

交通部公路總局出國報告
(出國類別：考察)

日本遊覽車客運業管理制度
參訪報告

服務機關：交通部公路總局
交通部公路總局臺北區監理所
姓名職稱：秘書 吳佩蓉
課長 黃鈴婷
派赴國家：日本
出國期間：99年12月12日至99年12月17日
報告日期：100年2月17日

目次

壹、摘要.....	3
貳、參訪目的.....	4
參、參訪過程.....	6
肆、心得及建議.....	25

壹、 摘要

日本為本國鄰近之先進發展國家，國內遊覽車等營業大客車屬日系車輛之比例亦高，其在遊覽車客運業管理制度上亦稱完善，因此，本次考察行程，主要係就日本中央政府在政策面上之各項管理措施進行深入的了解，並實地訪談當地營運業者，在遵守政府政策及公司內部管理之情形，因此，本參訪報告主要將就國土交通省在一般貸切旅客自動車運送事業（Chartered Bus Transport，相當於我國遊覽車客運業）之營運管理規範及安全管理措施予以說明，並針對當地主要業者與本國不同之管理方式予以介紹，希望透過對於其他國家的了解與認識，改善本國遊覽車客運業之管理方式與營運環境，本報告內容主要可分為以下幾部分：

- 一、組織架構
- 二、運輸業別分類
- 三、營運型態與規範
- 四、補助制度
- 五、觀光巴士之安全對策
- 六、監查制度
- 七、重大事故報告制度

貳、 參訪目的

一直以來，遊覽車客運業的營運管理，就是政府部門所面臨的一個重要課題，因應不同時期的需求，研議不同的管理方式，採取適當的措施，然而，長久以來，透過數量管制的方式，便是最常使用的方式，因此，在60年代末期，以減少供給的方式，限制公司成立及車輛牌照發放數量，因而造成業者間將遊覽車牌照私下交易之情形並哄抬牌照價格；至80年代為改善上述情形，則改採增加供給的方式，分階段開放設立新公司及既有業者增購車輛等措施，皆是以調節供給數量的方式，改善遊覽車市場的營運方式。

此外，亦藉由規範設立門檻（包括：資本額、車輛數、場站設備等），要求新成立之遊覽車公司須具有5000萬元資本額及30輛全新大客車等規範，即是期望透過要求業者具有基本的營運規模，以提供乘客基本保障及提昇營運績效。

然而，自91年迄今，遊覽車事故接二連三的發生，造成不少乘客的傷亡，使得各界紛紛開始重視遊覽車的行車安全性，並且質疑現行的遊覽車管理制度是否仍有不足之處，因此，自94年以來，有關遊覽車客運業管理之改善措施陸續推行，並分別針對人、車、路等各方面提出各項細部執行方案，包括靜態管理，如：遊覽車三級考核制度（含業者自主管理及由政府機關辦理行車安全與服務品質評鑑）、營業大客車駕駛人執業登記、建置遊覽車及國道客運查詢專區（提供網路查詢車輛及駕駛人各項資訊）…等等；動態管理部份則包括加強高速公路與風景區監警聯合稽查及路邊檢查、全面通知車輛進行臨時檢查、召訓營業大客車駕駛人針對易肇事原因加強說明及訓練等等，同時配合修訂相關法規及加強取締處罰，期能藉由強化管理，達到增進行車安全之目標。試圖逐步改善相關管理機制以使其更臻健全。

在各項政策推行的同時，政府除了秉持原有立場及目標外，更在意與各汽車運輸業者間之溝通，以期減少實施時之阻力並提高實施之成效，然而，在協調的過程當中，常見有業者反映，建議可參考日本、歐美等先進國家之管理方式及規範。確實，他山之石，可以攻錯，其他國家的政策及管理措施確實可以做為本國改善管理方式的重要依據，但是，搜尋近年來的各項研究

報告，對於其他國家的遊覽車管理制度似均無較深入探討之資料可供參閱，實有赴其他國家參訪並學習其管理制度之必要，故選擇鄰近且管理制度完善之日本，作為本次參訪之對象，期透過更深入的了解，學習不同的管理方式，以健全現行遊覽車管理制度。

參、 參訪過程

一、 國土交通省-中央政府機構

(一) 接待人：自動車交通局安全政策課 業務係長 宅見和久

總合政策局國際業務室 橋本崇史

(二) 機構簡介：

日本國土交通省 (Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism) 係日本政府中央單位，職司日本國土規劃及相關法令之制定，所涵括之業務範圍十分廣泛：土地、水資源、都市、河川、道路、住宅、鐵道、車輛、海事、港灣、航空、觀光及氣象等事務。其中與此次考察主題相關單位為自動車交通局，其主要掌理車輛事務，其下設有總務課、安全政策課、旅客課、貨物課、保障客、自動車情報課、技術企劃課、審查課、整備課及環境課等業務課；主要業務職掌為運輸業監督管理、運輸業安全管理、公車及出租汽車業督導、貨運業督導、事故賠償制度企劃、督導自動車事故對策機構、車輛登錄與移轉、車輛安全基準、車輛檢查、車輛型式認證、車輛維修技工之培養與技能檢定及車輛排氣與噪音防制等等。

(三) 參訪內容：

1. 組織架構：

日本政府有關遊覽車管理業務由中央政府主辦，故其組織架構，係於中央設有國土交通省，其下設置自動車交通局，並於各地設有運輸局及運輸支局，以作為政策執行之單位，與我國之組織架構相似，其對照表如下：

	一級	二級	三級	四級
日 本	國 土 交 通 省	自 動 車 交 通 局	運 輸 局	運 輸 支 局
我 國	交 通 部	公 路 總 局	監 理 所	監 理 站

2. 運輸業別分類：

根據日本道路運送法第 3 條規定，日本客運業別分類包含「一般旅客汽車客運業」及「特定旅客汽車客運業」，與我國公路法規範之汽車運輸業中，有關客運業之分類方式略有不同，其分類對照表如下：

