

横浜市福祉有償移動サービス運営指針

平成 16 年 11 月 29 日 横浜市福祉有償移動サービス運営協議会
最近改正 令和 3 年 6 月 7 日 横浜市福祉有償移動サービス運営協議会

1 目的

本指針は、特定非営利活動法人等による有償のボランティア移動サービス（道路運送法施行規則第 51 条に規定する福祉有償運送、以下「福祉有償移動サービス」という。）に係る道路運送法（昭和 26 年 6 月 1 日法律第 183 号）第 79 条による登録（以下「79 条登録」という。）に先立ち必要とされる、横浜市福祉有償移動サービス運営協議会（以下「横浜市運営協議会」という。）における協議事項に関する方針を定めることで、登録申請団体からの協議を円滑に行うことを目的とする。

2 実施主体

公共交通機関の利用による移動が困難な者を対象として、福祉有償移動サービスを実施しようとする団体（以下「実施主体」という。）は、特定非営利活動法人、一般社団法人、一般財団法人、認可地縁団体、農業協同組合、消費生活協同組合、医療法人、社会福祉法人、商工会議所、商工会、営利を目的としない法人格を有しない社団（自治会・町内会等）のいずれかであることを条件とする。

79 条登録を受けたとみなされる実施主体においては、従前のおりとする。

3 横浜市と実施主体間での事前調整

実施主体は、登録申請に伴い提出すべき書類の一切を事前に用意し、横浜市運営協議会を主宰する横浜市に対して提出しなければならない。{横浜様式 1（更新登録申請の場合は横浜様式 2）及び別紙に定める様式等} また、事業者協力型自家用有償旅客運送を行おうとするときは、協力する一般旅客自動車運送事業者の氏名又は名称及び住所を登録申請書に記載しなければならない。

運送の区域に横浜市を追加する場合の変更登録申請も同様とする。{横浜様式 3 及び別紙に定める様式等}

4 対象者

(1) 対象者の範囲

福祉有償移動サービスの対象者は、あらかじめ会員として登録された次に掲げる者及びその介助者・付添人、又は観光旅客その他の当該地域を来訪する者であって、規定するイ、ロ、ハ、ニ、ホ、ヘ、トの区分のうち、他人の介助によらずに移動することが困難であると認められ、かつ単独でタクシーその他の公共交通機関を利用することが困難な者であって、

イ 身体障害者福祉法（昭和 24 年法律第 283 号）第 4 条に規定する身体障害者

ロ 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和 25 年法律第 123 号）第 5 条に規定する精神障害者

ハ 障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和 35 年法律第 123 号）第 2 条第 4 号に規定する知的障害者

ニ 介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）第 19 条第 1 項に規定する要介護認定を受けている者

- ホ 介護保険法第 19 条第 2 項に規定する要支援認定を受けている者
- へ 介護保険法施行規則第 140 条の 62 の 4 第 2 号の基準（基本チェックリスト：平成 27 年 3 月 31 日厚生労働省告示第 197 号）に 該当する者
- ト その他肢体不自由、内部障害（人工血液透析を受けている場合を含む。）、精神障害、知的障害、難病（難治性疾患克服研究事業対象疾患及び関節リウマチ）、その他の障害（自閉症、学習障害などの発達障害等）を有する者

(2) 対象者の判断

前項ロ、ハ、ホ、へ及びトに規定する対象者に福祉有償移動サービスを提供する場
合については、実施主体において、介護保険被保険者証又はその障害又は疾病を証す
る書類（愛の手帳及び精神障害者保健福祉手帳のほか、難病患者にあつては公費負担
助成決定通知等の写し、あるいは診断書等）を添付した会員名簿を用意するとともに、
横浜市が対象者の移動制約状況等を確認するものとする。

