

送迎マニュアル 合同会社W I S T E R I A

1. 目的

本マニュアルは、合同会社W I S T E R I Aが運営する事業所（以下、当事業所）において、送迎等での事故防止に努め、送迎を円滑に遂行するためのマニュアルとする。

- 児童や家族に安心して安全な施設・福祉サービスを受けていただくこと。
- 児童や家族に信頼と質の高い福祉サービスを提供すること。
- サービス提供中の事故を未然に防止すること。
- サービス提供中の急変及び急病の処置の遅れをなくすこと。
- 事故発生時及び緊急時に状況を理解し迅速かつ適切に対応を行うこと。
- 職員に対し、危機管理体制の確立を周知すること。
- 事業所内での連絡体制と協力体制を強化し、他の関係機関との連携を図ること。
- 事故の再発防止に努めること。
- 道路交通法に従い、運転を行うこと。

職員はこのマニュアルに沿って仕事を遂行する必要がある。

2. 点検項目

(1) 日常の車両点検

- 毎日、送迎前と送迎後に車両の内部、外部の点検を行う。
- 破損部分等があれば早急に上司に報告を行う。

(2) 点検項目

- ガソリンチェック（乗車時）
- タイヤの空気圧チェック（ガソリン給油時）
- 破損部分のチェック（乗車時）
- 車内チェック（シートベルト、ゴミ等）
- 消耗品チェック（ティッシュ箱、雑巾、アルコール、ビニール手袋、ゴミ袋）

- 傘等の忘れ物
- 点検表に点検した日時、担当者名を記入
- 約 5000 キロ又は、半年に 1 回オイル交換とオイルエレメントの交換を行う

(3) 車体清掃

- 定期的な洗車を行う。
- 外装・窓を乾拭きする。
- 車内を掃除機やほうきで掃除する。
- シートや内装パネルを水拭き後、消毒を行う。

3. 送迎準備

(1) 実績記録表、送迎計画の確認、事業所電話の携帯

- 送迎計画作成担当者は、当日の出欠を確認し、送迎計画に反映する。
- 送迎計画作成担当者は、送迎管理を職員全員と共有する。
- 送迎計画作成担当者が用意した送迎計画を把握した上で乗車する。

(2) 送迎ルート確認

- 付近の道路に規制があり、通常ルートを変更する場合は管理者へ報告する。

(3) 送迎時間、順路の確認

(4) 持ち物の確認

- 当日の出欠確認した送迎管理表と実績記録表を挟んだバインダーを携帯する。
- 点検項目内消耗品がすべて揃っているか確認。揃っていないものがあれば補充する。
- 消耗品は車内(助手席等)にて保管し乗車時に確認する。

4. 送迎時の対応

(1) 児童の着座・姿勢・行動管理

- 送迎中は、すべての児童が指定された座席に着座し、シートベルトを正しく着用していることを確認する。

- 走行中に立ち上がる、身を乗り出す、座席を移動する等の行動は行わせない。
- 車内での物の投げ合い、ドア・窓・ロック部分への不必要な接触は制止する。
- 添乗者は、児童の姿勢や行動を常に観察し、危険につながる行動が見られた場合は速やかに対応する。
- 行動が落ち着かず安全が確保できない場合は、無理に走行を継続せず、安全な場所に停車する。

(2) 車内環境・刺激調整 (FM・オーディオ含む)

- 送迎中は、児童の安心および安全確保のため、不要な刺激を極力減らす。
- 原則として、児童乗車中は車内オーディオ (FM・音楽・ラジオ等) を OFF とする。
- 災害発生時等、運行の安全確保や情報収集が必要な場合は、この限りではない。
- 特定の児童において、音刺激が情緒の安定等に寄与すると判断される場合は、個別支援として管理者の許可を得た場合に限り使用を認める。
- 職員同士の私語や大きな声での会話は控える。
- 空調は児童の体調や特性に配慮し、過度な冷暖房にならないよう調整する。
- 強い匂いのする芳香剤等は使用しない。

(3) 視線・注意配分の管理 (地図・通話含む)