分類		細分類	範例	相對於我國之汽車運輸業別
旅客自動車運送事業 (Passenger Vehicle Transport)	一般旅客自動車運送事業 (Regular Passenger Vehicle Transport)	一般乘合旅客自動車運送事業 (Shared – Ride Bus Transport)	路線定期運行(Scheduled Route Bus)	公路汽車客運業、市區汽車客運業
			路線不定期運行(Unscheduled Route Bus)	
			區域運行 (Non Fixed-stop Bus)	
		一般貸切旅客自動車運送事業 (Chartered Bus Transport)	觀光巴士之貸切巴士	遊覽車客運業
		一般乘用旅客自動車運送事業(Taxi)	計程車、10 人下之包車	計程車客運業、小客車租賃業(含駕駛)
	特定旅客自動車運送事業 (Special Passenger Vehicle Transport)	公司、工廠之交通車、具昇降設備之小型醫療接駁車	遊覽車客運業中之專辦交通車業務、各縣市政府復康巴士 (目前尚無此類別)	

本次考察主要以遊覽車客運業為研究對象，故係就日本之一般貸切旅客自動車運送事業（即為我國之遊覽車客運業）為探討目標。

3 · 日本汽車客運業之營運型態與規範

(1) 日本政府於平成 11 年（1999 年）公布對旅客鐵道事業、貨物鐵道事業、乘合巴士事業（我國之公路汽車客運業、市區汽車客運業）、貸切巴士事業（我國之遊覽車客運業）及出租汽車事業等解除管制之相關法令，並於平成 12 年 2 月開始實施。其中對於貸切巴士事業（遊覽車客運業）的解除管制內容為：對於加入、退出市場及訂定運費相關法令的放寬，管制解除後新加入營運市場的業者大幅增加、營業車輛數及乘客數亦呈現增加趨勢，惟幅度較營運業者數量增加來的小，且每車每日營運收入大幅減少。業者有意申請加入營運時，必須依據「計劃」、「管理」、「營運」等三方面提出詳細計畫書：

- ① 計劃：指運送事業經營之內容，包括營運範圍、路線的位置、停靠站的位置、營運時間、運價等資料。
- ② 管理：指運送事業之財務計畫，含收入、支出的管理模式及預計經營效益，以達到預算收支的平衡。
- ③ 營運：指運送事業之實際營運方式及車輛、駕駛人的調派管理模式。

(2) 實際營運方式之分類

- ① 計劃、管理、營運三者皆由民間業者規劃及辦理。
- ② 計劃由政府機關決定、管理及營運由民間業者辦理。
- ③ 計劃及管理由政府機關辦理、營運由民間業者辦理。
- ④ 計劃、管理、營運均由政府辦理。

(3) 營運計畫適切性之審查

針對業者所提出計畫書之內容除主要營運內容係由交通主管機關審查外，如涉及道路構造上之限制（如橋梁強度…等），則必須送交道路管理機關進行審核，確認所提計畫行經地點是否合宜；路線、停留地點、場站設置等對於交通安全之影響，則須經欲設置地點當地之警察機關進行確認，因此其計畫必須經多個機關審查通過，符合各項條件，始得經營運送事業。

(4) 申請經營運送事業之基本條件及營運管理體制

- ① 資金計畫：日本並未明確規範新加入業者資本額之最小門檻值，但必須提出適當且合理的資金計畫，申請時必須具備百分之五十的資金，事業開始營運時，則資金必須百分之百全部到位，且必須具備足夠的損害賠償能力。
- ② 營業所：必須適當且具有規模，營業所內必須設置供駕駛人休息睡眠之處所。
- ③ 停車場：在營業所 2 公里內必須設置停車場。
- ④ 車輛：至少要配置 5 輛的常用車及 1 輛的預備車，目前在東京、大阪、千葉等地區，已由環保單位依據環保理由限定巴士之車齡為 12 年。
- ⑤ 駕駛人：必須具備足夠符合事業計畫所需之駕駛人數目，在日本 18 歲以上且取得第 1 種駕駛執照的人可以駕駛一般自家用車輛，但是駕駛大型車輛之駕駛人則必須年滿 21 歲以上，且取得第 2 種駕駛執照者始得為之，其餘則無條件限制，但部分公司會自行制定雇用駕駛之標準；此外，對於職業駕駛人並無年齡之上限，惟會視其狀況要求至「自動車事故對策機構」接受專業診斷，駕駛人亦有接受適性診斷之義務。
- ⑥ 運行管理者：

依據日本政府法令規定，包括計程車業、貨運業及巴士運送業都必須配置足夠數量的運行管理者，其主要工作項目在於管理駕駛人的勤務時間、建立駕駛人勤務制度、避免疲勞駕駛及超時工作的發生、執行出勤前及出勤後之點名制度 (roll call)，了解其健康狀態、精神狀態、進行酒精濃度測試、告知當日行程，並針對當日所要行駛之道路狀況及當地天候給予駕駛人指示；對於各項紀錄應詳細記載；評估駕駛人應否進行適性診斷（自動車運送事業者、初任駕駛人、65 歲以上之駕駛人、發生重大

事故之駕駛人)；發生交通事故時應依規定通報。

運行管理者係一國家認證之資格制度，具備此一資格方可得為運輸業者聘用，取得此資格除透過國家考試外，尚可藉由工作經歷及受訓講習的方式。例如：必須具有 5 年以上的實務經驗，參加 5 次以上之講習（其中至少 1 次為基礎講習），並經過國家認可機構每 2 年辦理一次之考試以取得此一資格。其中有關講習種類、受訓對象、課程內容及受訓時數等相關資訊整理如下：

講習種類	受訓對象	課程內容	受訓時數
基礎講習	運行管理者及預計成為運行管理者	相關法令、運行管理業務內容、對於駕駛人之指導及監督方法、事故防止對策、運行管理基礎知識	16 小時
一般講習	運行管理者	相關法令、運行管理業務內容、對於駕駛人之指導及監督方法、事故防止對策、運行管理基礎知識持續了解並深入探討	5 小時
特別講習	發生重大事故事業體之運行管理者	防止事故再發生之指導及監督、各項管理技能的學習	13 小時