実施主体においては、会員の氏名、住所、年齢及び移動上の制約状況、その他必要
な事項を記入した会員登録簿を作成し、適切に管理するものとする。

なお、実施主体は、横浜市及び横浜市運営協議会から会員登録簿の閲覧の要求があつ
た場合には、閲覧に応じなければならないものとする。

5 運送の区域

福祉有償移動サービスの発地又は着地のいずれかが横浜市内にあることを要するも
のとする。

なお、『自宅→市外病院 1 →市外病院 2 』、または『市外病院 1 →市外病院 2 →自宅』
といったサービスの場合は、一連のサービスとして計画されたものであれば実施可能と
する。

また、サービス全体が市外で提供されるものは、横浜市運営協議会の協議対象とはな
らない。別途当該市町村運営協議会に協議すべきものとなる。

6 複数乗車

福祉有償移動サービスは、透析患者の透析のための輸送、身体障害者、知的障害者、
精神障害者の施設送迎等であつて横浜市運営協議会が必要と認めた場合には、1 回の運
行で複数の旅客を運送すること（以下、「複数乗車」という。）ができるものとする。

7 使用車両

(1) 車両の種類

福祉有償移動サービスにあつては、次の設備を有する車両（乗車定員 11 人未満の自
動車であつて、福祉有償運送を実施する間、申請者が使用権原を有するものに限る。）
を使用するものとする。

ア 寝台車：車内に寝台（ストレッチャー）を固定する設備を有する自動車

イ 車椅子車：車椅子の利用者が車椅子のまま車内に乗り込むことが可能な自動車であ
つてスロープ又はリフト付きの自動車

ウ 兼用車：ストレッチャー及び車椅子の双方に対応した自動車

エ 回転シート車：回転シート（リフトアップシートを含む。）を備える自動車

オ セダン等（貨物運送の用に供する自動車を除く。）

なお、運行委託先の事業者が保有する事業用自動車の持込みは、以下に留意して行
うものとする。

ア 運送事業における事業計画及び運行計画に定めるところに従い行う業務に支障のない範囲であること。

イ 自家用自動車を使用して行う自家用有償旅客運送を補完するものであること。

(2) 福祉車両の必要性の有無等

実施主体が、オに該当する車両のみで福祉有償移動サービスを行う場合においては、横浜市が利用者及び利用者に対応した福祉車両の必要性の有無等について確認を行い、横浜市運営協議会で報告を行う。

なお、上記については、メーカー装備を基本とし、各実施主体において同様の設備を独自に施している場合には、車検完了を条件に横浜市運営協議会の中で判断するものとする。

(3) 使用権原

使用する車両の使用権原（所有権、貸借権等の使用権）は、実施主体が有するものとする。

運転者として協力する者が自己の車両を持ち込み、福祉有償移動サービスの提供を行う場合は、その車両の使用について実施主体との間に使用貸借等の契約を交わし、その契約書を添付して協議を受けるものとする。

なお、当該契約には、福祉有償移動サービスの管理及び運営、特に事故発生、苦情等への対応について実施主体が責任の一切を負うことが明確に記されている必要がある。

また、利用者に対しては、事故発生時及び苦情の対応に係る実施主体の責任者及び連絡先がわかるよう表示する必要がある。

(4) 使用権原を証する書類の保存

実施団体は、使用権原を証する書類として、下記の書類を整え、保存しなければならない。

ア 自家用有償旅客運送に使用する車両の一覧（参考様式第イ号）

イ 自動車検査証

ウ 福祉有償運送に係る自家用自動車の提供と使用に関する契約書等

8 運転者

(1) 運転者の要件

運転者は、道路交通法に規定する第二種運転免許を取得している者、又は道路交通法に規定する第一種運転免許を取得しており、かつ、その効力が申請から過去2年間において停止されていない者であって、次に掲げるいずれかの要件を備えている者とする。

ア 国土交通大臣が認定する講習を修了していること。

イ アに掲げる要件に準ずるものとして国土交通大臣が認める要件を備えていること。

（例：ケア輸送サービス従事者研修）

(2) セダン型車両を運転する場合の要件

福祉車両以外の自動車（セダン型車両）を使用して福祉有償移動サービスを行う場合、運転者は前項に規定する要件に加え、次に掲げる要件のいずれかを備える者又は同様の要件を備えた者が同乗しなければならない。