- 送迎中の最大のリスクは、運転者の視線および手が奪われることによる事故である。
- 運転者は運転に専念し、走行中に後部座席を振り返らない。
- 走行中にスマートフォン、書類等を見る行為は禁止する。
- ナビゲーション等を使用する場合は、必ず事前にスタンドへ固定し、走行中に端末を手を取らない。
- 走行中に操作が必要な場合は、安全な場所に停車してから行う。
- 送迎中の通話は、事故防止の観点から必要最小限とする。
- 運転者は走行中に通話を行わないことを原則とし、保護者や事業所からの連絡は添乗者が対応する。
- やむを得ず運転者が対応する必要がある場合は、安全な場所に停車してから行う。
- ハンズフリー通話であっても、運転への影響があると判断される場合は通話を行わない。

(4) 安全運転・車両操作および乗降時の配慮

- 急発進、急加速、急ブレーキを行わず、安定した運転を行う。
- 法定速度および事業所が定める運転ルールを厳守する。
- 右左折時や車線変更時は、歩行者・自転車・周囲車両の確認を徹底する。
- 天候不良時や視界不良時は、より慎重な運転を行う。
- 危険を感じた場合は、時間を優先せず、安全を最優先とする。
- 児童の乗降時は、ドアミラーや車体への接触による怪我を防止するため、必要に応じてドアミラーを閉じる。
- 乗降時には、職員が立ち位置を確認し、頭部や身体が車体・ドアミラーに接触しないよう誘導する。
- 児童の乗降時におけるドアの開閉は、安全管理上、必ず職員が行う。
- 児童自身にドアの開閉を任せない。
- ドア開閉時は、周囲の安全（車両・歩行者・自転車等）を確認したうえで実施する。

（５）保護者への連絡対応

- 送迎中における保護者からの連絡対応は、原則として添乗者が行う。
- 運転者は運転に専念し、走行中に電話や端末操作を行わない。

５．送迎時の降車

（１）施設到着時の降車

- 送迎担当職員は、児童の顔を目視、点呼し、降車を確認する。
- 児童全員が降車後、送迎計画とその日の出欠状況を照合し、管理者に報告する。
- 送迎担当職員は車内置き去り防止を支援する安全装置の動作確認をする。

（２）帰宅時の降車

- 事前に打ち合わせして決めた指定場所にて到着する。
- 送迎担当職員は、児童の顔を目視し、点呼し周囲を確認後、保護者へ引き渡す。
- 送迎担当職員は、他児童の様子を確認し、児童の安全を確認してから発車する。

６．送迎後の確認

- (1) 車内点検
全児童が降車後、座席や足元を見回し、置き去り防止の最終確認を行う。
- (2) 車両清掃・消毒
送迎終了後、車内の清掃と消毒を行い、清潔な状態を維持する。
- (3) 管理者への報告
送迎が完了したら、管理者へ状況を報告する。

6. 送迎後手順

単独で迎えに行く場合
送迎担当職員業務
連絡が必要な利用者は施設を出発前に連絡する。
走行中に携帯電話を使用の必要が発生した場合は、車を路肩に停車し、電話連絡を行う。
到着後、車から降りて、家族・関係者へ連絡する。
雨天時、児童に雨がかからないよう傘等を使用し、車まで誘導する。
車のドアを開け、児童へ声を掛け席まで誘導する。
児童のシートベルトを装着する。(自分で装着できる場合も装着できたか確認する)
安全に配慮しながらドアを閉める。(児童による開閉の禁止)
関係者や、家族がいる場合は挨拶をして車に乗る。
児童に発車をすることを伝えて、車を発車させる。
法定速度を守り道路交通法に従いながら運転する。急ブレーキ、急発進はしない。
児童に急変が生じた場合、車を路肩に止めて管理者へ連絡し指示を仰ぐ。
事故発生時は事故発生時・緊急時の対応マニュアル参照。
車は指定の車庫に安全に駐車するものとする。その際、原則として施設に応援を要請し、誘導による駐車を行う。
駐車後、車のドアを開ける。(児童による開閉の禁止)
児童にシートベルトを外すことを伝え、シートベルトを外す。
児童の下車介助を特性に合わせて行う。下車する際に児童に声を掛け安全に配慮する。
置き去り防止を支援する安全装置が動作していることを確認する。
安全に配慮して児童を玄関等まで誘導する。
児童が複数いる場合は、駐車場に到着後、他職員へ連絡し応援を呼ぶ。
家族、関係者からの伝達事項を職員に共有する。
車両の外観点検を行う。(破損等ないか)
車のカギを所定の位置に戻す。

