

輸送の安全に関する情報(令和6年度)

北鉄白山バス株式会社

1. 基本理念

北鉄白山バス株式会社は、「輸送の安全確保」を第一に、地域の皆様に「安全・安心・快適」の提供を通じて、心の込もったサービスで地域交通に貢献いたします。

2. 輸送の安全に関する基本的な方針

安全方針 「安全最優先」

- (1) 社長は、輸送の安全の確保が事業経営の根幹であることを深く認識し、社内において輸送の安全確保に主導的な役割を果たしてまいります。また、現場における安全に関する声に対して真摯に耳を傾けるなど、現場の状況を十分に踏まえつつ、社員に対し輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を醸成してまいります。
- (2) 輸送の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善（Plan Do Check Act）を確実に実施し、安全対策を不断に見直すことにより、全社員が一丸となって業務を遂行することで、絶えず輸送の安全性の向上に努めてまいります。また、輸送の安全に関する情報については、積極的に公表いたします。

以上、安全運行会議（令和7年3月17日開催）で令和7年度の輸送の安全に関する基本的な方針を決定しました。

3. 輸送の安全に関する重点施策

- (1) 輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底し、関係法令及び安全管理規程に定められた事項を遵守いたします。
- (2) 輸送の安全に関する費用支出及び投資を積極的かつ効率的に行うよう努めます。
- (3) 輸送の安全に関する内部監査を行い、必要な是正措置又は予防措置を講じます。
- (4) 輸送の安全に関する情報の連絡体制を確立し、社内において必要な情報を伝達、共有いたします。
- (5) 輸送の安全に関する教育及び研修に関する具体的な計画を策定し、これを適確に実施いたします。

以上、安全運行会議（令和7年3月17日開催）で令和7年度の輸送の安全に関する重点施策を決定しました。

4. 輸送の安全に関する目標と達成状況

(1) 令和6年度に設定した目標および達成状況

- ・責任事故（自動車事故報告規則第2条に規定しない軽微な事故を含む全て）

	目 標	実 績	結 果
乗合	0 件	26 件	未達成
貸切	0 件	3 件	未達成
合計	0 件	29 件	未達成

(2) 令和7年度に設定する目標

- ・責任事故（自動車事故報告規則第2条に規定しない軽微な事故を含む全て）

令和6年度事故件数の30%削減としました。

但し、究極の目標は0件です。

5. 自動車事故報告規則第2条に規定する事故に関する情報

(1) 令和6年度の発生状況

- ・自動車事故報告規則第2条に規定する事故（車両関係以外）は発生していません。
- ・自動車事故報告規則第2条に規定する車両故障は1件発生しています。

※ 車両火災(令和7年1月10日発生 国土交通省北陸信越運輸局石川運輸支局届出済)

(2) 令和7年度の目標

- ・目標 0 件

6. 安全管理規程

道路運送法第22条の2第1項及び旅客自動車運送事業運輸規則第47条の3の規定に基づき届出しています。

制定 平成19年12月25日（旧 加賀白山バス）

制定 平成25年10月 1日（新 加賀白山バス）

改定 令和 3年 7月 1日（社名変更 北鉄白山バス）

改定 令和 5年 8月 4日

改定 令和 6年 4月 1日 別紙1のとおり

7. 輸送の安全の為に講じた措置及び講じようとする措置

(1) 直近3年間の運輸安全マネジメント評価の実施状況

④・無 実施日：令和6年12月4日～6日

(2) 直近3年間の民間指定機関における運輸安全マネジメント認定セミナーの受講状況

④(令和5年、6年)・無

(3) その他

【ハード面】

- ・新車購入（中型路線バス2台）、タイヤ更新
- ・貸切電子点呼システム導入（令和6年4月1日施行 新制度に対応）
- ・「デジタルタコグラフ」及び「ドライブレコーダ」の全車搭載
- ・無線機の全車搭載（乗合はアナログ業務用無線、貸切はIP 無線）

