ビジネスやお買い物、市内の観光などに、便利でお得な乗車券を発売しています。

#### ア バス1日乗車券

		発売額	大人 600円 (身障者等割引) 300円 小児 300円 (身障害等割引) 150円
		利用可能な路線	市営バス全路線（観光スポット周遊バス「あかいくつ」を含む）及び横浜交通開発（株）の全路線
		利用できない路線	市内定期観光バス「バイサイドライン」
		発売場所	バス定期券発売所、お客様サービスセンター、バス営業所、バス車内 グリーンライン及びあざみ野～戸塚間のブルーライン各駅（事務室・案内所） ※湘南台、下飯田、立場、中田、踊場を除く

#### イ 地下鉄・バス共通1日乗車券

		発売額	大人 830円 (身障者等割引) 420円 小児 420円 (身障害等割引) 210円
		利用可能な路線	市営バス全路線（「あかいくつ」を含む）及び横浜交通開発（株）の全路線、地下鉄全線（ブルーライン・グリーンライン）
		利用できない路線	市内定期観光バス「バイサイドライン」
		発売場所	バス定期券発売所、お客様サービスセンター、バス営業所、バス車内 グリーンライン及びあざみ野～戸塚間のブルーライン各駅（事務室・案内所） ※湘南台、下飯田、立場、中田、踊場を除く



#### 【ポイント】

バス車内で身障者等割引券は発売していません。  
磁気紙券は、当日有効のみ、駅券売機で購入が可能  
※発売金額は同じ

※ 障害者等割引1日乗車券では「あかいくつ」は利用できません。

## ウ ファミリー環境1日乗車券

<p>ファミリー環境1日乗車券 バス通に乗って地球を大切にしよう 【市営バス専用】 1000円</p> <p>ご利用できる日 土、日、祝日 8/12・8/16 12/25・1/7 8/12・8/16 ※市営バス専用券です。 横浜市交通局</p>	発売額	1,000円 (身障者等割引) 500円 ※ご利用家族の中に対象者がいる場合
	対象	同居する家族5人まで
<p>ファミリー環境1日乗車券 バス通に乗って地球を大切にしよう 【市営バス専用】 割引500円</p> <p>ご利用できる日 土、日、祝日 12/25・1/7 8/12・8/16 ※市営バス専用券です。 横浜市交通局</p>	利用可能な路線	市営バス全路線及び横浜交通開発(株)の全路線
	利用できない路線	「あかいくつ」 市内定期観光バス「ベイサイドライン」
	発売場所	バス定期券発売所、お客様サービスセンター、バス営業所、バス車内  グリーンライン及びあざみ野～戸塚間のブルーライン各駅(事務室・案内所) ※湘南台、下飯田、立場、中田、踊場を除く

障害者等割引 (500円)

### 【余談ですが・・・】

バス共通カード及びマリンカード等の取扱終了について  
これまで当局でもたくさんご利用いただいていた、カード回数乗車券の「バス共通カード」、「マリンカード」及び「Yカード」については、平成22年7月31日をもって利用終了となっています。

利用終了にともない、平成27年7月31日まで払い戻しを行っていますので、お客様へのご案内をお願いします。

- ・バス共通カード(横浜市交通局発行のもの)  
定期券発売所及びお客様サービスセンターにて払い戻し  
(市外のお客様には営業課にて郵送による対応)
- ・マリンカード及びYカード  
地下鉄駅案内所



## 1-4 回数券

1-3 の、バス共通カードについては取扱を終了していますが、紙の回数券については現在でも通用しています。

### ア 市営バス専用回数券（横浜交通開発（株）も含む）



発売金額（円）	使用可能額（円）	回数券の構成
5,000	5,850	210円×27枚、110円×1枚、10円×7枚
1,000	1,100	110円×10枚
600	660	60円×11枚

### イ 市営バス・くぬぎ台団地専用回数券

75 系統（鶴ヶ峰駅南口～くぬぎ台団地）のみ通用。



発売金額（円）	使用可能額（円）	回数券の構成
5,000	5,850	210円×27枚、110円×1枚、10円×7枚
1,000	1,100	110円×10枚

## ウ 竹山団地専用共通回数券

56 系統（鴨居駅前～竹山団地（竹山団地折返場））の市営バス・神奈中バスのみ通用



発売金額（円）	使用可能額（円）	回数券の構成
5,000	5,850	210円×27枚、110円×1枚、10円×7枚

## エ 通学割引回数券

通信制高校、通信制大学、放送大学の生徒・学生のみ発売・使用可能な回数券。

（発売は、横浜駅東口定期券発売所、上大岡駅お客様サービスセンター）

発売金額（円）	使用可能額（円）	回数券の構成
4,650	5,850	210円×27枚、110円×1枚、10円×7枚
880	1,100	110円×10枚



### 【ポイント】

回数券は過去に交通局が発行した回数券も有効期限を設けていないので、額面金額で有効です。

（例）200 円の回数券と不足分の現金 10 円を加えて乗車可能

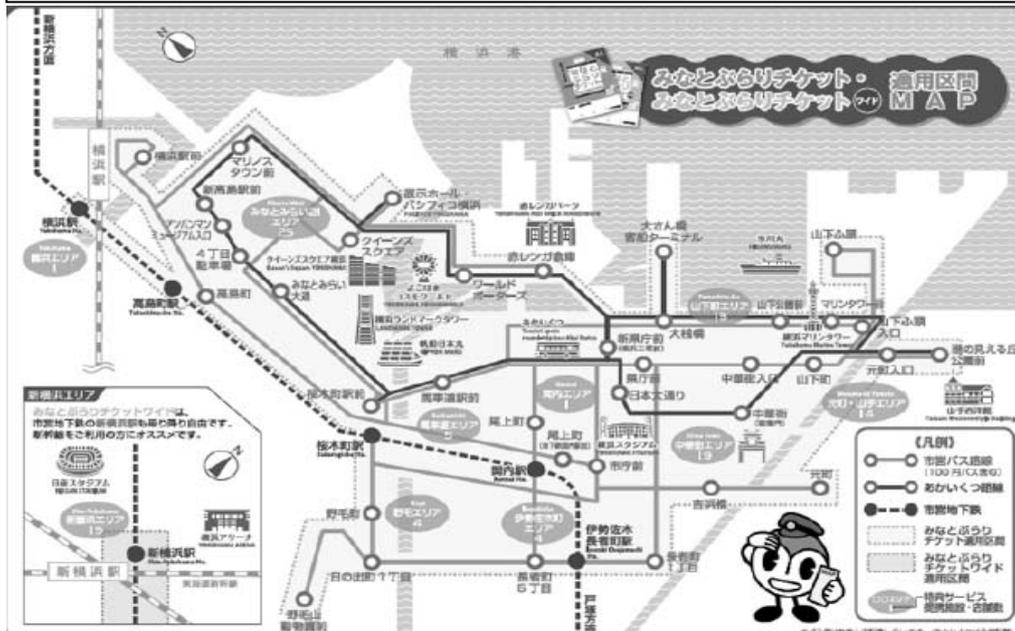
## 1-5 その他の乗車券

横浜の観光スポットが集積するエリアを限定し、バスと地下鉄が1日乗り放題の乗車券。さらにこのチケットを提示すると、文化・観光施設、ショッピング・レジャー施設などで割引や記念品がもらえる特典もある、お得なチケットを発売しています。



小児の場合  
はこの部分  
を切り取る

発売額	みなとぶらりチケット 大人500円 小児250円 みなとぶらりチケットワイド 大人550円 小児280円
利用区間	(チケット) 横浜～元町・港の見える丘公園、あかいくつ ブルーライン横浜駅～伊勢佐木長者町駅 (チケットワイド) 横浜～元町・港の見える丘公園、あかいくつ ブルーライン横浜駅～伊勢佐木長者町駅、新横浜駅
* 新横浜駅～横浜駅間は途中下車はできません。	



※みなとぶらりチケットワイドには、京浜急行電鉄（1Day きっぷ）と相模鉄道（相鉄発 みなとぶらりチケット）も発売されています。

## 1-6 ICカード乗車券

市営バスでは、平成19年3月からICカードの取扱を開始しています。現在、加盟及び参加しているPASMO（パスモ）については、首都圏のバス・鉄道が利用でき、また、JR東日本で発行するSuica（スイカ）とも相互利用が可能なサービスとなっています。平成25年3月23日から全国にあるICカードとも連携をし、今後もさらに利便性の向上が見込めるサービスです。

### PASMO(ICカード)の特徴

- 電車もバスもタッチするだけ  
定期券入れなどから出すことなく、改札機やカードリーダー（読み取り部）にタッチするだけ
- 電車もバスも1枚で乗り継ぎ  
首都圏のほとんどの電車とバスも乗り継ぎが可能。
- お財布代わりに使える  
電子マネーとして、お店や自動販売機などで買い物ができる。
- 繰り返し使えて環境にもやさしい  
定期券の期限が切れても、利用できる。
- 紛失しても大丈夫（※記名式のみ）  
万一紛失した場合でも、再発行ができる。



\* さらにバス事業者では、『バス利用特典サービス』（バス特）を取り入れてIC利用の促進を図っています。

### バス利用特典サービス <バス特>のしくみ>

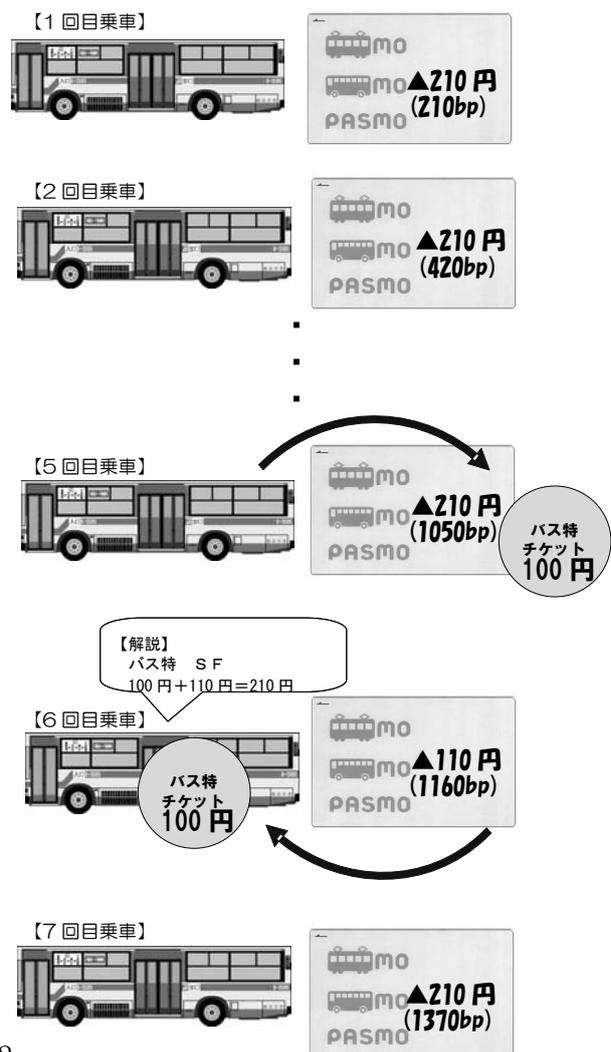
毎月（1日～月末）、PASMO・Suicaでのバス利用額に応じて、バス運賃として利用できる制度

- 1か月間（毎月1日～月末）のバス利用額に応じて、バスポイント（bp）が貯まります。
- PASMO・Suicaでそのままサービスが利用できます（手続不要）。

- 累計で 1,000 バスポイント (bp) に到達するごとにバスチケットがチャージされ、次回のバス利用時に自動的に使用します。  
※ 特典バスチケット使用分には、バスポイント (bp) は加算しません。
- 10,000 バスポイント (bp) を超えた場合、または翌月になった場合は、新たに 0 バスポイント (bp) から計算します。
- 特典バスチケットは利用月を超えても利用できます。  
(有効期間は 10 年間)
- 『バス利用特典サービス』(バス特) は、実施している事業者で利用できません。
- “あかいくつ” は、バスポイント付与の対象外です。

《付与額とバス特チケットイメージ》

到達バスポイント	特典バスチケット	
	付与額	累計額
1,000円 (1,000bp)	100円	100円
2,000円 (2,000bp)	100円	200円
3,000円 (3,000bp)	160円	360円
4,000円 (4,000bp)	160円	520円
5,000円 (5,000bp)	330円	850円
6,000円 (6,000bp)	170円	1,020円
7,000円 (7,000bp)	180円	1,200円
8,000円 (8,000bp)	180円	1,380円
9,000円 (9,000bp)	180円	1,560円
10,000円 (10,000bp)	180円	1,740円



## 1-7 その他・特別乗車券

### ア 特別乗車券

管理者が特に必要と認めた場合に発行することとし、主に福祉措置として交付される横浜市福祉特別乗車券（福祉パス）がこれにあたるものです。

福祉パスの場合、実際には市長が交付しますが、規程により特別乗車券とみなしています。

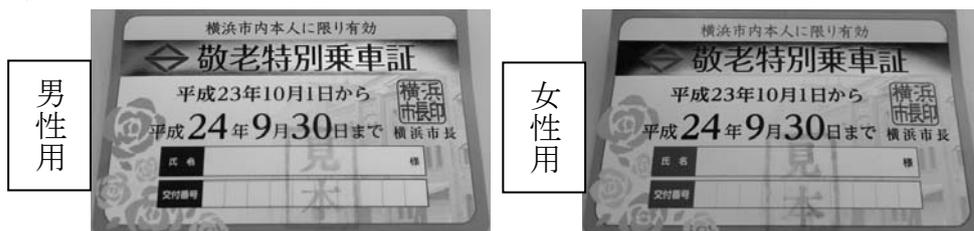


### イ 臨時乗車券

来賓その他管理者が臨時に必要なと認めた者に発行するものです。

### ウ 敬老特別乗車証

福祉特別乗車券と同様に、条例によって市長が交付する乗車証を無料乗車券としてみなします。

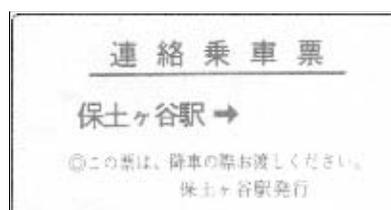
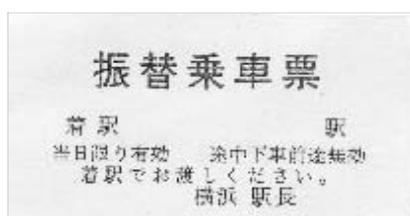


## 1-8 その他（振替乗車券について）

当局の発行する乗車券ではありませんが、並行及び近隣を運行する鉄道等の交通機関が事故などにより不通となった場合に、その事業者から発行されます。

振替乗車券は、協定に基づき、無料乗車券と同様に乗車を認め、原則として1乗車ごとに1枚の振替乗車券を回収しますが、お客様が提示した振替乗車券でさらに別の交通機関を利用すると申出があった場合は、提示のみで乗車を認めます。この場合、各乗務員は終業点呼時に必ず無札乗車扱いの人数を報告します。（さらに不通、運休時間が長引いた場合、所定の振替乗車券以外の様式の券が使用されたり、振替元の会社の乗車券のみで振替依頼される場合もありますが、この場合も振替乗車券利用、無札の場合と同様の取扱です）

