

自動車送迎・安全徹底マニュアル

2024年4月

特定非営利活動法人 NPO ぽぽハウス

目次

1. 目的	P. 2
2. 送迎業務における利用者特性に応じた支援	P. 2
2-1 利用者特性に応じた支援	P. 2
2-2 介助時の基本的な注意点	P. 3
3. 安全な送迎業務の注意点	P. 4
4. 安全な運転をおこなうために	P. 4
4-1 安全運転管理者等の基本業務と法令順守	P. 4
4-2 車両の点検	P. 5
4-3 安全教育	P. 5
4-4 交通事故を防止するために	P. 5
4-5 交通事故が起こったら	P. 6
5. 送迎中の急変への備えと対応	P. 7
5-1 送迎前の体調確認	P. 7
5-2 送迎中に急変した場合	P. 7
5-3 嘔吐した場合の対応	P. 8
6. 送迎時の感染管理	P. 9
6-1 送迎時の手指衛生のタイミング	P. 9
6-2 個人防護具の準備	P. 9
6-3 咳エチケット	P. 9
6-4 車内の利用者配置	P. 9
6-5 送迎車内の消毒の徹底	P. 9
7. 安全・確実に送迎を行うために	P. 10
7-1 置き去り防止のための送迎手順	P. 11
7-2 利用者送迎時の注意点【高齢サービスグループ】	P. 12
7-3 利用者送迎時の注意点【障害サービスグループ】	P. 13
7-4 置き去り防止を支援する安全装置運用手順	P. 14
8. 事業所の体制の確認	P. 15
9. 毎日使えるチェックシート・運転日報	P. 16・17

1. 目的

職員が利用者の送迎を安全かつ確実に行うため、送迎時における基本的な対応を定める。

2. 送迎業務における利用者特性に応じた支援

2-1 利用者特性に応じた支援

【タイプ分けと具体的な対応策】

区 分	利用者特性によるタイプ分け	具体的な対応策
情報の受信に支援が必要な方	<ul style="list-style-type: none">・目が不自由な利用者・耳が不自由な利用者・情報の理解や判断が難しい利用者（知的障害・精神障害がある方等）	<ul style="list-style-type: none">・音声による誘導・情報表示ボードの活用・避難誘導等の介助者の確保・声かけ・手引き歩行
情報の発信に支援が必要な方	<ul style="list-style-type: none">・言葉が不自由な利用者・耳が不自由な利用者・自分の意思を正確に伝えられない利用者（知的障害・精神障害・認知症のある方等）	<ul style="list-style-type: none">・身振り、手話、絵、筆談など視覚による情報伝達・避難誘導等の介助者の確保・簡潔で具体的な指示
移動に支援が必要な方	<ul style="list-style-type: none">・車いすや歩行補助具を使用し移動に著しい制限がある方・一人では移動できない利用者（知的障害・精神障害、寝たきり等虚弱な方）・目が不自由な利用者	<ul style="list-style-type: none">・移動手段として介助者と用具の確保（車イスなど）・避難誘導等介助者の確保
判断に支援が必要な方	<ul style="list-style-type: none">・状況の理解や判断が困難な利用者（知的障害・精神障害・認知症のある方等）	<ul style="list-style-type: none">・避難誘導等介助者の確保
精神的ケアが必要な方	<ul style="list-style-type: none">・発災や急激な環境変化で精神的な動揺が激しく起こる方（知的障害・精神障害のある方等）	<ul style="list-style-type: none">・普段の行動特性を知っている方の支援・利用者にあった支援者の確保・薬の服用（服薬名・容量の把握）

2-2 介助時の基本的な注意点

- 介助者は利用者にもいつでも手が届く距離を保つ。
- 介助者は目を離さないようにし、利用者から離れる際は椅子に座らせるなどし、急なふらつきに備える。
- 『ながら』付き添いは行わない。
(携帯電話の使用や第3者との会話など避け介助に集中する)

