

事故車等排除に係る実施マニュアル例

(株)〇〇〇〇〇〇

目次

- 第1章 総則(1～3)
- 第2章 基本的事項(4～5)
- 第3章 車両の点検等(6～7)
- 第4章 出動要請の受信から出動(8)
- 第5章 出動から現場到着(9～10)
- 第6章 現場作業(11～12)
- 第7章 作業の終了(13)
- 第8章 その他(14)

第1章 総則

1(目的)

このマニュアルは、(株)〇〇〇〇〇〇(以下「弊社」といい、一部委託先及び取次ぎ先も含む。)が、西日本高速道路(株)四国支社(以下「ネクスコ西日本」という。)が管理する高速道路上における事故車等に対する排除(事故車等に対する引き起こし、けん引、積み込み等)及び軽微な修理等(事故車等に対する危険を伴わない範囲の軽微な修理・点検・調整、燃料・エンジンオイル・冷却水などの補給等)の作業(以下「排除作業」という。)並びにこれらに附帯する業務(併せて、以下「排除業務」という。)の実施に関して遵守すべき事項について定め、もって排除業務の安全かつ迅速な遂行に寄与することを目的とする。

2(適用範囲)

このマニュアルは、弊社がネクスコ西日本との間で、締結した「事故車等排除業務の実施に関する協定書」(以下「協定書」という。)に基づき排除業務を行う場合に適用する。なお、ネクスコ西日本を経ずにお客様等からの直接の出動要請に基づき排除業務を実施する場合についても、本マニュアルが適用されることに留意すること。

3(用語の定義)

「道路管制センター」…ネクスコ西日本において、交通管制業務を実施する機関

「交通管理隊」…ネクスコ西日本において、高速道路の交通管理巡回や異常事象の処理等を実施する部隊

「事故車等」…事故車(交通事故等の原因により停止している車両)、故障車(故障により

停止している車両)並びに車両火災(一部または全部を焼失した車両)をいう

「作業車」…排除作業を実施する車両

「警戒車」…事故車等の近傍において、通行車両に対して後方警戒を実施する車両

「作業員」…排除作業に従事する者をいう

「安全対策器材」…規制用器材(保安炎筒(発炎筒)、セーフティーコーン、矢印板等)及び安全対策用被服(ヘルメット、安全チョッキ等)等の安全対策に資する器材をいう。

「本線車道等」…走行車線、追越車線若しくはこれらに接する加速車線、減速車線、登坂車線を総称する

第2章 基本的事項

4 (出動体制)

- ①排除作業の安全確保の観点から、可能な限り2名以上若しくは複数台数(警戒車を含む)で出動し、排除作業時の安全を確保するよう努めるものとする。
- ②協定書に基づく道路管制センターを介した排除作業で、お客様(非常電話からの転送を含む)からの出動要請にもかかわらず、やむを得ず出動できない場合は、その旨道路管制センターに報告するものとする。

5 (作業心得)

- ①お客様の安全確保を常に念頭に置き、かつ、お客様へのサービス意識を持つこと。
- ②他の通行車両の安全確保に努めること。
- ③常に危険意識を持ち、作業の際は原則として通行車両に正対する等、作業員自らの安全確保に努め、安全対策用被服を着用するなど受傷事故防止に努めること。
- ④排除作業の実施にあたっては、道路管制センター、交通管理隊、警察機関及び消防機関等の関係機関と連携を保ち、協力すること。
- ⑤名札等を着用するなど、作業員自らの所属等を明らかにすること。
- ⑥法令を遵守すること。(道路法・道路交通法・その他法令)
- ⑦問合せ、苦情等の対応については、誠意を持って対応すること。

第3章 車両の点検等

6 (車両の点検)

排除業務に使用する車両の機能が十分に発揮できるように、始業時及び終業時には車両点検を必ず実施し、不良箇所を発見した場合は、直ちに整備すること。なお、点検項目については以下のとおり。

(例)