此外，事故發生如係因運行管理者之失誤所造成，嚴重者將遭註銷執照處分。

運行管理者制度最早實施於貨運業，因實施成效良好，故於平成 13 年於巴士及計程車業開始實施，其配置數量係根據各營業所之車輛數為計算基準：一般貸切旅客自動車運送事業（我國之遊覽車客運業）係每 29 輛車配置乙名，之後每 30 輛車增加配置乙名；一般乘合（我國之公路汽車客運業、市區汽車客運業）及乘用旅客自動車運送事業（我國之計程車客運業）則係每 39 輛車配置乙名，之後每 40 輛車增加配置乙名。

⑦ 整備管理者：

其性質與運行管理者相似，亦須經國家認證方具任用資格者，惟其管理之對象為車輛，各營業所需選任足夠之整備管理者，其主要功作項目包括：當日車輛出勤前之各項功能確認、對於出勤後駕駛人報告之車輛狀況進行檢視並採取適當之處理措施，對於外宿車輛亦均應按此規定施行，惟施行方法則採電話方式進行確認。如車輛有異常狀況時，則就近請合作之車輛維修廠商前往處理；車輛之日常檢驗（每天）、定期檢驗（每 3 個月一次定期實施、每年一次的車輛檢查管理）之確實實施；整備管理者負有參加研修以持續增加知識之義務。

⑧ 其他管理機制：運行管理指揮命令系統、事故防止指導體制、事故處理體制、運行管理規程、民眾陳情案件處理機制等。

(5) 運價規範

日本政府僅針對運價上限予以認可，採事先審查方式，其運價計算型態包括：里程區間制、特殊區間制、均一制；此外，在票價種類上，尚可區分為單程票價、通勤定期票價、通學定期票價、回數票價等，另對於乘車地區或乘車時間，可依其性質發售優惠票（一日乘車券、特定乘車時間定期券）或加價票（收費道路加價、23 時以後至次日清晨 5 時前之深夜清晨時段加價）。

4·補助制度

日本的補助制度主要從二方面給予補助，一為金錢上的補助、另一為稅制上的補助。

(1) 金錢上的補助，以平成 22 年（西元 2010 年）實施情形為例：

項目	補助目的	補助率	預算額
地方巴士路線維持對策	中央政府對都道府縣維持地方路線之協助	1/2	68 億
公共交通移動圓滑化事業	提供高齡者,身障者公共運具	1/2 (差額補助)	8 億
低公害車普及促進對策	低污染車輛之普及	1/2 (差額補助)	13 億
安全.圓滑化等總合對策事業	提昇自動車交通安全性	1/3	10 億
地域公共交通活性化.再生總合事業	地區公共交通活化與再生	1/2	40 億

其中，低公害車普及促進對策及安全.圓滑化等總合對策事業等二項目的補助對象亦包括一般貸切旅客自動車運送事業（我國之遊覽車客運業）。

(2) 稅制上的補助部分，原則上可區分為三大類：

所得稅及法人稅：採用低地板公車可特別降低稅率 20%。

自動車稅(資產課稅)：較一般自家用車減輕 35%。

自動車取得稅(消費課稅)：自 5%調降為 3%。

5 · 觀光巴士之安全對策

日本對於運送事業之安全規定主要從以下四方面進行規範：新業者進入市場之基本條件、與相關行政機關間之聯繫、營運者本身應遵守之及主管機關之監督管理，以下分別敘述之：

(1) 新業者申請營運時應確保其安全及事業營運能力，其中安全性確保為最主要之要件，包括事業計畫的提出必須詳細及完整表達可安全營運之能力、選任足夠數量且合於資格之「運行管理者」及「整備管理者」、聘僱足夠達成所提事業計畫內容之駕駛人數。

此外，對於新許可加入營運業者，政府將提供指導，在許可的同時即對

營運業者施以講習，以強化經營者對法令之了解及徹底遵守；在開始營運時，亦會先就籌設完成之各項設施狀況予以確認，以確保其符合營運安全。

- (2) 與相關行政機構配合事項，包括針對重大事故、酒後駕車、疲勞駕駛等違反道路交通法事件及車輛構造上所引起之事故等與警察機關建立通報制度；針對巴士、計程車、貨車經營者，配合勞動基準監督機關（在日本為厚生勞動省，我國則為行政院勞工委員會）共同查核勞動時間（厚生勞動省制訂勞動條件標準，由國土交通省規範業者遵行），與厚生勞動省建立相互通報制度。
- (3) 經營者應遵守之事項，主要可分為運行管理制度、駕駛人、車輛及設施，此部分之規範，已於前面章節詳細敘述，惟業者必須就此部分嚴格遵守。
- (4) 政府機關之監督事項，係要求事業經營者應具備法令遵守的觀念並徹底執行，其監督方式則由全國 52 個運輸支局統一執行監查制度。

6 · 監查制度

- (1) 日本於平成 14 年 7 月成立監查組織，由地方運輸局及運輸支局設置監查人員，自各單位選任適合人員並經過為期至少一個月之研習訓練，在研習期間必須協助正式監查官進行查核，目前因人數不足，故監查人員多為兼任，但正積極辦理訓練，以朝向 100% 專任為訓練目標，現有監查人員數從平成 14 年時之 108 人增加至平成 22 年底的 281 人，對於運送業者違反規定予以行政處分之案件數，平均每年達 3374 件以上。
- (2) 監查人員主要負責應確認之事項如下：
 - ① 事業計畫的遵守狀況
包括：營業區域、營業所、營運用車輛數、停車場等之使用情形及運行狀況。
 - ② 社會保險等投保情形
車輛事故以外之保險，因顧及惡質經營業者對於其雇用人員不予投保，

故查核其對員工社會保險之投保情形以確認其權益。

③ 運行管理制度實施狀況之確認

- 運行管理制度之實行（運行管理者之選任及指導監督、運行管理規程與規制之遵守情形）
- 防止疲勞駕駛（勤務時間及勤務時間規劃是否遵守基本規範、對於駕駛人健康狀態之掌握、嚴格禁止駕駛人疾病、疲勞、飲酒駕車）
- 點名制度的實施情形及紀錄之保存情形、勤務的紀錄及其保存情形、行車紀錄卡之紀錄及其保存情形。
- 駕駛人的選任是否符合法令規範。
- 對於引起交通事故之駕駛人、初任駕駛人、高齡駕駛人給予特別指導
- 發生交通事故之紀錄及其保存情形、車輛事故報告規則之遵守及事故防止對策之實施。
- 運行管理者應接受研習之參加情形（含引起死亡、重傷事故業者其運行管理者所需接受之特別講習）。