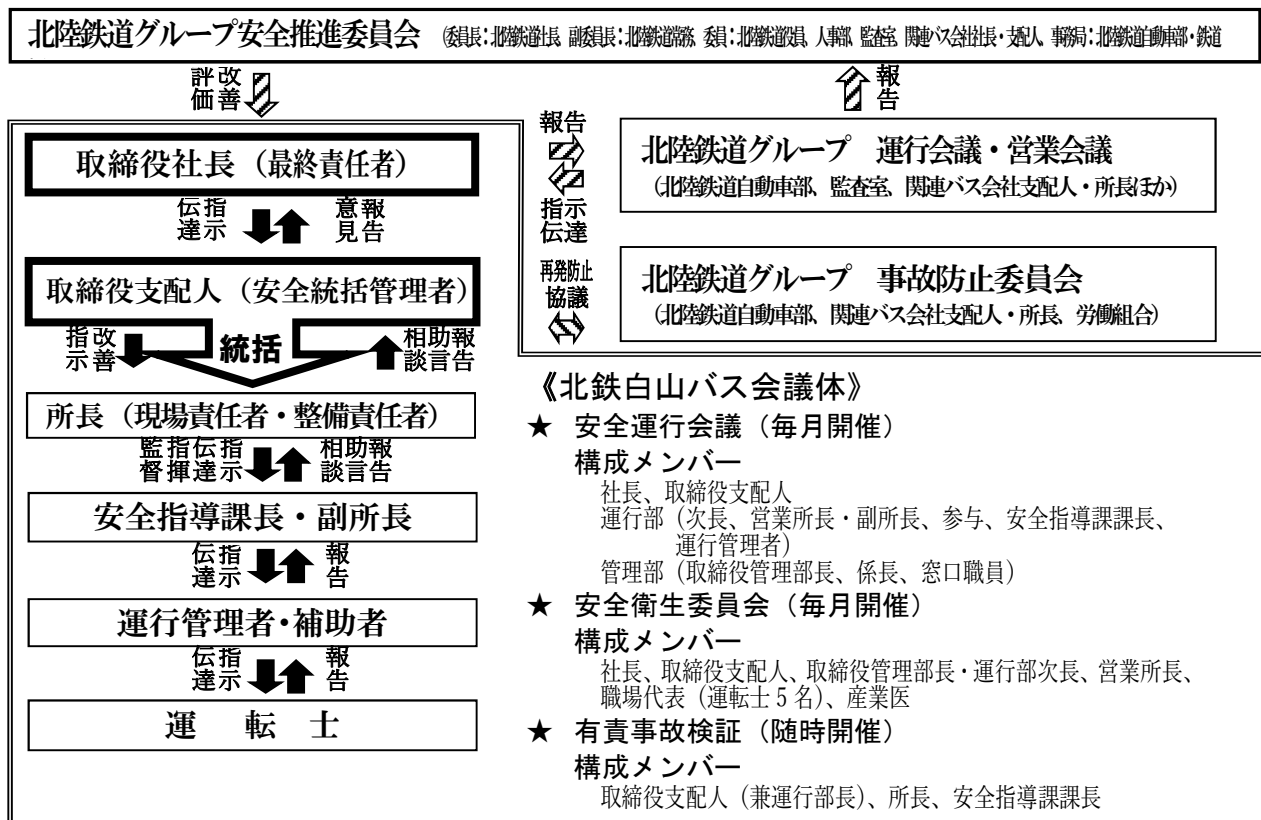
- ・先進安全自動車（ASV：Advanced Safety Vehicle）技術を搭載した車両を配置