始業時	終業時
制動装置の作動状況	タイヤの損耗度及び空気圧
操縦装置の作動状況	燃料の量
タイヤの損耗度及び空気圧	燃料、潤滑油及び冷却水のもれの有無
燃料の量	○○○○○○○○○○
無線機等の設定状況	○○○○○○○○○○
警光灯等ライト類の点灯の状況	○○○○○○○○○○
○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○
○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○

7 (安全対策器材の点検等)

排除作業に必要とされる安全対策器材の有無、機器の作動状況の点検、数量等の確認及び消耗品の交換を行うこと。

なお、種類・数量等については、以下(例)のとおり。

(例)

規制用器材

	車両 A	車両 B	車両 C	車両 D
保安炎筒(発炎筒)	○○本	○○本	○○本	○○本
セーフティーコーン	○個	○個	○個	○個
矢印板	○枚	○枚	○枚	○枚
○○○○○○				
○○○○○○				
○○○○○○				

安全対策用被服

ヘルメット
安全チョッキ
○○○○○
○○○○○

第4章 出動要請の受信から出動

8 (出動要請の受信から出動までの連絡)

①道路管制センターから要請を受けた場合の連絡及び確認

(1)道路管制センターからの伝達事項(出動理由、車両の停止場所、車両の停止状況、

車両情報、お客様の情報等)は、確実に把握するため、メモ等の記録に留めること。

(2)お客様との交渉後は、出勤の有無、出勤する作業車の種類及び台数、流入 IC 名及び流入予定時刻、現場到着までの所要時間等排除作業に関する概要について道路管制センターに連絡すること。また、お客様との交渉が不調に終わった場合についても、その旨連絡すること。

なお、追加出勤させた場合も同様とする。

②道路管制センターを経ずに直接、弊社に要請があった場合の確認内容等

(1)お客様や保険会社等に対して、以下の項目についての聞き取り及び依頼に努めるものとする。

	項目	確認内容等				
ア	お客様の状況 (安否の確認等)	<ul style="list-style-type: none"> ・安全な場所(路肩ガードレールの外側等)への避難及びハザードランプの点灯、停止表示器材の設置等を依頼すること ・お客様及び同乗者の安否情報(バス(マイクロバス含む)の場合は乗客の有無及び人数)、負傷の有無 				
イ	出勤の理由	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">事故</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・車両の損傷状況 ・自動車部品等の飛散状況 ・オイル漏れの状況 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">故障</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・故障の原因(エンジントラブル、オーバーヒート、パンク(車輪の位置)等) ・オイル漏れの状況 </td> </tr> </table>	事故	<ul style="list-style-type: none"> ・車両の損傷状況 ・自動車部品等の飛散状況 ・オイル漏れの状況 	故障	<ul style="list-style-type: none"> ・故障の原因(エンジントラブル、オーバーヒート、パンク(車輪の位置)等) ・オイル漏れの状況
事故	<ul style="list-style-type: none"> ・車両の損傷状況 ・自動車部品等の飛散状況 ・オイル漏れの状況 					
故障	<ul style="list-style-type: none"> ・故障の原因(エンジントラブル、オーバーヒート、パンク(車輪の位置)等) ・オイル漏れの状況 					
ウ	車両の停止場所	<ul style="list-style-type: none"> ・道路名(〇〇道) ・上下線(又は進行方向〇〇~〇〇方面) ・キロポスト(KP)等 ・トンネル内停止の有無 				
エ	車両の停止状況	<ul style="list-style-type: none"> ・路肩又は非常駐車帯内であるか、本線車道等へのはみ出し状況等 				
オ	車両情報の確認等	<ul style="list-style-type: none"> ・車名(会社名、車種) ・貨物車両の場合は、最大積載量(トン数)や危険物積載の有無、低床及び高床の確認、エア一漏れの確認 ・その他必要な事項(代車要請の必要等) 				
カ	お客様等の情報	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の氏名 ・お客様の連絡先(携帯電話番号等)。ただし、道路管制センターに連絡することについて納得が得られた場合のみ。(納得が得られなかった場合は、道路緊急ダイヤル(＃9910)若しくは付近の非常電話にて連絡するよう依頼する) 				