<歩行>

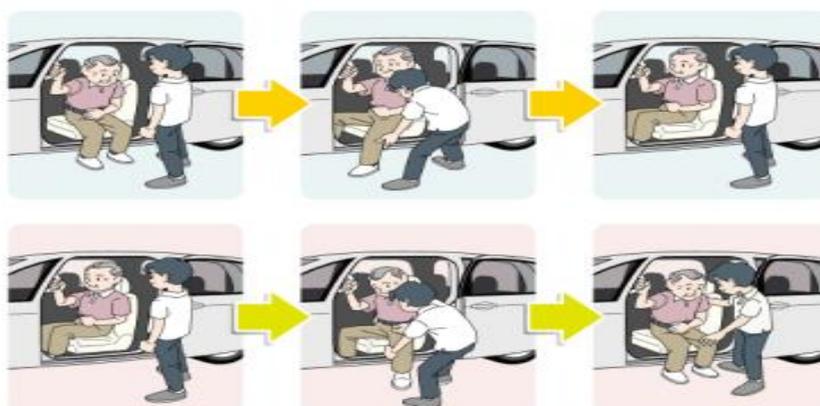
利用者が杖なし・杖歩行の場合は患側(麻痺がある・痛みがある・力が弱い側)、歩行器歩行では後方から付き添う。膝折れや躓きに注意しながら、歩調や歩幅など、ペースにあわせて付き添う。



<車の乗降(助手席または後部座席への乗車)>

乗車時：座面に臀部を乗せ、片足ずつ乗せる。

降車時：座ったまま体の向きを変え、足を下ろす。



＜車椅子＞

坂道：転落を防ぐために、急な坂は後ろ向きに下る。歩く時・止まる時は、その都度声掛けをし、動き始める時は利用者の歩く時の速さを目安にする。



3. 安全な送迎業務の注意点

- 利用者の荷物を手に持った状態で、移動介助はしない。
- 雨や雪など悪天候の場合は足元が滑りやすく危険である為、職員2名体制による送迎を行う。また利用者が濡れないようにカッパやバスタオルを羽織るなど工夫する。
- 利用者の状況に応じた移動介助方法について、職員間で情報共有を密に統一を図る。
- 乗降時は頭部をぶつけないように声掛けし、可能であれば片手で頭部上を守る。
- 車輪ドアがしっかりと空いているかを確認する。半ドアやドアクローザー機能に注意する。
- 踏み台を使用する際は、ぐらつきがないか確認した上で誘導する。
- 送迎時、居宅のどこまで送ればよいか、送迎の範囲を確認しておく。
- リフト等の操作を確実にこなす。
 - ・あらかじめ操作方法を確認しておく。
 - ・車椅子が確実に固定されているか確認する。
 - ・介助者がリフトに乗った状態での乗降はしない。
 - ・介助者自身も足元を十分に確認し転倒や怪我に注意する。

4. 安全な運転をおこなうために

4-1 安全運転管理者等の基本業務と法令順守

安全運転管理者は、事業所における自動車の安全運転に必要な業務を担い、法令順守や交通事故防止に取り組む必要がある。また定期的に車両の自主点検（置き去り防止を支援する安全装置の稼働も含む）を行い、修繕等速やかな対応を実施する。

- 運転者の適性等及び法令遵守状況の把握
- 運行計画の作成
- 交代運転者の配置
- 運転前後のアルコールチェックの実施
- 異常気象・災害時の安全運転の確保
- 点呼・日常点検による安全運転の確保
- 運転日報の記録と保管
- 運転者への安全運転指導

4-2 車両の点検

運転手は送迎前に車両の点検を行う。(道路運送車両法第4章第47条の2)

車両点検項目の一例(国土交通省の自動車安全情報資料より抜粋)

