

障がいのある求職者に向けた 事前の業務トレーニングから就職を目指すモデル事業

路線バス会社 バスセンター 業務マニュアル

本マニュアルは、障がい福祉事業所等による実践的な就労支援への活用及び企業等による障がい者雇用促進ための利用を目的として作成しております

2025/3/18

Supported by  日本 THE NIPPON
財団 FOUNDATION












 福岡県
Fukuoka Prefecture

事務局：特定非営利活動法人セルフセンター福岡
事業協力：西日本鉄道株式会社
社会福祉法人さつき会
株式会社総合キャリアトラスト

本書について

本書は、バスセンターの業務のうち、乗降サポートの業務について説明しています。

本書の表記について

表記	説明
	業務を実行する上でトラブルや不具合が発生しないように、必ず守ってほしいこと、注意すべきことを記載しています。
	業務を間違いなく、あるいは効率的に実行する上で、念頭に置くべき要点となる内容を記載しています。
	業務上のルールを記載しています。
	参考となる業務知識、あるいは手順に直接関わる内容ではないが、業務を実行する上で知っておくとよい内容について記載しています。
	特定の場面やタイミングで「こんなときはどうする?」という、よくある例外事項について記載しています。
	業務の手順を記載しています。
	手順を行った結果、実行される内容を記載しています。
	画面の名称を記載するときに使用しています。
	画面や書類上の項目などの表示、キーボードのキーを記載するときに使用しています。
	書類名、入力例、メッセージ、語句の強調、本書内での参照先を記載するときに使用しています。
	本書以外のマニュアルを参照するときのマニュアル名の記載で使用しています。

免責事項

本書の内容について、正確な情報を記載するように努めていますが、万一ご不審な点や誤り、記載漏れなどがありましたら、ご連絡ください。

本書の内容は、改良のため予告なく変更される場合があります。

本書の取扱いについて

本書の全部または一部を無断で、複製、複写、配布、配信、転用、改変、ウェブサイトへのアップロード、検索システムへの記録、任意の言語やコンピュータ言語へ変換するなどの行為は固く禁止します。

目次

1 章	バスセンターの業務	4
1.1	乗車サポート業務（外・構内）	5
1.2	連絡便の受け取り	8
1.3	構内見回り業務	10
1.4	高速バストラックサポート業務	13
1.5	事務所内業務	15






1章 バスセンターの業務

業務スケジュール


目安時刻	業務
7:30～8:45	● 乗車サポート業務（外・構内）（P.5）
8:45～	● 連絡便の受け取り（P.8）
15:30～	
9:00～9:20	● 構内見回り業務（P.10）
到着都度	● 高速バストラックサポート業務（P.13）
都度	● 事務所内業務（P.15）

1.1 乗車サポート業務（外・構内）

業務概要

 概要	乗車列のお客様にお声掛けをして、なるべく多くのお客様に乗っていただけるよう、乗車をサポートする
 目的	乗客を安全に乗車させ、時間どおりに運行させる
 注意	—
 ポイント	—
 発生タイミング	7:30～8:45（バスが到着したら）

業務フロー

-  手順1 バスが到着したら、乗車口に立ってお客様の乗車をサポートし、整列乗車をご案内します。



乗車口に人が詰まってきたら

バスの中の入口付近でたまっている方に、空いている方に詰めていただくようお声がけします。



前方（後方）に詰めてください。

ポイント

ご案内の目安について

- 大型バスの場合、座席は30席、立っているお客様とあわせて60人程度で満員となります。待っている人数がそれ以上となる場合は、無理に詰めないようにします。
- バス内の様子を見ながらご案内し、1度詰めることをご案内したら何度も繰り返す必要はありません。
- 乗車口のステップを上がった床にスペースがなくなったら1度詰めるようにご案内します。

行き先のご案内

乗務員は20～30秒ごとに「●●行きです」とアナウンスします。その合間に行先をご案内します。

●●行きです。

乗車列が途切れたら

なるべく多くのお客様に乗っていただくため、車内にまだ余裕があれば全体にお声がけして乗車を促します。

〇〇行きです。他に乗車のお客様はいらっしゃいませんか。

こんなときは?