振替乗車券は、最終的には乗車券をカウントし、精算されますので、回収無札の数の報告は確実に行ってください。



\* 回収した振替乗車券はつり銭機に投入する。

## 1-9 定期券発売所窓口一覧

### 市営バス営業所

営業所名	郵便番号	所在地	電話番号
保土ヶ谷営業所	240-0001	保土ヶ谷区川辺町 4-2	045-331-2401
若葉台営業所	241-0801	旭区若葉台 2-15-1	045-921-0581
浅間町営業所	220-0072	西区浅間町 4-340-1	045-311-2251
滝頭営業所	235-0012	磯子区滝頭 3-1-33	045-751-5548
本牧営業所	231-0822	中区・本牧元町 45-1	045-621-1071
港南営業所	234-0055	港南区日野南 3-1-1	045-833-1511
港北営業所	222-0032	港北区大豆戸町 581	045-545-1804
鶴見営業所	230-0052	鶴見区生麦 1-3-1	045-501-0701
緑営業所 横浜交通開発(株)	226-0006	緑区白山 1-10-1	045-931-2266
磯子営業所 横浜交通開発(株)	235-0023	磯子区森 3-1-19	045-751-7581

### 定期券発売窓口

発売窓口	営業日	営業時間	発売定期券			払戻	電話・FAX番号
			地下鉄	バス	バス地下鉄連絡		
センター南駅 お客様サービスセンター	月～金 土・日・祝	10時～20時 10時～17時半	○	○	○	両	045-943-4651
新横浜駅 お客様サービスセンター	月～金 土・日・祝	10時～20時 10時～17時半	○	○	○	両	045-472-9193
横浜駅 お客様サービスセンター	月～金 土・日・祝	10時～20時 10時～17時半	○	○	○	両	045-311-3299
上大岡駅 お客様サービスセンター	月～金 土・日・祝	10時～20時 10時～17時半	○	○	○	両	045-844-7100
関内駅 (地下1階コンコース)	月～金	9時半～18時	×	○	×	バ	045-651-0354
横浜駅東口 (そごう地下1階)	月～土 日・祝	8時～19時 8時～18時	×	○	×	バ	045-465-2040
JR磯子駅前	月～土 日・祝	10時～19時 10時～18時	×	○	×	バ	045-761-4616
JR中山駅前	月～土 日・祝	10時～19時 10時～18時	×	○	×	バ	045-933-0022
JR鶴見駅東口	月～土 日・祝	10時～19時 10時～18時	×	○	×	バ	045-501-5270
若葉台(バスターミナル内)	26日～翌月5日 1月と4月は8日まで営業	月～土 10時～19時 日・祝 10時～18時	×	○	×	バ	045-921-3583
JR洋光台駅前	2月は23日から営業		×	○	×	バ	045-833-2212
市営バス全営業所	月～金 (祝日を除く)	10時～19時	×	○	×	バ	上記の表のとおり

## 2 乗車料金取扱に関する諸制度

### 2-1 小児の取扱い

12歳未満のお客様（小学校まで）には、小児運賃を適用します。

また、保護者（6歳以上）の同伴する1歳以上6歳未満の小児は、2人まで無料の取扱いをします。

なお、1歳未満の小児（＝乳児）も無料です。

※ 保護者（6歳以上）

両親等の親族に限らない。保育士などが引率する場合でも、保護者として認める。

※ 乳児の判断基準

一見して乳児と分かる場合のほか、保護者が「だっこ（抱いている状態）」や「おんぶ（おぶっている状態）」は乳児とみなすので小児として勘定しない。（明らかに1歳以上と判断できる場合を除く）

<例>

- 大人1人が、1才以上6才未満の幼児2人までと乳幼児を同伴する場合  
→ 大人運賃1人分



- 大人1人が、1才以上6才未満の幼児3人を同伴する場合  
→ 大人運賃1人分＋小児運賃1人分



- 6才以上の小児が1才以上6才未満の幼児2人までを同伴する場合  
→ 小児運賃1人分



- 1才以上6歳未満の幼児が乗った場合  
→ 小児運賃2人分  
(6才未満は保護者の扱いとならない)



## 2-2 身体障害者等に対する割引制度

### (1) 割引制度の適用対象者

- ・ 身体障害者手帳の交付を受けている者及びその介護人
- ・ 児童福祉施設、児童の一時保護施設を利用する者及びその付添人
- ・ 知的障害と判定を受けた者及びその介護人

### (2) 適用対象者であることの証明

- ・ 身体障害者：身体障害者手帳又は運賃割引証
  - ・ 児童福祉施設等の利用者：運賃割引証
  - ・ 知的障害者：療育手帳（愛の手帳）又は運賃割引証
- ※ 運賃割引証 横浜市の発行する運賃割引証は、平成 19 年 4 月 1 日から廃止されています。現在使われているものは各施設で発行しています。  
（他の政令市等では現在も発行しているので注意）

### (3) 介護人・付添人の判定

- ・ 手帳等を提示した者の介護・付添に必要と認められる者  
（人数制限はないが、常識的な範囲）
  - ・ 手帳等を提示した者と一緒に乗車すること（原則）
- ※ 人数制限なし（必要と認められる範囲内）
- ただし、(2) の場合で運賃割引証等を使って送迎のため付添人が施設まで単独で移動する場合も、割引を認めています。

種類	割引運賃	運賃支払い方法	身体障害者手帳の取扱い
普通乗車時	大人 110 円	乗車時に現金・ PASMO (Suica) ・ 回数券	乗車時に次のいずれかを 提示ください。 ・ 身体障害者手帳 ・ 療育手帳（愛の手帳） ・ 運賃割引証
	小児 60 円		
深夜バス 乗車時	大人 210 円	回数券	
	小児 110 円		
環境定期券 制度利用時	大人 50 円	乗車時に現金	
	小児 30 円		

※「あかいくつ」乗車時は割引になりません。

#### (4) 割引の取扱い

- ・ 現金、I Cカード、回数券：乗車時に手帳等を提示…5割引
- ・ 1日乗車券：発売時に手帳等を提示…5割引
- ・ 定期券：発売時に手帳等を提示…3割引

<参考> 身体障害者等割引制度の適用対象者

	身体障害者	被保険者	知的障害者
適用対象者	身体障害者福祉法第 15 条の規定により身体障害者手帳の交付を受けている者及びその介護人	児童福祉法第 7 条の規定による児童福祉施設及び同法第 17 条の規定による一時保護施設を利用する者及びその付添人	児童福祉法第 15 条に規定する児童相談所又は知的障害者福祉法第 12 条に規定する知的障害者更正相談所において知的障害と判定を受けた者及びその介護人
適用対象者の証明	都道府県知事、市町村長又は福祉事務所長が発行する所定の運賃割引証  ※身体障害者手帳の提示により、運賃割引証に代えることができる	当該施設の長が発行する所定の運賃割引証	都道府県知事、市町村長又は福祉事務所長が発行する所定の運賃割引証  ※知的障害者療育手帳の提示により、運賃割引証に代えることができる
運賃割引証の要件等	<記載事項> ・氏名、年齢 ・発行年月日 ・発行者名、印	<記載事項> ・氏名、年齢 ・発行年月日 ・施設の所在地、名称、代表者名、印	<記載事項> ・氏名、年齢 ・発行年月日 ・発行者名、印
	<有効期限> 発行日から 1 年（有効期限が記載されている場合はその期限） ※定期券購入時に提出する運賃割引証は、発行日から 3 か月以内のもの		
	<無効な運賃割引証・・・回収する> ・記載事項が不明となったもの ・表示事項をぬり消し、又は改変したもの ・使用資格を失った者が使用したもの ・記名人以外の者が使用したもの		
	<使用できない運賃割引証・・・返却する> ・発行者が記入しなければならない事項を記入しないもの ・発行者が必要な箇所に押印していないもの ・記入事項を訂正した場合で、これに相当の証印のないもの		

<参考>身体障害者割引制度適用の取扱い

	現金、I Cカード、回数券
運用対象者の判定	バス乗車時
判定方法 ①本人	次のいずれかを提示 ○ 運賃割引証（発行日から1年以内又は有効期限内のもの） ○ 身体障害者手帳 ○ 知的障害者療育手帳（愛の手帳）
判定方法 ②介護人・付添人	本人を介護・付添して乗車しようとする者及び申告した者で、介護人又は付添人と認められる者について、①本人からの運賃割引証等の提示を受けて、割引料金を適用 ※人数制限なし（必要と認められる範囲内）
乗車券の有効	① 本人 運賃割引証等を携帯すること ② 介護人・付添人 本人と同乗すること

	1日乗車券	定期券
適用対象者の判定	発売時	
判定方法 ①本人	次のいずれかを提示 ○運賃割引証（発行日から1年以内又は有効期限内のもの） ○身体障害者手帳 ○知的障害者療育手帳（愛の手帳）	次を提出 ○運賃割引証（発行日から3か月以内のもの）  又は、次のいずれかを提示 ○身体障害者手帳 ○知的障害者療育手帳（愛の手帳）
判定方法 ②介護人・付添人	① 本人と一緒に購入する場合 本人から運賃割引証等の提示を受けて、本人と介護人・付添人に発売 ② 介護人・付添人が単独で購入する場合 手帳又は運賃割引証の提出を受けて発売	① 本人と一緒に購入する場合 本人から手帳の提出又は運賃割引証の提示を受けて、本人と介護人・付添人に発売 ② 介護人・付添人が単独で購入する場合 手帳又は運賃割引証の提出を受けて発売

乗車券の有効	<p>① 本人 運賃割引証等を携帯すること (乗車時の提示は義務づけていないー必要に求めることができる)</p> <p>② 介護人・付添人 原則として本人と同乗すること (例外：本人を施設等に送迎する場合の片道など)</p>
--------	--

## 2-3 深夜バスの乗車料金について

種類	深夜バス料金
現金、ICカード、回数券	大人 420 円 小児 220 円
バス1日乗車券 地下鉄・バス共通1日乗車券 身体障害者等割引（現金等で乗車）	大人 210 円 小児 110 円
身体障害者等割引以外の定期券 シニアパス	通勤・シニア・通学（甲）210 円 通学（乙）110 円
身体障害者等割引（1日乗車券、定期券）	大人 通勤・通学（甲）110 円 小児 通学（乙）60 円
敬老特別乗車証	210 円
福祉特別乗車券	無料

※ ファミリー環境1日乗車券、環境定期券制度は深夜バスには適用されません。

## 2-4 共通定期券制度

共通定期券の項目に同じ

## 2-5 定期券の適用区間

- ・ 全線定期券：市営バス全線（均一区間・対キロ区間の全区間）
- ・ 対キロ区間を含む路線：券面表示停留所間
- ・ 短距離定期券：券面表示の経路による表示停留所間特例の取扱い  
「指定乗降停留場間に、指定乗車経路以外の料金区間を同じくする直通運転系統がある場合は、途中乗降をしない限り、通用区間外の乗車を認め別に料金を徴収しません。」

## 2-6 環境定期券制度

市営バスの通勤定期券（共通定期券を含む）、シニアパスをお持ちのお客様が、土曜・日曜・祝日などに市営バスを利用する際、同伴の家族が割引運賃で利用できる制度。

\* 人数制限なし

利用できる日	土曜日、日曜日、祝日 8月12日～8月16日 12月25日～1月7日
利用できる路線	市営バスの全路線 (深夜バスと市内定期遊覧バス・あかいくつは除く。)

※ ファミリー環境1日乗車券と利用できる日、利用できる路線とも同じ。

### ○ 運賃額

		①	②
		定期券表示区間	定期券表示区間外
通勤定期券をお持ちの方		(乗車可能)	100円
同伴する家族	大人	100円	100円
	小児	50円	50円

- ・ 通勤定期券（共通定期券を含む）、全線定期券・シニアパスは ①適用
- ・ 通勤定期券、短距離定期券は ①、②適用

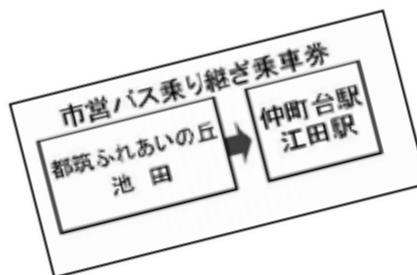
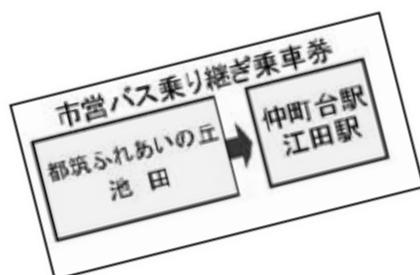
## 2-7 乗り継ぎ運賃割引

バス路線の再編成により、乗り継ぎが必要になった区間など系統及びバス停留所を限定したうえで、お客様の運賃負担を軽減するため、現金・ICカード等で乗車の方の2回目の運賃を無料とします。

## 2-8 利用方法

- ① 「乗り継ぎ券」配布停留所で乗車の際、乗務員に乗り継ぎ希望の旨、お申し出いただきます。
- ② 料金を頂戴し、「乗り継ぎ券」を渡します。
- ③ 「乗り継ぎ指定停留所」で下車し、乗り継ぎたいバスに乗車いただきます。
- ④ 乗り継ぐバスに乗車の際、「乗り継ぎ券」を受け取ります。

乗り継ぎ系統 301系統⇔306系統ほか	
区 間	「江田駅」方面又は「仲町台駅」方面 ⇔「センター南駅」方面
開始日	平成 20 年 3 月 30 日
乗継停留所	「都筑ふれあいの丘」「池田」「御影橋」
乗り継ぎ系統 36系統⇔129系統	
区 間	「菅田町」方面⇔「新横浜駅」方面
開始日	平成 20 年 4 月 30 日
乗継停留所	「菅田町入口」
乗り継ぎ系統 65系統⇔23系統	
区 間	「霧が丘」方面⇔「中山駅」方面
開始日	平成 22 年 6 月 28 日
乗継停留所	「十日市場」「十日市場駅前」
乗り継ぎ系統 300系統⇔301系統	
区 間	「新横浜駅」方面⇔「江田駅」方面
開始日	平成 22 年 11 月 8 日
乗継停留所	「仲町台駅」



### 3 その他の取り扱い

以下の乗車券類については、バス車内でも発売します。乗務員個人の適正な管理により、取り扱うようお願いします。

券種	金額
バス1日乗車券(大人)	600円
バス1日乗車券(小児)	300円
地下鉄・バス共通1日乗車券(大人)	830円
地下鉄・バス共通1日乗車券(小児)	420円
ファミリー環境1日乗車券	1,000円
みなとぶらりチケット	500円／250円

注1 携帯枚数や種類は、営業所により異なる。

注2 高額紙幣の両替用資金として、10,000円(1,000円×10枚)を保有する。

注3 ほかにお客様返金用硬貨500円(100×4、10円×10)や補助券(100円券、10円券)も携行する。

#### 【一日乗車券が車内で売り切れの時には】

その場では、運賃をいただき、運賃相当分の補助券をお渡しします。

\*補助券の取扱いについては(P39)参照

#### 【お客様が乗車の際に一日乗車券等が使用不可となった場合】

##### ① 同一乗車券(カード)を保有している場合

故障カードと発売カードを交換します。後ほど係員に報告し、新規のカードと交換します。

##### ② 同一乗車券(カード)ない場合

故障カードを受け取り、「カードお預り証」を発行して、これを乗務員に提示することで、代用として使用できる旨ご案内します。後ほど係員に報告し、「カードお預り証(複写)」と故障カードを提出します。

様式1「カードお預かり証(複写)」  
(記入例)

お預かり日(有効日)