④ 車輛管理制度實施狀況

- 定期檢驗的實施等
- 車輛管理體制的整備（含整備管理者的選任情形）
- 整備管理者應接受研習之參加情形

⑤ 前次實施監查時發現缺失要求改善事項之改善狀況

⑥ 實施之查核方式均採事後至各運送業者之營業所查核，除非配合特殊活動所需，否則未有路邊攔車稽查情形。

7. 重大事故報告制度

發生重大交通事故之運送業者，必須在 24 小時內就事故發生概要情形提出速報，並在事故發生後 30 日內提出詳細報告書至國土交通省；國土交通省會就重大交通事故發生原因，擬定事故防止對策並通告所有運送事業者。

(1) 於 24 小時內需提出速報之事故種類：

車輛之翻覆、掉落、火災、與鐵道車輛之事故；

2 人(客運車為 1 人)以上死亡事故；

5 人(客運車為 1 人)以上重傷之事故；

10 人以上受傷之事故；

車輛裝載危險物品發生大量漏洩之事故；

酒後駕車發生事故。

(2) 於 30 日內應提出報告書之事故種類

車輛之翻覆、掉落、與鐵道車輛之事故；

10 台以上車輛之衝突事故；

同時有死亡及重傷情形之事故；

10 人以上受傷之事故；

車輛裝載危險物品、火藥、高壓瓦斯、核燃料、劇毒、其他可燃物等飛散、漏洩之事故；

酒後駕車、無照駕駛、大型車輛違規營業、吸食麻藥違禁品等發生事故；

駕駛人患有疾病仍繼續駕車造成事故；

事故發生違反救護義務；

事故發生造成鐵道車輛或高速公路或一般車輛專用道路停止通行 3 小時以上者；

其他交通主管機關認為有必要者。

(3) 事故防止對策之擬訂

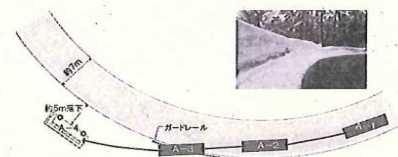

由國土交通省設立「自動車運送事業交通事故要因分析檢討會」，會議成員主要為具有學識經驗者，包括大學學者、運送事業經營者、警察…等，採每年召開 3 至 4 次會議之方式，針對車輛所發生之交通事故進行統計分析，並會選定特殊個案或對社會影響層面較大之重大事故進行特別分析及調查，提出事故要因傾向分析報告、安全對策建言(平成 21 年即提出駕駛人健康管理對策)、防範重大事故再度發生報告；另針對火燒車等事

故則會另外成立巴士火災事故調查小委員會，查明發生原因並就防止再發生策略之重點進行檢討。

其所提出之事故防止對策及安全對策建言案例如下：

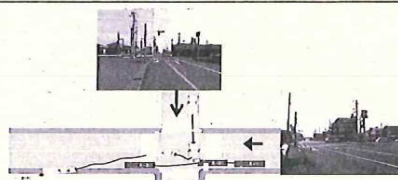
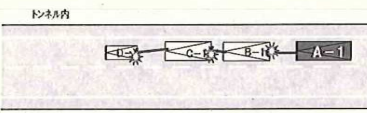
国土交通省

交通事故要因分析事業

<p>雪道における貸切バスの転落事故【貸切】</p>  <p>(事故概要) 貸切バスが乗客34名を乗せ、雪道の国道を約35km/hで走行中、山間部の緩い下り坂の右カーブにおいて、カーブを曲がり切れずに路外に逸脱した。(乗客1名死亡、乗客22名重軽傷)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">要 因</th> <th style="width: 50%;">再発防止策</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 車載してあったタイヤチェーンが未装着であった。 運転者が初めて運行する経路であったが、運行管理者が経路調査及び気象状況等の情報収集を行っていなかったと認められる。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 事前の経路調査、気象状況等の情報収集に基づく適切な運行指示を実施する。 乗客の安全を最優先とした対策（タイヤチェーンの装着等）を運転者に対して指導する。 </td> </tr> </tbody> </table>	要 因	再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> 車載してあったタイヤチェーンが未装着であった。 運転者が初めて運行する経路であったが、運行管理者が経路調査及び気象状況等の情報収集を行っていなかったと認められる。 	<ul style="list-style-type: none"> 事前の経路調査、気象状況等の情報収集に基づく適切な運行指示を実施する。 乗客の安全を最優先とした対策（タイヤチェーンの装着等）を運転者に対して指導する。 	<p>運転中の高速バス運転者が意識朦朧となったことによる事故【乗合】</p>  <p>(事故概要) 高速路線バスが乗客28名を乗せ、国道を走行中、トンネル内において運転者の意識が朦朧となり、道路左側の縁石に2度ほど接触した。これに気付いた乗客が運転席に駆け寄りハンドル操作を行い、タイヤを縁石に接触させながらバスを停止させた。(死傷者なし)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">要 因</th> <th style="width: 50%;">再発防止策</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 運転者がインフルエンザに罹患していた（事故後の診断で判明）。 運転者は、乗務前に風邪薬を服用していたが、運行管理者等に申告せずに乗務に当たったと認められる。 インフルエンザの患者に風邪薬を使用すると、意識障害が起こる可能性がある。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 点呼において、運転者の「薬の服用の有無」等を確認し、運転者に薬を服用した場合は申告するよう指導する。 運転者から体調不良、薬の服用等の申告があった場合は、乗務の交替を指示する。 </td> </tr> </tbody> </table>	要 因	再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> 運転者がインフルエンザに罹患していた（事故後の診断で判明）。 運転者は、乗務前に風邪薬を服用していたが、運行管理者等に申告せずに乗務に当たったと認められる。 インフルエンザの患者に風邪薬を使用すると、意識障害が起こる可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 点呼において、運転者の「薬の服用の有無」等を確認し、運転者に薬を服用した場合は申告するよう指導する。 運転者から体調不良、薬の服用等の申告があった場合は、乗務の交替を指示する。
要 因	再発防止策								
<ul style="list-style-type: none"> 車載してあったタイヤチェーンが未装着であった。 運転者が初めて運行する経路であったが、運行管理者が経路調査及び気象状況等の情報収集を行っていなかったと認められる。 	<ul style="list-style-type: none"> 事前の経路調査、気象状況等の情報収集に基づく適切な運行指示を実施する。 乗客の安全を最優先とした対策（タイヤチェーンの装着等）を運転者に対して指導する。 								
要 因	再発防止策								
<ul style="list-style-type: none"> 運転者がインフルエンザに罹患していた（事故後の診断で判明）。 運転者は、乗務前に風邪薬を服用していたが、運行管理者等に申告せずに乗務に当たったと認められる。 インフルエンザの患者に風邪薬を使用すると、意識障害が起こる可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 点呼において、運転者の「薬の服用の有無」等を確認し、運転者に薬を服用した場合は申告するよう指導する。 運転者から体調不良、薬の服用等の申告があった場合は、乗務の交替を指示する。 								