(2)上記ア～カの項目を確認後、直ちに道路管制センターに連絡し、下記の項目について報告及び確認をすること。なお、出動する作業車の種類及び台数については、道路管制センターより情報を収集し、現場作業に適した作業配車を行うこと。

	項目	報告及び確認内容
ア ～ カ	上記(1)ア～カの項目	・聞き取った内容(お客様の避難状況、お客様等の情報、出動の理由、車両の停止場所、車両の停止状況、車両情報)の報告
キ	流入IC名	・流入するインターチェンジ名、流入予定時刻
ク	所要時間	・現場到着までの概ねの所要時間
ケ	作業車の種類	・出動する作業車の種類(警戒車も含む) (レッカー車、積載車、クレーン車、トラック、作業用工作車など)
コ	作業車の台数	・出動する作業車の台数(警戒車も含む)
サ	その他	・ア～カの報告内容を踏まえ交通管理隊出動の有無を確認

第5章 出動から現場到着

9 (現場への出動・走行上の遵守事項)

- ①IC 流入後、現場へ向かう場合は、順行による走行とし、規制速度内の安全な速度で走行するものとする。但し、緊急車両による緊急走行時は法定最高速度での走行を上限で走行できるものとする。
- ②警察機関等から指示があった場合は、その指示に従うこと。
- ③周囲の通行車両等の安全に配慮すること。また、必要に応じてマイク等による注意喚起を行うこと。

10(現場到着時の遵守事項)

- ① 現場で作業車等を停止させる場合は、現場手前からハザードランプを点灯し、周囲の通行車両等に注意を促すとともに、別図2及び別図3のとおり、事案に応じて事故車等の前方又は後方の路肩等に周囲の確認を行いながら、十分に減速して進入し、停車すること。
 なお、交通管理隊又は警察機関が先着している場合は、その指示等に従うこと。
- ②路肩等に停止することが困難な場合は、安全に停車できる位置まで移動し、道路管制センターに連絡し、指示を受けること。
- ③現場での停車時は、作業車及び警戒車のハザードランプを点灯させ、ハンドルを本線

車道の路肩寄りには路肩側、中央分離帯寄りには中央分離帯側に切り、サイドブレーキを引き、必要に応じて輪止め等の措置を講じること。

④弊社が先着した場合又は交通管理隊の出動が無い場合は、以下に定める事項についても遵守すること。

- (1) 規制用器材を設置し、通行車両への注意喚起を行うこと。但し、事故車等からオイル漏れが疑われる場合は保安炎筒(発炎筒)の使用は控えること。
- (2) 現場に到着した時は、お客様に対して直ちに路肩ガードレールの外側等の安全な場所への避難を勧奨すること。但し、お客様の負傷状況によっては、いたずらに動かしてはならないときがあるので、十分症状を確認すること。
- (3) 避難勧奨後は、直ちに道路管制センターに連絡し、下記の項目について報告及び確認をすること。

	項目	報告及び確認内容	
シ	車両の停止位置	・キロポスト等	
ス	お客様の状況	・お客様の避難状況(避難完了、避難困難、負傷状況等)	
セ	車両の状況	事故	・車両の損傷状況 ・自動車部品等の飛散状況 ・道路の汚損状況
		故障	・故障の原因(エンジントラブル、オーバーヒート、パンク(車輪の位置)等) ・道路の汚損状況
ソ	車両の停止状況	・路肩又は非常駐車帯内であるか、本線車道等へのはみ出し状況等(現場作業を実施するにあたり、作業車又は警戒車がはみ出す場合も含む)	
タ	その他	・シ～ソの報告内容を踏まえ交通管理隊の出動の有無を確認	

第6章 現場作業

11(現場作業の手順等)

①事故車の場合又は故障車(本線車道等へのはみ出しが有り、安全な作業が困難な場合)の場合(別図1参照)

- (1) 交通管理隊又は警察機関が先着している場合については、その指示等に従うこと。
- (2) 弊社が先着した場合は、路肩内に規制用器材等を設置し、通行車両に注意喚起を行ったうえで、交通管理隊の到着を待つものとする。但し、事故車等からオイル漏れが疑われる場合は、規制用器材等設置の際に保安炎筒(発炎筒)の使用は控えるものとする。
- (3) お客様を路肩ガードレールの外側等の安全な場所に避難するよう勧奨し、交通管理

