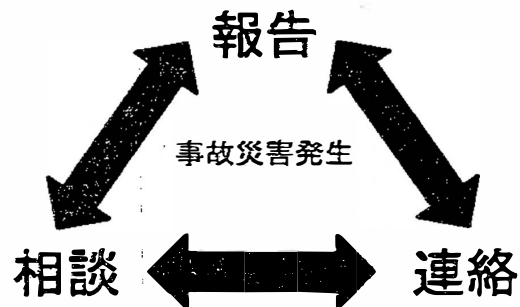


有限会社 東海特殊観光サービス

緊急事態対応マニュアル



はじめに

当社の安全マネジメントへの取り組みは事故・災害による被害をゼロにすることが目的です。しかし、どんなに注意をしても事故・災害等の中には避けられないものもあり、そのような場合においても被害を最小限に、現状復帰を迅速に行うためのマニュアル書です。ドライバーの皆さん緊急時には自分勝手な判断をしないでまずは、会社の担当者に連絡・報告・相談を行い会社と一丸となって事故防止とともに、最悪の事態を避けましょう！



”緊急事態”とは？

異常発生時、車両を停止し第一に旅客の安全の確保

ケース1

交通事故

- ①負傷者の救護措置
- ②救急車の手配
- ③担当者への連絡・報告(相手方・車両の状況等)
- ④ハザードランプ点灯、三角表示板の設置、交通誘導
- ⑤客先等への連絡(到着時間遅延、家族への連絡等)

ケース2

ミス・クレーム・延着

- ①異常発生時、車両を停止し旅客の安全を確保
- ②旅客の状況を報告(運行担当者)
- ③(延着時)現在位置、予想到着時間の連絡(担当者へ)

ケース3

災害

- ①旅客の安全を第一に確保
初期手当を行い、助けを求める(程度による)
- ②運行管理者に連絡する
- ③運行管理者の指示に従う
- ④救急車の手配を行う(相手方への依頼)
- ⑤けがの状況その後の処置を運行管理者へ報告

ケース4

異常気象など

- ①運行途中の異常気象の収集⇒運行管理者へ報告
- ②旅客の安全を第一に確保。安全な場所へ迅速に移動、待機する。運行ルートの変更
- ③運行管理者に報告し、指示に従う
- ④ドライバー間やラジオ等で情報収集を行う
- ⑤車両から離れる場合、キーを付けておく(地震時)

ケース5

車両の故障・トラブル

- ①旅客の安全を第一に確保
交通を妨げないように安全な場所へ退避
- ②ハザードランプ点灯、三角表示板の設置、交通誘導
- ③担当者へ故障箇所と現況を報告
- ④運行管理者、整備担当者の指示に従う
- ⑤連絡(延着する場合)

どうやって報告するの？

ドライバーは緊急事態が発生した時は、旅客の安全を第一に確保し、早急に運行管理者に連絡しましょう。

1. 氏名

2. 発生場所

3. 発生日時

4. 車番

5. 人身傷害の有無(けがをした人はいますか？あなたはどうか？性別は？年齢は？搬送先の病院は？)

6. 乗客の状況

7. 現場の状況

8. 自社の自走はできるか(車両は自走できますか？代替車両は必要ですか？車両の状況を教えてください。)

9. 届出警察署及び関係機関への連絡の有無(警察へは連絡しましたか？警察署名と担当警察官は？)

10. 発生時の状況(どうして、どのような状況で、どうなったか。)

11. 相手方又はけが人の明細

- ・氏名
- ・電話番号
- ・住所
- ・車番
- ・車名
- ・任意保険会社名
- ・勤務先会社名
- ・電話番号
- ・責任者氏名

最初に相手に尋ねるときにはまず自分の氏名、会社名等を名乗ってから聞きましょう。

車両同士の事故の場合は車番、車名、保険会社名を聞きましょう。

また相手方が営業車の場合は勤務先名、勤務先の連絡先、責任者名を聞きましょう。