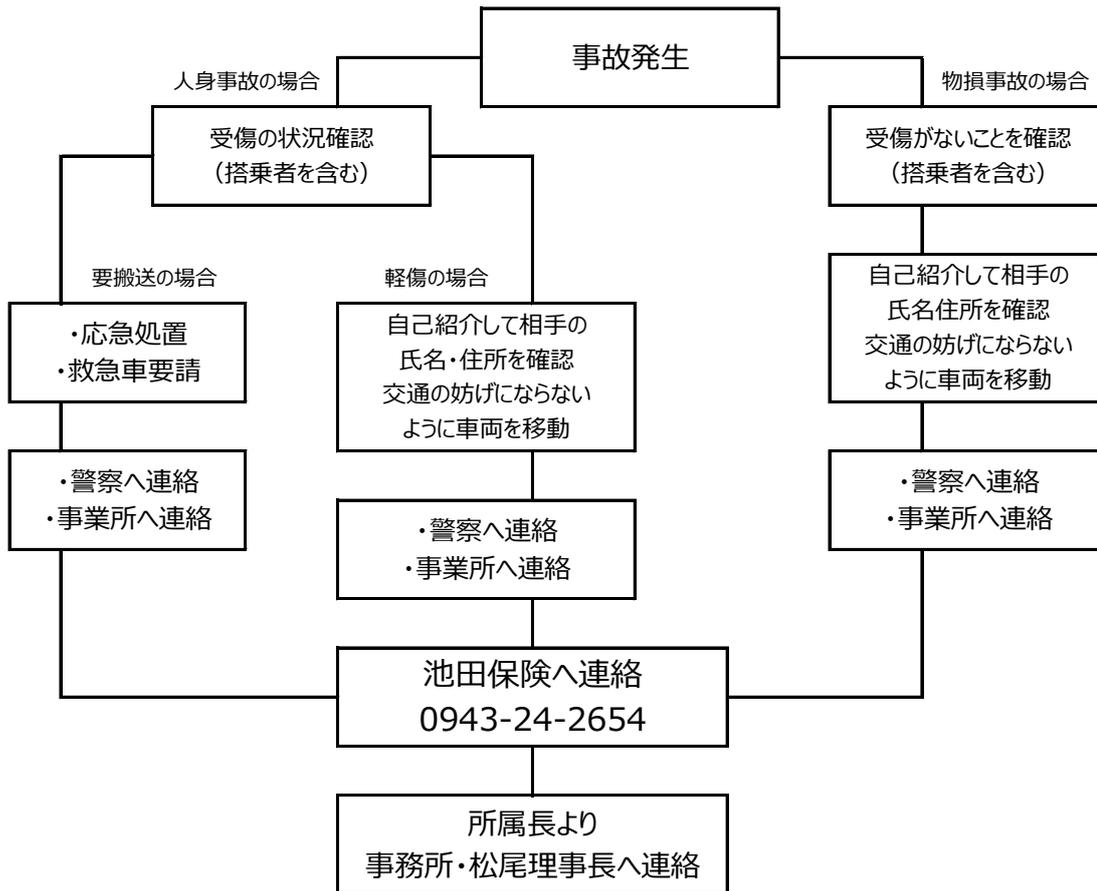


1、【事故発生】事故対応方法フローチャート



※搭乗者の移送車両を別途手配して送迎を終える。

※搭乗者があれば、その家族等に連絡と状況報告を行う。

※軽症又は受傷がないと思われる場合も十分な確認を取る事。

※連絡は、5W1Hを念頭に正しく状況報告する。

【5W1H】

誰が (Who)

いつ (When)

どこで (Where)

何を (What)

なぜ (Why)

どのように (How)

- ①被害者に対して迅速な状態確認・応急処置を最優先に行う
- ②電話連絡・報告の際は状況（5W1H）を端的に行い、指示を仰ぐ
- ③他の交通の妨げにならないように適切に車両を移動する
- ④所属長と連絡が取れない場合は事務所に直接連絡し指示を仰ぐ
- ⑤人身（痛み・ケガなし）・物損（損傷が目視できない）ともに極めて軽度の場合も自己判断をせず上司の指示を仰ぎ、承認を得て事業所の連絡先および自身の名前を名刺またはメモで被害者にお渡しし、被害者の住所・名前・電話番号等を書き留めて現場を離れる

2、【事故後対応】お見舞い/お詫び訪問

- ①事故車両に同乗していた利用者のご家族への報告（送迎時）
- ②当該職員および上司は病院へのお見舞い・ご自宅訪問を行う
- ③お見舞い・お詫びの品を持参して誠心誠意お詫びをする
- ④後日、個別の要求等があった場合はその場で返事をせず傾聴のみを行い、その旨上司に報告の上、事務所または保険会社の指示を仰ぐ

3、【事故報告書作成】

- ①当該職員または上司は原因究明および再発防止策を含む報告書を詳細かつ端的明瞭な文章で作成し、理事長に報告する
- ②所属長は事故を起こした当該職員へのフォローを行う
- ③事業所内の全職員と情報共有を行い、再発防止に努める

※事故の過失度は専門家でないとは判らないので、警察と保険会社に対応してもらう。