ASV技術	配置 台数	機 能
前方障害物衝突 被害軽減制動力制御装置 (衝突被害軽減ブレーキ)	14 台	前方の車両との衝突を予測して警報を発し、衝突軽減のため制動を制御する装置です。
定速走行・車間距離 制御装置（高速ACC）	8 台	定速走行や追従走行時の運転負荷を軽減する機能です。設定速度で走行し、先行車が遅い場合は適切な車間距離を維持します。接近しすぎや急制動には注意喚起を行います。
車両横滑り時制動力 ・駆動力制御装置 (ESC)	8 台	横滑りや転覆のリスクを低減するため、不安定挙動時にエンジン出力や制動力を制御する機能です。
ふらつき注意喚起装置	14 台	居眠りや疲労など低覚醒状態を検知し、事故防止のため運転者に注意を促す機能です。
車線逸脱警報装置	14 台	走行車線を認識し、逸脱した場合や逸脱しそうな場合に、車線中央へ戻すよう警報する機能です。
車両安定制御装置	6 台	横転やスピンなどの危険を検知し、警報や出力制御、自動ブレーキで回避操作を支援する機能です。
ドライバー異常時対応 システム（EDSS）	4 台	運転者の体調急変などで安全運転が困難になった際、異常を自動検知するか非常停止ボタン操作により、車両を自動停止させ事故回避や被害軽減を図る機能です。
側方衝突警報装置 (巻き込み警報)	2 台	左折時や車線変更時に側方の車両や自転車を検知し、衝突の可能性が高い場合に警報で回避を促す機能です。
統合制御型可変式 速度超過抑制装置	4 台	重量車の速度超過を防ぐため、設定速度以下でエンジンやリターダーなどを統合制御する機能です。

【ソフト面】

- ・毎月 11 日を「安全の日」とし、社長、安全統括管理者が現場巡視し安全目標を伝達
- ・ヒヤリ・ハットの収集、分析し、ヒヤリ・ハットマップでフィードバック
- ・4 ゼロ運動（車内事故ゼロ、構内事故ゼロ、追突事故ゼロ、飲酒規定値違反ゼロ）を展開
- ・ヒューマンエラー 3 ゼロ運動（早発、経路間違い、バス停間違い）を展開
- ・「貸切バス事業者安全性評価認定制度」三ツ星認定（現在、更新の申請中）
- ・交通安全運動（春、夏、秋、年末）期間に事故防止運動を展開
- ・年末年始自動車輸送安全総点検を実施
- ・車両火災（消火器取扱いを含む）対応（乗務員教習時）
- ・タイヤチェーン取り付け等、冬場に向けた講習会開催（11 月 初任者及び希望者）
- ・防災訓練を北鉄バスグループで合同実施（石川県防災総合訓練時）
- ・運転記録証明書取り寄せによる安全意識の向上（12 月）
- ・内部監査員による内部監査の実施（8 月、9 月、2 月）※9 月はグループ監査
- ・国土交通省による運輸安全マネジメント評価（令和 6 年 12 月 4 ～6 日）

8. 輸送の安全に係る情報の伝達体制その他の組織体制



9. 輸送の安全に関する教育及び研修の実施状況 (直近年度)

- ・運転者に対する教育及び研修の実施回数 6 年度 乗合 1 回、貸切 2 回
- ・事故惹起者に対する教育及び研修の実施回数 随時
- ・運行管理者に対する教育及び研修の実施回数 6 年度 1 回
- ・整備管理者に対する教育及び研修の実施回数 6 年度 1 回

10. 初任運転者(貸切バス)に対する「安全運転の実技指導」の実施状況

- ・令和 6 年度の対象者はいません。

11. 輸送の安全に関する内部監査の結果並びにそれに基づき講じようとする措置

- ・内部監査の実施の有無 (有)・無
- ・直近事業年度における実施回数 3 回
自社経営管理部門による内部監査 (令和 6 年 8 月 20 日実施、令和 7 年 2 月 13 日実施)
北陸鉄道監査室による内部監査 (令和 6 年 9 月 26 日実施)
- ・対象者 代表取締役社長、安全統括管理者
- ・監査結果 指摘有・指摘無
- ・指摘があった場合の措置
 - ヒヤリ・ハット情報収集不足 (令和 6 年 8 月 20 日指摘) → 積極的な聞き取り
 - 貸切バス速度管理不十分 (令和 6 年 9 月 26 日指摘) → 一目管理表の作成
 - 事故削減目標を現実的数値 (令和 7 年 2 月 13 日指摘) → 30%削減に変更