隊が到着するまで排除作業を実施しないものとする。

②故障車(本線車道等へのはみ出しが無く、安全な作業が可能)の場合

(1)規制用器材を斜めに設置する。(別図2参照)

なお、後方警戒を行う作業員がいる場合は、停止している最後尾車両の後方で旗(夜間時は誘導棒等の自発光式)を振る等の後方警戒を行うものとする。

(2)別途警戒車がある場合は、作業車は故障車の前方に停止させ、警戒車は故障車の後方に停止させるものとする。(別図3参照)

なお、規制器材等の配置は(1)と同様とする。

(3)排除作業中は、お客様を路肩ガードレールの外側等の安全な場所に避難していただくよう勧奨すること。

12(夜間、悪天候時又はトンネル内の作業時の心得)

①夜間、悪天候時又はトンネル内においては、より細心の注意を払い、安全な排除作業を心掛けること。

②夜間、悪天候時又はトンネル内の排除作業においては、視認性の良い安全対策器材(自発光式等)の使用を心掛けること。

③夜間での排除作業時の後方警戒は誘導棒等の自発光式を使用すること。また悪天候時又はトンネル内においての後方警戒時は現場付近の明暗の状況を勘案し、最適な器材を使用すること。

④トンネル内では、火災検知器等が作動する恐れがある為、保安炎筒(発炎筒)は使用しないこと。使用する際は、道路管制センターに連絡し、承諾を得ること。

第7章 作業の終了

13(作業終了時の処置)

①書類等の作成は現場で極力行わないものとし、作業終了後に安全な場所(最寄のインターチェンジ又はサービス・エリア、若しくはパーキング・エリア等)に移動して作成すること。ただし、特殊な事情等からやむを得ない場合は、簡易なメモ程度とする。

②自走可能となった事故車等が、現場発進する際は、誘導を行うとともに、お客様及び同乗者にシートベルトの着用を依頼し、路肩内でハザードランプを点灯した状態で十分に加速を行い、後方の通行車両を十分に確認したうえで走行車線へ流入する等の必要なアドバイスをを行うこと。

③排除作業で発生した、部品及び保安炎筒(発炎筒)の燃えカス等をきちんと清掃するとともに、排除作業で使用した工具類等の忘失防止のため、現場周囲の確認及び工具類等の点検に努めること。また、オイル漏れがある場合は、オイル漏れの処置を行うこと。

④お客様が発進した後、現場を離脱する場合は、以下に定める事項について遵守すること。

と。

(1) 交通管理隊又は警察機関がいる場合

現場付近にいる交通管理隊又は警察官に現場離脱の可否を確認し、交通管理隊及び警察官の誘導のうえ現場を離脱するものとする。また交通規制内(路肩規制を除く。)からの離脱時は原則として交通規制の終点から、順行発進にて現場を離脱するものとする。併せて自らも後方の通行車両の確認を行う等安全に留意すること。

(2) 交通管理隊又は警察機関がない場合

i. 路肩内から離脱する場合

通行車両の車間距離が十分に空いたことを確認し、路肩内でハザードランプを点灯した状態で十分に加速を行い、後方の通行車両を確認したうえで走行車線へ流入する等安全に留意すること。

ii. 路肩がない場所(非常駐車帯及びトンネル開口部等)から離脱する場合

通行車両の車間距離が十分に空いたことを確認し、本線に流入するものとする。なお、本線へ流入後は速度が上がるまでハザードランプを点灯した状態で進行する等、周囲の通行車両へ注意喚起を行い、二次事故防止に努めること。