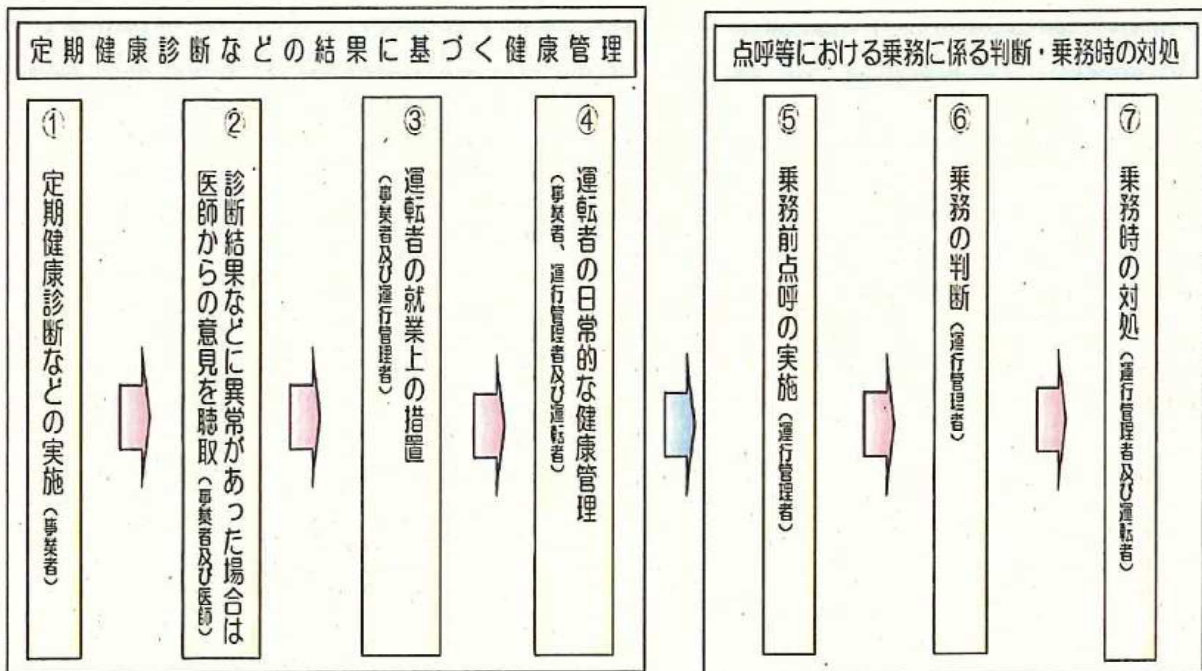
国土交通省

交通事故要因分析事業

<p>トレーラーの信号無視による乗合バスとの衝突事故【貨物】</p>  <p>(事故概要) 交差点において、トレーラーが赤信号を無視して交差点に進入し、右側から交差点に進入してきた乗合バスと衝突した。衝突の弾みで、乗合バス運転者は車外に放り出された。乗合バスは、運転者不在のまま走行し、沿道の鉄柱にぶつかり停止した。(乗合バス運転者1名死亡、乗客2名重傷、乗客11名軽傷)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">要 因</th> <th style="width: 50%;">再発防止策</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> トレーラー運転者は、赤信号で交差点に進入したと考えられる。 トレーラー運転者は違反歴・事故歴が多かったが、運転適性を踏まえた個別指導が不足していた可能性が考えられる。 乗合バス運転者がシートベルトを装着していなかったと認められる。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 運転者に適性診断結果等を踏まえた個別指導を行う。 運転者にシートベルトの装着を徹底する。 </td> </tr> </tbody> </table>	要 因	再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> トレーラー運転者は、赤信号で交差点に進入したと考えられる。 トレーラー運転者は違反歴・事故歴が多かったが、運転適性を踏まえた個別指導が不足していた可能性が考えられる。 乗合バス運転者がシートベルトを装着していなかったと認められる。 	<ul style="list-style-type: none"> 運転者に適性診断結果等を踏まえた個別指導を行う。 運転者にシートベルトの装着を徹底する。 	<p>貸切バスの高速道路における追突玉突き事故【貸切】</p>  <p>(事故概要) 貸切バスが乗客34名を乗せ、高速道路を走行中、料金所の約500m手前において、料金所渋滞で停車中のトラックに追突し、当該車両を含む4台の玉突き事故となった。(乗客6名軽傷、他車両6名軽傷)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">要 因</th> <th style="width: 50%;">再発防止策</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 運転者の拘束時間等が改善基準告示に違反する勤務であり、過労状態にあつたと考えられる。 運転者は、前日、睡眠を1時間しかとれなかったが、運行管理者に申告せず乗務に当たったと認められる。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 運転者に改善基準告示に違反する勤務を行わせない。 運転者が過労状態とならないように、余裕のある運行計画を立てる。 点呼において、運転者に「前日の睡眠時間」も確認する。 </td> </tr> </tbody> </table>	要 因	再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> 運転者の拘束時間等が改善基準告示に違反する勤務であり、過労状態にあつたと考えられる。 運転者は、前日、睡眠を1時間しかとれなかったが、運行管理者に申告せず乗務に当たったと認められる。 	<ul style="list-style-type: none"> 運転者に改善基準告示に違反する勤務を行わせない。 運転者が過労状態とならないように、余裕のある運行計画を立てる。 点呼において、運転者に「前日の睡眠時間」も確認する。
要 因	再発防止策								
<ul style="list-style-type: none"> トレーラー運転者は、赤信号で交差点に進入したと考えられる。 トレーラー運転者は違反歴・事故歴が多かったが、運転適性を踏まえた個別指導が不足していた可能性が考えられる。 乗合バス運転者がシートベルトを装着していなかったと認められる。 	<ul style="list-style-type: none"> 運転者に適性診断結果等を踏まえた個別指導を行う。 運転者にシートベルトの装着を徹底する。 								
要 因	再発防止策								
<ul style="list-style-type: none"> 運転者の拘束時間等が改善基準告示に違反する勤務であり、過労状態にあつたと考えられる。 運転者は、前日、睡眠を1時間しかとれなかったが、運行管理者に申告せず乗務に当たったと認められる。 	<ul style="list-style-type: none"> 運転者に改善基準告示に違反する勤務を行わせない。 運転者が過労状態とならないように、余裕のある運行計画を立てる。 点呼において、運転者に「前日の睡眠時間」も確認する。 								