乗車列が途切れたが後方に長い列が続いている場合

次のバスを待つためによけている列の後方に乗車希望のお客様がいる場合があるため、以下のように声掛けします。

〇〇行きです。列の後ろの方も乗車できます。

▼手順2 乗車が終わったら、バス乗務員に合図します。



お願いします。

こんなときは②

ドアが閉まるタイミングで「乗ります」と走りこんでこられるお客様がいた場合
お客様が乗車できるよう乗務員に声掛けします。

すいません。お客様いらっしゃいます。

▼手順3 次のバスが到着するまでに列が長くなっていたら、お客様に詰めていただくようお声がけします。

少しずつ前に詰めて並んでください。

▼手順4 次のバスが到着したら移動し、降車口に立ってお客様にお声掛けします。

ありがとうございました。

▼手順5 手順1から同様に繰り返します。

ポイント👉

〇〇〇行きのバスは乗客が多く列も長いいため特に注意が必要です。

以上。

1.2 連絡便の受け取り

業務概要

▼ 概要	朝に電車のホームで連絡便を受け取り、夕方に高速バス運転手に手渡す。
📌 目的	グループ会社の書類のやり取りを中継する。
⚠️ 注意	電車の時間にあわせる必要があるため、事務所を5分前には出るようにする。
📍 ポイント	—
📅 発生タイミング	<ul style="list-style-type: none">● 朝 8:45～● 夕方 15:30～

業務フロー

受け取り手順

- ▼ 手順1 8:49 ごろに事務所を出て、〇〇〇駅の□□方面ホームに向かいます。
- ▼ 手順2 8:54 発上り□□行き特急の最後尾の車両で、車掌から連絡便の入ったカバンを受け取ります。