<input type="checkbox"/> ブレーキペダル	<input type="checkbox"/> 冷却水の量
<input type="checkbox"/> 駐車ブレーキ	<input type="checkbox"/> エンジン・オイルの量と汚れ
<input type="checkbox"/> エンジンのかかり	<input type="checkbox"/> ランプ類の点灯
<input type="checkbox"/> エンジンの低速・加速の状態	<input type="checkbox"/> タイヤの空気圧
<input type="checkbox"/> ウィンド・ウォッシャーの噴射状態	<input type="checkbox"/> タイヤの亀裂・損傷
<input type="checkbox"/> ワイパーの拭き取り状態	<input type="checkbox"/> タイヤの溝の深さ
<input type="checkbox"/> ブレーキ液の量	<input type="checkbox"/> ガソリンの残量

4-3 安全教育

- 事業所内での交通安全講習会の実施
- 同乗者を配置しての運転技術の確認
- 危険予測及び回避のトレーニングを実施
- 道路を利用する歩行者や自転車などの特性を知る
- 気象状況に潜む危険を知る

4-4 交通事故を防止するために

- 無理のない送迎スケジュールを作成し、落ち着いて運転できる環境を整える
- ヒヤリハット事例については共有する場を設け、対策を講ずる。
- 十分な睡眠(6~7時間)をとる
- 日頃から体を動かし、健康を保つ
- ストレスをためないように心がける
- 定期的に健康診断を受ける

4-5 交通事故が起こったら

交通事故や車両事故が発生した場合は下記の手順に沿って早急に対応する。

NPO ぽぽハウス緊急時対応手順

あわてず落ち着いて けが人の救出・119番・110番

- ① けが人の救出 ➡けが人がいたら必要に応じて安全な場所へ移動
周囲の人に助けを求める 119番通報依頼等
相手の身元確認
- ② 警察へ事故連絡 ➡110番通報
- ③ 事務所へ連絡 ➡平田事務所 電話 0749-27-9777
携帯 080-8334-4211
- ④ 事故状況をメモする (119番や110番通報した内容)

発生日時 年 月 日(曜日) 時 分

場所

必要に応じて見取り図の記入 (裏面利用)

事故相手の確認をする

住所

氏名

電話番号

携帯電話

車名

色

登録番号

保健会社

担当連絡先

事故相手と示談交渉しない

ぽぽハウス契約保険

JA 共済 自動車共済

JA 共済事故受付センター 0120-258-931(24時間対応)

JA 共済サポートセンター 0120-063-931(24時間対応)

5. 送迎中の急変への備えと対応

5-1 送迎前の体調確認

利用者の特徴として、生理機能の変化もあり、症状が大きく出現しないことがある。また利用者自らが体調の変化の訴えができない場合が多く、気がついた時には重症化していることもある。症状の有無を送迎車に乗る前に確認を行う。また、必ず検温を実施する。

- 発熱や咳嗽などの感冒症状
- 息苦しさや労作時の喘鳴、浮腫の憎悪、チアノーゼの症状
- 麻痺や呂律障害等の症状
- いつもより元気がない、ぐったりしている
- 下痢や吐き気や腹部症状

5-2 送迎中に急変した場合

送迎中に車内で急変する可能性もある。運転中の体調急変では、安全確保と利用者への対応を同時に行わねばならず、迅速な対応が困難となることが予想される為、日頃から訓練を実施する。