カードお預かり証(交通局控)(乗務員→係員)	カードお預かり証(お客様控)
1. お預かり日(発生日) <u>25年 10月 20日</u>	1. お預かり日(発生日) <u>25年 10月 20日</u>
2. お名前 <u>様</u>	2. お名前 <u>様</u>
3. ご住所 <u>〒</u>	3. ご住所 <u>〒</u>
4. お電話(連絡先) <u>( )</u>	4. お電話(連絡先) <u>( )</u>
5. カード種別(○をする) <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="radio"/> バス1日券  <input type="radio"/> バスエコライフ  <input type="radio"/> ファミリー環境1日券  <input type="radio"/> その他( )                 </div> <div style="width: 45%;"> <input type="radio"/> 地下鉄・バス共通  <input type="radio"/> 地下鉄・バス共通1日券  <input type="radio"/> バス・地下鉄共通エコライフ  <input type="radio"/> その他( )                 </div> </div>	5. カード種別(○をする) <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="radio"/> バス1日券  <input type="radio"/> バスエコライフ  <input type="radio"/> ファミリー環境1日券  <input type="radio"/> その他( )                 </div> <div style="width: 45%;"> <input type="radio"/> 地下鉄・バス共通  <input type="radio"/> 地下鉄・バス共通1日券  <input type="radio"/> バス・地下鉄共通エコライフ  <input type="radio"/> その他( )                 </div> </div>
6. 発売金額(○をする) <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">5,000円 1,000円 ( )</div> <div style="width: 45%;">3,000円 ( )円</div> </div>	6. 発売金額(○をする) <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">5,000円 1,000円 ( )</div> <div style="width: 45%;">3,000円 ( )円</div> </div>
7. カード番号 _____	7. カード番号 _____
下記項目を係員に報告してください。 ①発生場所 ②系統 ③車号 ④当該乗車料の扱い(金額)	
取扱者(窓口名) <u>本牧 営業所 横浜 太郎</u>	取扱者(窓口名) <u>本牧 営業所 横浜 太郎</u>
横浜市公安局自動車部管理課 TEL 045(671)3191	

営業所名

乗務員氏名

カード種別に○

様式2 「カードお預り証 (複写)」

(記入例)

お預かり日 (有効日)

カードお預かり証 (交通局控)	カードお預かり証 (お客様用)	
お預かり日 25年 10月 20日	お預かり日 25年 10月 20日	
氏名 様	氏名 様	
住所 〒	住所 〒	
電話 ( )	電話 ( )	
カードの券種 1,000円 3,000円 (該当券種に○印) 5,000円 <b>バス1日乗車券</b>	カードの券種 1,000円 3,000円 (該当券種に○印) 5,000円 <b>バス1日乗車券</b>	
カード番号	カード番号	
本日の乗車料 お支払い済み・未払い ( 円)	本日の乗車料 お支払い済み・未払い ( 円)	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">営業所名</div> <div style="text-align: right;">横浜市交通局</div>	<p>この度は、大変ご迷惑をおかけしまして申し訳ありませんでした。お預かりいたしましたカードは、内容を確認しまして、新しいカードを郵送させていただきます。この預り証は、カードが届くまで保管していただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">横浜市交通局</p>	
担当乗務員名 横浜 太郎 営業所 本牧 (営)		担当乗務員名 横浜 太郎 営業所 本牧 (営)
発生場所 横浜駅 系統 26 車号 2730		発生場所 横浜駅 系統 26 車号 2730

乗務員氏名

カード種別記入してください

停留所名

運行系統

車号

## 4 高額紙幣で乗車されるお客様への対応について

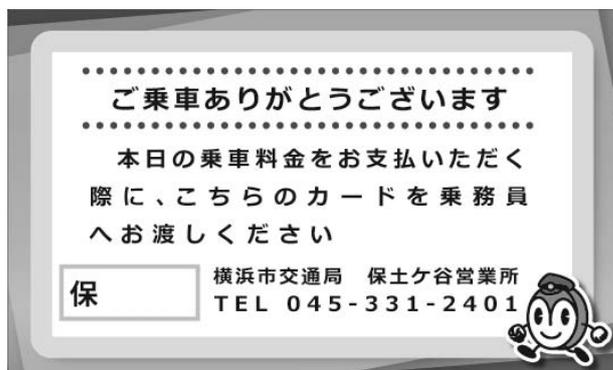
高額紙幣で乗車されるお客様の対応について、手持ちの両替資金で両替等の対応ができない場合、また、他のお客様に両替等の協力案内をして両替ができない場合は、その都度、次回ご乗車時に合わせて乗車料金をお支払いいただくようお願いし乗車を認める「信用方式」の対応をとります。

また、何人のお客様が、次回ご乗車の際に乗車料金を支払っていただけるか確認ができないことから、信用方式の対応の実態把握と未収乗車料金の回収率を向上する取組として、高額紙幣で両替が出来ない場合は確認カードを発行します。

### 4-1 信用方式による対応

- (1) 信用方式で対応した場合に「確認カード」をお客様にお渡しし「次回にご乗車時に、今回の乗車料金を合わせて乗車料金をお支払いいただき、こちらのカードを乗務員に渡してください」と説明し、信用方式にて乗車していただく。
- (2) 乗務員は、信用方式で対応し「確認カード」を配布した場合は、入庫後、係員に報告する。

#### 【確認カード】



## 4-2 確認カードの運用

- (1) 乗車料金をいただくことなくお客様の乗車を認める場合は、次のとおりとします。
- ア 他のお客様に高額紙幣の両替のできる方がいない場合
  - イ 両替資金を使用してしまい高額紙幣両替の対応ができない場合
- (2) 乗車料金をいただくことなくお客様の乗車を認める場合の運用は次のとおりとします。
- ア 高額紙幣の両替ができないことをお客様に説明する。
  - イ 次回ご乗車時に今回の乗車料金をお支払していただく旨を説明する。
  - ウ 「確認カード」を配布し、次回、乗車料金をお支払いただく際に、このカードを乗務員にお渡しくださいと説明する。

## 4-3 乗務員が確認カードを配布、または回収した場合

- ・ 乗務員は「確認カード」をお客様に配布した場合には、終業点呼時に係員に報告する。
- ・ 乗務員は「確認カード」を回収した場合には、確認カードの裏面に日付・系統を記入し終業点呼時に係員に提出する。

※ 確認カードを使用した場合には、補充し、常に2枚をカードケースに入れておくこと。

## 5 不正乗車券の取扱いについて

### 5-1 発見時の対応

営業所に連絡をして、不正乗車券の券種、超過期限等を報告する。

乗務員は、営業所の指示に従い乗車券を回収するとともに、今回の乗車料金を収受します。

また、後日乗車券の使用者へ営業所から連絡する旨を伝えて、氏名・連絡先を必ず確認します。

※ 他のお客様に分からないよう配慮をすること。

### 5-2 報告の義務

乗務員は、営業所係員へ報告するとともに乗車券を提出します。

※ 個人情報の取扱いとなるため、営業所へ報告するまでは、十分注意すること。

### <参考>

#### 【定期券による不正乗車の請求方法】

<例>

通学定期券（甲）

（不正期限超過日数） 平成24年4月1日から平成24年5月31日  
（41日間）

※ 学生の場合は、土、日、祝日の日数は減免とする。  
また、夏休み等の休校日も減免する。

（計算式） 210円×2回（1日利用分として往復）×41日（超過日数）  
×2倍（割増分） +  $\frac{210\text{円}}{\quad}$  = 34,650円（請求額）

↑

発見時に現金で収受していない場合

## 6 返金用つり銭資金について

### 6-1 しくみ

- ① 返金用つり銭資金は500円パックとなります。  
規定の金種 ⇒ 100円玉×4枚、10円玉×10枚  
※ 各パックにはカードケース収納用金庫のかぎ番号と名前を記します。
- ② 1人につき、2つの返金用つり銭資金(500円パック)を用意してあり、常に補充された(500円パック)を使用します。

### 6-2 ながれ

- ① 仕業点呼の際にパックを受け取ります。
- ② パックに「返金用つり銭資金・補助券・電話代使用実績票」が入っていますので、使用の都度、記入します。  
※ 「乗務日報」への記載は必要ありません。
- ③ つり銭資金の使用の有無にかかわらず毎日、終業点呼の際にパックを返却します。
- ④ 補助券を使用した場合は、カード発行機により使用分を補充します。  
規定の枚数 ⇒ 100円券×10枚、10円券×10枚
- ⑤ つり銭資金の補充は係員が行います。

### 6-3 返金用つり銭資金の取扱方法について

- ① 市営バスに乗車する機会がないお客様には、現金(返金用つり銭資金)にて返金します。  
※ 私金による返金は絶対にしないでください。
- ② 系統を誤って乗車されたお客様など、今後市営バスを利用される機会のあるお客様には、補助券を優先的に使用します。
- ③ 5円硬貨や1円硬貨など、つり銭機で排出できない硬貨を投入されてしまった場合、お客様にその旨を説明するとともに、補助券(10円)にて返金する。  
※ 補助券は、定期券発売所やバス営業所で現金に換金できることを、お客様にお伝えください。
- ◎ 返金用つり銭資金が既に使い切ってしまった場合、又は足りない場合で、現金で返金せざるを得ない時は、必ず営業所に連絡を入れ指示を仰いでください。

## 7 遺失物の取扱いについて

### 7-1 車内での取扱い

車内でお客様による拾得があり、乗務員に届出があった場合は、その場でお客様と一緒に拾得物の確認を行う。(必要に応じて中身の確認をする)

特に、貴重品(財布)などは、トラブルを未然に防ぐためにも、その場で金種及び枚数を確認するとともに、拾得されたお客様の連絡先を伺い、入庫の際に「遺失物荷札」記入して係員に届け出ること。

- ※ 拾得者が権利を放棄される場合は、連絡先を確認する必要はありません。
- ※ 遺失物の拾得があり運行上、営業所に戻る時間が遅くなる場合は、あらかじめ営業所に連絡をする。

また、バックや手提げ袋などは貴重品が入っているケースがあるため、取扱いには十分注意をすること。

- ※ 携帯電話など個人情報が含まれる拾得物や、拾得者の個人情報などについては、他のお客様に流出しないよう十分配慮すること。

### 7-2 車外での取扱い

乗務員が取扱いできる遺失物は、車内にあった物に限られるため、バス停やその付近にあった場合は、警察に届け出る。

また、お客様や一般の方からの申し出があった場合は、警察へ届け出るよう案内をする。

- ※ 自己判断ができない場合は、必ず営業所に連絡をして、係員の指示に従うこととする。

## <参考>

改正遺失物法では特例施設占有者制度が新設されました。

改正遺失物法(平成19年12月10日施行)では、**一定の公共交通機関(※1)**や百貨店、遊園地など(※2)多くの落とし物や忘れ物を取り扱う事業者を対象に「特例施設占有者制度」が新設されました。

特例施設占有者は2週間以内に拾得物件に関する事項を警察署長に届け出たときは、その拾得物件を自ら保管することができるようになるほか、保管物件を売却等、処分することもできます。

この制度により、施設占有者が、大量の拾得物件を警察署に搬送する手数と、自ら保管管理する手数を比較して選択することができるとともに、遺失した場所で返還することで遺失者の利便性を向上させることが期待されています。

(※1) 一定の公共交通機関の事業者

遺失物法施行令第5条第1号から第4号に規定されている鉄道、路線バス等の事業者で、何ら手続きをすることなく、法により「特例施設占有者」と規定されています。

「遺失物荷札」記入方法（各営業所に備え付け）

遺失物荷札

No.

拾得年月日	年月日
発見時分	時分
系統・車号	系統 号車
行先	
品名	
形状 品質 その他	
拾得者 住所・電話 氏名 又は 乗務員名	
事業者名	横浜市交通局

← 発見した当日の日にちを記入します。

← 発見した時分を記入します。

← 乗務した系統・車号を記入します。

← 運行した起終点を記入します。

← 例⇒傘・携帯電話・マフラー等を記入します。

← 品物の色・折りたたみ（傘）・携帯電話（メーカー、機種名等）を記入します。

← 定期券などの場合⇒（お客様の氏名・電話番号）又は乗務員氏名を記入します。

拾得者がお客様の場合は、その連絡先等を記入する。

## 8 過収受の防止のために

ICでの過収受が発生しないよう。以下の内容をよく確認して、お客様にご迷惑とならないように注意しましょう。

### 8-1 過収受を防ぐためには

- ① 過収受は、つり銭機の画面と音の確認により、ほとんど防止できます。  
料金設定を変更した場合は、特に注意してください。
- ② チャージの設定が完了する前にお客様がタッチしてしまう、料金設定の変更中に他のお客様が待ちきれずにタッチしてしまうといった理由による過収受も発生しています。後ろのお客様にはお待ちいただくようお願いがけする等の配慮、工夫が必要です。

### 8-2 過収受となった場合は

- ① 補助券、または返金用つり銭資金で返金します。  
※ つり銭機の画面を視認できなかった場合でも、音や直前の操作等から過収受の金額が想定できる場合は、その金額を返金してもよいこととします。
- ② 終業点呼で、内容を報告してください。

### 8-3 過収受かもしれない場合・よくわからない場合

- ①お客様に下記の項目をていねいに説明してください。

- 定期発売所やバス営業所の窓口、または駅の券売機で今日の履歴を確認できます。もし多く引かれていたら、市営バス営業所等にお問い合わせいただければ返金いたします。
- または、お手数ですがこの履歴確認票（次頁参照）にお名前、ご連絡先、ICカード裏面の番号をご記入ください。お時間をいただきますが、市営バスでお調べして結果をご連絡いたします。  
※ お客様のICカードはお預かりしません。

- ②乗務員は、業務無線によりすみやかに係員に報告してください（後回しにしないこと）

#### 8-4 返金用つり銭資金が足りず、過収受の対応ができない場合

この場で返金できない事情をご説明の上、後日返金のためのご連絡をすることを伝えます。

- ・ I Cカード履歴確認票により、お客様のご連絡先を伺います。
- ・ 業務無線で営業所にすみやかに報告します。

- 過収受への対応はスピードが重要です。
- 過収受の有無が定かでない場合でも、かならず、速やかに報告してください。

ICカード履歴確認票	
ご乗車日 平成 年 月 日	
お客様記入欄	
お名前	
電話番号	
ICカード番号	-----
交通局記入欄	
営業所	
担当乗務員	
系 統	
車 号	

I Cカード履歴確認票

## 9 電話（携帯）での業務連絡について

### 9-1

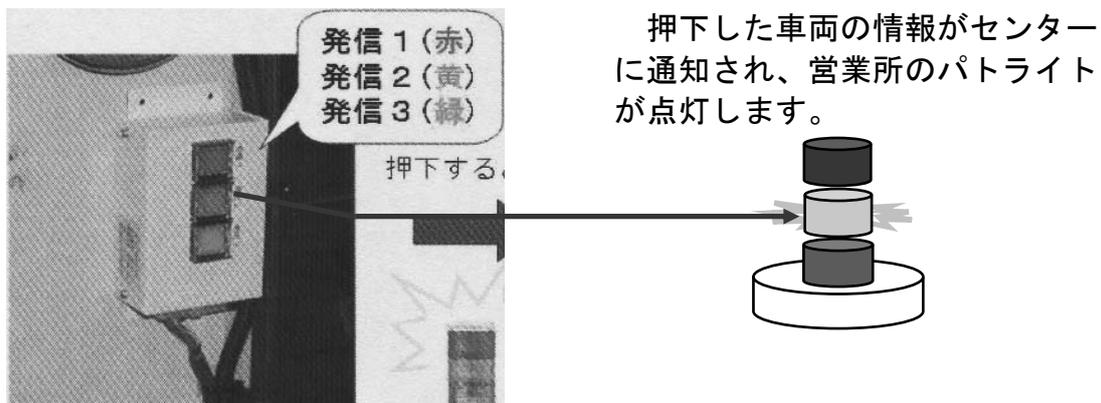
- (1) 乗務員が業務上で電話連絡が必要な場合、発信スイッチの黄色ボタンを押下します。
- (2) 営業所の係員は受信装置の黄色ランプが点灯した場合には、当該乗務員の携帯電話にかけます。