ア 社会福祉士及び介護福祉士法に規定する介護福祉士の登録を受けていること。

イ 国土交通大臣が認定する講習を修了していること。

ウ ア及びイに掲げる要件に準ずるものとして国土交通大臣が認める要件を備えてい

- ること（例：ケア輸送サービス従事者研修）。
- (3) 運転免許の効力が停止されていないことを証する書類の提出
運転者は、運転記録証明書を実施主体に提出し、実施主体が協議の際に運転者名簿と合わせて横浜市に提出するものとする。
- (4) 受講修了を証明する書類の写しの提出
修了証等受講修了を証明する書類の写しを協議の際に提出するものとする。
なお、実施主体は、運転者氏名、住所、自動車免許の種別及びその他必要な事項を記入した運転者名簿を作成し、適切に管理するものとする。
- (5) 運転者名簿の閲覧
実施主体は、横浜市及び横浜市運営協議会から運転者名簿の閲覧の要求があった場合には、閲覧に応じなければならないものとする。
- (6) 事業者協力型自家用有償旅客運送を行う場合に当たっての書類提出
事業者協力型自家用有償旅客運送を行う場合にあっては、(3)及び(4)に掲げる書類について、様式第5号に定める宣誓書をもって代えることができる。

9 損害賠償措置

- (1) 任意保険等への加入
福祉有償移動サービスに使用する車両全てに、以下の要件を全て満たす任意保険若しくは共済（搭乗者傷害を対象に含むものに限る。）に加入していなければならない。
ア 対人無制限及び対物 1,000 万円以上（免責額を除く。）であること。
イ 運転者の法令違反が原因の事故について補償が免責となっていないこと。
ウ 保険期間中の保険金支払額に制限がないこと。
エ 賠償額に対する一定割合の負担額その他の負担額のないものであること。
- (2) 使用貸借契約書等による確認
運転者として協力する者の持ち込み車両については、加入する任意保険等が、福祉有償移動サービス提供時の事故等を補償措置の対象としない場合も想定されることから、実施主体に責任があることを踏まえ、確実にサービス提供時の補償が確保されていることが必要である。
実施主体は、使用貸借契約書等にて上記要件を確認するものとする。

10 福祉有償移動サービスの対価

福祉有償移動サービスの対価については、国通達に定める運送の対価（距離制、時間制、定額制運賃）と運送の対価以外の対価（迎車料、待機料、その他の料金）のともに実費の範囲内であり、かつ営利を目的としていると認められない妥当な範囲内であることを原則とする。

対価の算定方法については、合理的な方法により定められ、利用者にとっても明確であることを必要とする。

- (1) 運送の対価
距離制、時間制、定額制のいずれの方法も選択しうるが、それぞれ横浜市を交通圏域として設定されるタクシー料金の概ね2分の1の範囲内であること。
- (2) 運送の対価以外の対価
ア 迎車料及び待機料については、他団体における同様のサービス等と比較し、高額でないと認められる範囲内であること。
イ その他の料金（介助料、添乗料、ストレッチャー・車椅子使用料等）については、

その金額が、提供されるサービスの具体的な内容、他団体における同様のサービス等と比較し、高額でないと認められる範囲内であること。

ウ 団体の会費については、原則対価には含めないものとする。

(3) 対価の設定方法

運送の対価の算定にあたっては、走行メーターの設置による方式や、事前に発地から目的地までの距離について、市販の地図検索ソフト等の利用による距離を算出することや、実走時のトリップメーターにより算出するなど、明確かつ合理的な距離を提示して行うこと。

介助料、添乗料、ストレッチャー・車椅子使用料等については、事前にサービス内容、金額を利用者に説明するとともに、利用者にとって明確かつ合理的な内容でなければならない。

運送の対価がタクシー料金の概ね2分の1の範囲を超える場合には、実施主体は運送の対価の設定の理由、運送の対価が実費の範囲内であり、かつ営利を目的としていると認められない妥当な範囲内となる根拠を示し、個別に横浜市運営協議会において協議を行うものとする。