- ① 119 番通報
- ② 事業所・事務所に連絡し、応援を要請

車内での急変対応（運転手・添乗スタッフ用）（例）
<ul style="list-style-type: none">・車内で利用者に異変が起きたら、ハザードランプを出して送迎車を路肩に停車する・利用者の名前を呼び、反応がなければ救急車 119 番 「火事ですか？救急ですか？」→「救急です」 「住所はどこですか？」→「道路走行中に車内で急病人が発生しました」 「〇〇市〇〇町の国道〇号線〇〇交差点付近です」 「近くに〇〇（建物など）があります」 「どうしましたか？」→「車内で意識不明となりぐったりしています」 「おいくつの方ですか？」→「〇〇歳代の女性です」 「あなたの名前と連絡先を教えてください」→通報者の名前と連絡先を伝える・事業所へ連絡し、急変した利用者の氏名、生年月日、年齢、連絡先、かかりつけ医などを確認しメモする←救急隊に聞かれる・利用者のそばから離れず、状態を観察する・できる限りの救命措置を行う
車内での急変対応（事業所用）（例）
<ul style="list-style-type: none">・家族へ連絡 救急搬送先が決まり次第再度連絡すると伝える・同乗利用者への対応と救急車対応のため、現場に急行する・送迎待ちの利用者に連絡 送迎の代行の手配を行う

5-3 嘔吐した場合の対応

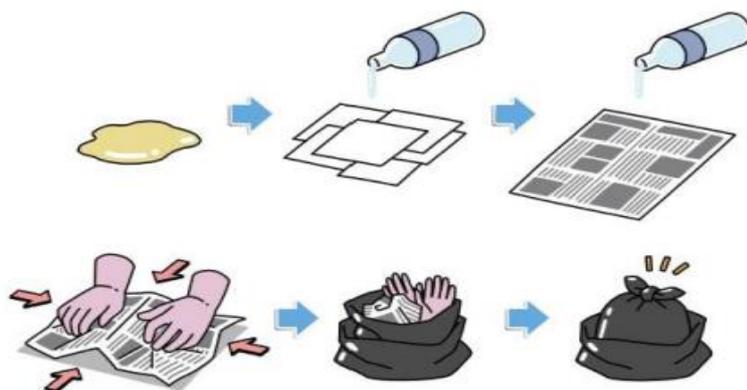
- 車内に嘔吐物処理セットを常に準備しておく

【準備物】 個人防護具(グローブ・マスク・エプロン)・ペーパータオル・新聞紙
ビニール袋 ※注意！車内に消毒液やアルコールはおかないこと

運転手1人の場合

(運転手と添乗者2人いる場合は、電話対応と利用者・嘔吐物処理対応とに分かれて対応する)

- ① 車を安全な場所にハザードランプをつけて停車
- ② 全ての窓を開け換気する
- ③ 嘔吐した利用者へ声かけをおこない体調を確認。嘔吐物での窒息がないか意識等の確認をする
- ④ 事業所・事務所に連絡し応援を要請。応援車は嘔吐物処理セットと0.1%次亜塩素酸ナトリウム液を持っていく。
- ⑤ 個人防護具(グローブ・マスク・エプロン)を着用
- ⑥ 嘔吐した利用者への対応
再度嘔吐する恐れがある為、利用者の胸元にビニール袋をあてる
吐物が衣服についた場合はペーパータオルで除去
- ⑦ 車内の吐物をペーパータオルで除去後、ビニール袋に入れしっかりと口を縛る
- ⑧ 新聞紙で嘔吐した場所をなるべくきっちりと覆い、蓋をする。
- ⑨ 他の利用者が乗っている場合は、嘔吐で汚れた座席以外の座席に避難させる。(なるべく距離を置く)
- ⑩ 応援の車が来たら、利用者へ移動してもらい応援車に乗車してもらう
(応援車は利用者を自宅に送り、家族へ報告をおこなう)
- ⑪ 応援車が持ってきた次亜塩素酸ナトリウム液で消毒を実施
- ⑫ 消毒終了後、防護具と消毒に使用したペーパータオル等は、ビニール袋に入れしっかりと口を縛り2重にビニール袋に入れる
- ⑬ 窓を開放し、換気をしながら事業所へ戻る
- ⑭ ゴミは所定の蓋付きのゴミ箱に廃棄する