#### 【発信スイッチについて】

- ・ 赤 「事故・走行不能・乗務困難」
- ・ 黄 「業務連絡要請」
- ・ 緑 「出庫確認」

上記の3種類があります。

☆ 乗務員が業務連絡で電話連絡が必要な場合は、黄色の発信スイッチを押す。



### 9-2 やむを得ず乗務員から電話（携帯）で、業務連絡をする場合

- (1) 事故等緊急な場合。
- (2) 業務用無線機で連絡ができない場合で発信スイッチを押下したにもかかわらず営業所から連絡がない場合。

### 9-3 やむを得ず携帯電話を使用した場合の自費弁償について

乗務員が、やむを得ず携帯電話を使い業務連絡をした場合の電話代請求については、入庫後に電話代使用申請簿に記載して自費弁償を求めることとします。（原則1通話30円以内）

※ 公衆電話を使用する場合は返金用つり銭資金（500円）から使用し入庫時に報告する。

## 10 公金の取扱いについて

### 10-1 返金用つり銭資金

現在、お客様が運賃を多額に誤投入された場合等において、適切な対応を行うために、お客様返金用資金及びバス乗車補助券により返金を行っています。  
(詳細は、「6 返金用つり銭資金について」参照)

※ 私金による返金は絶対にしないでください。

### 10-2 資金の貸与

乗務員は、仕業点呼時につり銭資金の貸与を受け、使用の有無に関わらず、終業点呼時にその都度返却することとします。

### 10-3 しくみ

(携行するつり銭資金額)

① 返金用つり銭資金は500円パックとなります。

規定の金種 ⇒ 100円玉×4枚、10円玉×10枚

※ 各パックにはカードケース収納用金庫のかぎ番号と名前を記します。

③ 1人につき、赤色パックと緑色パックの2セットが用意しており、1日あたりいずれかのセットを使います。(営業所毎にパックの色は異なります。)



## 10-4 ながれ

- ① 仕業点呼の際にパックを受け取ります。
- ② パックに「返金用つり銭資金・補助券・電話代使用実績票」が入っていますので、使用の都度、記入します。

(返金用つり銭資金・補助券)使用実績票			
年月日		ケース番号	氏名
返金用つり銭資金		補助券	
時刻	金額	時刻	枚数
：	円	：	100円 枚 10円 枚
：	円	：	100円 枚 10円 枚
：	円	：	100円 枚 10円 枚
：	円	：	100円 枚 10円 枚
<b>合計</b>	円	<b>電話代</b>	円

※ 「乗務日報」への記載は必要ありません

- ③ つり銭資金の使用の有無にかかわらず、毎日、終業点呼の際にパックを返却します。
- ④ 補助券を使用した場合には、カード発行機により、使用分を補充します。

規定の枚数 ⇒ 100円券×10枚、10円券×10枚

- ⑤ つり銭資金の補充は事務所係員が行います。

## 11 乗車料金の収受

### 11-1 乗車料金の収受について

#### ◎ 乗車料金を手で受けることの禁止（やむを得ない場合を除く）

やむを得ず一時的にお客様の乗車料金を手で受け取ってもよい場合については、次のとおりに限定し、それ以外の場合では、乗車料金の手受けを厳禁とします。

- ① つり銭機の故障（紙幣・硬貨つまり）により、お客様から乗車料金を収受する場合
- ② 車椅子（降車扉から乗車）や外国人等のお客様から乗車料金を収受する場合
- ③ 満員で降車扉から乗車したお客様が終点で降車後、外側から運転席に近づいてきて乗車料金を手渡す場合

## 12 補助券の活用促進

### 12-1 補助券の活用促進について

返金用つり銭資金が不足する事態をできるだけ防ぐために、系統を誤って乗車されたお客様等に対しては、補助券を優先的に活用して返金することとします。

- ① お客様が系統間違いなど誤乗車された場合や、乗車料金を誤って投入されたお客様に対しては、「補助券」で返金すること。
- ② ①以外の理由（つり銭器の故障等）により、お客様に返金する場合については、お客様に次回の市営バスに乗車する機会の有無について確認した上で、乗車機会がある場合は「補助券」で返金すること。

※ なお、「補助券」で返金する際には、必要に応じて定期券発売所や営業所で現金に換金できることをお客様に説明します。

## 13 プロドライバーとして

### 13-1 使命の自覚をしよう

乗務員は、職責の重要性を自覚し、道路運送法、諸規程及び指示を守り、安全・確実・快適な運行を確保するとともに交通局職員として、市民の模範となるよう、交通マナーの向上に努め、乗客または市民に対して公平・親切丁寧に接しなければなりません。

近年はこの業界に限らず、あらゆることで「0」（ゼロ）リスクを追求する世の中になってきました。10年くらい前までは何でもなかったことが現在は厳しく言われるようになっていきます。安全運転に優しい接客… 以前に比べると、日々の勤務が息苦しく感じるかもしれませんが、そういう社会の変化に合わせて我々も努力しなければなりません。市民から信頼される市営バス乗務員を目指して頑張りましょう!!

### 13-2 点呼を確実に行いましょう

#### (1) 点呼は何のために行うのか

旅客自動車運送事業は、乗務員のミスや車両故障などがあると、ただちに人の生命や財産をおびやかすことになる社会的に影響の大きい業務です。

点呼は人や車が安全に運行できる状態かどうかを確認し、また、安全な運行ができるように注意を与えたりするためのものです。

乗務員は、ひとたび営業所を出ると、運行管理者の目の届かないところで業務を行い、その後は自分自身の判断で様々な問題に対処していくことになります。点呼は単なる出勤確認だけのものではなく、職場内における業務上の指示・命令の徹底、直接対話（対面）による人間関係の確立及び業務能率の向上を図るとともに、個々の乗務員に対する健康状態等の直接確認の機会として、事故防止対策の上で極めて重要な役割を果たすものとなります。

このような「業務の重大性」や点呼時以外に運行管理者が乗務員を「指導監督」する機会が少ないという二つの点から、点呼は最も重要なものとされています。リラックスモードから仕事モードへの切り替えが肝心です。

## (2) 点呼では何を行うのか

要点は「安全運転に関する確認」と「安全運転に関する指示」の二つがあります。

### ア 仕業点呼

乗務員は乗務前、身なりを整え、所定の場所において運行管理者による対面での仕業点呼を受け、次の各号について報告するとともに、必要に応じて指示を受けなければなりません。

※ 業務用アルコール検知器が利用可能になる、出庫40分前からの開始となります。

- ① アルコール検知器による呼気中のアルコール確認
- ② 運行指示書(スターフ)の確認
- ③ 疾病、疲労、飲酒その他の理由により、安全な運転ができるか心身の状態を報告
- ④ 自動車点検基準に基づく運行前点検の確実な履行及び異常の有無等の点検報告
- ⑤ 運転免許証を点呼執行者に渡し、諸事項確認の依頼
- ⑥ 乗務に必要な携行品(自動車の鍵、車内名刺、つり銭、ドライブレコーダー記録カード(SD/CFカード)等)の所持を確認
- ⑦ 運行管理者から営業区域内の交通規制、道路状況、気象情報、主要行事・催物等、指示内容の確認

### イ 終業点呼

乗務員は乗務終了後、身なりを整え、所定の場所において運行管理者による対面での終業点呼を受け、次の各号について報告するとともに、必要に応じて指示を受けなければなりません。

- ① アルコール検知器による呼気中のアルコール確認
- ② 自動車の鍵、乗務員証(車内名刺)、運行指示書(スターフ)の返却
- ③ つり銭、補助券等の使用報告
- ④ 乗務日報の提出
- ⑤ ドライブレコーダの記録カードの提出及び走行状態の確認  
(貸切時は運行記録計の記録紙も提出します)
- ⑥ 事故その他運行における異常の有無及び必要な報告
- ⑦ 自動車の異音、異臭、異熱、制動・操縦装置、灯火類等自動車の故障の有無
- ⑧ 苦情、遺失物があった場合は、その内容の報告
- ⑨ ヒヤリハット情報の報告

※ 特に終業点呼では慣れ合い点呼が見受けられるため、業務の終礼として運行管理者と正対して受けること。

### (3) 点呼時の心掛け

乗務員として心掛けなければならない点があります。

#### ① 服装や身だしなみを整えておくこと。

身だしなみをきちんとして、お客様に不快感を与えないようにすることは大切なことです。ジャンパーやコートは脱ぎ、手荷物も置きましょう。

#### ② 目的をもって点呼に臨むこと。

何を報告して、どんな指示を受けたのかを記憶し、大切なことの聞き漏れが無いようにする。

#### ③ 要点をはっきりと確認すること。

運行管理者からの指示事項を分かっているものと決めつけず、理解できているかを確認めながら、必要に応じて繰り返し復唱すること。

どの運行管理者に対しても同じ点呼姿勢で臨むこと。

運行管理者に対して個人的感情や気分での態度を示さないよう普段から積極的に会話をしてコミュニケーションを図ること。

### (4) 健康状態について

① 点呼の際、疾病等の状況や、医薬品の服用状況等を申告し、健康状態に異常が認められた場合は、乗務員の交代等、運行管理者から指示を受ける。

② 日頃から自身の健康状態の把握に努め、健康診断等での健康状態に異常が確認された場合には、医師の診察を受けて改善に努めなければならない。

③ 健康状態に問題がある場合等は事故の誘発性等について、運行管理者から適切な指示や安全指導を受けること。



### 13-3 服装のルール

勤務中は、制服を正しく着用し、お客様に不快感を与えないよう、常に清潔、端正を心掛けなければなりません。

#### (1) シャツ、ネクタイ(リボン)、ベストの着用について

制服はシャツ、ネクタイ(リボン)、ベスト、上着を常に着用することを基本として、下記の条件を設定しています。

- ① ベストを着用していれば、上着は個人の判断で脱ぐことができます。
- ② ベストを着用している時はネクタイ(リボン)を締めます。
- ③ 夏季期間中はベストを脱ぐこと及びネクタイを外すことができます。
- ④ 長袖シャツは白色無地とし、袖まくりはしない
- ⑤ 私物のネクタイ(リボン)はしない

夏季期間：5月1日から10月31日

冬季期間：11月1日から4月30日

コート着用期間：11月1日から3月31日

※ 現在、コートは支給していません。

※ クールビズ運動などで期間を変更する場合があります。

#### (2) ズボンについて

- ① ズボンは支給された制服を着用します。
- ② ズボンの裾はシングルとします。
- ③ 折り目や裾の長さなど気を付けましょう。
- ④ 裾まくりはやめましょう。

#### (3) 制帽について

通年着帽します。回送中なども正しく着帽しましょう。

変形改造など行わないようにし、「あみだかぶり(※)」はやめましょう。

※ 「あみだかぶり」とは？

(阿弥陀仏の光背のさまから) 帽子などを、前を上げて斜めに傾けてかぶること。

#### (4) シューズ、靴下について

ビジネスソックス、ビジネスシューズが基本です。

ただし、運転のしやすさ等を考慮し、ドライブサンダルは着用可としています。

色は黒や紺とします。



足元もお客様から見られています。派手な靴下や発泡樹脂サンダルは履かないようにしてください。

#### (5) サングラス・マスク

サングラスやマスクは接客サービスには向きません。どうしてもサングラスやマスクを使用しなければならない事情があるときは、所属長の許可を得て使用しましょう。

ヒゲを伸ばす、もみあげを必要以上に長くする、黒色以外のヘアカラーすることはやめましょう。時代にあった爽やかなスタイルをしましょう。

#### 13-4 車内点検、車内美化

終点到着したら、必ず車内点検を行いましょ。もし、お客様を降ろさず  
に運行してしまうと、現在では「寝込んだお客様が悪い」ということにはなり  
ません。ミラーの死角に寝ていることがあります。後方まで確認しに行きまし  
ょ。遺失物があった場合は、入庫した際、営業所係員に届け出ます。取扱い  
方法など詳しくは、前述「7 遺失物の取扱いについて」(P32)をご覧ください。

車内に落ちているゴミは拾いませ。誰かが捨てているから、私も、俺も  
… どんどん汚くなってしまいます。ゴミを捨てづらい環境を作っていきまし  
ょ。



どのようなもの  
であっても、お  
客様にとっては  
思い入れがある  
など、大切なも  
のです。

バスから離れるときは、必ずサイドブレーキをかけ、輪止めをセットしまし  
ょ。発進補助ブレーキ(HSA又はES)のみで離席することのないよう注意  
してください。また、指定休憩場所以外では、エンジンキーも自身にて管理し、  
車両に付けたままにしないようにしましょ。

- ※ HSA : Jバス製に装備 (Hill Start Aid)
- ES : 日野車体制に装備 (Easy and Smooth Start)

## 13-5 お客様への言葉遣い

お客様に感謝の気持ちを表すことは、サービス業として最も基本となる対応です。身だしなみはもとより、お客様への対応の仕方や言葉遣いも重要です。お客様の第一印象で市営バスの良し悪しが決まるといっても過言ではありません。

そのためには、「安全運転・接遇6つの言葉」を基本として、

- ・ お客様への笑顔や挨拶によるファーストコンタクト
- ・ お客様の身になって行動するプラスワンサービス
- ・ 遅延のご案内やお詫び、車内安全の喚起

などを心掛けましょう。

そして、乗務員の皆さんが心から接遇向上に取り組めるよう、営業所・本庁は支援や環境づくりを行い、全職員一丸となって「日本一の接遇」を目指します。

日頃の乗務を通じて、気がついたこと、わからないこと、改善すべきこと、ヒヤリハット情報など遠慮なく申し出てください。

### 安全運転・接遇6つの言葉

- 1 お待たせしました
- 2 ありがとうございます  
ありがとうございました
- 3 発車します、おつかまりください
- 4 この先揺れます（曲がります）のでご注意ください
- 5 はい、次止まります
- 6 安全のため、バス停に停車してからお立ちください



### ● 敬語の使い方 ご存知ですか？

6つの言葉は覚えたけれど… 次は敬語そのものも使っていけるよう、接客マナー研修を通して学習しましょう。

敬語はわからない、そんな方はまず「クッション言葉」を覚えましょう。

「お急ぎのところ申し訳ございませんが…」

「さしつかえなければ…」

「恐れ入りますが…」

言いたいことの頭につけるだけで、やわらかな感じになります。

## 13-6 いつもエコドライブで

### (1) 燃費を 0.1km/ℓ 上げるだけで、年間約 4000 万円の節約効果

エコドライブは環境にやさしいばかりか、お客様の安全や快適性の確保、事故防止、また、燃料の節約によるコスト削減にもつながり、良いことづくめです。ドライブレコーダーのデータを積極的に活用してエコドライブの意識や技術を磨きましょう。

市営バスの大半は、軽油を燃料としているため、軽油価格の高騰が経営に与える影響が少なくありません。ここ数年の軽油価格は比較的安定していますが、それでも少しずつ上昇しています。過去には1リットルあたり144.9円まで高騰したこともあります。燃費を向上させて燃料費を抑えることが、コスト削減の上で大きな課題となっています。

軽油価格を1リットルあたり100円とすると、燃費が1リットルあたり0.1km向上するだけで、年間約4000万円の節約になります。乗車料金(大人210円)に換算すると約19万人分です。

- 排気ガス浄化装置自動燃焼中は原則、エンジンを止めないでください

日頃からアイドリングストップにはご協力いただいておりますが、2008年度車以降に取り付けられている排気ガス浄化装置DPD、DPR等は、排ガス中のPMを浄化するものです。その役割と機能を保つために、適正に再生することが必要です。乗務中、1,2回程度自動燃焼しますが、以下の場合を除いて稼働中はエンジンを切らないようお願いいたします。

なお、ドライブレコーダーの評価には反映しない時分で再生できます。

浄化装置燃焼中でもエンジンを止める場合は、

- ① 枯れ草など燃えやすいものがそばにある時
- ② ターミナル内など排気がこもってしまう時
- ③ 民家、商店などのそばに長時間留まってしまう時

※ PM(Particulate Matter) 粒子状物質

DPR(Diesel Particulate active Reduction)