12. 安全統括管理者に係る情報

安全統括管理者 : 石 本 高
社内での役職 : 取締役支配人
選任年月日 : 令和 5 年 5 月 2 日

13. 運転者、運行管理者、整備管理者に係る情報（貸切バス）

2025年3月31日現在

運転者	雇用形態	正規雇用	正規雇用以外		
		11人	0人		
	社会保険等入者数	健康保険	厚生年金	労災保険	雇用保険
		11人	11人	11人	11人
	平均勤続年数	18.0年			
	平均給与月額の水準	正規雇用運転者	正規雇用以外運転者		
		A	—		

平均給与月額の水準は、令和7年3月28日事務連絡の運輸局ブロック別の報告事業者平均給与月額（北陸信越運輸局 273,837円）を基準額とし、比較して、同額以上=A、同額未満～▲10%以上=B、▲10%未満～▲20%以上=C、▲20%未満=D

2025年3月31日現在

	運行管理者	運行管理補助者	整備管理者	整備管理補助者
運行管理者及び整備管理者の人数	6人	1人	6人	0人
内他業務（運転者等）の兼任者数	1人	0人	1人	0人

14. 事業用自動車に係る情報

乗合事業用自動車

2025年3月31日現在

区分	車両数	年式		平均車齢	ドライブレコーダ搭載車両導入台数	デジタル式運行記録計搭載車両導入数	ASV搭載車両導入台数
		最古	最新				
大型	47台	2005年	2023年	11年	47台	47台	5台
中型	9台	2010年	2024年	7年	7台	7台	2台
小型	24台	2005年	2025年	8年	23台	23台	2台

貸切事業用自動車

2025年3月31日現在

区分	車両数	年式		平均車齢	ドライブレコーダ搭載車両導入台数	デジタル式運行記録計搭載車両導入数	ASV搭載車両導入台数
		最古	最新				
大型	12台	2014年	2020年	8年	12台	12台	12台
中型	3台	2014年	2017年	6年	3台	3台	2台
小型	0台	—	—	—	—	—	—

2025年3月31日現在

区分	主な運行の態様		任意保険の加入状況	
			対人保険補償額	対物保険補償額
大型	乗合：一般路線、定期観光バス、		貸切：観光輸送（昼間） 乗合高速バス（受託）	無制限
中型	乗合：一般路線、定期観光バス		貸切：観光輸送（昼間）	無制限
小型	乗合：一般路線、コミュニティバス（受託）			無制限

15. 健康経営情報

- ・ いしかわ健康経営宣言企業（令和2年3月23日）
- ・ 健康企業認定（令和7年4月1日）
- ・ 健康経営優良法人2025〔中小規模法人部門〕（令和7年3月10日）

以上

安全管理規程

北鉄白山バス株式会社

目 次

第一章	総則・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
第二章	輸送の安全を確保するための事業の運営の方針等・・・・・・・・	1
第三章	輸送の安全を確保するための事業の実施及びその管理の体制・・・・・・・・	2
第四章	輸送の安全を確保するための事業の実施及びその管理の方法・・・・・・・・	3

制定	平成19年	2月25日	(旧 加賀白山バス)
制定	平成25年10月	1日	(新 加賀白山バス)
改定	令和 3年	7月 1日	(社名変更 北鉄白山バス)
改定	令和 5年	8月 4日	
改定	令和 6年	4月 1日	

第一章 総則

(目的)

第一条 この規程（以下「本規程」という。）は、道路運送法（以下「法」という。）第十二条及び第二十二條の二の規定に基づき、輸送の安全を確保するために遵守すべき事項を定め、もって輸送の安全性の向上を図ることを目的とする。

(適用範囲)

第二条 本規程は、当社の旅客自動車運送事業に係る業務活動に適用する。

第二章 輸送の安全を確保するための事業の運営の方針等

(輸送の安全に関する基本的な方針)

第三条 社長は、輸送の安全の確保が事業経営の根幹であることを深く認識し、社内において輸送の安全の確保に主導的な役割を果たす。また、現場における安全に関する声に真摯に耳を傾けるなど現場の状況を十分に踏まえつつ、社員に対し輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底させる。

2 輸送の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善（Plan Do Check Act）を確実に実施し、安全対策を不断に見直すことにより、全社員が一丸となって業務を遂行することにより、絶えず輸送の安全性の向上に努める。また、輸送の安全に関する情報については、積極的に公表する。

