非常時の行動指針（全社員共通）

A.　運行中に車輌事故があった場合

※乗務員は、次の事をすること。

1.　負傷者の有無の確認。『負傷がある場合は、すぐに119番をする』

2.　安全の確保。

3.　110番通報。

　　①いつ　　　　（例：6月28日　午前7時30分頃）

　　②どこで　　　（例：姫路バイパス上り中地ランプで）

　　③何が　　　　（例：大型トラックと乗用車が）

　　④どのように　（例：合流地点で接触した）

　　⑤ケガ人は　　（例：何人？女性？男性？年齢は？）

　　⑥私の名前は　（岡山市中区倉富353-1　荒木運輸倉庫株式会社の〇〇です）

　　会社電話番号086-274-3355　責任者は、藤井090-4106-2262です。

4.　警察が来るまでその場を離れない。（三角表示板を立てるなどの安全処置を講ずる。）

5.　事故状況の写真を撮る。

6.　運行管理者に報告する。（上記①～⑥と同様の内容を連絡する）

7.　状況を随時、運行管理者に電話連絡する。

※運行管理者は、次の事をすること。

1.　事故状況の把握。

　　　乗務員から通報内容5W１H（いつ・どこで・誰が・何を・どうのように）にまと

め記録する。

負傷者が居るかどうか？

積み荷は、どのような状態か？

納品時間は、どうか？

2.　遅延のおそれがある場合の行動（必須事項）

　　①配送先の連絡先及び納入時間を確認する。

　　②配送先に電話連絡をする。

　　　Ⅰ.遅延に対して謝罪する。

　　　Ⅱ.事故状況と到着予定時間を正確に説明する。

　　　Ⅲ.配送先の荷受け時間のご了解をいただく。電話口の方のお名前を頂く。

　　　Ⅳ.荷主担当者に連絡をして指示を仰ぐ。

B.　運行中に車輌故障があった場合

　※乗務員は、次の事をすること。

　1.　安全の確保。

　2.　運行管理者に報告する。

　　　①いつ　　　　（例：6月28日　午前7時30分頃）

　　　②どこで　　　（例：姫路バイパス上り中地ランプで）

　　　③何が　　　　（例：後輪の左軸外側）

　　　④どのように　（例：60kmで走行していた）

　　　⑤どうした　　（例：パンクして停車している）

　　　⑥安全の有無　（例：路肩に寄って三角表示板を立てている）

　※運行管理者は、次の事をすること。

　1.　車輌故障の把握

　　　車輌⇒岡山日野自動車株式会社　086-241-8441　24時間対応

　　　タイヤ⇒ブリヂストンサービス　　0120-634-999　24時間対応

　　　☆車輌番号や型式そして乗務員の携帯電話を連絡する。

　2.　遅延のおそれがある場合の行動（必須事項）

①配送先の連絡先及び納入時間を確認する。

　　　②配送先に電話連絡をする。

　　　　Ⅰ.遅延に対して謝罪する。

　　　　Ⅱ.故障状況と到着予定時間を正確に説明する。

　　　　Ⅲ.配送先の荷受け時間のご了解をいただく。電話口の方のお名前を頂く。

　　　　Ⅳ.荷主担当者に連絡をして指示を仰ぐ。

C.　渋滞に巻き込まれ、遅延しそうな場合

　※乗務員は、次の事をすること。

　1.　所轄の警察署に電話連絡をする。

（104番で現在地を言えば所轄の警察署の電話番号を教えて貰えます。高速道路の場

合は、＃9910で渋滞状況が聞けます。）

Ⅰ.どういう理由で渋滞しているのか？

Ⅱ.渋滞解消の見込みは？

　　2.　運行管理者に報告する。

　　　　①いつ　　　　　　　（例：6月28日　午前7時30分頃）

　　　　②どこで　　　　　　（例：姫路バイパス上り中地付近で）

　　　　③どのように　　　　（例：全く動かない）

　　　　④所轄警察署の対応　（例：Ⅰ.・Ⅱ.　の情報を伝える）

　　　　⑤滞留時間　　　　　（例：3時間止まっている）

　　　　⑥納品先への予定時間

　　※運行管理者は、次の事をすること。

　　1.　別のルートを検討する。