6. 送迎時の感染管理

6-1 送迎時の手指衛生のタイミング

手指消毒は、利用者に触れる前と後、利用者周辺の物品等に触れる前と後が基本。
また、検温時実施し、送迎終了後もおこなう。

6-2 個人防護具の準備

車内で利用者が嘔吐した場合のために必ず処置用手袋、マスク、ガウンを車内に備えておく。
※『嘔吐した場合の対応』 参照

6-3 咳エチケット

咳が出る場合はマスクを正しく着用し飛沫を防ぐ。マスクがない場合は飛沫を防ぐ為、手で口を覆う。

6-4 車内の利用者配置

感染リスクが非常に高い場合は、乗車人数を減らすことを検討する。

6-5 送迎車内の消毒の徹底

送迎後は利用者が触る箇所の消毒を実施。インフルエンザや新型コロナウイルス感染症にはアルコール消毒液で消毒を実施。ノロウイルス感染症の場合は次亜塩素酸ナトリウム液による消毒を実施する。



7. 安全・確実に送迎をおこなうために

7-1 置き去り防止のための送迎手順

(1) 来所時

① 事前準備

- ・管理者・職員等は、運転手の健康状態を確認する。
- ・管理者は、当日の出欠を確認し、送迎表に反映する。
- ・管理者は、送迎表を車両室、運転手、同乗職員、担当職員と共有する。
- ・運転手は、緊急連絡の携帯電話番号表が車内に準備されているか、確認する。

② 乗車時

- ・運転手は、利用者の顔を目視し、点呼等し、乗車を確認し、記録。
- ・運転手は、乗車すべき利用者がいない場合や乗車しないはずの利用者がいる場合には、学校（こどもの場合）、家族ならびに管理者に速やかに連絡する。
→連絡を受けた管理者は、家族に速やかに連絡し確認する。
- ・運転手は、乗車した利用者の着席、シートベルトの装着を確認し発車する。

③ 降車時

- ・運転手は、利用者の顔を目視し、点呼等し、降車を確認し、記録する。
- ・運転手は、見落としがないか、座席下や物かけを含め、車内の先頭から最後尾まで確認する。
→同乗職員がいる場合は、同様に確認。
- ・運転手は、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。
(車内に装備している場合)

④ 降車後

- ・担当職員は、送迎表とその日の出欠状況を照合し、管理者に報告する。
→情報に齟齬がある場合、管理者は速やかに出欠について確認を行う。
- ・車内清掃・点検等を行う者は、見落としがないか最終確認する。

(2) 帰宅送迎時

① 事前準備～乗車時

- ・管理者は、当日の出欠を反映させた送迎表を車両室、運転手、同乗職員、担当職員と共有する。
- ・運転手は、緊急連絡の携帯電話番号表が車内に準備されているか、確認。
- ・運転手は、利用者の顔を目視し、点呼等し、乗車を確認し、記録する。

② 降車時

- ・運転手は、利用者の顔を目視し、点呼等し、降りる場所で降ろしたことを確認する。こどもの場合、保護者に引き渡したことを確認する。
- ・運転手は、降車した利用者の安全を確認してから発車。

③ 降車後（利用者が全員降車後）

- ・運転手は、見落としがないか、座席下や物かけを含め、車内の先頭から最後尾まで確認する。

→同乗職員がいる場合は、同様に確認する。

- ・運転手は、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。

(車内に装備している場合)

- ・車内清掃・点検等を行う者は、見落としがないか最終確認する。

(3)こどもたちへの支援

大人が万全の対応をすることでこどもを絶対に見落とさないことが重要であるが、万が一車内に取り残された場合の危険性をこどもたちへ伝えるとともに、緊急時には外部の助けを求めるための行動がとれるよう、こどもの発達に応じた支援を行う。

その際、こどもたちが施設での生活を通じてのびのびと育つことを第一に考え、送迎用自動車に乗ることに不安を与えないよう十分留意する必要がある。

(4)送迎用自動車の装備等

① 置き去り防止を支援する安全装置について

- ・施設の送迎用自動車について、置き去り防止を支援する安全装置を適正に装備する。
- ・購入・設置に当たっては、ガイドラインに適合している製品かどうか留意する。
- ・安全装置の装備は、定期的に動作していることを確認する必要があるため、日々の送迎時において動作を確認するほか、定期的な点検についてルールを定める。