- ▼ 手順3 カバンを事務所に持ち帰ります。

受け渡し手順

- ▼ 手順1 15:30 分発△△空港行の高速バスの乗務員から連絡便の入ったカバンを受け取ります。

▼手順2 カバンを事務所に持ち帰ります。






▼手順3 15:55 ごろに連絡便の入ったカバンを持って事務所を出て、〇〇〇駅の△△△方面ホームに向かいます。

▼手順4 16:02 発下り△△△行特急の先頭車両で、カバンを運転士に渡します。

以上。

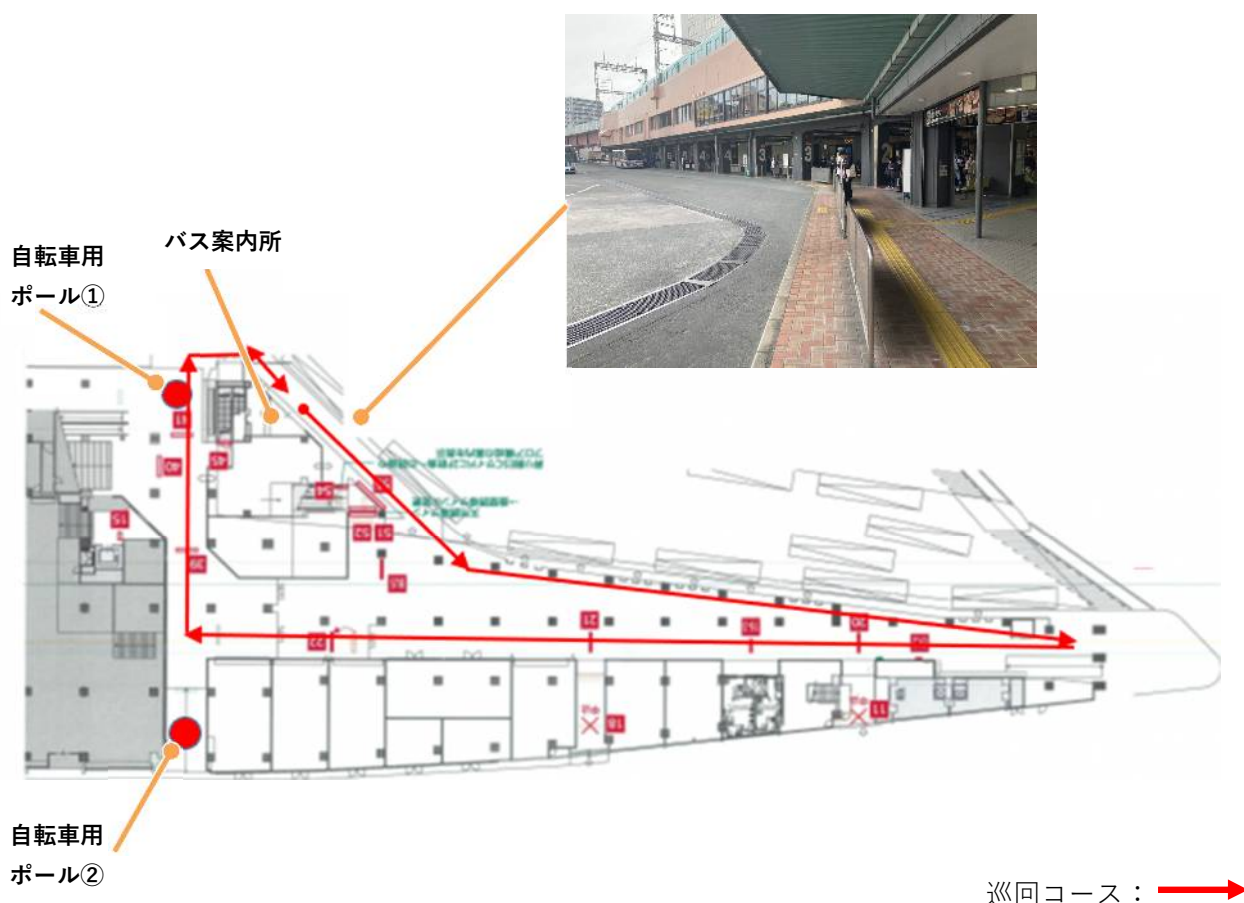
1.3 構内見回り業務

業務概要

 概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 不審者、浮浪者等の対応 ● ゴミ拾い、ストアのショッピングカートの収集、トイレ見回り等
 目的	構内の安全、清潔を保つ
 注意	—
 ポイント	—
 発生タイミング	初回 9:00～9:20 (以後 1 時間～1.5 時間に 1 回)

業務フロー

連絡便を事務所に持ち帰ったら、構内の見回りをします。



バスナビジョン

画面が消えていないか確認します。



→消えていたらバスセンター窓口にいる係員に報告します。

路上など

- 車道を歩いている方がいれば歩道に誘導します。
- 不審者、浮浪者など、眠っているか意識がないか判断できない人には念のため「大丈夫ですか」と声をかけます。→具合が悪い方がいたらバスセンター窓口にいる係員に報告します。

喫煙所

不審物がないか、煙があがっていないかを確認します。

→不審物があったり、煙があがっていたらバスセンター窓口にいる係員に報告します。

トイレ

汚れていないか確認します。

→汚れがひどい場合はバスセンター窓口にいる係員に報告します（そこから清掃の方へ報告されます）。

ポイント

男性スタッフは女性用トイレには入らなくて構いません。

自転車用ポール

所定の位置にあるか確認します。➡端に寄っていたら所定の位置に戻します。

自転車用ポール① 所定位置








自転車用ポール② 所定位置



以上

1.4 高速バストラックサポート業務

業務概要

 概要	<ul style="list-style-type: none">● 高速バス到着時：お客様のトランクの運び出し● 高速バス出発時：お客様のトランク積み込みの補助
 目的	お客様がスムーズに乗降できるようにする
 注意	—
 ポイント	—
 発生タイミング	終日（都度）

