

那覇市福祉バス運行事業にあたる運転手の心得

令和6年 那覇市チャージあんじゅう課作成

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、利用者に対して常に親切で責任ある接客を行い、サービス向上に努めること。
- (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）に配慮した運行と対応を行うこと。
- (4) 運転前及び運転後には点検、清掃等を実施し、安全かつ清潔な状態で運転できる状態か確認すること。

2 利用対象者

- (1) 利用者は、那覇市民であり、60歳以上の方か障がいのある方である。
- (2) 付き添いについては、原則1人までとする。

3 運行上の留意点

- (1) 利用者が座席についたのを確認して、運行すること。
- (2) 座席が混雑するなどして、立った利用者がある場合は、手すり・吊り輪等につかまるよう注意を促すこと。
- (3) 高齢者、障がい者をはじめとした利用者に対して、乗降時等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客した場合に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) 所定のバス停以外での乗降を認めないよう努め、利用者へも案内すること。
- (6) 初めての利用者など、所定のバス停位置からずれて待っている場合等もあり得るため、バス停付近でそのような方が待っていないか留意し、合図があった方には確認を行い、乗車漏れがないよう努めること。
- (7) バス停への到着が時刻表より早くなった場合は、当該停留所の停車時刻まで待機すること。
 - (ア) バス停の交通状況から、時間調整が難しい場合は、それ以前のバス停において調整すること。
 - (イ) 時刻表より早くバス停を通過し、乗車できない者が生じることのないようにすること。
- (8) 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責任者へ連絡すること。
- (2) 利用者から苦情、クレームがあった場合は、相手の主張に冷静かつ、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) 台風等の災害、その他不測の事態が発生した場合を除き、車内ラジオは使用しないこと。
- (3) 道路交通法を遵守し、みだりに道路を損傷又は汚損しないこと。
- (4) 福祉バスに関することや那覇市ちゃーがんじゅう課からの案内について利用者へ周知するよう努めること。

付 則

この心得は、令和6年4月1日から施行する。