

## 事故処理要領

### (運行中断時の措置)

第1 運行管理責任者は、故障、事故又は運転者の急病その他やむを得ない事由により、サービスの提供を中断したときは、当該自動車に乗車している（又は乗車を予定している）利用者のために、状況に応じて運転者に指示し、次により適切な措置を講じなければならない。

- (1) 利用者の運送を継続すること。
- (2) 利用者を保護すること。
- (3) 利用者を出発地又は目的地まで送り届けること。

### (事故発生時の措置)

第2 運行管理責任者は、サービスの提供中に事故が発生した場合、的確に状況判断を行い、次により運転者に対して指示しなければならない。

#### (1) 乗車・降車時の物損事故が発生した場合の措置

- ① 速やかに、破片による怪我等がないように必要な措置を講ずること。
- ② 利用者に謝罪すること。
- ③ 利用者が容認したか否かにかかわらず、運行管理責任者に連絡し、指示を受けること。

#### (2) 乗車・降車時の利用者の転倒事故が発生した場合の措置

- ① 利用者の負傷の程度を確認すること。
- ② 速やかに応急手当、その他必要な救急の処置を講ずること。
- ③ 事故の発生とその状況を運行管理責任者に電話等で連絡し、運行管理責任者の指示に従うこと。
- ④ 運行の継続等について、運行管理責任者の指示に従うこと。

#### (3) 人身事故が発生した場合の措置

- ① 負傷者を確認すること。
- ② 速やかに応急手当、その他必要な救急の処置を講ずること。
- ③ 損害拡大防止の措置をとること。
- ④ 警察官に届出連絡すること。
- ⑤ 事故の発生とその状況を運行管理責任者に電話等で連絡し、運行管理責任者の指示に従うこと。
- ⑥ 死傷者のある場合は、速やかに死傷者の保護に当たること。
- ⑦ 遺留品を保管すること。

#### (4) 人身事故以外の事故が発生した場合の措置

- ① 損害拡大防止の措置をとること。
- ② 警察官に届出連絡すること。
- ③ 事故の発生とその状況を運行管理責任者に電話等で連絡し、運行管理責任者の指示に従うこと。
- ④ その他運行の継続等

#### (5) 高速道路上の事故が発生した場合の措置

道路管理者に通報するとともにその指示に従い、上記に準じて措置を行うこと。

2 運行管理責任者は、前項による運転者への指示の他、迅速に次の措置をとらなければならない。

- (1) 利用者の安全保護のための措置
- (2) 事故現場への係員（必要があれば自ら）の派遣

- (3) 代車の急送等利用者の輸送継続のための措置
- (4) 修理要員の派遣及び修理器具、部品等の急送
- (5) 死傷者の家族及び勤務先等への連絡
- (6) 事故の状況及び原因の調査

3 運行管理責任者は、人身事故以外の事故を除き、自ら事故現場の調査を行い、警察官、事故の相手方、目撃者の意見等を聴取する他、現場の写真撮影するなどして、事実の把握に努めなければならない。

(事故の解決)

第3 運行管理責任者は、利用者を含む第三者に対してサービスの提供に伴う事故により死傷又は損害を与えた場合には、誠意を持ってその解決に努めなければならない。

(事故の記録)

第4 運行管理責任者は、事故発生後30日以内に次の事項を記載した事故記録を作成し、運転者全員に周知して再発防止を図るとともに事務所に3年間保存しなければならない。

- (1) 運転者の氏名、運転経験、当日の運転開始時刻
- (2) 使用自動車の登録番号
- (3) 事故の発生日時、天候
- (4) 事故の発生場所、道路の状況（現場付近の見取り図などを添付する。）
- (5) 事故の当事者（運転者を除く。）の氏名、利用者の被害の有無、程度等
- (6) 事故の概要  
    事故の種類、損害の程度、相手方、心身状態、走行状態等
- (7) 事故の原因
- (8) 再発防止策
- (9) その他参考となる事項

(事故防止及び安全対策)

第5 運行管理責任者は、サービスの提供における安全及び利用者の安全を確保するため、次の各号に掲げる事故防止のための措置を講じなければならない。

- (1) 行政機関や関係団体が発する事故防止等に関する情報等を積極的に収集し、掲示板を利用する等周知徹底を図るとともに、当該情報等を活用して運転者教育を実施すること。
- (2) 発生した事故及び実例体験（ヒヤリハット）の概要・原因分析をまとめて再発防止策を検討し、運転者教育を実施すること。
- (3) 疾病、疲労等に起因する交通事故を未然に防ぐため、定期健康診断結果に基づいた注意・指導及び日頃の健康管理について指導教育を実施すること。
- (4) 安全対策の充実を図るため、所轄警察署と協力して交通事故防止講習会を計画的に開催し、事故防止に対する運転者の意識を高揚させ、交通事故の未然防止に努めること。
- (5) 個々の運送の開始、終了の時刻
- (6) 利用者の人数
- (7) 車両故障、交通事故、その他異常な状態があればその内容及び原因
- (8) 苦情、遺失物の有無
- (9) その他必要と認められる事項

2 運行管理者は、運転日報を運転者又は利用者ごとに整理し、運転記録として2年間以上保存しなければならない。