DPD(Diesel Particulate Defuser) いすゞ自動車製の呼称

## (2) 適切な空調管理

毎年、夏にどれだけ燃費を維持するかが課題となっています。夏に燃費が落ちる最大の原因は、冷房です。車内環境を快適に保つ事が最優先ではありますが、夜間や曇天の日は冷房の設定温度を落とす、初夏・初秋には冷房ではなく送風や窓を開けて換気に対応する等、冷房だけに頼らずに車内環境を快適にしてください。毎年、お客様から「冷房が効きすぎていて、寒すぎる」という苦情がたくさん届きます。車内を冷やしすぎないようにしてください。ちなみにJバスの場合、客席は運転席より3℃程度低くエアコンが効いています。

一方、冬場の暖房の効き過ぎも注意してください。混雑している時はスイッチを切るなどしてこまめに対応しましょう。また、暖かい空気は上昇します。車両前方の低位置にあるヒーターを優先稼働させた方が効率的です。

## (3) 車両型式に合わせた運転

型式によって最適な省エネ運転は異なります。基本的には早めのシフトアップをお願いしていますが、ハイブリッド車はある程度回転数を上げてメリハリのある運転をした方が効率良く走れます。また、その一方で少しでもふかすと燃費が極端に悪化するAT車もあります。車両の特性に合わせて運転方法も変えてください。エコモードが装備されている車両は、長い登り坂を除き、エコモードで走行しましょう。

**【問題】** 5速 50km/hでの走行から 35km/hまで減速しました。再び 50km/hまで加速したいのですが…、こんな時、あなたはどのようなアクセルワークをしますか？

- ① 5速ギアのまま踏み込んで加速
- ② 4速にギアを落とし、再加速

正解は… ②

①のような運転をすると、多く燃料を噴射してしまい燃費が悪くなります。単純に回転数が低いからエコ運転とは限りません。運転状態に合致したギアで運転することが重要です。



エコモード  
スイッチはココ  
Jバスは  
2012年車から装備

#### (4) 一定速度での走行を心掛ける

頻繁に加減速するような運転は乗り心地が悪い上、車内事故のリスクも高めます。

また、下り坂や減速時はブレーキを踏むのではなくエンジnbrakeキを活用してください。クラッチもアクセルも踏まない、惰性運転。すなわち燃料使用ゼロの無噴射運転をどれだけ行えるかがプロの腕の見せ所です。

## 13-7 喫煙マナー

車内は常に禁煙です。

喫煙は喫煙指定場所で行い、ポイ捨てなど無いようにしましょう。

バス停付近も禁煙です。なお、市内主要ターミナルでは一帯が禁煙地区に定められています。(横浜駅、みなとみらい21地区、関内駅、鶴見駅、東神奈川駅、仲木戸駅、新横浜駅)

バスの物陰で一服… 市民の方からは特にそのような行為が許せないようです。しばしば苦情をいただいています。面倒かもしれませんが、定められた喫煙場所で堂々と吸いましょう。また、残り香にも気をつけましょう。



※ 喫煙男性は、非喫煙者に比べて肺がんによる死亡率が約4.5倍高くなっているほか、それ以外の多くのがんについても、喫煙による危険性が増大することが報告されています。

※ 喫煙者は、非喫煙者に比べて虚血性心疾患（心筋梗塞や狭心症等）の死亡の危険性が1.7倍高くなるという報告があります。また、脳卒中についても喫煙者は、非喫煙者に比べて危険性が1.7倍高くなるという報告があります。  
(いずれも厚生労働省ホームページより)

## 13-8 挙手挨拶

単純にすれ違う時の挙手挨拶はやめましょう。

「0」リスクが求められる世の中ですので、ほんの少しの危険要素も目についでしまいます。乗務員間では何でもないことですが、お客様から見ると片手運転を行っている「危険行為」ととられてしまいます。

## 13-9 アルコール検知

酒気帯び出勤を撲滅し、お客様に安心して市営バスをご利用いただくために、厳格な処分基準を設け、乗務員の乗務前、乗務後アルコール検知を実施しています。

### (1) 自主点検用検知器使用時の注意点

- ① 出勤時刻を過ぎた後は、使用できません。
- ② 出勤時刻前であっても、業務用検知器の検知後には使用できません。

万一、検出されたら…

- 出勤時刻までに0が確認できて、顔色や呼気に酒気を感じられないと運行管理者が判断できた場合は乗務できます。
- 出勤時刻までに0が確認できるかわからないので休むことにした。もしくは運行管理者から休むよう指示された→当日欠勤扱いとなります。
- 出勤時刻までに0が確認できるかわからないまま、出勤時間になってしまった→出勤時間に業務用検知器での検査が必要になります。

#### ■ 処分量定基準

当日欠勤となります。

※ 0.15mg/ℓ以上検知され、自家用車等を運転して出勤した場合は、警察対応の上、戒告処分となります。

### (2) 業務用検知器使用時の注意点

- ① 出庫の40分前から使用できます。(それ以前は使用できません)

万一、検出されたら…

- 出勤時刻前に業務用でアルコールが検知された場合、出勤時刻を過ぎた直後に再検査が必要になります。→この数値が処分の基準となります。

■ 処分量定基準

0.05mg/ℓ～0.10mg/ℓ未満	所属長指導
0.10mg/ℓ～0.15mg/ℓ未満	戒告
0.15mg/ℓ以上	懲戒免職

※ ちなみに0.050mg/ℓ未満の数値は0として表示されます。

★ 飲酒運転に対する世の中の目は殺人行為に匹敵するような大変厳しいものとなりました。検出された本人が休めば済む問題ではありません。周りのいろいろな人に迷惑がかかってしまいます。交通局の信頼がなくなってしまいます。あなたの信頼がなくなってしまいます。お酒に呑まれない飲み方を見つけてください。

※ うがいや飲食による誤検知も多く報告されています。検知前には控えるようご協力をお願いします。

## 14 障がいのあるお客様に対して

### 14-1 車いす利用のお客様

- 介助人の有無を問わずご乗車が可能。
- バス車両の型式にかかわらず、ご乗車が可能。
- 車いす利用のお客様の乗降に関し、乗務員一人での対応に困難のあるときは、無線等で営業所に連絡し、指示に従うこと。
- 車いす利用のお客様が乗降しやすいように、停車位置に配慮すること。
- 車両ごとの特性を理解し、装備品の取扱いに習熟しておくこと。
- 丁寧な応対と安全運行を心がけること。

#### 【手際のよい応対のために】

どのようなときも、まず、停留所にお待ちのお客様を確認したら、外マイク等により声をかけ、積極的にコミュニケーションを図り、乗車意思を確認します。

意思表示を、ご自身の考えているとおりに表せなかったりタイミングがずれてしまうお客様もいます。確実に“乗車しない”ということが確認できないときは、ご乗車されることを前提として行動しましょう。

ご乗車されることが確認できたら、車内のお客様に「お客様のご案内」により少々停車することへの協力を求めましょう。

- ※ × 「車いす乗車のため停車します…」はNGワードです。
- 「お客様のご案内のため停車します…」で統一しましょう。

乗車手順は、おおまかには、①車内の準備、②スロープ板等の操作、③車いすでの乗車とその固定となります。あらかじめ、器材をうまく準備しておくこと手際よく対応できます。

#### 【車いす利用のお客様とその他のお客様、どちらのお客様から先に乗車扱い？】

車いす固定スペースのセッティングや乗車の際に車いすの転回する場所の確保などを考慮すると、車いす利用のお客様に先にご乗車いただく方が対応しやすくなります。ただし、ご乗車待ちの人数が少なく、車内に余裕のあるときなどには、状況に応じて、あとからご乗車いただいても構いません。なお、混乱を避けるため、車いす扱い中は前扉は閉めておきましょう。

いずれの場合も、外マイクにて声をかけ、順番にご乗車いただくことを伝えましょう。

なお、固定スペースのセッティング前に車いす利用のお客様以外のお客様にご乗車いただく場合には、固定場所の座席への着座はご遠慮いただきたい旨のお願いを忘れないようにしましょう。

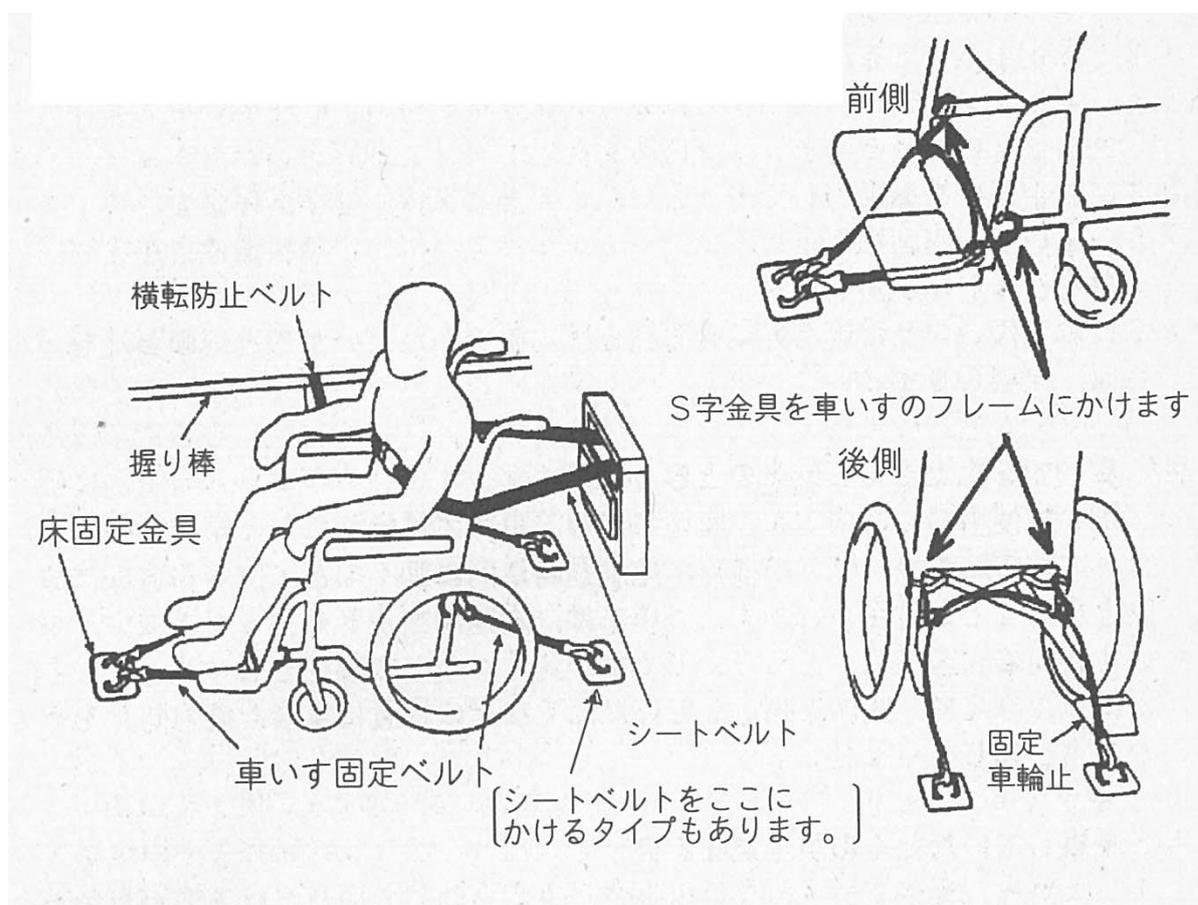
## (1) ご乗車いただく手順

- ① 車内のセッティングをすることをお伝えし、外でお待ちいただきます。  
※ 荒天時など状況により先にご乗車いただきます。
- ② サイドブレーキをかけ、バス車両前輪に輪止めを装着します。
- ③ 車いす設置スペースの座席に着座のお客様には席をお譲りいただき、座席シートを跳ね上げます。
- ④ 固定ベルト等を取り出しておきます。また、シートベルトは、この時点で引き出して、倒したシートの引っかけ金具等にかけておきます。
- ⑤ スロープ(一部車両では電動リフト)をセットします。
- ⑥ 後部から介助して乗車します。  
※ 介助なく乗車可能な場合もありますが、その場合も安全にご乗車いただくために、後方に付き添うこととします。
- ⑦ 所定の位置にて車いすのブレーキをかけ、停止します。
- ⑧ 車いすを固定ベルトで固定します。  
※ 足元付近を固定する時は、「足元失礼します」など一声かけましょう。
- ⑨ 車いすの肘掛け部分と車両側のバーを固定します。
- ⑩ 引っかけてあったシートベルトの片側を外し、体の前で止めて(あるいは、前に廻して)いただきます。
- ⑪ 車いすの固定は完了しましたが、お客様の不満がないか確認しましょう。「固定完了しましたが、不具合はございませんか？」
- ⑫ お客様の乗車料金をいただきます。特別乗車券をお持ちの場合はご提示いただきます。やむを得ず、料金を手受けする時は、他のお客様などから誤解を招くことの無いよう、その場で料金箱に投入しましょう。
- ⑬ スロープを収納し、中扉を閉めます。  
※ スロープ板を収納した後には、収納蓋をロックしたことを必ず確認すること(正しく収納されていないと、中扉が閉まりません。)
- ⑭ 前輪の輪止めを外します。
- ⑮ 車内のお客様に、お待ちいただいたことのお礼を述べ、発車します。

※ 「お待たせしました。」という言葉は、車いすのお客様に「遅れたのは自分のせい」との思いを抱かせる場合があります。「ご協力、ありがとうございました。発車します。」と明るくご案内しましょう。

コミュニケーションはとても大事ですが、お客様を子ども扱いするような言葉遣いや、馴れ馴れしい言葉遣いはNGです。いつものお客様だから……しかし、周りの他のお客様はそのようなことは知りません。ご本人様以外からの苦情となることがあります。

### ○固定方法（図解）



## **(2) 降車時に注意すべきこと**

降車する際は、車いすを後ろ向きに、介助する乗務員から先に降ります。

これは、お客様が車いすから前に飛び出すことを防ぐためと、後ろ向きであれば、万が一、車いすが不安定な状態となっても支えることが可能であるためです。

また、降車の際、やむを得ず車道上に降りたときには、歩道にあがるまでの介助を行ってください。

## **(3) 車いすをたたんでご乗車のとき**

車いす利用のお客様本人は座席に移り、車いすは通路にたたんで、おくときは、右左折時やカーブでの横転、急制動時に前に動くなど、他のお客様に危険を及ぼすことが考えられます。車いす利用のお客様に「どちらまでですか。」 「ベルトで固定しますか。」などと伺ったうえで、座席と固定させていただくなどの措置により、危険防止を図るようにしてください。

## 14-2 視覚に障がいのあるお客様への対応

- 説明は具体的に、はっきりと声に出して伝えること。
- 停留所の案内は、ズレることのないよう正確にはっきりと行うこと。

視覚障がいは、情報障がいとも言われます。例えば、街を歩くのにも、目で見て確認する情報が最も多いためです。

バスの乗車にあたっては、バスが来ても行先表示の系統番号、行き先がわからない、時刻表が見えないので運行時刻がわからない、来たバスの車内に段差があるのか傾斜があるのかわからない、乗車したとき、空いている席はあるのかどうか、いつ動きいつ停車するのか、停留所で止まったのか信号で止まったのか・・・。

降車場所については、周囲の景色やバス停案内表示器ではわからないのだから、音声の案内だけが頼り。降車ボタンの位置もバスによって異なるためわからないなど、バスに乗車するという一場面だけをとっても困難がたくさんあります。