(4) 複数乗車における対価

複数乗車の対価については、旅客1人ずつから収受する対価が明確に定められており、かつ、自動車の最大乗車定員又は平均乗車人数（平均乗車人員が算出できる場合）で走行した場合における対価の総額が、同一距離又は時間を運行した場合におけるタクシー運賃の額と比較して概ね2分の1の範囲内であること。

(5) 福祉有償移動サービスの対価の変更

福祉有償移動サービスの対価の変更を行おうとする場合、実施主体は、横浜市運営協議会において協議を行う必要があるため、横浜市に対して料金の変更案を提出しなければならない。〔横浜様式5及び別紙に定める書類〕

11 管理運営体制の確保について

実施主体においては、輸送の安全及び旅客の利便を確保するため、以下の措置が取られていることを要するものとし、書面をもって横浜市運営協議会で確認を行う。

- (1) 7に規定する福祉有償移動サービスに必要な自動車の保有がなされていること。
- (2) 8に規定する運転者その他の乗務員の確保がなされていること。
- (3) 運行管理責任者が選任されており、運行管理体制の整備がなされていること。なお、事業者協力型自家用有償旅客運送にあつては、運上管理の責任者は当該協力事業者の運行管理者でなければならないものとする。

- (4) 自動車を5台以上（持ち込み車両含む。）管理する事務所の場合、事務所ごとに次の要件のいずれかを満たす運行管理責任者が必要数選任されていること。

- ア 運行管理者資格証の交付を受けた者
- イ 自動車事故対策機構が実施する運行管理者基礎講習を受講した者
- ウ 安全運転管理者証の交付を受けた者
- エ 国土交通大臣がイ又はウと同等以上の能力を有すると認める者

なお、アについては、車両数が39台までは1人、79台までは2人必要（以降40台ごとに1人必要）とし、イ～エについては、車両数が19台までは1人、39台までは2人必要（以降20台ごとに1人必要）とする。

- (5) 整備管理体制の整備がなされていること。なお、事業者協力型自家用有償旅客運送にあつては、整備管理の責任者は当該協力事業者が選任する者でなければならないも

のとする。

- (6) 事故が発生した場合の対応に係る責任者が選任されており、かつ、連絡体制の整備がなされていること。なお、運行に関する委託を行っている場合にあっては、委託先も含めた連絡体制の整備を求めるものとする。
- (7) 9に規定する自家用有償旅客運送自動車の運行により生じた旅客その他の者の生命、身体又は財産の損害を賠償するための措置がなされていること。
- (8) 次の事項については、実施主体において実施するものとする。
 - ア 運転者に対し、安全運転を行うことのできないおそれの有無を確認し、安全確保のための必要な指示を与えた記録を行い、保存すること。
 - イ 乗務記録を作成し、保存すること。
 - ウ 運転者台帳を作成し、事務所に備え置くこと。
 - エ 運転者証を作成し、併せて料金表（旅客から収受する対価）を旅客に見やすいように車内に掲示すること。
 - オ 事故及び苦情が発生した場合、その記録を行い、保存すること。
 - カ 福祉有償移動サービスを行う場合、車両に国通知で定める表示を行うこと。
 - キ 福祉有償移動サービスを行う場合、登録証の写しを車両に備え置くこと。
- (9) 変更登録の申請について
以下に掲げる事項を変更しようとする場合は、変更登録の申請（様式第2-3号）及び別紙に定める書類を添付し、横浜市運営協議会を主宰する横浜市に対して提出しなければならない。
 - ア 運送の区域の拡大又は変更
 - イ 事業者協力型自家用有償旅客運送を行うかどうかの別の変更
 - ウ 旅客の範囲の変更（旅客の範囲の拡大）
- (10) 軽微な事項の変更の届出等
登録後、次の事項を変更したときは、30日以内に届け出るものとする。{横浜様式6及び別紙に定める様式等}
 - ア 法人の名称及び住所並びに代表者の氏名
 - イ 運送の区域が減少する場合（横浜市での運送を廃止するが、県内の他市町村では引き続き運送を行う場合）
 - ウ 事務所の名称及び位置
 - エ 車両の増車、減車及び種類の変更を伴う車両の入替
 - オ 旅客の範囲（旅客の範囲の縮小）
 - カ 事業者協力型自家用有償旅客運送に係る協力事業者の氏名又は名称、住所
 - キ 業務（神奈川県内全域）の廃止
- (11) 重大な事故及び苦情報告
人身事故（搭乗者を含む。）及び重大な物損事故並びに乗降介助中の事故（医療機関で受診を要したもの）については、実施主体責任者から、横浜市へ書面（横浜様式7）により、速やかに報告することとする。
利用者等からの苦情のうち、制度に関わるもの、他の実施主体にも影響のあるもの及び当該実施主体では対応困難なものについては、横浜市へ書面（横浜様式8）により、速やかに報告することとする。
横浜市が、利用者からの苦情及び苦情に関する情報を受けたときは、実施主体の苦情処理責任者に連絡するとともに、解決に向けての相談に応じることとする。
- (12) 責任