② スモークガラス等について

- ・紫外線等を軽減し、利用者の健康や安全を守る等の観点から、送迎用自動車にスモークガラス等を使用する場合は、利用者の状況やご家族の意見なども踏まえて適切な対応を決めていくことが重要である。その際、外から車内の様子がほとんど見えないほどのスモークガラス等を使用することは、車内の利用者の存在が、外から気付いてもらえなくなってしまう、置き去り事故発生のリスクが高くなるので避ける。

7-2 利用者送迎時の注意点【高齢サービスグループ】

業務内容	注意点
<p>＜送迎準備＞ 点呼・ミーティング 【確認事項】 送迎利用者数 送迎時間 車種 各利用者の状況確認</p>	<p>個々の利用者の状況を話し合い、職員間での意識統一を図る。</p>
<p>＜送迎開始＞</p>	<p>【渋滞等何らかの理由で、時間通り迎えが出来ない場合】 ➡運転手は、高齢デイ携帯に連絡しその旨を伝え、高齢デイ職員は、利用者宅に連絡し自宅内で待機してもらう。</p>
<p>＜利用者宅到着＞</p>	<p>【声かけをしても玄関先に出てこられなかった場合】 ➡運転手は、高齢デイ携帯に連絡しその旨を伝え、高齢デイ職員は、利用者宅に連絡をする。また、運転手は再度声かけし安否確認をする。 緊急を生じる場合は管理者からの指示に沿って対応する。</p>
<p>＜事業所到着＞</p>	<p>施設前のスロープはやや傾斜がある為、見守りや介助に努める。誘導の職員がいない場合は、運転手が各利用者を1人ずつ玄関まで誘導する。</p>

- 2人体制で送迎が必要な場合
 - ・天候不順の場合
 雨や雪が降っている場合は添乗者をつける。また、積雪の際も添乗者を付け、二人体制で対応を行う。
 - ・介護職員一人では対応が難しい場合：スロープ対応時等
- 介護職員が送迎する場合
 - ・介助が必要な場合
 - ・帰宅前に体調不良の訴えがある利用者の場合
 - ・利用者の居宅内介助が必要な場合
 - ・サービス付高齢者住宅入居の利用者で、基本的に自室までの介助が必要な利用者の場合

7-3 利用者送迎時の注意点【障害サービスグループ】

業務内容	注意事項 ※運転手電話対応の際は、車両を安全な場所に停車する。
〈送迎準備〉 ミーティング 【確認事項】 送迎利用者数 送迎時間 車種 添乗職員	近日中の利用者個々の状況を話し合い、職員間で情報を共有し、受け入れ後の支援について統一を図る。
〈送迎開始〉	【時間通りに迎えが出来ない場合】 ・運転手は各事業所の携帯に連絡する。 ・当日の責任者か正職員が電話を手元に置いておく。 (すぐに取りれるようにしておく) ・各事業所携帯に繋がらない場合は平田事務所に連絡。 平田事務所より各学校に連絡を入れる。 その際必ず事業所名、児童名、学校名、学年を伝える。
〈利用者宅・学校到着〉	【送迎時の緊急時の対応】 緊急時とは… ①迎えに行ったが利用者が出て来ない ②体調不良のあった場合 ③自宅・学校等で行渋りが強く見られた場合 など ・運転手は各事業所の携帯に連絡する。 繋がった場合⇒状況の説明をする。指示を受けて対応する。 繋がらない場合⇒5分経っても連絡が取れない場合、次の送迎に向う。 ※送迎から戻り次第直ぐに状況報告。各所属の責任者が対応。
〈事業所到着〉	・段差等に注意し介助する。 ・突発的に行動(走る等)をとる児童もいる、職員間で共通認識をし送迎職員以外の職員が誘導する。

