

緊急時の対応【事故/ケガの場合】

運転手 アイシン

運行管理者と連絡を取り合う

◎運行管理者と連絡が取れない場合/
のっぴきならない状況の場合は、運転
手とアイシンは直接連絡を取り合う。

吉田町

運行管理者・アイシンと
連絡を取り合う

◎運行管理者やアイシンと連絡が取れな
い場合/のっぴきならない状況の場合
は、運転手と直接連絡を取り合う。

運転手

- ① 負傷者の救護、救急車の手配
- ② 道路上の危険の除去
事故車両の移動と事故発生の発信
・ハザードランプを点灯
・発炎筒を着火
・停止表示器材を設置など
- ③ 乗客の安全確保
- ④ 安全な場所への退避
- ⑤ 警察への報告
- ⑥ 自社の運行管理者への報告

コールセンター稼働時

吉田町

アイシン

運行管理者
(タクシー)

- ① 運行管理者
アイシンから受電。
第1報:事故発生
- ② HP/LINEへ
「事故発生/遅延
のお知らせ」
アップ
- ③ 現場確認
- ④ 運行管理者
アイシンから受電。
第2報:運行変更
の報告

- ① 運行管理者
と連絡。
対応を相談

- ② 吉田町へ報告。
第1報:事故発生
- ③ 予約調整
→別車両の手配
- ④ 利用者へ連絡
- ⑤ 予約サイトへ
「事故発生/遅延
のお知らせ」アッ
プ
- ⑥ 吉田町へ報告
第2報:運行変更
の報告

- ① 運転手から受電
状況確認
- ② 直後の利用者用
の代車の手配
- ③ アイシンへ連絡。
対応を相談
- ④ 吉田町へ報告
第1報:事故発生
- ⑤ (別会社車両の
手配ができない
場合)
代車&運転手の
手配
- ⑥ 吉田町へ報告
第2報:運行変更
の報告
- ⑦ 保険会社へ連絡
- ⑧ 国交省への報告

コールセンター休止時

運行管理者
(タクシー)

吉田町

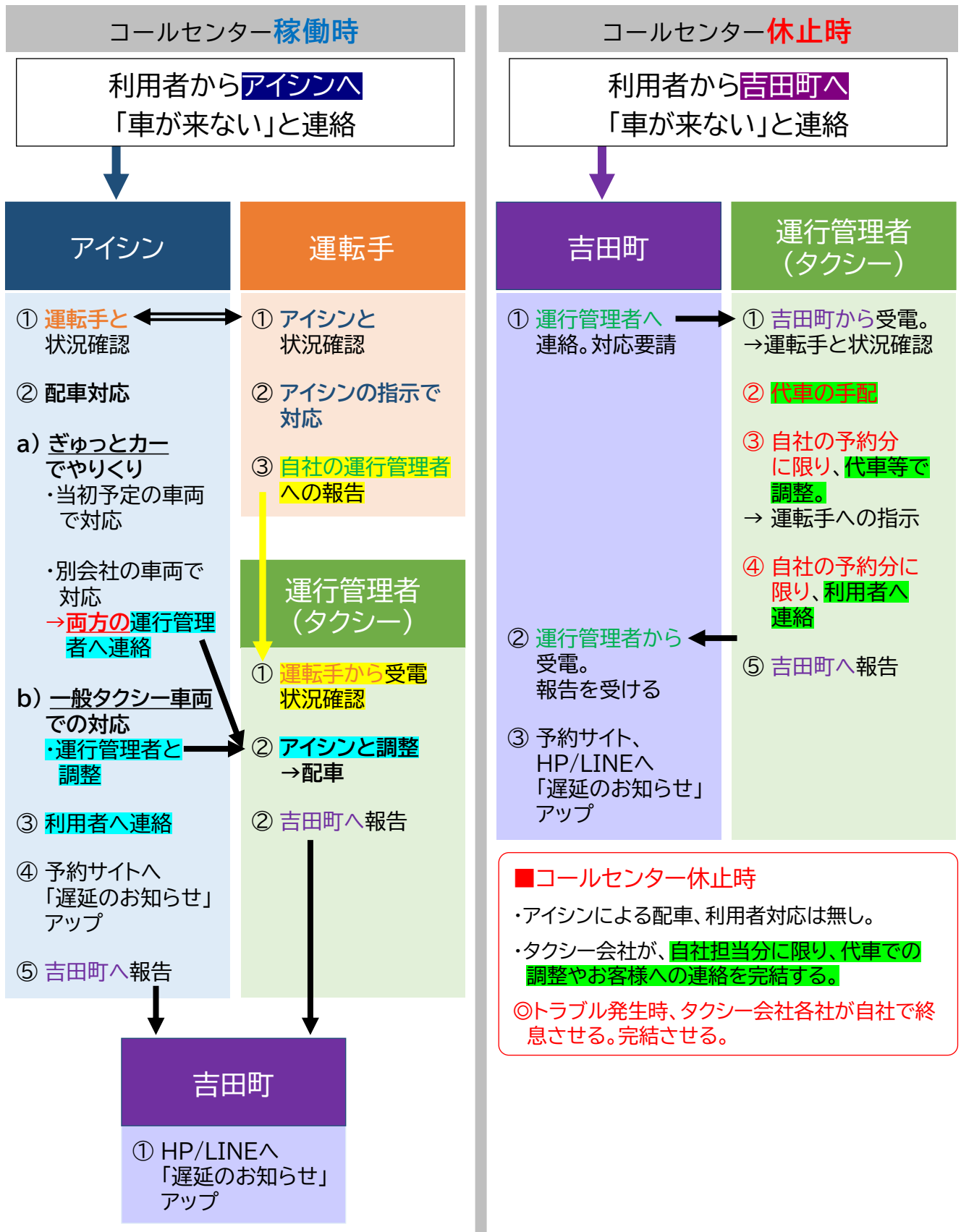
- ① 運転手から受電
状況確認
- ② 直後の利用者用
の代車の手配
- ③ 吉田町へ報告
第1報:事故発生
- ④ 自社の予約分に
限り、代車手配
で調整
→運転手への指
示
- ⑤ 自社の予約分に
限り、利用者へ
連絡
- ⑥ 吉田町へ報告
第2報:運行変
更の報告
- ⑦ 保険会社へ連絡
- ⑧ 国交省への報告

- ① 運行管理者から
受電。
第1報:事故発
生
- ② 予約サイト、
HP/LINEへ
「事故発生/遅延
のお知らせ」
アップ
- ③ 現場確認
- ④ 運行管理者から
受電。
第2報:運行変更
の報告

■コールセンター休止時

- ・アイシンによる配車、利用者対応は無し。
- ・タクシー会社が、自社担当分に限り、代車での調整やお客様への連絡を完結する。

予約トラブルの対応



■ 課題(継続検討)

- ・ 遅延証明書の発行
- ・ タブレット上に緊急ボタン等ワンタッチでトラブル発生を伝えられるしくみ