**患者送迎サービスにおける事故対応マニュアル**

**1. 目的**

利用者の送迎中に事故が発生した場合、迅速かつ的確に対応し、患者様の安全を守るとともに、被害の拡大を防止することを目的とします。また、事故後の適切な報告と再発防止を図ります。

**2. 事故発生時の初動対応**

**⑴ 安全確保**

* 事故が起きたら、まず車両を安全な場所（路肩や駐車場など）に移動させる
* ハザードランプを点灯し、後続車に注意を促す
* 必要に応じて三角表示板を車の後方に設置し、二次事故を防止する
* 利用者や同乗者の安全を最優先に確保し、車外に避難させる（可能な場合）

**⑵ 負傷者の確認と応急処置**

* 利用者や同乗者のけがの有無をすぐに確認する
* 出血や意識障害がある場合は、応急処置を行う
* 重症の場合や意識がない場合は、ためらわずに119番通報し救急車を要請する

**⑶ 警察への連絡**

* 事故の大小にかかわらず、必ず警察に連絡し、事故証明を取得する
* 警察の指示に従い、現場での状況説明や書類作成に協力する
* 事故現場の状況を変えずに保全する（写真撮影など）

**⑷ 病院への連絡**

* 速やかに八尾市立病院企画運営課へ事故発生を報告する
* 利用者の状態、事故の概要、対応状況を正確に伝える
* 必要に応じて指示を仰ぐ

**3. 事故現場での対応**

* 事故の日時、場所を正確に記録する
* 関係者（相手方ドライバー、同乗者、目撃者）の氏名、連絡先、車両ナンバーを控える
* 事故の状況を詳細にメモし、可能であれば写真を撮影する（車両の損傷、周囲の状況など）
* 利用者のプライバシーに配慮し、周囲の混乱を避けるよう努める
* 事故の当事者同士での口論や示談交渉は避ける

**4. 事故後の対応**

**⑴ 事故報告書の作成**

* 事故発生後できるだけ早く、所定の事故報告書を正確に作成する
* 事実のみを記載し、感情的な表現は避ける
* 報告書は病院の事故対応窓口に提出し、必要に応じて関係部署へ共有する

**⑵ 患者様へのフォロー**

* 事故後も利用者の体調変化に注意を払い、異常があれば速やかに医療機関で診察を受けさせる
* 心理的なショックや不安がある場合は、相談窓口やカウンセリングの案内を行う
* 家族への連絡や説明も適切に行う

**⑶ 再発防止策の検討**

* 事故原因を関係者で分析し、再発防止のための具体的な対策を検討する
* 運転手への安全運転指導や研修の実施
* 車両の点検や整備の強化
* 送迎ルートや時間帯の見直しなど

**5. 注意事項**

* 事故発生時に自己判断で示談や賠償交渉を行わない
* 利用者や関係者の個人情報は厳重に管理し、外部に漏らさない
* 事故対応は冷静かつ丁寧に行い、利用者や関係者に不安を与えないよう心がける
* 事故後の車両移動や証拠隠滅は絶対に行わない

**6. 連絡先一覧**

| **連絡先名** | **電話番号** | **備考** |
| --- | --- | --- |
| 八尾市立病院 | 072-922-0881 |  |
| 八尾警察（緊急） | 110 |  |
| 八尾市消防本部 | 119 |  |
| 運行管理者 | 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 |  |

**7. 事故後の報告・連絡フロー（例）**

1. 事故発生
2. 初動対応（安全確保・負傷者対応・警察・病院連絡）
3. 事故現場での情報収集
4. 事故報告書作成・提出
5. 患者様の健康管理・フォローアップ
6. 再発防止策の検討・実施
7. 必要に応じて関係者への報告・説明

安全で安心な患者送迎サービスを提供するために、事故発生時はこのマニュアルに沿って冷静かつ迅速に対応してください。  
不明点や困ったことがあれば、必ず上司や病院の担当者に相談しましょう。