●2人体制送迎が必要な場合

・天候不順の場合

雨や雪が降っている場合は添乗者をつける。また、積雪の場合も添乗者をつけ、二人体制で対応を行う。

・児童の対応が一人では難しい場合(席を立つ、シートベルトを外す等)

・体調不良の訴えがある利用者の場合 ※てんかん発作等含む

7-4 置き去り防止を支援する安全装置運用手順

- ① 乗車時にセンサーが働いている（青ランプ点滅）か確認し、働いていればリモコン-1でセンサーを切る。2回鳴れば（クワックワッ）切れている。1回（クワッ）なら再度押し、2回鳴るのを確認する。（青色ランプ消える）
- ② リモコン2つ（リモコン-1、リモコン-2）を、車のキーから外し、車内を通り、最後部座席背面等に掛ける。車内を見渡し、前回送迎時等の忘れ物等がないかを確認する。
次のイからハに該当する送迎は、リモコンを外すことを省略することができる。
 - イ 2名以下の場合
 - ロ 3列以降の座席を使用できなくする場合
 - ハ 家族に話をするなど送迎途中にエンジンを切る必要がある場合
- ③ エンジンを始動し、利用者を乗車させる。（乗車後エンジン始動でもよい）乗車させた利用者（どこで、誰）を把握しておく。目的地までの途中で、利用者を乗車させる場合は、原則エンジン稼働のまま行う。
- ④ 目的地に到着したら、エンジン稼働のまま、利用者を降車させる。そのとき、乗車させた利用者が全員降車したか、確認する。車内を確認しながら、車内から最後部背面等に掛けたリモコン2つを車のキーと一緒にする。エンジンを切り、速やかにリモコン-2を押し、警告音を止める。
- ⑤ 運転手を含めた複数人数で、室内を十分確認したときは、リモコン-1を2回押し、センサーを切ることができる。または、②のイ、ロに該当するときは、運転手自ら車内を確認し、センサーを切ることができるものとする。
- ⑥ その日の午前最終便および午後最終便が終わった後の清掃は、センサーを切った後もしくはエンジンを切って5分以内またはエンジン稼働のまま実施する。
- ⑦ 当日の送迎業務がすべて終了したときは、複数人数で、当該施設が有する全車両空車を確認し、センサーが稼働している車両は、センサーを切るものとする。



リモコン-1



リモコン-2

【注意】エンジン稼働のまま乗車、降車させる場合は、必ずシフトレバーを①の位置にし、サイドブレーキをかけること。

8. 事業所の体制の確認

自動車送迎における利用者の安全の確保のためには、

- 全職員が共通認識をもって取り組むこと
- 事業所管理者の責任の下で、安全・確実な来所・帰宅のための安全管理を徹底する体制を作ることが重要である。

管理者自ら体制を定期的に(1回/月)を確認する。特に年度初めや職員の異動がある場合には必ず確認をする。

【安全管理の体制づくり】

- 送迎時の具体的な手順と役割分担を定めたマニュアルを作成している
- 出欠確認をする時間、記録や共有方法等のルールを定めている
- 必要に応じて、運転手のほかに同乗する体制を作っている
- 定期的に研修等を実施している
- マニュアル等について、関係する全職員に周知・徹底している
- マニュアル等を送迎用自動車内、または関係する全職員が分かる場所に設置している
- ヒヤリハットを共有する体制を作っている

【家族との連絡体制の確保】

- 家族に、欠席等の理由により送迎自動車を利用しない場合の事業所への連絡の時間や方法等のルールを伝えている
- 事業所の自動車送迎マニュアルを家族と共有している

【事業所管理者の責務】

- 管理者は、現場の責任者として、高い意識を持って、利用者の命を守る為の安全管理に取り組んでいる
- 管理者は、職員相互の協力体制を築き、職員とともに安全管理に取り組んでいる