事業実施上の諸課題等についての責任は実施主体が負うものとする。

(13) 登録後の指導

実施主体は、登録後、前年の4月1日から3月31日までの輸送実績、事故件数などを記載した輸送実績報告書（国「様式第6号」）を毎年5月31日までに、横浜市に書面で報告することとする。

運行委託先の事業者が保有する事業用自動車を利用した事業の実施については、同じく前年の4月1日から3月31日までの輸送実績、事故件数などを記載した輸送実績報告書（国「様式第2-6号」）を毎年5月31日までに、横浜市に書面で報告することとする。

また、横浜市は実施主体に対して、横浜市運営協議会の協議を踏まえた指導・助言に基づいて、当該福祉有償移動サービスの運営改善を指導し、指導結果を横浜市運営協議会へ報告することとする。

12 欠格事由

79条登録の適用を受けようとする者は、次のとおり道路運送法第79条の4第1項から第4項の欠格事由に該当する者でないことを要する。

- (1) 申請者が1年以上の懲役又は禁錮の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から2年を経過していない者であるとき。
- (2) 申請者が第79条の12の規定による登録の取消しを受け、取消しの日から2年を経過していない者（当該登録を取り消された者が法人である場合においては、当該取消しを受けた法人のその処分を受ける原因となった事項が、発生した当時現にその法人の業務を執行する役員として在任した者で、当該取消しの日から2年を経過していないものを含む。）であるとき。
- (3) 申請者が自家用有償旅客運送の業務に関し、成年者と同一の能力を有しない未成年者又は成年被後見人である場合において、その法定代理人が前2号のいずれかに該当する者であるとき。
- (4) 申請者が法人である場合において、その法人の役員が前3号のいずれかに該当する者であるとき。

13 協議が調った場合の書類交付

横浜市は、79条登録の申請（登録、更新、変更、対価の変更）について横浜市運営協議会の協議が調った場合には、当該実施主体に書類（国「様式第2-5号」）を交付するものとする。

14 その他

会長は、横浜市運営協議会の円滑な運営のため、本指針に定める事項に変更の必要が生じたときは、横浜市福祉有償移動サービス運営協議会運営要綱第12条の規定に基づき、横浜市運営協議会に諮り変更を行うことができる。

【横浜市との事前調整に提出する書類】

書類名	新規登録申請	更新登録申請	変更登録申請 (区域の拡大) (旅客の範囲の拡大) (事業者協力型自家用有償旅客運送)
横浜市あて申請書	横浜様式1	横浜様式2	横浜様式3
登録申請書	様式第2-1号	様式第2-2号	様式第2-3号
定款の写し		○	
登記簿謄本		○	
法人概要		○	
役員名簿		○	
宣誓書		様式第3号	
利用料金一覧			書式例1
自家用有償旅客運送に使用する車両の一覧			参考様式イ号
自動車検査証の写し		○	
使用貸借契約書(写) ※持込車両の変更の場合			書式例2
損害賠償保険の保険証券の写し又は宣誓書			様式第8号(宣誓書)
運転者就任承諾書兼就任予定運転者名簿			様式第4号
免許証(写)		○	
運転記録証明書		○	
国土交通大臣認定講習修了証等		○	
国土交通大臣認定講習修了証等(セダン型車両)		○	
運行管理の責任者 就任承諾書			様式第6号
運行管理者資格証等(5両以上の車両を配置する事務所)		○	
運行管理の体制等を記載した書類			様式第7号
「旅客の名簿」及び「身体状況等、態様ごとの会員数」			参考様式ハ号
その他		宣誓書 (神奈川様式第4号)	【区域の拡大の場合】 登録証(写) 様式第2-1号(写) 及び添付資料