業務フロー

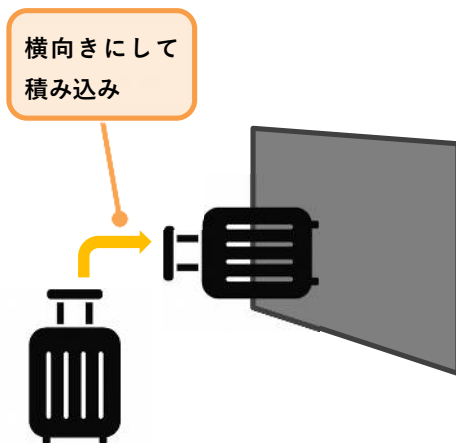
-  手順1 高速バスの乗務員から無線がきたら到着口に待機します。



▼手順2 バスが到着したらトランクサポートを行います。

出発便

乗務員がドアを開け対応するので、お客様のトランク積み込みの補助をします。トランクは横向きにして積み込みます。



到着便

ドアを開け、降車したお客様のトランクがどれなのかを聞き、取り出します。取り出しが終わったら乗務員がドアを閉めます。

ポイント👉

バスセンターが終点のバスは6番側で乗客を降ろします。

以上。

1.5 事務所内業務

業務概要

📁 概要	電話・旅客問い合わせ対応（出発時刻・遺失物・運行状況問合せ、苦情対応等）
🎯 目的	お客様の問い合わせ内容を解消する
⚠️ 注意	—
👉 ポイント	—
📅 発生タイミング	終日

業務フロー

乗車サポートや見回り等の業務以外の時間は、問い合わせ対応など事務所内業務を行います。

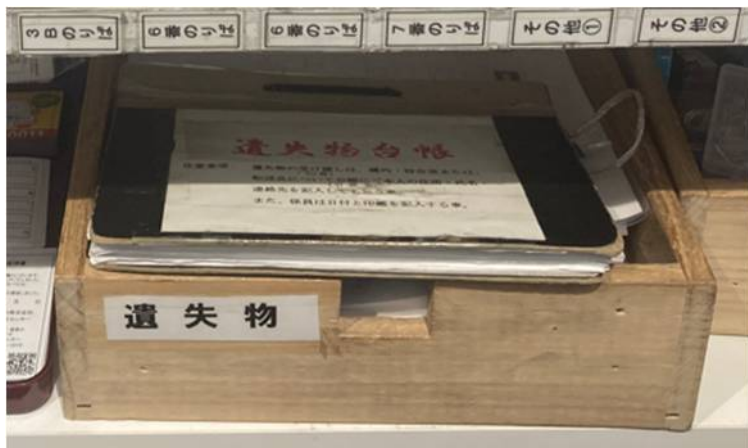
出発時刻の問い合わせ

時刻表を見て回答します。

遺失物の問い合わせ

どこで忘れたかを確認します。

- **構内**：遺失物台帳に記載がないか確認します。



- **バスの車内**：社内の忘れ物は営業所に持ち帰るため、どこの区間で忘れたかを確認し、該当の営業所を案内します。忘れた場所がどこか分からない場合はお客様センター（03-XXXX-XXXX）をご案内します。

運行状況の問合せ

運休情報はホームページ（<https://www.rioh.co.jp/bus/>）で確認します。渋滞、大雨などによる遅延状況については運行営業所に確認して、お客様に回答します。

苦情・クレーム

他の係員に伝えて対応してもらいます。

ポイント

- 乗客が多い時間帯は 7:20～8:15 ごろ（特に 7:50～8:00）です。
- 構内見回りや乗車サポート業務中にも「●●へ行きますか？」等の質問を受ける場合があります。路線ごとの停車バス停を覚えておくようにしましょう。

以上。

改訂履歴

改定日	内容
2024/11/30	初版作成
2025/3/18	機密情報保護のため、社名・固有名詞を伏せ字に修正、マスキング処理を実施

路線バス会社 バスセンター 業務マニュアル

制作者 株式会社総合キャリアトラスト

株式会社フィンテックス

問い合わせ先 arg_model@cam-com.jp



本マニュアルはソーシャルコンパスが作成、提供しております。

2024年11月30日 第1版制作

©2024 Social Compass