「事業用自動車の運転者の健康管理に係るマニュアル」 (H22. 7. 6公表)

健康管理の流れ



点呼時における確認事項

<常日頃から運転者に確認すべき事項>

- 熱はないか
- 疲れを感じないか
- 気分が悪くないか
- おなかをこわしていないか
- 眠気を感じないか
- 怪我などで痛みを我慢していないか
- 運転に悪影響を及ぼす薬を服用していないか
- その他健康状態に関して何か気になることはないか 等

<疾病などを治療している運転者に確認すべき事項>

- 疾病を治療するために定期的に通院しているか
- 医師に処方された薬をしっかりと飲んでいるか
- 医師に指示された事項を守っているか 等

<運転者の疾病などに応じて、確認すべき事項>

- | | |
|--|--|
| <p>【高血圧症】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> めまいはないか <input type="checkbox"/> 頭が重い、あるいは痛くないか <input type="checkbox"/> 動悸がしないか <input type="checkbox"/> 脈が乱れることがないか | <p>【心血管系疾患】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 動悸がしないか <input type="checkbox"/> 脈が乱れたり、極端におそくなることがないか <input type="checkbox"/> 息切れはしないか <input type="checkbox"/> めまいはないか <input type="checkbox"/> 気分はどうか <input type="checkbox"/> 胸痛はないか |
| <p>【糖尿病】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> のどが異常にかわくことがないか <input type="checkbox"/> だるさ、疲れがひどくはないか <input type="checkbox"/> 目だって覆せてきていないか <input type="checkbox"/> 頻尿・多尿ではないか <input type="checkbox"/> 冷や汗が出る感じがしないか (低血糖のおそれあり) <input type="checkbox"/> めまいがしたり、著しい倦怠感があることはないか <input type="checkbox"/> 頭が重い、あるいは痛くないか <input type="checkbox"/> 動悸がしないか <input type="checkbox"/> 脈が乱れたり、極端におそくなることがないか <input type="checkbox"/> 息切れはしないか <input type="checkbox"/> 気分はどうか <input type="checkbox"/> 胸痛はないか | |

飲酒運転の根絶

アルコールチェッカーの使用義務付け(平成23年4月1日から)

- 事業者は、運転者に対して乗務前点呼時及び乗務後点呼時に酒気帯びの有無について確認を行わなければならない。
- 事業者は、点呼時に酒気帯びの有無を確認する場合には、目視等で確認するほか、アルコール検知器を用いなければならない。
- 事業者は、営業所ごとにアルコール検知器を備え、常時有効に保持しなければならない。



二、帝產觀光巴士株式會社

(一) 接待人：業務部業務課長 大山聰

業務部業務課 霍虹

東京支店長 大場三嘉男

(二) 機構簡介：

1. 成立於昭和 21 年(西元 1946 年)1 月，資本額為 1 億元日幣，營業項目包括一般貸切旅客自動車運送事業（我國之遊覽車客運業）、國內旅行業及其他事業。
2. 公司本社位於東京都品川區，並設有東京、名古屋、京都、奈良、大阪、神戶等 6 家支店，計有員工 628 名。
3. 目前擁有 256 輛一般貸切巴士（遊覽車），屬專營一般旅客貸切運送事業（我國之遊覽車客運業）之公司，在日本專營貸切運送事業且同時擁有 200 輛以上車輛之公司不超過 5 家。

(三) 參訪內容：

1. 帝產觀光巴士公司之 LOGO，為一隻正在跳躍的狗，是公司創辦人引進美國灰狗巴士公司之營運理念所設計，期望公司之經營能像美國灰狗巴士一般永續且具有規模。
2. 公司擁有之 256 輛車中，其廠牌高達 98% 為日本三菱（FUSO），平均每輛車之造價為日幣 3000 萬元，折合新臺幣為 1000 萬元左右，公司全部採用購置新車方式，未有買入中古車輛營運之情形，因為就公司之立場而言，認為車輛是公司的資產，因其車輛為同一家車商一體成形打造完成，與本國以進口國外底盤後，再由國內車體廠商打造之情形不同，於日後出售時（日本東京、大阪、千葉等地之車齡限制為 12 年），仍有不錯之價格，故全部車輛均以自有資金投資購置。