(輸送の安全に関する重点施策)

第四条 前条の輸送の安全に関する方針に基づき、次に掲げる事項を実施する。

- 一 輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底し、関係法令及び安全管理規程に定められた事項を遵守すること。
 - 二 輸送の安全に関する費用支出及び投資を積極的かつ効率的に行うよう努めること。
 - 三 輸送の安全に関する内部監査を行い、必要な是正措置又は予防措置を講じること。
 - 四 輸送の安全に関する情報の連絡体制を確立し、社内において必要な情報を伝達、共有すること。
 - 五 輸送の安全に関する教育及び研修に関する具体的な計画を策定し、これを適確に実施すること。
- 2 グループ関連企業が密接に協力し、一丸となって輸送の安全性の向上に努める。
- 3 外注事業者を利用する場合にあっては、外注事業者の輸送の安全の確保を阻害するような行為を行わない。更に、外注事業者と長期契約を結ぶ等の密接な関係にある場合は、可能な範囲において、外注事業者の輸送の安全の向上に協力するよう努める。

(輸送の安全に関する目標)

第五条 第三条に掲げる方針に基づき、目標を策定する。

(輸送の安全に関する計画)

第六条 前条に掲げる目標を達成し、輸送の安全に関する重点施策に応じて、輸送の安全を確保するために必要な計画を作成する。

第三章 輸送の安全を確保するための事業の実施及びその管理の体制

(社長等の責務)

第七条 社長は、輸送の安全の確保に関する最終的な責任を有する。

- 2 社長は、北陸鉄道株式会社社長が開催する「北陸鉄道グループ安全推進委員会」に出席し、定事項及び安全に関する情報を社内に伝達・共有する。
- 3 経営トップは、輸送の安全の確保に関し、予算の確保、体制の構築等必要な措置を講じる。
- 4 経営トップは、輸送の安全の確保に関し、安全統括管理者の意見を尊重する。
- 5 経営トップは、輸送の安全を確保するための業務の実施及び管理の状況が適切かどうかを常に確認し、必要な改善を行う。

(社内組織)

第八条 次に掲げる者を選任し、輸送の安全の確保について責任ある体制を構築し、輸送の安全を確保するための企業統治を適確に行う。

- 一 安全統括管理者
- 二 支配人
- 三 所長
- 四 運行管理者・補助者
- 五 整備管理者

- 2 所長は安全統括管理者の命を受け、輸送の安全の確保に関し、営業所・支所を統括し、指導監督を行い、支配人は乗合事業、貸切事業の別にそれぞれ総括管理を行う。
- 3 輸送の安全に関する組織体制及び指揮命令系統については、安全統括管理者が病気等を理由に本社に不在である場合や重大な事故、災害等に対応する場合も含め、別に定める組織図による。

(安全統括管理者の選任及び解任)

第九条 取締役のうち、旅客自動車運送事業運輸規則第四十七条五項に規定する要件を満たす者の中から安全統括管理者を選任する。

- 2 安全統括管理者が次の各号のいずれかに該当することとなったときは、当該管理者を解任する。
 - 一 国土交通大臣の解任命令が出されたとき。
 - 二 身体の故障その他のやむを得ない事由により職務を引き続き行うことが困難になったとき。
 - 三 関係法令等の違反又は輸送の安全の確保の状況に関する確認を怠る等により、安全統括管理者がその職務を引き続き行うことが輸送の安全の確保に支障を及ぼすおそれがあると認められるとき。

(安全統括管理者の責務)

第十条 安全統括管理者は、次に掲げる責務を有する。

- 一 全社員に対し、関係法令等の遵守と輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底すること。
- 二 輸送の安全の確保に関し、その実施及び管理の体制を確立、維持すること。
- 三 輸送の安全に関する方針、重点施策、目標及び計画を誠実に実施すること。
- 四 輸送の安全に関する報告連絡体制を構築し、社員に対し周知を図ること。

