**運行管理マニュアル（例）**

**１ 目的**

　このマニュアルは、特定非営利活動法人○○○○（以下「運送者」という。）が実施する

福祉有償運送における運行管理に関する基本的な事項を定め、安心・安全運行の確立を図

ることを目的とする。

**２ 組織**

運行管理業務および整備管理業務を誠実かつ確実に遂行するために、運行管理責任者及

び整備管理責任者を次のとおり定める。

　運行管理責任者　□□　□□

　整備管理責任者　△△　△△

**３ 運転者**

　 福祉有償運送の運転者の要件は、次のとおりとする。

**(1) 福祉車両**

ア 第二種運転免許を受けており、かつ、その効力が停止されていない者

イ 第一種運転免許を受けており、かつ、その効力が過去２年以内において停止されて

いない者であって、次に掲げる要件のいずれかを備える者

(ｱ) 国土交通大臣が認定する講習（福祉有償運送運転者講習）を修了していること。

(ｲ) (1)イ(ｱ)に掲げる要件に準ずるものとして国土交通大臣が認める要件を備えている

こと。

**(2) セダン車両**

(1)に掲げる要件のほか、次のアからウの要件のいずれかを備える運転者又は補助者を

　乗務させる。

ア 介護福祉士の登録を受けていること。

イ 国土交通大臣が認定する講習(セダン等運転者講習)を修了していること。

ウ (2)ア イ に掲げる要件に準ずるものとして国土交通大臣が認める要件を備えてい

ること。

**(3) その他に運転者に関する事項**

利用者を乗車させるときは、運送者が作成した写真入りの「運転者証」を、自動車

内の利用者から見やすい位置に掲示すること。

なお、運転者として登録し、活動を開始してから、死亡事故や重傷を負わせる事故を

起こしたり、悪質な違反をしたり、免許停止処分を受けたときは、自動車事故対策機構

が実施している「運転者適性診断」を受診し、運転免許の停止条件が解除された後でな

ければ、運転業務は再開できない。

**４ 運行の管理**

運行管理責任者は、法令に定められた運行の安全管理に関する業務を運送者に代わって

行う。

**(1) 運行管理責任者の業務**

ア 必要な要件を備えない者に自動車を運転させないこと。

イ 事故を起こした運転者に適性診断を受けさせること。

ウ セダン型車両を使用する場合には、必要な要件を備える者に運転させるか、必要な

要件を備える者を乗務させること。

エ 自動車の運転者に対し、安全な運転のための確認を行い、指示を与え、記録し、そ

の記録を保存すること。

オ 自動車の運転者に対し、乗務記録を作成させ、その記録を保存すること。

カ 運転者台帳を作成し、事務所に備え置くこと。

キ 事故の記録を作成し、及びその記録を保存すること。

ク その他自動車の運行の安全を確保するために必要な業務を行うこと。

**(2) 安全な運転のための確認**

運送者は、乗務しようとする運転者に対して、疾病、疲労、飲酒その他の理由により

安全な運転をすることができないおそれの有無を確認し、自動車の運行の安全を確保す

るために必要な指示を与えなければならない。

**(3) 乗務記録**

ア 運転者は、運行終了後速やかに乗務記録を作成し、運行管理責任者に報告する。

イ 乗務記録の記載事項は次のとおりとする。

・運転者の氏名

・乗務した自家用有償旅客運送自動車の自動車登録番号その他の当該自家用有償旅客

運送自動車を識別できる表示

・利用者の氏名

・乗務の開始及び終了の地点及び日時

・主な経路、経過地点及び乗務した距離

・収受した対価

・事故、著しい運行の遅延、その他異常な状態が発生した場合の対応及びその原因

ウ 乗務運行記録は運転者ごとに記録し、かつ整理して１年間保管する。

**５ 整備管理**

整備管理責任者は、運送者から「自動車の点検・整備及び自動車車庫の管理」に関する

事項を処理するため必要な権限が与えられ、これらの職務の執行責任者として業務を実施

する。仮に整備管理責任者が職務を怠り自動車の点検整備に係る事故が発生した場合は、

直接的に責任を負う。

**(1) 日常点検**

整備管理責任者は、自動車の安全運行を確保するため、その運行の開始前に、点検基準

による日常点検を自ら実施するか、又は乗務する運転者が実施する。

**(2) 定期点検整備**

整備管理責任者は、自動車の安全運行の確保と経済的使用を図るために定期点検整備

計画をたてて確実に実施する。

**(3) 点検整備の記録及び保管管理**

点検整備の実施結果は、点検整備記録及び記録表に所定の事項を記入し、保管管理する。

**６ 事故に関する対応**

**(1) 事故発生時の対応についての教育指導**

事故対応責任者は、運転者に対して車両運行中に万一事故が発生した場合の対応事項に

ついて、次のとおり周知徹底を図ることとする。

ア 緊急救命措置の研修を受講すること。

イ 事故の続発を防ぐための処置を講じること。

ウ 死傷者のあるときには、速やかに応急手当その他の必要な措置を講じること。

エ 警察官に報告し、指示を受けること。

オ 事故対応責任者に緊急連絡をして指示を受けること。

**(2) 事故発生時の対応**

事故対応責任者は、運転者その他の者から事故が発生した旨の連絡を受けたときは、次

のとおり措置を講じる。

ア 直ちに事故の続発防止、負傷者の救急等所要の措置を講じるよう指示すること。

イ 軽微な事故を除き必ず現場に急行し、発生状況等原因を調査すること。

ウ できる限り目撃者、相手方の意見を聴取すること。

エ 把握した事故の状況等を××市に連絡すること。

オ 重大な事故のときは、××市に連絡するとともに、埼玉県交通政策課に連絡するこ

と。

**(3) 事故の記録の作成及び保存**

事故が発生した場合には、次に掲げる事項を記録し、その記録を事務所において２年間

保存しなければならない。

ア 運転者の氏名

イ 自家用有償旅客運送自動車の自動車登録番号その他の当該自家用有償旅客運送自動

車を識別できる表示

ウ 事故の発生日時

エ 事故の発生場所

オ 事故の当事者（運転者を除く。）の氏名

カ 事故の概要（損害の程度を含む。）

キ 事故の原因

ク 再発防止対策

**７ 苦情に関する対応**

**(1) 苦情の申し出を受けた場合の対応**

苦情処理責任者は、利用者等からの苦情及び苦情に関する情報を受けたときは、次のと

おり措置を講じる。

ア 苦情の内容を調査し、改善に向けた対応を図ること。

イ 改善に向けた解決策を検討し、必要に応じてその結果を利用者に回答すること。

ウ 苦情の内容及び改善に向けた解決策を××市に報告すること。

**(2) 苦情処理簿の作成及び保存**

利用者等からの苦情及び苦情に関する情報を受けたときは、次に掲げる事項を記録し、

かつその記録を整理して１年間保存する。

ア 苦情の内容

イ 原因の究明結果

ウ 苦情に対する弁明の内容

エ 改善措置

オ 苦情処理を担当した者