### 【お客様への対応】

- ・ 停留所到着時に「系統、行き先」をはっきり告げる。
- ・ 乗車時には、車両のタイプ(ノンステップバスかワンステップか)を告げる。
- ・ 降車場所をお尋ねしておく(無理強いはしない。)
- ・ 降車場所では、音声合成の案内のほかに、停留所名をマイクで告げる。
- ・ 道路形状により、停留所位置と前後したり、歩道と離れて停車したりした場合などは、その状況の説明に努める(できるだけ具体的に)。
- ・ このほか、状況に応じての配慮が必要。具体的状況を口頭で説明することを心掛ける。
- ・ 状況の説明をするときは、「あれ」「それ」「こっち」「そっち」という指示代名詞ではなく、例えば「右」「左」「前」「後ろ」、さらに「〇m進むと・・・」など具体的に表現する。
- ・ やむを得ず、お金のやりとりがあるときには、お客様の手に渡しながら、金種と金額を声に出して伝える。

※ 音声合成についても、適切な音量での操作を行ってください。特に、停留所案内がずれないようにしてください。(これは、視覚障がい者に限らず、どなたも困ることであり、基本中の基本です。)

※ 白杖を持っている又は盲導犬を連れているなどの状況では、視覚に障がいをお持ちなのは明らかですが、障がいの程度によっては、白杖を持たない弱視の人もあります。そのようなお客様にも配慮を必要とする場合があります。

※ 空席を案内するときは、具体的にしましょう。  
席を譲っていただいたり、誘導して下さったお客様にもお礼を述べましょう。

### 14-3 聴覚に障がいのあるお客様への対応

- はい、いいえを「うなずく」「首を振る」など、行動ではっきり伝えること。
- バス停案内表示器は重要な情報。早めの停留所案内をこころがけ、正しく行うこと。

聴覚障がいの人は、一見しては障がいをお持ちなのかどうか分かりません。視覚障がい者と異なり、サインや案内板などから情報を得て行動することができます。

しかし、慣れない系統に乗車する場合などには、停留所の案内板や方向幕だけでは、それが目的地に行く路線かどうかわかりにくく、「〇〇行きますか？」とのお尋ねもしづらく、いっそう不安感を持たれる場合もあります。

また、たとえ乗りなれた路線でも、混雑している車内では外の様子が分かりづらかったり、案内表示器が見えにくいなどで、お困りになることがあります。

特に事故などで運行が止まったり、遅れが生じているような時には、情報が車内放送だけであるため、聴覚障がい者には、何が起こったのかわからないということにもなりかねません。

なお、聴覚に障がいのある人では、その障がいの程度や状況でどのような対応ならば適切、ということはありません。口話、手話、筆談などの手段の組み合わせで、ご理解いただくようにします。また、手話のできない人もいますし、筆談の得意でない人もいます。ある程度お話できる人もそうでない人もいます。それぞれのお客様に応じ、配慮が必要です。

- ※ 筆談をお願いするときは、「筆談をお願いできますか」などのメモをお見せしてから始めます。車載備品に筆談具があります。運行前点検で確認しましょう。
- ※ 口話の場合は、そのお客様に相對し、口元がわかるようにゆっくり話しましょう。
- ※ 数字などは、指で空中に大きく書いたり、手のひらに書いたりすることも効果的です。
- ※ 案内表示器はとても重要な情報源です。ずれの生じないように操作することはもとより、早めに次の停留所の案内が表示されると安心です。

※ 補聴器の性能はどんどん良くなっていますが、慣れていない人や補助的に補聴器をつけている人にとっては、大きすぎる音や小さすぎる音、うるさい場所での会話などは、聞き取りにくいものです。耳元で大きな声で話すよりも、表情や口元がわかるように、また早口にならないように話しましょう。

## ● ちょっとだけ手話、これだって手話

手話を完璧に使いこなせなくても、ほんのちょっとだけ会話に取り入れることで、聴覚障がいの方は安心感を得られるそうです。また、うなずいたりOKサインを出したり、首を横に振ったりするごく一般的な身振りも十分に役に立つ“手話”となります。自分が間違っていない、ということが「うなずき」などでわかると、その後、安心して行動できます。

特別乗車券を見せたり料金を投入したりしたときに、ちらっと見られるだけでは不安なのです。大丈夫、わかりましたとの気持ちを込めてうなずいてください。

## 14-4 外見からはわからない障がいもあります

障がいの程度や状況は一人ひとり異なります。重複して障がいを持っている人もいます。また、精神障がいや内部疾患の場合などは、外見では全く障がいの有無もわからないこともあります。それぞれの様子に配慮しての個別の対応が求められていることを理解しておきましょう。

障がいのある方はお客様ばかりではありません。バスの周りで運転されている一般車もあります。障がいに限らずこれらのマークを見かけたら優しい対応を心掛けましょう。



★ご存知でしたか？★

上段左：初心者マーク 上段右：高齢(70歳以上)運転者マーク。旧もみじマークもあります。 下段左：聴覚障がい者マーク 下段右：身体障がい者マーク

## 14-5 補助犬とは？

目が不自由な人の歩行をサポートする、盲導犬。  
体が不自由な人の暮らしをサポートする、介助犬。  
耳が不自由な人へ音を運ぶ、聴導犬。

この3つの総称が補助犬です。身体障がい者補助犬法により、盲導犬だけでなく介助犬、聴導犬も社会に認知されました。補助犬は身体障がい者の方の生活をサポートするだけでなく、人と人を結ぶ存在でもあります。なお、この法律により、公共施設・交通機関、不特定多数の人が利用する施設などは、補助犬の同伴を拒んではならない、とされています。

## 15 それぞれのお客様に応じて

### 15-1 高齢のお客様

一般的に、加齢に伴い、視覚や聴覚が衰え、筋力、機敏性、順応性が低下してきます。からだ全体のバランス機能の低下も見られるため、転倒したりつまずきやすくなったりもします。また、疾病による障がいがある場合もあり、一人ひとり、状況は大きく異なります。

バスへの乗降という場面で見ると、まず時刻表の文字は小さいと見づらく、白内障などの疾病があると、到着するバスの方向幕もわかりにくい。音声合成の案内も音が小さすぎると聞こえないことがあります。歩道から離れて停車していると、いったん車道に降りなくてはならず、負担となります。車内では、着座までに時間がかかります。座れずに車内で手すりなどにつかまっている場合も、握力が低下していると、からだを支えきれないこともあります。

対応にあたっては、乗降動作等に時間がかかることを念頭におき、安全確認して、また声をかけて注意を促すなどにより、運行することが重要です。

今後、今までにも増して急速に高齢化が進んでいきます。また、エレベーターなど社会インフラの整備も進み、昔のお年寄りのように足腰丈夫な方は少なくなることが予想されます。ちょっとしたことで、転倒、骨折・・・ 着座確認よし!!

#### 【注意!!】

“おばあちゃん”“おじいちゃん”などと呼びかけず、「お客様」とお声掛けしましょう。フレンドリーな感じで一見良いとも思われるのですが、周りの方に馴れ馴れしい対応と誤解を与え、苦情となる場合などもあります。

「お客様」で統一しましょう。

#### ★ Let's try !

高齢者疑似体験グッズが、一部営業所にあります。バスに乗降したり、前向きのいす、横向きのいすに腰掛けたり立ったりしてみましょう。

白内障眼鏡をかけると、どんなふうに見えますか？  
高音域をカットする耳栓をすると、すべてこもってはっきりしないような音に。  
お客様が運転手の気持ちがわからないのと同じように、我々も高齢のお客様の気持ちなんかわからない。ではいけませんね。日頃から高齢のお客様の気持ちを理解できるようにしておきましょう。

● シニアカーの乗車も可能です。

乗車可能な大きさで且つ、車内に余裕があり、他のお客様の理解が得られれば乗車は可能と なっています。（右図はイメージ）



## 15-2 大きなお子様

大きなお子様!?! いったい何?と思われるかもしれませんが、栄養状態や生活スタイルの変化から、いわゆる「小学生には見えない小学生」が増えてきました。現実問題、中学生が料金をごまかして乗車している可能性もありますが、本当に小学生である場合が多々あります。どうですか?話は少々違うかもしれませんが、万引きしていないのに、万引きしてない?と疑いの声をかけられたら…頭にきますよね。また、体は大人並みに成長していても、心はやはりまだ小学生であり、乗務員からの疑いの質問が相当な精神的ショックを受けたりもします。

「中学生をごまかして乗って来るんじゃない!」的な対応はNG。お客様に問いかけをするときも優しく行いましょう。

また、逆に小学生に見える中学生もいます。上記と同じく、初めから決めつけて対応することのないよう注意しましょう。

## 15-3 妊娠中のお客様

妊娠初期のお客様は見た目では判断できにくく、想像以上につらい状態でご乗車されている場合があります。お客様のバック等にマタニティマークを見かけたら、気にかけてあげましょう。



## 15-4 ベビーカー利用のお客様

ベビーカーは原則たまたまにそのままご乗車いただけます。  
前扉からのご乗車が厳しい場合は中扉からのご乗車をご案内しましょう。  
お客様から依頼があれば乗降やベルト固定のお手伝いをして差し上げてくだ  
さい。

開いたままでご乗車いただけない場合もあります。

- ① 3台以上のベビーカーが乗車する場合(小型は2台以上)
- ② 車イスをご利用の方が乗車する(している)場合(車イスが優先です)
- ③ 車内が混雑している場合
- ④ 2人乗りなどの形状等でスペースに収まらない、ベルトで固定できない  
場合



※ 固定は進行方向に対し、急ブレーキ等に備えて後ろ向きに固定  
していただきますよう。

### ● 同乗の保護者をお願いします

- ① ベビーカーのシートベルトをお子様に掛け、車輪のストッパーも掛けて  
いただきますよう。
- ② 乗車中は固定場所に備え付けの黄色いベルトで固定していただきましょ  
う。
- ③ 固定は急ブレーキなどで放り出されないよう、進行方向に対し後ろ向き  
に固定していただき、常に手で支えていただくようお願いしましょう。

## 15-5 ペット同伴のお客様

- (1) 小型犬、猫、鳥類またはこれに類する小動物(猛獣、へび類を除く)については他のお客様に迷惑とならないよう、「完全なケージ」に入れてある場合は、手回り品として車内に持ち込むことができます。
- (2) 頭や足など一部がケージの外に出るようなもの、またスリング(布製の肩掛けバック)では持ち込むことはできません。
- (3) ペット用カートは開いたままご乗車になれます。ただし、車内が混雑している場合など、乗務員がお客様の安全を確保できないと判断した場合には、乗車をお断りすることもあります。また、万一に備え車内に余裕があるときはベビーカー同様、固定することをお願いしましょう。



とても可愛らしいワンちゃん、ネコちゃんかもしれませんが、中には苦手な方やアレルギーを発症してしまう方もいます。一方、飼い主さんにとっては自身の子どものようなものでもあります。手回り品扱いではありますが、丁寧な対応をするよう心掛けましょう。

ちなみに、「無料」手回り品(荷物)の範囲は、

総重量 10kg

総容積 0.027 m<sup>3</sup> (一辺 30cm)

長さ 1 m

であり、

上記を超える

総重量 30kg 以内

総容積 0.125 m<sup>3</sup> (一辺 50cm) 以内

長さ 2 m以内

の手回り品は規程上、「有料」となりますが、サービスで扱っているのが実状です。

これらを超えるサイズで、他のお客様に迷惑がかかる場合は丁寧にお断りしましょう。

## 15-6 車内で携帯電話、パソコン等の電子機器をご利用のお客様

車内での携帯電話・スマートフォン・タブレット型端末など、電波を発信する機器の利用は、優先席付近では、電源をお切りいただき、それ以外ではマナーモードに設定のうえ、通話をご遠慮いただくようお願いしています。

また、携帯電話のボタン音、パソコンやポータブルプレーヤー、ワンセグ等からの音声漏れが激しい場合は、音量を下げてください、イヤホンをご利用いただくようお願いしましょう。

この際、結果的に乗務員の言葉遣いが悪い、と逆指摘されるパターンが多くあります。くれぐれも命令口調にならないよう丁寧な言葉遣いをお願いします。

## 15-7 車内での飲食

海外では公共交通の車内では飲食禁止、さらに罰金付き、というところも多いのですが、ここ日本では一般的に車内の飲食には寛容なようです。

と言っても、運行しているほとんどのバスは多くの方が利用される一般路線バスですから、他のお客様に迷惑がかかると判断される場合は注意を促しましょう。

- \* 車内混雑時
- \* 食べくずなどが散らかるもの
- \* こぼしたりして、他のお客様に影響を及ぼすもの
- \* においがきついものなど

そしてここでも気を付けていただきたいのが、言葉遣いです。結果的に、乗務員の言葉遣いが悪い、との苦情となるケースがあります。

「恐れ入りますが、他のお客様のご迷惑となりますので、飲食はご遠慮ください。」

また、ごみをお持ち帰りいただくようお願いする時も、

「恐縮ですが、空き缶はお持ち帰りいただくようお願いいたします」

と、丁寧をお願いしましょう。  
現状では、あくまでもマナーの問題です。

「車内では飲食できないから」「ごみは残していかないでよ」という言い方ではNGです。



気持ちの良い車内環境を提供しましょう  
※ごみをそのまま車外に掃き出さないように!!

## 15-8 乗り越し、乗り間違いをされたお客様

### (1) ご乗車後すぐに(発車前または発車直後)乗り間違いに気付かれた時

行先違い、経路地違い、循環方向違いなどで料金お支払い後すぐに気付かれた場合は、原則、補助券にて料金分をお戻しします。

※ パスモなどの交通系ICカードでお支払いの場合は、バス特ポイントの関係がありますので補助券にてのお返しとなります。

※ 発車後の場合は、次の停留所において停車してからの取扱いとします。

### (2) 乗り越しや、しばらくして乗り間違いに気付かれた時

寝過ごしなどでの乗り越しや、相当時間ご乗車後乗り間違いに気付かれた場合の返金はいたしません。

この場合も、案内音量が小さかったなど、こちらの不手際であることを指摘されることもありますし、結果的に乗務員の言葉遣いが悪い、態度が悪いと指摘される場合もあります。くれぐれも丁寧な対応をしましょう。

ただ、至らない点もあったと感じる場合は素直に柔軟な対応も必要です。公金の扱いもありますので、運行管理者の指示に従いましょう。

#### ● 案内放送は聞こえていますか？

案内放送がズレていたために本来の目的地とは違うところで降りてしまった・・・そんな苦情も寄せられています。自身でも放送が聞き取れる程度の音量に設定し、案内のズレは気付けるようにしておきましょう。繰り返し述べますが、視覚障がい者の方には案内放送が重要な情報源なのです。

## 15-9 バスが遅延した時

一昔前は市内各所で慢性的に発生していた渋滞も近年は少なくなってきました。バスなんか5分10分遅れて当たり前な世界から、時間どおりに来て当たり前といわれる状況となっています。

例え2、3分でも、利用しているお客様からすると、遅れは遅れなのです。

運行上、やむを得ない遅れや時間調整も発生していると思われませんが、鋭意見直しを行っていますので、そのような情報があれば積極的に報告していただきますようご協力をお願いします。

遅れがあるときは停留所に到着したときに、  
「おまたせしました、遅れて申し訳ございません。」

明らかな理由があるときは、  
「〇〇のため、〇分遅れております。」

と、その理由、原因を一言お伝えしましょう。

自分(乗務員)が悪いわけじゃないんだから…ではなく、遅延の理由をはっきり伝えましょう。そのファーストコンタクトによって、遅れでイライラしていた車内の雰囲気が変わるかもしれません。

### 【遅延証明書の発行】

「遅延証明書」の携行も忘れないようにしましょう。お客様からご要望があれば、遅延時分の大小にかかわらずお渡して、遅延のお詫びをしましょう。

<p><b>遅 延 証 明 書</b></p> <p>お客様がご乗車になった市営バスが、 遅延したことを証明します。</p> <p>平成    年    月    日</p> <p>横浜市交通局〇〇営業所 〇〇営業所長   □□   □□ 車 号 電 話 (045-〇〇〇-〇〇〇〇)</p>
--