- 五 輸送の安全の確保の状況について、定期的に、かつ必要に応じて、随時、内部監査を行い、経営トップに報告すること。
- 六 経営トップ等に対し、輸送の安全の確保に関し、必要な改善に関する意見を述べる等必要な改善の措置を講じること。
- 七 運行管理が適正に行われるよう、運行管理者を統括管理すること。
- 八 輸送の安全を確保するため、社員に対して必要な教育又は研修を行うこと。
- 九 その他の輸送の安全の確保に関する統括管理を行うこと。

第四章 輸送の安全を確保するための事業の実施及びその管理の方法

（輸送の安全に関する重点施策の実施）

第十一条 輸送の安全に関する基本的な方針に基づき、輸送の安全に関する目標を達成すべく、輸送の安全に関する計画に従い、輸送の安全に関する重点施策を着実に実施する。

（輸送の安全に関する情報の共有及び伝達）

第十二条 経営トップと現場や運行管理者と運転者等との双方向の意思疎通を十分に行うことにより、輸送の安全に関する情報が適時適切に社内において伝達され、共有されるように努める。また、安全性を損なうような事態を発見した場合には、看過したり、隠蔽したりせず、直ちに関係者に伝え、適切な対処策を講じる。

（事故、災害等に関する報告連絡体制）

第十三条 事故、災害等が発生した場合における当該事故、災害等に関する報告連絡体制は別に定めるところによる。

- 2 事故、災害等に関する報告が、安全統括管理者、経営トップ又は社内の必要な部局等に速やかに伝達されるように努める。
- 3 安全統括管理者は、社内において報告連絡体制の周知を図るとともに、第一項の報告連絡体制が十分に機能し、事故、災害等が発生した後の対応が円滑に進むよう必要な指示等を行う。
- 4 自動車事故報告規則（昭和二十六年運輸省令第百四号）に定める事故、災害等があった場合は、報告規則の規定に基づき、国土交通大臣へ必要な報告又は届出を行う。

（輸送の安全に関する教育及び研修）

第十四条 第五条の輸送の安全に関する目標を達成するため、必要となる人材育成のための教育及び研修に関する具体的な計画を策定し、着実に実施する。

（輸送の安全に関する内部監査）

第十五条 安全統括管理者は、自ら又は安全統括管理者が指名する者を実施責任者として、安全マネジメントの実施状況等を点検するため、少なくとも一年に一回以上、適切な時期を定めて輸送の安全に関する内部監査を実施する。

また、重大な事故、災害等が発生した場合又は同種の事故、災害等が繰り返し発生した場合その他特に必要と認められる場合には、緊急に輸送の安全に関する内部監査を実施する。

- 2 安全統括管理者は、前項の内部監査が終了した場合はその結果を、改善すべき事項が認められた場合はその内容を、速やかに、経営トップに報告するとともに、輸送の安全

の確保のために必要な方策を検討し、必要に応じ、当面必要となる緊急の是正措置又は予防措置を講じる。

（輸送の安全に関する業務の改善）

第十六条 安全統括管理者から事故、災害等に関する報告又は前条の内部監査の結果や改善すべき事項の報告があった場合若しくは輸送の安全の確保のために必要と認める場合には、輸送の安全の確保のために必要な改善に関する方策を検討し、是正措置又は予防措置を講じる。

2 悪質な法令違反等により重大事故を起こした場合は、安全対策全般又は必要な事項において現在よりも更に高度の安全の確保のための措置を講じる。

（情報の公開）

第十七条 輸送の安全に関する基本的な方針、輸送の安全に関する目標及び当該目標の達成状況、自動車事故報告規則第2条に規定する事故に関する統計、輸送の安全に関する組織体制及び指揮命令系統、輸送の安全に関する重点施策、輸送の安全に関する計画、輸送の安全に関する実績、事故、災害等に関する報告連絡体制、安全統括管理者、安全管理規程、輸送の安全に関する教育及び研修の計画、輸送の安全に関する内部監査結果及びそれを踏まえた措置内容については、毎年度、外部に対し公表する。

