

# 送迎マニュアル

(2026年4月)

〔株式会社そるーな〕

〔北海道北見市東相内町524番地1〕

〔0157-57-3896〕



## 送迎マニュアル 目次

1	基本方針	1
2	送迎準備	1
3	送迎	1～2
4	送迎後の業務	2
5	車両点検	3
6	事故・緊急時の対応	3
7	ヒヤリハットの共有	3

## 1 基本方針

送迎業務においては、利用者の安全確保を最優先とし、安全運転および適切な介助を行う。  
また、事故防止および利用者の安心・快適な移動を確保するため、本マニュアルに基づき送迎業務を実施する。

## 2 送迎準備

### (1) 送迎ルートの確認

- ・ 利用者の自宅を地図で確認する。
- ・ 地図をコピーし利用者情報としてファイリングする。
- ・ サービス開始前に実際に車で下見を行い、送迎所要時間を確認する。
- ・ 一方通行、時間規制など道路規制がある場合は地図に記入する。
- ・ 工事、渋滞が発生しやすい道路なども事前に確認しておく。

### (2) 送迎時間・順路の確認

- ・ 当日の送迎表を確認し、送迎時間および順路を把握する。
- ・ 交通状況や天候状況により遅れが予想される場合は、必要に応じて事前に連絡を行う。

### (3) 車両チェック

- ・ ガソリン残量を確認する（残量が半分程度になったら給油）。
- ・ タイヤの空気圧を確認する（定期的にガソリンスタンド等で点検）。
- ・ 車体の破損、ライト、ワイパーなどを確認する。
- ・ 車内の状態を確認する（シートベルト、ごみ、荷物等）。
- ・ ドライブレコーダーの作動を確認する。
- ・ 車椅子固定装置が正常に作動するか確認する。
- ・ 送迎に必要な物品（緊急連絡先、利用者情報等）を確認する。

### (4) 職員の体調確認・運転前に自身の体調を確認し、体調不良や強い疲労がある場合は管理者へ報告する。・飲酒後および体調不良時の運転は行わない。

## 3 送迎

### (1) 到着時の対応

- ・ 利用者および家族へ明るく挨拶を行う。
- ・ 体調や様子に変化がないか確認する。
- ・ 体調不良が疑われる場合は職員間で共有し、必要に応じて事業所へ連絡する。

### (2) 乗降介助

- ・ 乗車時は基本的に健側から乗車するよう介助する。
- ・ 降車時は基本的に患側から降車するよう介助する。

- ・ 患側が引っかかりにならないよう注意して介助を行う。
- ・ 座席に座ったことを確認してからドアを閉める。
- ・ ドアが完全に閉まったことを確認してから運転席へ戻る。
- ・ シートベルトが確実に装着されていることを確認する。・車椅子利用者の場合は、固定装置およびベルトを確実に装着する。

### (3) 乗車中の対応

- ・ 安全運転を最優先とし、急発進、急ブレーキ、急ハンドルを行わない。
- ・ 一時停止では停止線前で完全に停止し、左右の安全確認を行う。
- ・ 車間距離を十分に保つ。
- ・ 天候や路面状況に応じて速度を調整する。
- ・ 利用者の様子に注意し、体調変化がないか確認する。
- ・ 一人の利用者に偏らず、利用者全体とコミュニケーションを取る。
- ・ 職員のみで会話が盛り上がることをしないよう配慮する。
- ・ 利用者同士のトラブルが起きないように見守る。

## 4 送迎後の業務

### (1) 降車時の対応

- ・ 忘れ物がないか確認する。
- ・ 転倒に注意しながら降車介助を行う。
- ・ 車後もバランスが安定するまで見守る。
- ・ 転倒防止のため可能な限り1対1で移動介助を行う。
- ・ 車椅子利用者は固定ベルトの前側を最後に外す。
- ・ 他の利用者が乗車している場合はドアが閉まっていることを確認する。

### (2) 車内確認（置き去り防止）

- ・ 利用者が降車した後は車内を確認する。
- ・ 送迎終了後は車内を再度確認する。
- ・ 座席、足元、後部座席、車椅子スペースなどを確認する。
- ・ 利用者が残っていないことを必ず確認する（車内放置防止）。

### (3) 車両確認

- ・ 忘れ物、ごみの有無を確認する。
- ・ 車体やタイヤに異常がないか確認する。
- ・ 車内の整理整頓を行う。
- ・ 感染症対策として車内のアルコール消毒を行う。

## 5 車両点検

### (1) 日常点検

- ・ 送迎前後に車両の内部および外部の点検を行う。
- ・ 破損や異常があれば速やかに管理者へ報告する。
- ・ 必要に応じて修理を行う。
- ・ 6, 000 kmごとにオイルおよびオイルエレメント交換を行う。

### (2) 業者点検

- ・ 年1回、メーカーまたは整備業者による点検を受ける。
- ・ 車検を実施する。

## 6 事故・緊急時の対応

事故や緊急事態が発生した場合は、利用者の安全確保を最優先とし、速やかに必要な対応を行う。

- ・ 車両事故発生対応マニュアルを参照する。
- ・ 利用者の体調急変、発作等が発生した場合は安全な場所へ車を停止する。
- ・ 会社へ連絡し指示を仰ぐ。
- ・ 必要に応じて救急要請を行う。

## 7 ヒヤリハットの共有

送迎中に危険を感じた事例やヒヤリハットが発生した場合は、職員間で共有し再発防止に努める。

附則 このマニュアルは

平成28年10月 1日から適用する。

平成29年 4月 1日改訂

令和 1年10月 1日改訂

令和 2年 8月 1日改訂

令和 6年 3月 1日改訂

令和 8年 4月 1日改訂