　　　　（遅延が避けられない場合のみ以下の点をする）

　　2.　遅延のおそれがある場合の行動（必須事項）

　　　　①配送先の連絡先及び納入時間を確認する。

　　　　②配送先に電話連絡をする。

　　　　　Ⅰ.遅延に対して謝罪する。

　　　　　Ⅱ.渋滞状況と到着予定時間を正確に説明する。

　　　　　Ⅲ.配送先の荷受け時間のご了解をいただく。電話口の方のお名前を頂く。

　　　　　Ⅳ.荷主担当者に連絡をして指示を仰ぐ。

D.　乗務員が、体調を崩した場合

　　※乗務員は、運行管理者に以下の点を報告する。

　　1.　いつから体調崩したのか？

　　2.　何処の部分なのか？

　　3.　どのような痛み・熱なのか？

　　4.　その痛み・熱に対して薬を服用したのか？（どのような薬と量を服用したのか？）

　　5.　運行できるのか？

　　6.　どれくらい我慢できる感じなのか？

　　※運行管理者の判断

　　　上記の事項を聴取した上で、乗務員の体調不良の連絡があった場合は、必ず運行を中

止させる。その場合の対応は、運行管理者が対応する。

乗務員が運行前の場合は、必ず運行を中止する。

乗務員が運行中の場合は、代行乗務員で運行をする。

E.　商品事故があった場合

　　※乗務員は、次の事をすること。

　　1.　納品先で水濡れ・破れ・汚れが指摘された時

　　　　①真摯な態度で謝罪する。

　　　　②納品先の意向を伺う。（出来るだけ受けてもらうようにするが、荷受けが無理だ

と判断した場合は以下の点を確認する）

Ⅰ.いつ　　　　（例：6月28日　午前7時30分頃）

Ⅱ.どこで　　　（例：納品先の荷卸し場で）

Ⅲ.誰が　　　　（例：乗務員が）

Ⅳ.何が　　　　（例：製品名・サイズ・本数）

Ⅴ.どのように　（例：シートを取る時に）

Ⅵ.どうなった　（例：雨水がボディ内に流れ込んだ）

　　2.　商品事故状況の写真を撮る。

3.　車輌を邪魔にならない場所へ移動して、会社に納品先の意向とⅠ.～Ⅵ.の内容を報

告し会社から連絡があるまで待機する。

　　※運行管理者は、次の事をすること。

　　　上記の納品先の意向とⅠ.～Ⅵ.の内容を確認し荷主担当者に連絡をして指示を仰ぐ。

F.　納品先でクレームがあった場合

　　※乗務員は、次の事をすること。

　　1.　真摯な態度で謝罪する

　　2.　納品先の意向を伺う。

　　3.　運行管理者に報告する。

　　　　①いつ　　　　　　　（例：6月28日　午前7時30分頃）

　　　　②どこで　　　　　　（例：納品先の荷卸し場で）

　　　　③誰が　　　　　　　（例：乗務員名）

　　　　④どのような行為　　（例：工場内でたばこを吸っていた）

　　※運行管理者は、次の事をすること。

　　　直接、乗務員から報告内容を聴取し事実確認をする。

　　　書面に報告内容をまとめ再発防止策を具体的に示す。

　　　（例：〇〇は、配送からしばらく除外する）

　　　荷主・納品先への報告・謝罪をする。

以　上

荒木運輸倉庫株式会社

令和1年〇月〇日制定

非 常 時 の 緊 急 連 絡 体 制

『乗務員は、これを車輌に携帯すること』

以下の事例があった場合は、

1.　必ず運行管理者に連絡すること。

2.　自分勝手に判断・行動を絶対にしないこと。

3.　納品先に直接連絡・交渉はしないこと。

　　A.　運行中に車輌事故があった場合

　　B.　運行中に車輌故障があった場合

　　C.　渋滞に巻き込まれ、遅延しそうな場合

　　D.　乗務員が体調を崩した場合

　　E.　商品事故があった場合

　　F.　納品先でクレームがあった場合

　　G.　その他

報告

報告

指示

荷主担当者様・保険会社・各所轄担当者様

事故・災害現場当該乗務員

警察

運行管理者・整備管理者

安全統括責任者

事故発生時並びに災害発生時の速報、指揮系統