2 事故発生後における再発防止策等、行政処分後に輸送の安全の確保のために講じた改善状況について国土交通省に報告した場合には、速やかに外部に対し公表する。

（輸送の安全に関する記録の管理等）

第十八条 本規程は、業務の実態に応じ、定期的に及び適時適切に見直しを行う。

2 輸送の安全に関する事業運営上の方針の作成に当たっての会議の議事録、報告連絡体制、事故、災害等の報告、安全統括管理者の指示、内部監査の結果、経営トップに報告した是正措置又は予防措置等を記録し、これを適切に保存する。

3 前項に掲げる情報その他の輸送の安全に関する情報に関する記録及び保存の方法は別に定める。

附則 この規定は、令和6年4月1日から実施する。

■ 乗合バス

- （1） 労働関係書類（保存3年）
- （2） 運行管理関係書類（保存1年）
- （3） 指示伝達簿（保存1年）
- （4） 日常整備点検簿（保存1年）
- （5） 運行部会議議事録（保存1年）
- （6） 安全推進委員会議事録（保存1年）
- （7） 所内会議議事録（保存1年）
- （8） 苦情処理（保存1年）

■ 貸切バス

貸切バス事業において管理(保存)が必要な運行管理等関係書類一覧（令和6年4月1日現在）

関係書類	保存期間等(太字は改正(R6.4.1施行)箇所)	根拠法令
運送引受書(写し) 及び 手数料等額記載の書類	運送終了日から 3年間 保存 (手数料等の支払いがあった場合には、その額を記載した書類(領収書・請求書又は契約書)を運送引受書(写し)とともに保存) (複数年度に跨る契約の場合は契約終了年月日を起点に3年間保存)	旅客自動車運送事業運輸規則（以下「運輸規則」と表記）第7条の2(運送引受書の交付)第2項・第3項
点呼の記録	① 電磁的方法で3年間 保存 ② 動画(音声含む)で点呼の様子を撮影のうえ90日間 保存（電話点呼の場合は録音のみ） ③ アルコール検知器使用時の写真を90日間 保存(②で録画している場合を除く)	運輸規則第24条(点呼等)第5項・第6項・第7項
運転日報(業務記録)	3年間 保存	運輸規則第25条(業務記録)
運行記録計による記録	デジタル式運行記録計を使用*し電磁的記録として3年間 保存（*R6.3.31以前登録車はR7.4.1から適用）	運輸規則第26条(運行記録計による記録)第1項
事故の記録	当該事故発生後 3年間 保存 (当該事故に係るドライブレコーダーの記録を含む)	運輸規則第26条の2(事故の記録)
運行指示書	3年間 保存	運輸規則第28条の2(運行指示書による指示等)
乗務員等台帳	①運転者ごとに作成し備えて置くこと ②運転者でなくなった者についてはその旨を記載し 3年間 保存	運輸規則第37条(乗務員等台帳及び乗務員証)第1項・第2項
教育(指導監督)の記録 及び 適性診断の受診結果の記録	① 3年間 保存(ドライブレコーダーの記録(初任運転者に対する実技指導等)含む) ②特定の運転者に対する特別な指導及び同運転者の適性診断受診については乗務員等台帳への記載要す	運輸規則第38条(従業員に対する指導監督) 旅客自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う指導及び監督の指針(国土交通省告示)
車両の点検・整備の記録	①点検整備記録簿の写しを営業所において保管すること ②点検整備記録簿の保存期間は、その記載の日から 1年間	運輸規則第45条(点検整備等)第1項第2号 道路運送車両法第49条(点検整備記録簿) 自動車点検基準第4条(点検整備記録簿の記載事項等)
車両の保険証券 (損害責任保険等)	対人：無制限、対物：200万円以上等	運輸規則第19条の2(損害を賠償するための措置)
就業規則	従業員が常時 10名 以上の事業所において必要（届出の控え保管）	労働基準法第89条(作成及び届出の義務)
36協定の書類	時間外労働や休日出勤がある場合に必要（届出の控え保管）	労働基準法第36条(時間外及び休日の労働)第1項
健康診断結果記録	5年間 保存（健康診断個人票作成）	労働安全衛生法第66条の3(健康診断の結果の記録) 労働安全衛生規則第51条(健康診断結果の記録の作成)
苦情の記録	1年間 保存（苦情処理記録簿）	運輸規則第3条(苦情処理)第2項