

# 非常時の行動指針（全社員共通）

## A 運行中に車両事故があった場合

※乗務員は次の事をする事。

- 1 負傷者の有無。（負傷がある場合はすぐ 119 番）
- 2 110 番 通報。
  - ①いつ
  - 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どうした（例 合流地点で接触した）
  - ⑤けが人は（例 何人？女性？男性？年齢？）
  - ⑥私の名前は（岡山市南区福浜西町 6-17 荒木運輸倉庫の〇〇です）  
会社電話 086-274-3355 責任者は藤井 090-4106-2262 です。
- 3 警察が来るまでその場を離れない。（反射板を立てるなどの安全処置を講ずる。）
- 4 運行管理者に通報。（上記と同様の内容を連絡）
- 5 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事

- 1 事故状況の把握。

上記の 5W1H（いつ・どこで・何が・どのような状況・どうしたかをメモする。）

負傷者があるかどうか。

走行継続かどうか。

積み荷はどうか。

納品時間はどうかを、確認する。
- 2 遅延のおそれがある場合の行動（必須事項）
  - I 配送先の連絡先及び納入時間を確認する。
  - II ①配送先に電話をする。（予定納入時刻より 10 分～20 分前がよい）
    - ②遅延に対して謝罪する。
    - ③事故状況と到着予定時刻を正確に説明する。
    - ④配送先の荷受け時間のご了解をいただく。電話口のお名前を頂く。
    - ⑤荷主担当者及び管理者に連絡をして指示を仰ぐ。

## B 運行中に車両故障があった場合

※乗務員は次の事をする事。

### 1 車両の状態の報告

- ① いつ (例 6月3日午前3時30分頃)
- ② どこで (例 尾道バイパス下り線栗原インター付近)
- ③ 何が (例 後輪の左軸外側)
- ④ どのような状況で (例 80km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 (例片側3車線の側道で反射板をたてている)

※運行管理者は次の事をする事。

### 1 車両故障の把握

車両→岡山日野自動車(株) 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

車両番号や型式そして乗務員の携帯電話番号を連絡する。

### 2 遅延のおそれがある場合の行動 (必須事項)

- I 配送先の連絡先及び納入時間を確認する。
- II ① 配送先に電話をする。(予定納入時刻より10分~20分前がよい)
- ② 遅延に対して謝罪する。
- ③ 事故状況と到着予定時刻を正確に説明する。
- ④ 配送先の荷受け時間のご了解をいただく。電話口のお名前を頂く。
- ⑦ 荷主担当者及び管理者に連絡をして指示を仰ぐ。

## C 渋滞に巻き込まれ、延着しそうな場合

※乗務員は次の事をする事。

- ① 所轄の警察署に電話をする。  
(104番で現在地を言えば警察署の電話番号を教えてもらえる)  
a・どういう理由で渋滞なのか? b・渋滞解消の見込みは?
- ② 運行管理者に報告をする  
現在地 (例 姫路バイパス 中地付近)  
道路状況 (例 全く動かない)  
所轄警察署の対応 (上記のa・bの内容)  
渋滞による滞留時間 (止まって何時間うごかないのか?)  
納品先への予定時間

※運行管理者は次の事をする事。

- 1 乗務員からの報告を受ける。  
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)
  - I 配送先の連絡先及び納入時間を確認する。
  - II ①配送先に電話をする。(予定納入時刻より 10 分～20 分前がよい)  
②遅延に対して謝罪する。  
③事故状況と到着予定時刻を正確に説明する。  
④配送先の荷受け時間のご了解をいただく。電話口のお名前を頂く。  
⑤荷主担当者及び管理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？
- ③ どのような痛みなのか？
- 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 どれくらい我慢できる感じなのか？
- ⑥ 近くだったら運行できるのか？

※運行管理者の判断

上記の事項を聴取した上、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、運行管理者で対応し運行をする。

乗務員が運行前の場合、必ず運行を中止する。

乗務員が運行中の場合は、代行運転手を運行管理者で対応する。

## **E 商品事故があった場合**

乗務員は次の事をする

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)
- ③ 事故写真を撮って、会社に報告する

- A いつ (朝 7 時)  
どこで (例 納品先の敷地内で)  
だれが (例 乗務員が )

どのような作業中に（例 シートを取るとき）

どうなった（雨水がボディに溢れた）

何を（商品名・サイズ・本数）

B お客様の意見を伺う。お名前もお聞きすること。

車両を邪魔にならない場所へ移動して、会社に以下の内容を報告する。

会社から連絡があるまで待機する。

※運行管理者は次のことをすること

上記の A と B の点を確認して荷主担当者及び管理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

①真摯に謝罪すること。（いい訳はしないこと）

②納品先の意見を聞くこと

※運行管理者は次のことをすること。

① いつ（例 ○月○日○時納入分）

② どこで（例 岡山市 昭和倉庫）

③ 誰が（例 ○○ 太郎）

④ どのような行為で（例 工場内でたばこを吸っていた）

直接、乗務員から事情聴取し上記のことを事実確認する。書面にまとめ再発防止の為に運行管理者で再発防止策を具体的にする。（例 ○○ 太郎は配送からしばらく除外する）荷主様への報告・謝罪はもちろん必要とならば納品先へ謝罪する。

以上

荒木運輸倉庫株式会社  
平成 21 年 7 月 1 日制定  
令和 2 年 8 月 25 日改定

# 非常時の行動指針

(乗務員は常時これを車両に携帯すること)

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 自分勝手な判断・行動は絶対にしない。
- 3 納品先に直接連絡・交渉事はしないこと。

A 運行中に車両事故があった場合

B 運行中に車両故障があった場合

C 渋滞に巻き込まれて、延着しそうな場合

D 体調崩した場合

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（緊急事態）

荒木運輸倉庫株式会社

会社 086-263-5828

夜間（23時～6時） 080-3892-1790

# 緊急時の連絡体制

ドライバー

報告

指示

会社 086-274-3355

運行管理者

藤井常務 090-4106-2262

河村課長 090-2801-9199

平松係長 080-6304-7400

水間整備主任 090-1016-9855 (車両故障のみ)

報告

指示

取引先

走行不能の場合 (レッカー)

あいおいニッセイ同和損保 0120-024-024

岡山日野自動車 086-241-8841

ブリヂストンタイヤ 0120-634-999