単独で送る場合
送迎担当職員業務
家族、関係者へ伝達事項の有無を職員に確認する。
児童の荷物等忘れ物がないかを確認する。
児童を施設玄関から車まで誘導する。
利用時に声を掛け座席まで誘導する。
連絡(到着時間)が必要な児童へは施設を努めて出発前に連絡をする。
児童に発車する事を伝えて、車を発車させる。
法定速度を守り道路交通法に従いながら運転する。急ブレーキ・急発進はしない。

児童に急変が生じた場合、車を路肩に止めて管理者へ連絡し指示を仰ぐ。
事故発生時は事故発生時・緊急時の対応マニュアル参照。
送迎間、走行中に携帯電話を使用の必要が発生した場合は、路肩に停車し、電話連絡を行う。
到着後、車から降りて家族・関係者がいる場合は挨拶をする。
ドアを開け、児童にシートベルトを外すことを伝えシートベルトを外す。
児童の特性に合わせて介助を行う。介助中は安全に配慮し声掛けをする。
児童を自宅、又は自宅付近まで誘導する。
伝達事項がある場合は、家族や関係者へ伝える。
関係者や家族が見送る場合は挨拶をして車に乗る。
車は指定の車庫に安全に駐車するものとする。その際、原則として施設に応援を要請し、誘導による駐車を行う。
置き去り防止を支援する安全装置が動作していることを確認する。
施設へ到着後、再度忘れ物の点検を行う。
車両の外観点検を行う。（破損等ないか）
車のカギ、実績記録表は所定の位置へ戻す。

添乗者と送る場合	
送迎担当職員業務	添乗者業務
家族、関係者へ伝達事項の有無を職員に確認する。	
児童を玄関から車まで誘導する。	児童の荷物等忘れ物がないか等を確認する
車のドアを開ける。（児童による開閉禁止）	送迎担当職員より伝達された到着時刻を基に必要な方のみ連絡する。
児童に声を掛け座席まで誘導する。	児童の下車介助を行う。介助は利用者の特性に合わせて行う。介助中は安全に配慮して声掛けを行う。
児童のシートベルトを装着する。	一人の児童に偏らず、全児童と会話するよう心掛ける。
連絡が必要な保護者には施設出発前に努めて連絡する。	滑落等リスクのある児童の付近に着席し、安全に配慮する。
児童に発車することを伝えて、車を発車させる。	見通しが悪い道路または車幅が狭く事故の可能性がある道路の場合は、添乗者は下車誘導を必ず行う。
法定速度を守り、道路交通法に従いながら運転する。急ブレーキ・急発進はしない。	事故発生時は事故発生時・緊急時対応マニュアル参照。
送迎に行く際に、走行中に携帯電話を使用の必要が発生した場合は、車を路肩に停車し、電話連絡する。	児童の自宅、または自宅付近に到着後、車が停車したことを確認後、児童のシートベルトを外す。
到着後、車から降りる。家族、関係者がいる場合は挨拶する。	関係者や家族がいる場合は挨拶をし、車に乗る。
ドアを開け、児童にシートベルトを外すことを伝え外す。	
児童の特性に合わせて介助を行う。	
児童を自宅、又は自宅付近まで誘導する。	
伝達事項がある際は関係者や、家族へ伝える。（その日の様子は必ず伝える）	
関係者や家族がいる場合は、挨拶をして車に乗り、発車させる。	見通しが悪い道路または車幅が狭く事故の可能性がある道路の場合は、添乗者は下車誘導を必ず行う。

指定の車庫に安全に駐車する。	いかなる場合においても、駐車する際は下車誘導を行う。
置き去り防止を支援する安全装置が動作していることを確認する。	
施設へ到着後、再度忘れ物の点検を行う	
伝達事項がある場合は、職員に伝達周知する	
車のカギ、実績記録表は所定の位置へ戻す。	

事故防止策	
職員は年 1 回の送迎研修に参加し、事故防止に努める。	
送迎担当職員はバスの置き去り防止を支援する安全装置が動作していることを確認する。	
本マニュアルを参照し、車内点検を行う。	

7 事故発生時の対応

事故の内容にかかわらず、以下を最優先とする。

(1) 共通事項

- 二次被害を防止し、現場の安全を確保する。
- 児童および職員の安全と心身の安定を最優先に対応する。
- 事故状況を正確に把握し、落ち着いて行動する。
- 児童が乗車している場合、事故による音・衝撃・周囲の混乱が強い不安やパニックにつながる可能性があるため、児童の表情・行動・情緒面の変化に特に注意を払う。
- 事故が発生した場合は、児童および職員の安全を最優先に確保し、警察・救急等への初動対応を行ったうえで、可能な限り速やかに管理者へ連絡し、以降の対応について指示を仰ぐものとする。