※ 日付と車号を記入してお渡ししてください。具体的な遅延時分については、お客様から営業所に問い合わせさせていただくこととなります。

※ 遅延証明書が不足した場合、定期券発売所では遅延証明書は発行しませんので、多めに携行しておきましょう。

ちなみに…

運賃やチャージの「領収証」は発行していません。特に、チャージ時の発行をお願いされる場合がありますので注意してください。

## 15-10 前扉の降車扱い

原則、入口が前扉、出口が中扉です。  
ただし、以下の場合で安全確認の上、問題がない場合は取扱いをお願いします。

- ① 車イス、ベビーカーでご利用の時
- ② 終点やバスターミナルに到着時
- ③ 車内混雑時
- ④ お客様が要望した時

近年はノンステップ車両の特性で前扉がワイドになり、降りやすい雰囲気になったこともあるかと思いますが、お客様からの要望が増えています。お断りする時は、理由もつけてお断りすると納得していただけるかと思います。

「植栽で歩道に上がれませんので、中扉をご利用ください。」

くれぐれも

「出口は後ろ。ダメダメ。そんな混んでないでしょ!？」

はNGですよ。

## 15-11 乗車の謝絶

次に掲げる方の乗車は、「道路運送法(に基づく自動車運送事業等運輸規則)」及び「規程(横浜市乗合自動車乗車規程)」等で禁止されている旨、丁寧に説明し、お断りしてください。

- (1) 車内で法令または公序良俗に反する行為に関し、乗務員の制止もしくは指示に従わない方
- (2) 次に掲げる危険物を携帯している方
  - ① 火薬類
  - ② 100 グラムを超える玩具用煙火
  - ③ 揮発油、灯油、軽油、アルコール等の引火性液体(喫煙用ライターを除く)
  - ④ 100 グラムを超えるフィルム、その他セルロイド類
  - ⑤ 黄リン、カーバイド、マグネシウム粉、過酸化水素等の発火性または爆発性物質
  - ⑥ 放射性物質
  - ⑦ 硫酸、塩酸等の腐食性物質
  - ⑧ 高圧ガス
  - ⑨ 有毒ガス及び有毒ガスが発生する恐れのある物質
  - ⑩ 500 グラムを超えるマッチ
  - ⑪ 電池(乾電池を除く)
  - ⑫ 死体
  - ⑬ 動物(愛玩用の小動物を除く)
  - ⑭ 乗合自動車の通路、出入口または非常口を塞ぐ恐れのあるもの
  - ⑮ 他の乗客の迷惑となる恐れのあるものまたは、車両を著しく汚損する恐れのあるもの
- (3) 泥酔した方又は不潔な服装をしている方等で、他のお客様に迷惑を及ぼす恐れのある方
- (4) 付添人を伴わない重病者の方
- (5) 上記規則で定める感染症の患者の方

## 16 緊急・異状時の対応

### 16-1 事故の場合の初期対応

- ◎ 沈着冷静に関係者と対応し、お客様の安全確保を第一に、丁寧な案内をすること。
- 運行を停止し、事故発生をお客様に知らせる。
- 発信スイッチ「赤」を押す。
- 負傷者の有無を確認し、負傷者がいる場合には救護し、けがの状況によっては救急車(119番)を要請する。
- 警察署(110番)に連絡し、発生場所、事故状況等を報告する。
- 営業所に無線、電話等で通報し、運行管理者の指示に従う。
- 二次災害の防止に努め、お客様に後続バスへの乗り換えを要請する。  
(車両をやむをえず移動させる場合は、点検ハンマー等でマーキングをする。)
- 関係者の住所、氏名、年齢、職業、電話番号、性別、相手方が車両の場合は車種及び登録番号または車両番号を記録する。証人が取れるようであれば証人をお願いしておく。
- お客様の脱出が必要となるような事故の場合は、乗降扉、非常扉を開け、火災防止のためメインスイッチを切ること。

#### 【車内での転倒、ドア挟圧のとき】

- ① 「おけがはありませんか」と声をかけ、状況を確認します。
- ② お客様が、その場で「大丈夫」とおっしゃっても、帰庫までにお客様から問い合わせなどがある場合があります。連絡できる場所で速やかに事実関係を運行管理者へ報告してください。

#### 【警察や消防に通報すべきこと】

- ① 事故の種別(人傷事故、物損事故等)
- ② 発生時間及び発生場所
- ③ 乗務員氏名
- ④ 系統路線名及び方向
- ⑤ 当該車両の整理番号
- ⑥ 乗客数

- ⑦ 相手方の情報(住所、氏名、年齢、電話番号、性別、職業、車両の登録番号等)
- ⑧ 損害の程度(相手方、当方)負傷者の人数。車両の損傷状況。

**【証人になっていただく時は】**

- ① そのトラブルや事故について内容を把握されていることを確認します。
- ② お客様にご迷惑をおかけしないことを約束し、証人になっていただくことをお願いします。
- ③ 了承いただけたら、少なくとも姓名と電話番号をお聞きします。
- ④ いただいた個人情報は丁寧に取扱い、紛失しないよう注意しましょう。

## 16-2 車両故障のあった場合の一般的対応

- 運転中に故障が発見され、かつこの故障が原因で事故を起こすおそれがあるときは、直ちに運行を中止し、その旨をお客様に告げて了承を得る。
- 営業所に故障の箇所、程度、状況などを報告し運行管理者の指示に従う。
- 運行を中止した場合には、代車もしくは後続の車両にお乗換えのご案内をし、できるだけ速やかに目的地までご乗車いただく手配をする。
- 事故につながる恐れはないものの、運行の継続に差し障りがある場合には、営業所に連絡をし、代車交換できる箇所まで運行を継続する。状況に応じてお客様への案内を行う。

※ 貸切運行時、高速自動車道や自動車専用道路で故障のため自動車を本線車道や路肩、路側帯で停止させるときは、後方から進行してくる車両の運転者が見やすい位置に信号表示器材(三角板)や赤旗を設置し、事故防止措置を講じた上で、営業所に連絡します。

### 【火災の危険のあるとき】

事故や故障により、車両火災等の危険が迫っていると判断される、もしくはすでに発生している場合は、車両を停車し、前後扉、非常扉を開け、お客様の避難誘導を最優先に行動します。

消防署への通報を行い、消防車及び(状況により)救急車の出動を要請します。営業所へもできるだけ速やかに連絡をとり(発信ボタン「赤」)、指示に従います。

消防車の到着までの間、可能であれば、車載の消火器により消火活動を行います。他の車両や沿線への類焼の恐れもありますので、停車位置には可能な限りの配慮をします。

日頃から…

- 車内の消火器の設置個所を確認しておきましょう
- 消火器の使用方法も確認しておきましょう

### 16-3 経路ミス、運行ミス等発生時の対応

運行ミスが発生した場合、その場で停車し落ち着いて、まず、お客様に状況を説明し、謝罪した後、速やかに営業所に連絡し、運行管理者の運行指示に従ってください。

自分の判断で勝手な行動は絶対にとってはけません。

素早く営業所に連絡することによりお客様へおかけするご迷惑を最小限に抑えることが可能となります。

仮眠をとって、そのまま寝過ぎた事例も数多く発生しています。仮眠をとる際は目覚ましの設定を間違いなくセットしましょう。また、営業所内では運行管理者に一言声をかけておくなどしましょう。タイマーの貸し出しも行っていきます。

このような寝過ぎミスをなくすため、20分以上の営業所以外の休憩では出発前「緑」の発信ボタンを押すようになっています。忘れず押すようにしてください。

### 16-4 大雨や台風などの荒天時の対応

- 原則、営業所の指示により、安全確保を第一に行動すること。
- 道路に異状があるとき、運行中に風雨や雪が激しくなったときは、営業所にその旨を報告し、指示に従う。
- 営業所から、運転の中止、お客様に降車していただいてからの徐行運転、迂回運転などの指示のあったときには、お客様に状況や他の交通手段などのできる限りの情報を丁寧に説明すること。

#### 【運行途中で雪が激しくなったとき】

運行途中でチェーンの装着が必要になり、その後の運行をすることが危険と感じられる場合は、営業所に連絡し、指示に従って運行を中止します。ただし、営業所の指示を待つまでもなく明らかに危険な場合はこの限りではありません。

やむをえず運行を中止したときは、お客様にそのことを案内し、チェーンが装着されるまでその場（安全に停車できる場所）で待機します。

## 16-5 大規模地震発生時

- 何よりも人命の保護が最優先であること。
- 緊急地震速報を感知したときは、直後に震度5弱以上の強い揺れが予想されるので、走行時は危険が予想される場所を避けながらスピードを落とす。
- 大規模地震を感知したときは、車両を道路左側に停車し、エンジンを止める。(あわてて急停車させず、ハンドルをとられないようしっかり握り、徐々に速度を落として、緊急車両の通過ができるように道路中央を空ける。交差点、ガソリンスタンド、急坂、橋梁、崖下などの危険な場所をさけて停車すること。)
- 車内マイクで乗客に対し、安否を確認するとともに冷静な行動を呼びかけること。
- ラジオ緊急放送、無線での連絡や付近に出動中の警察官、消防署員等からできるだけ情報を得て、状況の把握に努め、お客様にもお伝えすること。
- 営業所から避難の指示があった場合、もしくは周辺状況から危険と判断されるときには、お客様に避難を案内する。(付近に消防署員や警察官がいる場合には、その指示に従うこと。)

※乗務員は、原則として車両から離れません。

### 【避難場所のあれこれ ～状況に応じて変わる避難場所～】

- ・ 「いつとき避難場所」  
大地震等の発生により、今いる場所が危険と思われる場合に、地域防災拠点に避難する前に、近くの学校、公園、広場など安全な場所に一時的に避難します。(あらかじめ指定されているわけではありません。)
- ・ 「地域防災拠点」  
あらかじめ指定されている小・中学校で、救援物資などが備蓄されている避難所です。家屋の倒壊等により自宅に戻れない場合の生活場所となります。
- ・ 「広域避難場所」  
地震による火災が多発し延焼拡大した場合、熱や煙から生命・身体を守るため、一時的に避難する場所です。主に大きな公園やグラウンド等が指定されています。

#### (1) 津波警報が発令された場合

車載の浸水予想図、初期対応フロー、津波避難マニュアルを基に、お客様へ冷静な行動を呼びかけ、津波浸水予測地域外にバスで避難しましょう。通行止めや渋滞で避難が困難な場合は、最寄りの高台や避難施設に避難しましょう。

#### (2) 災害時等で、無線が飛び交い、混乱している場合

無線統制を宣言して、制御します。

平日の勤務時間内で、広範囲において混乱している場合には、運輸課が統制を行います。その他の時間帯では、保土ヶ谷営業所が統制を行います。

なお、1営業所管内において、何らかの問題で混乱が生じている場合には、その営業所から、所管するバスについての無線統制を行い、通信の順番を明確にして対応します。

お客様の生命にかかわるような場合を除き、バス側からの通信は行わないようにします。

#### 【警戒宣言が発令された場合】

東海地震などの「警戒宣言発令時」には、音声合成装置に付属のラジオが自動的にONとなり、ピロピロ音とともに「緊急警戒放送」が流れます。音声合成での案内が流れているときには、両方の音が聞こえます。音声合成を停止すると、ラジオ放送のみとなります。

警戒宣言発令時は5号配備（次項「職員の配備について」参照）となります。全職員が職場へ自動参集します。

なお、参集にあたっては、自家用車は使用してはいけません。

# 避難対策の大原則

1. **冷静**な判断と行動
2. お客様の**安全確保**
3. お客様へ**状況説明**

## フェーズ1【発災】

- ①安全な場所で**停車**
- ②お客様の**安全確認**
- ③お客様の**避難路確保**



## フェーズ2【警報発令】

- ①ラジオで**情報収集**
- ②マニュアルに従い**冷静に行動**



### 【浸水予測区域内】

- ①区域外に  
**バスで脱出**
- ②**運行不能時は、**  
お客様**避難誘導**



### 【津波接近】

- ①バスを**停車させ、**
  - ・高い場所
  - ・高い建造物に**お客様避難誘導**
- ②営業所に**連絡**



### 【浸水予測区域外】

- ①区域内には  
**進入禁止**
- ②安全確認できれば  
徐行で**運行継続**
- ③狭い道には  
**進入禁止**

〇〇 営業所

3 2 6 - 3 8 6 8

★ 横浜市職員『職員安否・参集確認システム』に登録していますか？

「職員安否・参集確認システム」とは、災害時に職員の安否・参集情報を確認するためのシステムです。

- 自分の携帯電話・スマートフォンのメールアドレスを登録することにより、
- 全職員参集事案（震度5強以上の地震等）の情報を確実に受信できます。
- 職場にご自身の安否情報や参集情報を素早く簡単に報告できます。

具体的には、①震度5強以上の地震、②津波警報、③東海地震警戒宣言、④武力攻撃事態等に伴う対策本部の設置、その他、交通局総務課で設定した事案が発生した場合に、登録済の全職員に安否・参集確認メールが配信されます。

□ 登録の仕方

- 1 迷惑メールの設定をしている方は、メール受信の対象リストに次のアドレスを加えてください。

yokohamasanshu@bousai-mail.jp

- 2 下記アドレスに空メールを送ってください。

entry-yokohamasanshu@bousai-mail.jp

- 3 お手持ちの携帯電話、スマートフォンに登録案内メールが届きます。メール内のURLにアクセスしてください。

- 4 職員番号、パスワードを入力した後、送信ボタンをクリックします。

※ 職員番号は8桁での入力になります。桁数が満たない場合は頭に0を付け8桁にします。

※ パスワードの初期設定は「職員番号(8桁)」に設定されています。

● 職員の配備について

災害時には、職員は状況に応じた動員体制をとることとなっています。自宅等の職場以外にいる場合は、自分と家族の安全を確保した上で参集します。

災害の種類		参集の範囲	参集場所
風水害、都市災害		必要に応じた配備体制 (1号～5号)がとられます。	所属
震度	震度5(強)以上	5号配備(原則全職員)	所属
	警戒宣言発令	5号配備(原則全職員)	所属
	判定会の招集	4号配備	所属

※ 地震の場合、勤務時間内は所属、時間外は動員個人票に指定の場所となりますが、交通局職員は「所属動員」として指定されていますので、勤務時間内外に関わらず、各職場への参集となります。

● 自動車本部基準配備体制

	1号配備	2号配備	3号配備	4号配備	5号配備
本庁	運輸課長 運輸係長	全責任職	全責任職 運輸課員 全員	全職員の 1/2(乗務員 を除く)	全職員
営業所	営業所長 係長職1 名	全責任職	全責任職 営業所係 員3名		

● 日頃からシミュレーションを……

自宅にいたら、通勤あるいは帰宅途中だったら、営業所にいたら、乗務中だったら… 災害、特に地震はいつ起こるかの予想はできません。阪神大震災や東日本大震災の記憶も時がたつにつれ薄れがちです。自分や家族の安全を考えることとあわせて、いろいろな条件下では、自分はどのように行動できるのかを、繰り返し点検しておきましょう。

特に運行中の場合は、どんなことが起こるのかの予想をすることも難しいので、日頃の運行経路の中で、いざというときの避難場所や避難方法などをイメージしてみてはいかがでしょうか。

## 16-6 その他の緊急時対応

### (1) 車内等で不審物を発見した場合。

不審物を発見したときは、絶対に手をふれずに無線で営業所に連絡し、運行管理者の指示に従います。特に生物化学兵器の恐れのあるときには、換気扇や冷暖房の運転を中止し、飛散しないように注意します。お客様が乗車中の場合は、速やかに降車をお願いし、安全な場所まで避難していただきます。

また、吐しゃ物があった場合は、ノロウイルス等の病原菌が原因の場合が考えられますので、できるだけウイルスが飛散しないように新聞紙などで覆い、よく換気をしてください。乗車中のお客様には事情を説明し、お乗り換えしていただくか、近づかないよう案内します。営業所にも速やかに連絡し、車両交換の手配をとります。