- 福祉有償移動サービスの対価の変更に必要な書類
 - 横浜市あて申請書 (横浜様式5)
 - 利用料金一覧 (書式例1)

【軽微な事項の変更等を行った際に提出する書類】

- 法人(事務所含む)の名称、住所、代表者の変更に必要な書類 ※変更した項目の該当する書類のみ提出
 - 横浜市あて申請書 (横浜様式6)
 - 登録事項変更届出書 (様式第2-4号)
 - 宣誓書 (様式第3号)
 - 運行管理責任者就任承諾書 (様式第5号) ※事業所を新設する場合
 - 運行管理の体制等を記載した書類 (様式第6号) ※事業所を新設する場合
 - 運行管理者資格証等(5両以上の車両を配置する事務所)
- 車両の変更に必要な書類
 - 横浜市あて申請書 (横浜様式6)
 - 登録事項変更届出書 (様式第2-4号)
 - 車検証(写)
 - 使用貸借契約書(写) (書式例2) ※新たに使用する車両のみ
 - 損害賠償保険の保険証券(写)又は宣誓書(様式第8号) ※新たに使用する車両のみ
- 運送の区域の減少に必要な書類
 - 横浜市あて申請書 (横浜様式6)
 - 登録事項変更届出書 (様式第2-4号)
 - 区域の減少を届け出た書類(廃止届)(写し)
- 運送しようとする旅客の範囲の減少に必要な書類
 - 横浜市あて申請書 (横浜様式6)
 - 登録事項変更届出書 (様式第2-4号)
 - 運送しようとする旅客の名簿 (参考様式第八号)
- 廃止に必要な書類
 - 横浜市あて申請書 (横浜様式6)
 - 業務の廃止届出書 (神奈川様式第2号)

	提出先	
	横浜市福祉有償移動サービス運営協議会 横浜市(事務局)	神奈川運輸支局
変更先に先立ち 調整・協議の必要な事項	●運送の区域の拡大 ●旅客の範囲の拡大 ●対価の変更 ●事業者協力型自家用有償旅客運送	●運送の区域の拡大 ●旅客の範囲の拡大 ●事業者協力型自家用有償旅客運送
変更後に報告が 必要な事項	●法人(事務所含む)名称、住所、代表者 ●車両の増車、減車 ●車両の種類の変更を伴う車両の入替 ●運送の区域の減少 ●旅客の範囲 ●業務の廃止	●法人(事務所含む)名称、住所、代表者 ●車両の増車、減車 ●車両の種類の変更を伴う車両の入替 ●運送の区域の減少 ●旅客の範囲 ●業務の廃止

