

## 那覇市福祉バス運行事業に当たっての運転手の心得

### 1 総則

- (1) 那覇市の福祉バスを運転していることを自覚し、利用者との信頼関係を築けるよう、利用者に対し、常に親切で責任ある接客を行い、サービスの向上に努めること。
- (2) 安全運転を最優先に心がけること。
- (3) 利用者(高齢者、障がい者等)に配慮した運転と対応を行うこと。
- (4) 利用者には不快な印象を与える言動や態度を厳に慎むこと。
- (5) 運転前及び運転後には点検、清掃、消毒等を実施し、安全かつ清潔な状態で運転することができる状態かを確認すること。

### 2 福祉バスの利用対象者

- (1) 市内に居住する、60歳以上の方又は障がいのある方
- (2) 前号に掲げる方が付添いを必要とする場合にあっては、当該付添いのためバスに同乗する方(原則1人まで)

### 3 運行上の留意点

- (1) 利用者が座席についてのを確認して、運行すること。
- (2) 座席の混雑等により、立っている利用者がある場合は、手すり・吊り輪等にかまると注意を促すこと。
- (3) 利用者のほとんどが高齢者、障がいのある方であることから、乗降時等の状況に応じて配慮を行うこと。
- (4) 足が悪い方や障がいのある方が乗車した場合で、座席が混雑しているときは、すでに着席している方へ席を譲っていただくよう案内すること。
- (5) 所定の乗降場所以外での乗降を認めないよう努め、利用者にも案内すること。
- (6) 初めて福祉バスを利用する方など、所定の乗降場所からずれて待っている場合等があり得ることに留意し、乗降場所の付近でそのような方が待っていないか確認し、乗車漏れがないよう努めること。
- (7) 乗降場所への到着が時刻表より早くなった場合は、当該乗降場所の停車時刻まで待機すること。
- (8) 乗降場所の交通状況から、時間の調整が難しい場合は、それ以前の乗降場所において調整すること。
- (9) 時刻表より早く乗降場所を通過し、乗車できない者が生じることのないようにすること。
- (10) 利用者が下車する場合は、忘れ物がないかなどの案内を心がけること。

### 4 苦情、クレーム及びトラブルなどへの対応

- (1) 運行中にトラブル等があった場合は、利用者及び運転手の安全性を最優先に判断し、一時的な対応を終えたら管理責任者へ連絡すること。
- (2) 利用者からの苦情、クレーム等があった場合は、相手の主張に対し、冷静かつ丁寧に対応し、決して口論になるような対応としないこと。

## 5 その他

- (1) 福祉バスの車内、その周辺では禁煙とし、望まない受動喫煙の防止に努めること。
- (2) ラジオの使用は、台風等の災害その他不測の事態が発生した場合に限ること。
- (3) 道路交通法を遵守し、みだりに道路を損傷し、又は汚損しないこと。
- (4) 福祉バスに関すること、本市からの案内等について、利用者へ周知するよう努めること。