

送迎車運行マニュアル

1. 目的

株式会社 Happiness 及び特定非営利活動法人双葉が運営するふたばアシスト及び通所支援施設ふたばは、送迎車に関する交通事故に即座に対応できるよう、送迎車の交通事故対応マニュアルを策定する。

2. 対象とする範囲

対象とする範囲は、次のとおりとする。

- ・ 事業所より自宅又は、学校等への送迎
- ・ 本人もしくは、家族の依頼を受け、病院へ送迎
- ・ 施設または、病院・医師の依頼を受け、家庭や病院へ送迎
- ・ 生活支援の依頼を受け、利用者を送迎
- ・ 上記以外での該当事業所の従業者以外が同乗し送迎している場合

3. 対応指針

- ・ 株式会社 Happiness 及び特定非営利活動法人双葉の事故対策責任者（施設長）が中心となり、事前体制の確立ならびに緊急時及び事後の対応を適切に行うものとする。
- ・ 事故対策責任者は速やかに状況を把握すると共に、原因究明、再発防止等について対応するものとする。
- ・ 解決にむけて他の従業者との調整がある場合には、対策会議を開催し、対応策について協議する。

4. 具体的対応

- ・ 事故対策において、送迎車の交通事故が発生した場合に適切に対応できるよう、以下の体制をとる。

(1) 事前体制

次の事項等について周知徹底するとともに、交通事故が発生した場合に備え、連絡体制を日頃から点検しておく。

- ① 利用者の迎え・送りのルートを設定し決められた道路を使用し、運転者自らが勝手にルートを外れ運行しない。
- ② 見通しの悪い箇所や工事中の箇所などの通行危険箇所を常時把握する体制を確立する。
- ③ 日頃から、地域住民等となじみの関係になり、事故発生時の対応が円滑に行えるよう協力体制を確立する。

運転手・同乗従業員のチェック項目

- ・ 走行前 車両点検（車両点検表参照）
- ・ 健康チェック
- ・ 身だしなみチェック 足先から頭まで
- ・ 携帯用救急バッグ 確認
- ・ ご家族、近所の方への挨拶→言葉の通い合いが心の通い合いにつながります。
- ・ 発進・停車時の声かけ確認
- ・ 法定速度の厳守（原則 50km以下走行、道路交通法の順守）

- ・ 運転中のよそ見厳禁

* 災害事故等で、送迎ルートが変わる場合に備えて、緊急対応ルートも確認しておく。

(送迎時の利用者の状態チェック項目)

- ・ 視診 (状態を目で確認し予測で行動しない)
- ・ 声かけ確認
- ・ 状態に変化がある場合 → バイタルチェック → 管理者へ連絡 → 最寄りの医療機関へ連絡 → 指示をうける。 → 病院と連携 → ご家族へ連絡 → 管理者へ連絡

- ・ 状態が安定している場合は、忘れ物がないか声かけ確認する。
- ・ 靴をしっかりと履いているか？
- ・ 段差や水たまりなど、危険箇所の見守り
- ・ 乗車時、頭上確認・足元確認・ドア開閉注意 (声かけ確認)

2. 乗車後、確認事項

- ・ シートベルト確認
- ・ 足元確認
- ・ ドアロック確認

3. 発車前確認事項

- ・ 足元確認、手置き場所確認
- ・ 「発車します。動きます。」と声かけ確認。

4. 乗車中確認事項 (同乗従業者)

- ・ 状態の変化、様子観察 (声かけ確認)
- ・ 異常が見られた場合 → バイタルチェック → 管理者へ連絡 → → 最寄りの医療機関へ連絡 → 指示をうける。 → 病院と連携 → ご家族へ連絡 → 管理者へ連絡
- ・ 走行中声かけ「右へ曲がります。」「左へ曲がります。」
- ・ 停車前声かけ「止まります。」

5. 降車時確認

- ・ 声かけ確認 (降車伝達)
- ・ シートベルト離脱
- ・ 足元確認
- ・ ドア開時確認 手置き場所確認
- ・ ドア閉時確認
- ・ 段差注意

6. 移動時確認

- ・ 段差.安全確認
- ・ ご家族への受け渡しまでの安全確保

7. 送迎後の車内点検

運転者は必ず送迎後の車内点検を到着後速やかに行い降車していない利用者が居ないか、忘れ物はないか、車内で破損している箇所がないか確認する。

(確認後は、他のスタッフへ確認完了の旨を報告する)