※対価には、「運送の対価」のほか、迎車料、介助料等の「運送の対価以外の対価」を含む。

横浜様式 1

令和 年 月 日

横浜市長

名 称

住 所

代表者氏名

自家用有償旅客運送登録申請書案の提出について

別添のとおり、自家用有償旅客運送登録申請書案を提出いたしますので、横浜市福祉有償移動サービス運営協議会に諮っていただきますようお願いいたします。

横浜様式2

令和 年 月 日

横浜市長

名 称

住 所

代表者氏名

自家用有償旅客運送更新登録申請書案の提出について

別添のとおり、自家用有償旅客運送更新登録申請書案を提出いたしますので、横浜市福祉有償移動サービス運営協議会に諮っていただきますようお願いいたします。

横浜様式3

令和 年 月 日

横浜市長

名 称

住 所

代表者氏名

自家用有償旅客運送変更登録申請書案の提出について

別添のとおり、自家用有償旅客運送変更登録申請書案を提出いたしますので、横浜市福祉有償移動サービス運営協議会に諮っていただきますようお願いいたします。

横浜様式5

令和 年 月 日

横浜市長

名 称

住 所

代表者氏名

自家用有償旅客運送利用料金変更案の提出について

別添のとおり、自家用有償旅客運送に係る利用料金変更案を提出いたしますので、横浜市福祉有償移動サービス運営協議会に諮っていただきますようお願いいたします。

横浜市長

名 称

住 所

代表者氏名

自家用有償旅客運送登録事項変更届出書の 提出について

自家用有償旅客運送に係る登録事項の変更につきまして、下記のとおり提出いたします。

1 変更しようとする内容

- 法人（事務所含む）の名称、住所、代表者の変更
- 運送の区域の減少
- 車両の増車、減車
- 車両の種類の変更を伴う車両の入替
- 旅客の範囲の変更（縮小する場合）
- 廃止

2 変更の理由

（ ）

3 添付資料

変更により登録内容に変更が生じる書式について、変更後の書式を添付して届出いたします。

福祉有償移動サービス事故報告書

横浜市提出用

報告日 令和 年 月 日

1 事業者	法人名						
	事業所名						
	所在地	電話番号 FAX番号					
	報告者氏名 (運行管理責任者)						
2 利用者	氏名・年齢	年齢:					
	利用者区分	高齢者	身体障害者	知的障害者	精神障害者	難病患者	その他
	住所						
3 事故の概要	発生日時	平成	年	月	日		
	発生場所						
	運転者	氏名・年齢					
		経験年数					
	被害者	氏名・年齢					
		住所					
	事故の種別 <small>(複数の場合は、該当全てをチェック)</small>	1 走行中 <input type="checkbox"/>	自損 対物 対人 搭乗者	<input type="checkbox"/>	2 走行外 乗降介助中 <input type="checkbox"/>		
	事故の内容						
事故の原因							
4 事故発生時の対応	対処の仕方						
	治療した医療機関	(医療機関名、住所、電話番号等)					
	治療の概要						
	連絡済の関係機関						
5 事故後の対応	被害者等 (搭乗者・対人・対物) の状況	(病状、入院の有無、その他の被害者等の状況及び、家族への報告、説明の内容)					
	損害賠償等の状況						
6	再発防止に向けての 今後の取り組み	(できるだけ具体的に記載すること)					

注) 記載しきれない場合は、任意の別紙に記載の上、この報告書に添付してください。

苦情対応報告書

横浜市提出用

令和 年 月 日

事業者	法人名	
	事業所名	
	事業者連絡先	(住所) (連絡先)

受付	平成 年 月 日	: ~ :	受付方法	<input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他
----	----------	-------	------	--

苦情申出者	フリガナ		歳
	氏名		
	苦情申出者住所	(住所) (連絡先)	
	当事者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 兄弟 <input type="checkbox"/> 子の配偶者 <input type="checkbox"/> その他家族 <input type="checkbox"/> 介護支援専門員 <input type="checkbox"/> 事業者 <input type="checkbox"/> 在介支職員 <input type="checkbox"/> 民生委員・その他	

当事者	フリガナ		歳
	氏名		
	当事者住所	(住所) (連絡先)	
	区分 (該当に○をつけてください)	高齢者・身体障害者・知的障害者・精神障害者・難病患者・その他	

種別	<input type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> その他
----	--

苦情内容分類	<input type="checkbox"/> 運転について
	<input type="checkbox"/> 運転者・介助者の態度について
	<input type="checkbox"/> 利用料金について
	<input type="checkbox"/> その他

苦情	主訴	
	苦情概要	

※記載しきれない場合は、任意の別紙に記載の上、この報告書に添付してください。

対応	結果分類	<input type="checkbox"/> 説明納得 <input type="checkbox"/> 調整納得 <input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 未了
	対応概要	

別添 有 (枚)
無

※資料名を簡潔に記入)