3. 於日本搭乘巴士從事旅遊觀光時均會於車上配置專業導遊並於行程中進行解說，該公司專營觀光巴士，每輛巴士上所配置之導遊均由公司自行辦理教育訓練，並於營業所設置休息宿舍，供專業導遊住宿，且依其年齡施予不同方式之管理制度（區分 18 歲以上及未滿 18 歲二種年齡層）。
4. 在日本經營一般貸切旅客運送事業（我國之遊覽車客運業）不一定要同時經營旅行業，該公司同時經營國內旅行業，主要是為了協助旅客代訂食宿，所提供之服務。
5. 該公司日常並未對駕駛人進行教育訓練，而是在募集駕駛人時會特別考量其個人特質並透過自動車事故對策中心進行適性診斷，如果駕駛人有特別異常行爲，經運行管理者評估後，會適時給予指導並將再次進行適性診斷重新評估。
6. 駕駛人基本資格條件必會符合國土交通省之規定，且駕駛人一定是公司社員，絕對不可以臨時招募，且不可以有一個駕駛人同時兼任多家公司社員之情形，這在日本是不被認可的。
7. 該公司現有運行管理者佔事務職員工（指不含駕駛人、維修人員、導遊等之內部人員）人數達 90% 以上，在駕駛人出勤前及出勤後都必須在公司內進行點名（roll call，如審視駕駛人精神狀態、進行酒測…等），如行程達 2 日以上，則駕駛人於當日行程結束後，必須打電話回公司，向運行管理者報告當日運行狀況及車輛狀況，此為駕駛人之義務，第二天早上出勤前，亦會再回電公司進行點名動作，了解第二天之詳細行程及各項應注意事項，如有特殊狀況，運行管理者必須判斷並給予指示，如係車輛之問題，亦會透過整備管理者聯繫當地配合維修之廠商就近協助解決。就公司之立場而言，運行管理者評估駕駛人當天的適切性、整備管理者須負責處理車輛所有狀況，二者對於整體行車安全有很大助益。

- 8 · 駕駛人之工時規定，每週 40 小時、每日不得超過 16 小時、每二日為 18-19 小時，且二日間之間隔為 8 小時，因此，如係 3-4 天的行程，則必須於行程途中更換駕駛，該公司並將行駛里程納入計算，所以依據行程的不同，會於一輛車派駛二名駕駛人；此外，也會提供駕駛人健康檢查，一般駕駛人為每年一次，如專門駕駛深夜行程者（晚上 10 時至次日 5 時），則為每年二次。
- 9 · 日本政府於 2009 年提供該公司安全補助金，裝置數位式行車紀錄器，因此其所有車輛均已完成裝設，可藉此了解駕駛人之駕駛行為（如加減速、油耗、...），以加強管理。
- 10 · 該公司於東京支店設置有三層立體停車場(地下一層，地上二層)供貸切巴士（遊覽車）停放使用，為日本全國唯一，其投資成本及規模之大，實屬罕見。



三、京成巴士系統株式會社

(一) 接待人：代表取締役社長 石橋博

常務取締役 加藤善也

(二) 機構簡介：

1. 資本額為 3 仟萬元日幣，營業項目包括一般貸切旅客自動車運送事業（我國之遊覽車客運業）、一般乘合旅客自動車運送事業（我國之公路汽車客運業、市區汽車客運業）、特定旅客自動車運送事業、旅行業。
2. 公司本社位於千葉縣船橋市，屬京成電鐵株式會社之關係企業，股東組成由京成電鐵株式會社佔 80%、京成巴士株式會社佔 20%，計有員工 74 名。
3. 目前擁有車輛數為一般貸切巴士（遊覽車）35 輛、一般乘合巴士（公路汽車客運業、市區汽車客運業）7 輛、特定輸送巴士(Special Passenger Bus)1 輛，另設有安全運轉訓練車 1 輛作為駕駛人教育訓練之用。

(三) 參訪內容：

1. 該公司為京成電鐵株式會社之關係企業，公司規模龐大，專營多日住宿或當日往返之旅遊行程，營業範圍主要在千葉縣境，可配合自其他區域進入千葉之行程，或自千葉出發至其他區域之行程。
2. 公司目前僱用之員工包括：駕駛人 48 名、專業導遊 7 名、運行管理者 6 名、整備管理者 1 名、管理職及事務職人員 12 名，合計 74 名員工，其中整備管理者僅 1 名之原因係其整備事務由京成自動車整備業公司配合辦理，其中有關駕駛人部分，因為該公司經營一般貸切（遊覽車客運業）及一般乘合旅客自動車運送事業（公路汽車客運業、市區汽車客運業），因此要求駕駛人必須會開二種車輛，

此外，日本政府規定，運送業者必須每年向政府申報僱用員工資料（含事務職、駕駛人…等全部員工）。

- 3 · 駕駛人之基本資格需符合國土交通省之規定，僱用初始前 2 年為契約社員，表現良好始得成為正式社員，入社成為正社員的年齡為 21 歲至 53 歲，惟可延長僱用至 60 歲，超過 60 歲則以再僱用為契約社員之方式至 70 歲止。所有駕駛人均為正式員工，沒有臨時派遣的駕駛人。
- 4 · 公司目前仍有一輛特定旅客自動車運送事業(Special Passenger Vehicle Transport)車輛，其係專門做為特定機構之長期接送（上下學或上下班之接送），此類車輛過去較多，現因法令解除管制，其他車輛亦可提供此種服務，故數量日漸減少；此外，該公司之貸切巴士（遊覽車）目前並未具有無障礙設備，在日本有專門提供無障礙服務之公司，屬特定市場。
- 5 · 公司所經營之乘合巴士（公路汽車客運業、市區汽車客運業）路線，部分屬營運虧損路線，過去每年約可領取補助金約日幣 500 萬元，如今每年則約為日幣 300 萬元，補助金額減少，仍可維持經營，為公司自豪之處。
- 6 · 公司之點名制度仍係遵照國土交通省之規定，於出勤前及出勤後由運行管理者執行，對於 2 天以上行程之貸切巴士（遊覽車）駕駛人，則由其將附有照相功能之手機連結酒測器之儀器一同隨車攜帶，駕駛人於當日行程結束及第二日發車前，均以手機拍攝其酒測畫面，連同酒測值一併傳回公司（駕駛人於當場並無法看到酒測值，係回傳公司時由運行管理者讀取資料），有效管理外宿車輛駕駛人行為，並建立完整且可靠之紀錄。
- 7 · 目前公司車輛中僅有客運巴士裝設有 GPS 定位系統，一般貸切巴士（遊覽車）則未裝設，但有裝設數位式行車紀錄器，以有效管理駕駛人的駕駛行為；此外，政府規定整備管理者必須針對車輛每 3 個

