

## 市バスがお客様を乗車させたまま回送運行を継続した事案について

令和6年6月7日(金)に、市バス26号系統が終点の京都駅前バスおりばに到着後、お客様の降車取扱い中に乗車口(中扉)を開扉し、外国人のお客様2名が御乗車されました。運転士は外国人のお客様が御乗車されていることに気付いたにもかかわらず、回送で運行を開始するという事案が発生しましたので、御報告いたします。

市民の皆様の信頼を損なう事案を生じさせましたことを深くお詫び申し上げます。

### 1 発生日時

令和6年6月7日(金) 午後5時11分

### 2 発生場所

京都駅前バスおりば

### 3 担当事業者

西日本ジェイアールバス(株)(梅津営業所の委託事業者)

### 4 担当運転士

男性運転士(31歳、勤続4年3か月)

### 5 事案概要(西日本ジェイアールバス(株)への聞き取りによる)

- (1) 市バス26号系統が終点の京都駅前バスおりばに到着後、お客様の降車取扱い中に乗車口(中扉)を開扉し、外国人のお客様2名が乗車され、運転席に向かって左側の優先座席に着席されました。
- (2) 運転士は終点到着時の車内確認を行い、外国人のお客様が乗車されていることに気付いたにもかかわらず、慣れない外国人との対応で話しかけることができず、午後5時11分に梅津営業所に向けて回送で運行を開始しました。
- (3) 京都駅前バスおりばを発車した後、外国人のお客様から英語で声を掛けられ、運転士が「Out Of Service」や「Kyoto Station Final Stop」などの外国語で対応したものの、質問に対するそれ以上のコミュニケーションを取ることができませんでした。運転士は混乱し、営業所に連絡することなく、外国人のお客様を営業所までお連れして対応しようと考え、お客様が乗車されたまま、回送での運行を継続しました。その間、外国人のお客様から英語で何度か尋ねられたものの、十分な返答ができませんでした。
- (4) 外国人のお客様は、運転士とコミュニケーションが取れない状態が続いたため、車内から110番通報されました。お客様のスマートフォンのスピーカー越しに警察官が運転士に話しかけられ、午後5時29分に運転士は光華女子学園前北行停留所(葛野大路五条上ル)において、お客様を降車させました。

- (5) 上記事案について、6月7日(金)の午後5時45分頃に警察から梅津営業所(西日本ジェイアールバス株)に連絡が入り発覚しました。その後、すぐに運行管理者が帰着直後の運転士に状況を確認し、同日夜に梅津営業所(西日本ジェイアールバス株)から交通局自動車部に対して、報告がありました。

## 6 原因

- ・ 終点であるにもかかわらず、開ける必要のない乗車口(中扉)を開扉し、外国人のお客様を乗車させたこと。また、終点到着時に車内確認を行った際、外国人のお客様が乗車されていることに気づいたものの、慣れない外国人との対応で話しかけることができなかったこと。
- ・ 本来であれば、発車せずに降車いただくよう対応すべきところ、混乱して営業所までお連れし、帰着してから対応しようと考えたこと。
- ・ 当該事案が発生した後、お客様を乗せたまま回送運行せずに、停車した状態で速やかに運行管理者に業務用携帯電話で報告し、対応について指示を受けるべきところ、運転士がすぐに報告を行わなかったこと。

## 7 関係職員に対する措置

本事案発覚後、西日本ジェイアールバス株では、当該運転士を乗務から外し、処分を検討されています。

## 8 再発防止の取組

これまでから、トラブル等の事案が発生した際には、安全な場所に停車し、業務用携帯電話で連絡して指示を受け、さらに帰着後すぐに運行管理者へ報告するよう、指導を行ってまいりました。

今回、基本的な対応ができなかったことを重く受け止め、基本動作の徹底に取り組みとともに、以下の再発防止の取組を進めております。

### (1) 全運転士に事案の周知と有事の際の連絡を厳命

6月11日(火)に、全営業所の所長が出席する緊急全市バス安全運行推進会議を開催し、全運転士に対し、有事の際は現地から業務用携帯電話で連絡して指示を受け、さらに帰着後すぐに運行管理者に報告することを徹底するよう指示しました。

### (2) 外国語対応の強化

掲示物や簡単な英会話集などに外国語の簡単なフレーズを追加するとともに、外国人のお客様を言葉の面でサポートする「多言語電話通訳サービス」を運転士が利用できるよう検討します。

さらに、京都駅において、外国人のお客様がのりばと勘違いしてバスをお待ちにならないよう、英語で分かりやすく「おりば」であることを表示するなど、外国語の案内充実を図ってまいります。

### (3) 終点バス停における立地調査の強化

終点バス停において、適切なお客様対応ができているかを確認するため、立地調査を実施します。