### (2) 車内でバスジャックなどの事件が発生した場合

車内における乗務員の行動は

- 乗客の安全確保を最優先とすること。
- 運行の安全確保に最善を尽くすこと。
- 冷静、沈着に行動し、原則として犯人の要求に従うこと。

以上の3点を行動の基本原則として、犯人への慎重な対応及びお客様の早期解放等、安全確保に努めます。

あわせて、定められた要領のとおり、自営業所または無線を傍受できる他の営業所や運輸課への通報を行います。

なお、対向車両や先行車両が、バスジャック等の発生が疑われる信号を送っていたり、路線外を運行するなどの不審な動きをしているときには、車載無線機等により営業所に通報します。

### ★ 非常口の使い方は把握しておきましょう。

- ① 非常口右上の赤いカバーを外す。  
注意：カバーを外した段階で非常ベルが鳴ります。
  - ② 非常口を開ける
  - ③ 非常口部分の座席を前方に倒す。
- ※ 車種により一部異なります。

### (3) 車内で急病人が発生した場合。

- ① 車内のお客様に状況を説明し、運行の一時中止を伝え、協力を求める。
- ② 症状に応じて急を要するときは救急車の要請を行い、急病人を速やかに最寄りの医療機関に収容する手立てをとる。  
(乗務員が119番できないときは、無線で営業所に通報を要請。)
- ③ 営業所に無線で119番通報したことを(状況)報告する。
- ④ その後の状況の把握とあわせ、所持品の保管等を行い運行指示に従う。

※ なお、心肺停止していると思われる場合も、乗務員が直接もしくは営業所を経由して、119番通報を行います。

### (4) お客様同士のトラブルが発生した場合

車内における乗務員の行動は

- 乗客の安全確保を最優先とすること。
- 運行の安全確保に最善を尽くすこと。
- 冷静、沈着に行動すること。

以上の3点を行動の基本原則として、安全確保に努めます。

その行為の程度がひどく、乗務員や他のお客様が仲裁に入ることが困難なときは110番通報を行ったり、交番付近で緊急停車するなどして警察官に引き渡します。また、被害者やその状況のわかる目撃者の連絡先等も控えておきましょう。

## 17 車両の装備

### 17-1 無線機について

#### (1) 通常通話

##### ア 呼び出し

- ① 相手局の呼び出し名称 (3回以下)  
よここう〇〇(営業所名)
- ② こちらは (1回)
- ③ 自局の呼び出し名称 (3回以下)  
よここう〇〇(営業所名)××(無線番号)
- ④ どうぞ (1回)

##### イ 応答

- ① 相手局の呼び出し名称 (3回以下)
- ② こちらは (1回)
- ③ 自局の呼び出し名称 (1回)
- ④ どうぞ (1回)

##### ウ 通話の終了

- ① 相手局の呼び出し名称 (1回)
- ② こちらは (1回)
- ③ 自局の呼び出し名称 (1回)
- ④ 送信側(おわり) (1回)
- ⑤ 受信側(了解) (1回)

#### (2) 通信統制による呼び出し

- ① 各局 (3回)
- ② こちらは (1回)
- ③ 自局の呼び出し名称 (3回以下)  
よここう〇〇(営業所名)
- ④ (ただいまより) 通信統制を行います (2回)
- ⑤ どうぞ (1回)

(各局は、一括呼び出しと何順位に応答すること。)

※ 通信統制中は、バス側からの呼びかけは行わないようにします。ただし、お客様の生命にかかわるような緊急時には、この限りではありません。

### (3) その他

ア 自営業所への通話が不可能な場合は、最寄りの営業所に無線連絡し、中継を依頼する。

また、携帯電話の利用が可能である時は通報ボタンの「黄色」を押し、営業所からの連絡を待ちましょう。

イ 自局の呼び出しであることが確実でない呼び出しを受信したときには、その呼び出しが反復され、確実に判明するまで応答しない。

ウ 走行中の応答、操作は絶対にやめましょう。バス停など安全なところで停車して行いましょう。

### (4) NGワード

無線は、お客様や一般に傍受している人にも聞こえています。丁寧な応答を行いましょう。

「〇〇バス停でお客様5名積み残しています。」

「もう満タンで乗れません。」

「遺留品はありません。」

お客様は荷物ではありません。

「〇〇バス停でお客様5名ご乗車いただけませんでした。」

「満員でご乗車いただけない状態です。」

「遺失物(お忘れ物)はありません。」

言葉づかいに気を付けましょう。また、個人情報を特定できる情報をやり取りすることも気を付けましょう。

## 17-2 BOIS、音声合成などの各種システムについて

### (1) BOIS (ボイス) とは？

バス運行管理システムのことで1992年から運用しています。お客様の利便性向上として、バス接近表示機、バスターミナル総合案内システム等を設置し、バス車内にはLED表示機(平成25年度以降に液晶表示機に更新予定)により現在時刻、バス停名、最寄駅等までの所要時分、広報などを表示しています。

また、運行管理においては、バスの入出庫状況や現在位置、通過実績、遅延情報などを確認することができます。運転記録として、扉開閉時分、お客様の乗降数、運行速度、位置情報、バス停案内放送時刻など様々な操作がデータとして記録されています。

### (2) 音声合成装置への入力

音声合成放送装置は、お客様への系統・停留所のご案内だけでなく、バスと関連する機器(釣り銭機・ドライブレコーダ・接近表示機)やシステムに、系統や停留所の情報を送信する重要な機器です。バスの運行に合わせて、正しく操作してください。

#### <ここに注意！>

スタッフ番号は初回出庫時に忘れずに入力してください。

(回送出庫の時でも必要です)

停留所を通過する場合は「送り」ボタンを忘れずに(車内にお客様がいない場合でも必要です)



### (3) 乗務員表示機の確認

乗務するスタッフ番号を音声合成装置に入力すると、3つ先までの停留所名と通過予定時刻が表示されます。

早発は法律により禁じられています。しっかり確認して早発や経路間違いの無いよう気を付けましょう。



#### (4) 方向幕 (行先表示)

音声合成装置に連動して自動的に変更されます。従って、スタッフ番号を誤って入力すると、行先表示も誤って表示されてしまいます。運行ミスの原因になりますので注意しましょう。

また、LED 車両ではごくまれに正しく表示されない場合があります。作業前点検時に表示を確認するようにしましょう。

該当車両数は少なくなりましたが、テフロン幕車両では回転中にずれることがありますので、運行ごとに確認するようにしましょう。

#### ※ LED 車両で方向幕(行先表示)のみを変更する場合

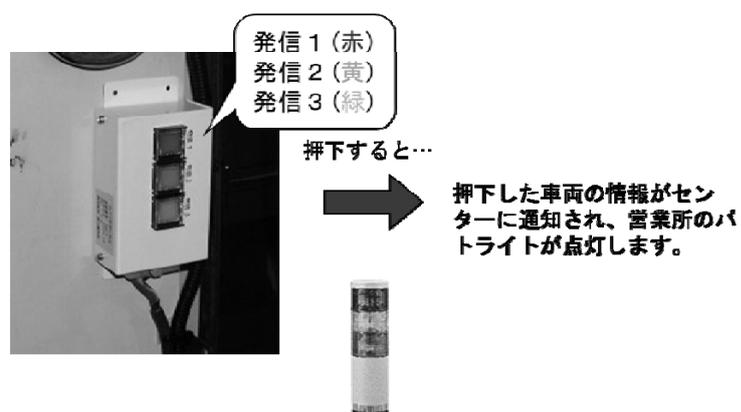
「試運転」などを表示する場合は、運転席頭上右上にある操作器で直接変更してください。

「設定」→「指定の番号」→「入力」



#### ※ 直接変更した後、音声合成による通常運行に戻る場合、幕(行先表示)の変更が正常に変更されない場合がありますので確認してください。

## (5) 発信スイッチ



- 「赤」 事故、走行不能、乗務困難な時
- 「黄」 手持ちの携帯電話に営業所から連絡が必要な時
- 「緑」 車庫以外の場所での休憩を 20 分以上取り発車する時

にそれぞれ押してください。

## (6) ドライブレコーダーについて

全車にドライブレコーダーが取り付けられています。運転状況及び、音声、画像(前方、車内、左側面)を記録しています。

いざという時は自分を守ってくれる存在でもあります。適正な利用を心掛けましょう。

また、日々の乗務ではSD／CFカードを挿入し、自分の運転成績を確認しましょう。

※ 記録カードの挿入の有無にかかわらず、音声、画像は記録されています。



### 17-3 つり銭機・ICカードの対応

#### ★つり銭機トラブル発生時の原則★

- エラーコードを確認→営業所に無線連絡を取りつつ、「復帰ボタン」「リセットボタン」を押下し復旧をめざす。
- 復旧困難な場合は、代車交換を要請し、営業所の指示に従う。

#### (1) 知っておくと重宝します

- ①紙幣投入場所、硬貨投入場所、カードリーダー、IC 共通化ユニット (PASMO) は、それぞれ独立した機能です。1カ所が故障しても他の機能は原則として使用できます。
- ②つり銭機の「一括投入口」が異常の場合は、「多区用」投入口を使用し料金収受は可能です。
- ③硬貨・紙幣とも使用できない状態の場合、【非常ボタン】をボールペンの先等で操作すれば、おつり銭の要らないお客様のみ現金で収受することができます。
- ④磁気カード(1日乗車券)詰まりが発生した時は、メインスイッチを切らないでください。他の機能も使用できなくなります。
- ⑤共通化ユニット機器エラーが表示された場合は、【リセットボタン】を押下した後、【復帰】ボタンを押下してIC機能を切離し現金のみ収受することができます。
- ⑥どうしても復旧しないときは、代車交換となりますが、実際の交換場所まで乗車料金の収受ができないときには、営業所と相談の上、信用方式(後日お客様にお支払いいただく方式)で運行します。

#### (2) 異種硬貨や検知外硬貨を投入されたとき

- ①投入直後に発見したときは、視認部で異種硬貨や検知外硬貨(変形硬貨、記念硬貨や旧硬貨など)を確認し、【返却ボタン】を押してください。
- ②お客様ご自身に、その硬貨を手にとっていただき、確認してください。
- ③旧500円硬貨(昭和57年～平成11年発行)を「一括投入口」で取り扱おうと、検知外硬貨として認識されます。なお、旧500円硬貨は多区用投入口での取扱いが可能です。

### (3) つり銭機のエラー表示と対応

●【復帰ボタン】・【リセットボタン】を押下すると復旧する場合があります。復旧ができない場合は営業所の指示のもとで、運行の継続や車両交換等の対応をします。

●故障状況の確認は【メンテボタン】を押下すると確認できます。

故障状況 エラーメッセージ	復旧のための 操作ボタン	復旧しない時は？
金庫異常		金庫の交換が必要です。営業所に連絡してください。
本体シャッター異常	【復帰ボタン】	料金の受領ができないなど、緊急性がある場合は、車両交換の手配をとってください。運行が可能な場合は入庫後、工場に入れてください。
硬貨搬送回転異常	【復帰ボタン】	同上
五段選別回転皿回転異常	【復帰ボタン】	同上
紙幣識別部異常		同上
紙幣搬送内詰まり		同上
硬貨係数異常	【返却ボタン】  【復帰ボタン】 【リセットボタン】  【非常ボタン】	視認部に硬貨がある場合 投入された硬貨が検知外硬貨か、異種硬貨です。【返却ボタン】を押下してください <u>故障で一括投入口が使用できないとき。</u> 一括投入口が故障しても、硬貨投入場所（多区用投入口）での料金収受は出来ます。  【復帰ボタン】を押下しても復旧しないときは、【リセットボタン】を押下してください。（システムの再起動となるので、立ち上がり時間に時間がかかります）  それでも復旧しない場合は、【非常ボタン】を押下してください。（この場合、つり銭の要らないお客様のための対応となります）

硬貨視認部詰まり	復帰ボタン	料金の受領ができないなど、緊急性がある場合は、車両交換の手配をとってください。運行が可能な場合は入庫後、工場に入れてください。
多区セレクター異常		同上
金庫通信異常	復帰ボタン	同上
券銭分離機異常	復帰ボタン	同上
メモリーカード異常		同上
制御部異常		同上

#### (4) 交通系 IC カード (PASMO など) のよくある対処

状 況	具体的には・・・	対 処 法
二度引防止機能の解除 (同一車両かつ同一系統パターンで2回タッチされても、料金を差し引かない機能を解除)	1人目がタッチして「後ろの分も」と言われたときや循環運行している場合	二度引防止機能作動(画面に【処理済みカードです】の表示)復帰→引落→確認 注意!! 二度引き防止機能は多区設定時には機能しません。
残額不足時の対応 (SFの残額が210円未満の対応)	SF支払時残額不足が生じた場合 (画面に【不足料金〇〇円】の表示)	お客様がチャージをして全額をSFで支払いたい場合は、引落操作の前にチャージを済ませた方がスムーズになります。
本人が定期券利用でさらに同行する複数人利用の組み合わせ	定期券利用後、複数人利用のためタッチする場合(画面に【処理済みカードです】の表示)	SFから同行者分の料金を引き落とす場合、【復帰】→【大人】もしくは【小児】+1確認。を繰り返してください。複数人分を一度に設定することができません。
深夜バスでの定期券利用 (深夜料金420円の時)	IC定期と同一カードでお支払いする場合	深定ボタンを押下して(小児の申告があった場合は小児ボタンを深定ボタン押下後さらに押す)もう一度お客様にタッチしてもらう。

※車内チャージが出来る金種は、1000円札・2000円札です。

5000円札・10000円札及び硬貨ではできません。

オートチャージ機能は適用されません。

領収証も発行されません。

## 18 営業所一覧・他バス事業者一覧

### 【バス営業所一覧】

営業所名	郵便番号	所在地	電話番号
保土ヶ谷営業所	240-0001	保土ヶ谷区川辺町 4-2	045-331-2401
若葉台営業所	241-0801	旭区若葉台 2-15-1	045-921-0581
浅間町営業所	220-0072	西区浅間町 4-340-1	045-311-2251
滝頭営業所	235-0012	磯子区滝頭 3-1-33	045-751-5548
本牧営業所	231-0822	中区・本牧元町 45-1	045-621-1071
港南営業所	234-0055	港南区日野南 3-1-1	045-833-1511
港北営業所	222-0032	港北区大豆戸町 581	045-545-1804
鶴見営業所	230-0052	鶴見区生麦 1-3-1	045-501-0701
緑営業所 横浜交通開発(株)	226-0006	緑区白山 1-10-1	045-931-2266
磯子営業所 横浜交通開発(株)	235-0023	磯子区森 3-1-19	045-751-7581

### 【他バス事業者】

神奈中バス	横浜駅東口 バス案内所	(平日)10時～19時 (土日祭)10時～18時	045-465-2045
横浜京急バス	杉田営業所		045-771-5411
相鉄バス	横浜営業所		045-331-1071
東急バス	お客様サービスセンター	(平日)9時～19時	03-6412-0190
	青葉台営業所		045-973-5841
江ノ電バス横浜	横浜営業所	9時～20時	045-842-6921
臨港バス	案内窓口	(平日)9時～19時 (土日祭)9時～17時	044-245-8686
	鶴見営業所		045-571-4263
川崎市営バス	お客様サービス課	(平日)8時30～17時	044-200-3210
	上平間営業所		044-522-6492

平成 25 年 1 月 30 日 発行  
横浜市交通局 自動車本部 編

自動車本部長	村上	端
営業課長	本田	聡
路線計画課長	三村	庄一
運輸課長	須藤	秀樹



*Transportation  
Bureau,  
City of Yokohama*



横浜市営バス  
乗務員ハンドブック

Handbook 2013.01