月檢驗一次，並於年度驗車時將檢驗資料一併送驗，屬業者自主管理之一項，惟該公司每個月均辦理一次車輛檢驗。

8. 最值得一提的是，該公司非常重視行車安全，耗費鉅資購置儀器設備建置安全運轉訓練車（該公司係以舊車改裝，如係以全新車輛設置，所需費用約日幣 1 億元，以全新車價日幣 3000 萬元估計，車上儀器設備需日幣 7000 萬元），車上備配之儀器可明確檢測駕駛人駕車時，其視線所在位置、剎車時踏板踩壓之深度、駕駛行為所造成之油耗、加減速動作所造成乘客之舒適程度、以紅外線量測車前障礙物距離，使駕駛人明瞭行人所站位置透過目測與實際距離之差異，確認剎車距離是否足夠…等等，透過讓駕駛人了解自身之駕駛行，改掉駕駛惡習，該公司以安全訓練車辦理之教育訓練每年一次，每次需要 2 個工作天，如經運行管理者評估駕駛習慣不佳之駕駛人，則會給予額外之教育訓練，並要求其至自動車事故對策中心進行適性診斷。另外，65 歲以上之駕駛人、發生交通事故之駕駛人亦會要求其進行特別適性診斷，並於公司內部加強教育訓練。上述安全運轉訓練車除用來教育公司僱用之駕駛人外，並代為訓練關係企業之員工。



肆、心得與建議

- 一、本次之參訪行程，可以深刻的體認到，日本的民族性與本國有著很大的差異，進一步深刻的探究日本在遊覽車管理制度上所實施的各項措施，其實並未如本國詳盡且鉅細靡遺的以各項法規予以約束業者之行爲，多數時候都是採用勸導及自主管理方式，但是其業者即會配合政府政策徹底執行。舉例來說，出車前之酒測措施，本國於多年前於汽車運輸業管理規則即予明確規範，並於路檢聯稽時加強查核，惟多數業者即象徵性的於出車前進行簡單量測，對於外宿車輛亦多表示無法管理，即使非外宿車輛亦不一定會回到公司場站；然而，日本的酒測措施預計自 2011 年 4 月 1 日起實施，亦即目前尚無法令強制規定，惟其業者已落實執行該項措施，包括出勤前、出勤後（外宿車輛亦不例外），照相存證以有效保存各項紀錄，此落實自主管理之精神，實無法比擬。
- 二、日本汽車運輸業一項很重要的管理制度－「運行管理制度」，是本國一項很值得參考的措施，因此項措施係廣泛的實施在貨運業、計程車業及巴士業，亦即表示其實施具有非常良好的成效。其實，據了解，目前本國已有少數公路汽車客運業者會要求所屬調度站之站長，於駕駛人出車前，會要求先檢查駕照資料及有效期限、進行酒測、並與之談話了解其精神狀況等，已具有實施運行管理制度之雛型。因此，建議在初期可請各業者參酌實施，並透過評鑑考核等措施，獎勵配合實施之業者；進一步，則由交通部公路總局公路人員訓練所或其他人員訓練機構，擬訂運行管理者訓練制度，經訓練合格並通過考試者，發予執照，在取得執照之人員達一定數量後，將此一制度落實於法令規定中，以促使行車調度作業專業化，減少人爲疏失所造成行車安全之疑慮。
- 三、以往，遊覽車客運業之籌設，只要依規定提出申請計畫書，各監理單位多半予以核准。然而，近年來交通部公路總局已成立遊覽車客運審議委員會，並自 2010 年 7 月 1 日起，對於新申請籌設之業者必須將計畫送請該委員會審議，以評選符合資格之廠商，因此，在審核業者籌設部分已有重

大的改變，然而，在評選之後的機制，目前則付之闕如，仍回歸既有作業方式。因此，仍普遍存在營運業者不了解既有法令規定之現象，因此，建議可參酌日本現行之作法，對於新許可加入營運業者，由政府提供指導，在許可的同時即對營運業者施以講習，以強化經營者對法令之了解及徹底遵守；並且在開始營運時，先就籌設完成之各項設施狀況予以確認，以確保其符合營運安全；此外，現行的審查機制中，多著重於業者的營運規劃能力，對於如何確保營運安全部分，於業者所提申請計畫書中，則甚少見到有所著墨。因此，建議爾後應加強重視此部分，要求業者於進入市場前，即應事先對於車輛、駕駛人及營運管理上之安全進行整體規劃考量。

四、目前本國已建立一套緊急事故通報機制，其在通報時間及通報條件上，均遠較日本之規定嚴格，然而在緊急通報之後，對於事故發生原因及改善措施則多未予深究，多僅係由業者提供警察機關開具之事故初步分析表，如有賠償爭議，業者方才會提送肇事鑑定會釐清事故原因。因此，針對本部分，建議得設置重大交通事故分析委員會，針對國內所發生之重大交通事故發生原因進行解析，並提出具體可行之改善建議方案及措施，提供現有汽車運輸業者配合實施，以作為改善營運方式及避免相同原因再次發生事故之機會。

五、日本所建立之監查制度，與我國現行之稽查制度雷同，然而我國著重的是動態的路邊檢查，主要係針對車輛的安全性進行查核；而日本著重在公司營運制度的落實管理，因此，主要係前往公司營業所確認其運行管理制度、公司營運方式、過去所發生缺失改善情形...等，定期前往查核及確認，因此建議本部分能參照其作法，建立一致之作業方式，並訓練專業及專職之查核人員，以提高查核效率。

六、現行本國的遊覽車客運業發展，受限於過去管理制度的不夠完善，因此存在許多難以解決且為本國獨有的問題，包括所謂的靠行制度、同一位駕駛人受僱於多家公司...等，因此對於類似情形，業者普遍存在著難以管理的無力感，也一再的發生事故，衍生許許多多的社會成本，也因而造成政府

規劃各項方案及法令措施，強力介入業者之營運方式，反觀日本的業者，願意投資鉅資在東京都內建置營業大客車立體停車場、購置安全運轉訓練車以有效管理駕駛人及車輛，其營運管理之理念，值得本國業者學習。因此，建議現行遊覽車客運業管理成本外部化之情形，實有檢討改善的空間，畢竟駕駛人管理、車輛管理是一家運輸業者在營運時所必須善盡的責任。