(2) 緊急体制・事後体制

苦情相談事故マニュアルの「車両事故時の対応」参照

送迎中に事故が発生した場合の対応	確認事項
1. 事故発生	<ul style="list-style-type: none">・同乗者及び相手の身体状況把握・同乗者及び相手の安全確保・救急車、警察連絡→事業所へ連絡
2. 消防署に通報し、救急車を要請する	<ul style="list-style-type: none">・落ち着きはつきりと状況の説明・応急処置、救命処置の実行
3. 警察に通報する	<ul style="list-style-type: none">・落ち着きはつきりと状況の説明・二次災害の防止実施
4. 事業所に状況を報告する	<ul style="list-style-type: none">・同乗者が連絡する（運転者は事故処理）・利用者の送迎をタクシー等で行う手配・保険業者へ連絡（修理、代車の手配）
5. 事故にあった依頼者の家族に報告する	<ul style="list-style-type: none">・運転者にて状況の報告を行う・運転者不在時は同乗者及び管理者が行う・相手側が悪くとも誠意を持って対応する
6. 早急に見舞いと謝罪を行う	<ul style="list-style-type: none">・初回は管理者同行の上謝罪と今後の対応を双方で話し合う・運転者は誠意ある対応を心掛け、見舞いと謝罪を行う

3. 原因究明と再発防止

＊警察署等の関係機関と連携のうえ、事故の原因究明を行い、事故対策責任者が主となり従業員全員参加の下、再発防止会議を開催する。

＊緊急社内会議を開き、再発防止の徹底をはかる。

4. 報告と対応

＊事故発生から2日以内に「事故発生報告書」を作成。ありのままを記載する。

事故、接触等発生報告書 (記入例)

令和〇〇年〇〇月〇〇日

運転者名 双葉 一郎

所在地 〇〇市〇〇町〇〇-〇〇

項目	送迎時の人身事故	
発生日時	〇〇年〇〇月〇〇日 () 午前・午後〇〇時〇〇分	
発生場所	国道〇〇号線〇〇交差点	
事故等の内容	<p>〇〇交差点にて右折時、右側歩道の自転車が横断歩道を渡り始め、危険と判断しブレーキを踏んだが間に合わず送迎車の右前方に当たり転倒。被害者は右側臥位に倒れた。駆け寄り状態を確認すると意識は朦朧としており安全確保のため歩道へ同乗者と共に移動、救急車の手配を行う (〇〇時〇〇分 119番通報)</p>	
	<p>(1) 事故にあった方 〇〇〇様 連絡先 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇 (2) 現在の状況 救急車にて〇〇病院搬送 治療の後通院予定 1週間入院予定</p>	
対応内容	事故発生時から 〇月〇日 までの対応状況	<p>相手方への謝罪とお見舞い (〇月〇日) 保険対応 (〇月〇日連絡有り。人身にて先方より〇〇万円の損害賠償訴えあり) 保険業者にて全面对応するとの事。 自転車の賠償も保険適応内。 先方より数回の賠償内容による電話あり、対応が困難である。</p>
	今後の対応状況	<p>賠償の対応に関しては、顧問弁護士より対応の経緯を書面又は、録音し撮っておくようにとの指示有り。 電話の対応は常に誠意を持ち行うこと。処理の終了した事を再度訴えられる場合は〇〇先生へ取り次ぐ。事故対応は事故対策責任者 (施設長) へすべて引継ぎ、事故当事者は必要に応じて施設長の指示にて先方と対応する。</p>
当日の送迎体制	運転者 (双葉一郎) 同乗者 (〇〇〇) 利用者 (〇〇) 名	
相手先の詳細		

*保険関係

- ・送迎もしくは、搬送時に交通事故にあった場合は、人身、対物を問わず会社加入の保険会社会社に連絡報告する。契約条件に従い手続きを任す。進展状況は、都度報告をきく。
- ・労災関係は、書類作成から提出、手続き完了まで迅速に行い、事故当事者、被害者に進展状況を報告する義務をもつ。

交通事故に対する加入保険会社は下記のとおりとする。

ハイエース 301 せ 8445	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
ハイエース 301 さ 9713	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
NBOX 581 む 5418	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
スペーシア 581 ほ 300	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
フリード 501 ひ 9507	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
フリード 501 ほ 6257	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
フリード 501 ほ 9669	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
ヴォクシー 536 そ 1130	三井住友海上火災保険株式会社
フリード 501 む 5534	三井住友海上火災保険株式会社
タント 580 む 7963	三井住友海上火災保険株式会社

保険会社事故対応連絡先

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

0120-49-1012

三井住友海上火災保険株式会社

0120-258-365

(会社内における報告の方法)

・報告は、文書により行う。ただし、緊急を要する場合は、直ちに口頭で、報告し、文書による報告を速やかに行う。

(事故報告書の保管)

報告書の保管は、記載日の翌日から起算して5年保管する。