- ⑤ ④(2)の場合は現場離脱後に、安全な場所へ移動した後、速やかに道路管制センターに作業終了した旨の報告を行う。

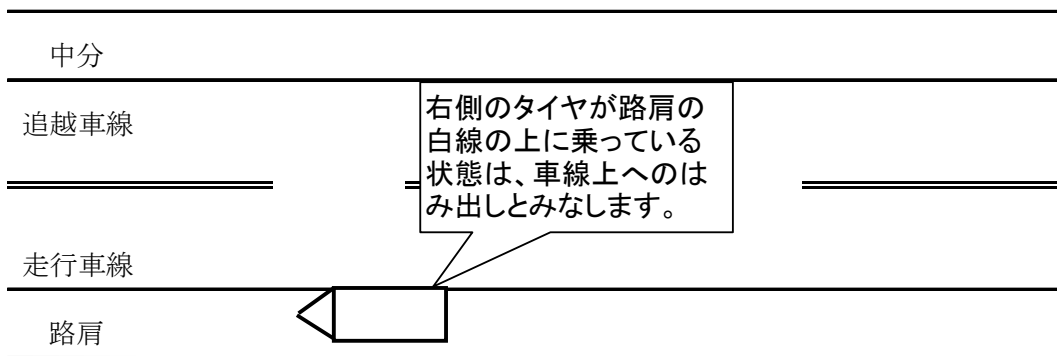
第8章 その他

14(異常事象の対応等)

移動中又は、排除作業中に事故等の異常事象が発生した場合には、道路管制センターに当該事象の内容等について報告すること。また、移動中又は、排除作業中に事故等の異常事象を発見した場合は、道路管制センターに当該事象の内容等について通報すること。

(別図1)

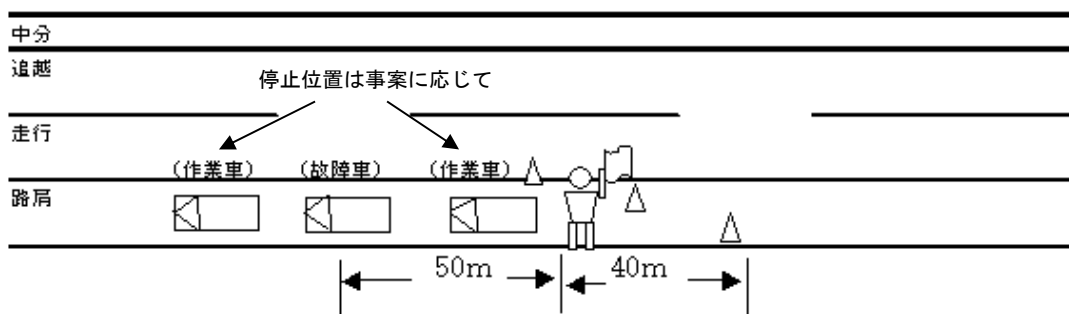
～本線車道等へのはみ出しについて～



路肩内に車体は止まっているが、右側のタイヤが路肩の白線を踏んでいる状態、又はドアミラー等が本線車道等上にはみ出している状態も、「本線車道等へのはみ出し」とみなします

(別図2)

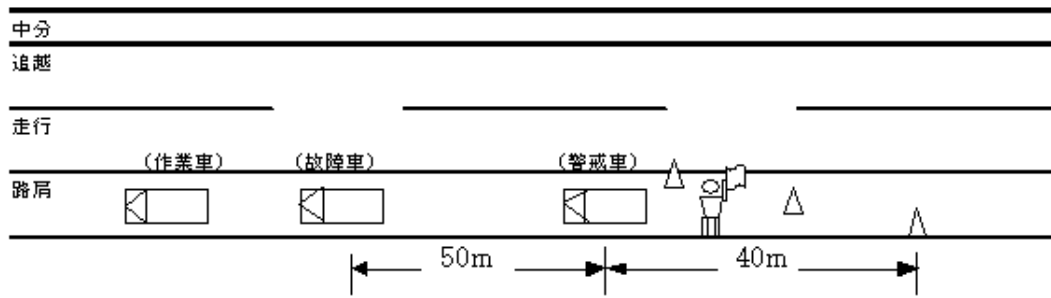
～現場配置図例(警戒車なしの場合)～



※上記記載の配置・距離については、一例であり、現場の実情に合わせることを。

(別図3)

～現場配置図例(警戒車ありの場合)～



※上記記載の配置・距離については、一例であり、現場の実情に合わせることを。