(2) 人身事故の場合の対応

- 直ちに車両を安全な位置に停止し、エンジンを切る
- 負傷者の有無を確認し、必要に応じて 119 番通報を行う。
- 警察（110 番）へ通報し、指示に従う。
- 負傷者がいる場合は、二次被害を防止したうえで、職員が可能な範囲で応急的な対応を行うものとする。
- 児童を可能な限り安全で落ち着ける場所に誘導する。
- 大きな声や慌ただしい動きを避け、安心できる声かけを行う。
- パニックや強い不安反応が見られる場合は、添乗者が付き添い、児童から目を離さない。

- 児童の安全が確保され、容体や様子を把握した後に連絡を行う。
- 事実のみを簡潔に伝え、憶測や不確かな情報は伝えない。
- 必要に応じて、今後の対応（迎えの有無、医療機関受診等）を相談する。

（3）物損事故の場合の対応

- 車両を安全な位置に停止し、周囲の安全を確認する。
- 警察へ連絡し、指示に従って事故処理を行う。
- 相手方との直接的な示談交渉は行わない。
- 事故による音や揺れ等により、児童の不安が高まっていないかを確認する。
- 表情や行動の変化（固まる、興奮する、黙り込む等）に十分注意を払う。
- 必要に応じて、事故状況を簡単で分かりやすい言葉で伝え、安心できる声かけを行う。
- 児童に怪我がないこと、また情緒面が落ち着いていることを確認した上で連絡を行う。
- 送迎の遅れや予定変更が生じる場合は、その時点で速やかに連絡する。
- 当該事故に関わる児童の保護者に対し、事故発生の事実およびその概要、児童の様子について、電話またはLINE等を活用し、事実を隠さず正確に伝える。

（4）事故報告の義務について

- 事故の規模や内容の軽重を問わず、送迎業務中に事故が発生した場合は、送迎職員は速やかに管理者へ報告することを義務とする。
- 正当な理由なく当該報告が行われず、後日事故が発覚した場合には、就業規則および関係規程に基づき、懲戒処分の対象となることがある。

7 ヒヤリハットおよび事故報告書の作成・共有

- ヒヤリハット事例に気付いた職員は、すぐに管理者に報告する。
- ヒヤリハット事例について職員間で共有する機会を設けるとともに、日頃から報告しやすい雰囲気作りを行う。
- 報告のあったヒヤリハット事例を踏まえ、再発防止に努める。
- 安全は日々の積み重ねで築かれることを意識し、職員の入れ替わり、児童の入れ替わり等があるため、ヒヤリハットから学び続ける姿勢が施設の安全に関する機運を高める。
- 支援員会議や定例の職員会議でヒヤリハットを取り上げる時間を設け、報告を推奨する取り組みによって、安全管理を大切にすることを職員の共通認識とする。

- 物損事故や怪我等、事故が発生した場合は、事故報告書を作成する。事故報告書は、事案の内容により行政への提出が必要となる場合があるため、正確に作成する。

8 利用者への支援

- 職員が万全の対応をすることで、危険因子を見落とさないことが重要ですが、万が一車内に取り残された場合等の危険性を児童へ伝えるとともに、緊急時には外部に助けを求めるための行動がとれるよう、児童の発達に応じた支援を行う。
- 児童が放課後等デイサービスでの活動を通じて、のびのびと育つことを第一に考え、送迎車に乗ることに不安を与えないよう十分に留意する。

その他、事業所が必要と認める事項
運転するものは、睡眠作用のある服薬は避けること。
アイドリングストップをし、車内で待機しないこと。 ※夏期間は熱中症の恐れもあるため状況により許可する。
ドライバー自身の体調不良があった場合、速やかに管理者に報告をする
車両事故の場合は、送迎者が単独で解決せず管理者に連絡し、指示を受ける。
送迎担当職員、添乗者ともに児童の個人情報了他利用者や外部に漏れないよう配慮する。
マニュアルに沿って業務が行えない状況が発生した場合には、管理者に報告・指示を仰ぐ。

本マニュアルに基づき、送迎時の安全確保を徹底し、児童に安心して送迎サービスを提供できるよう努める。