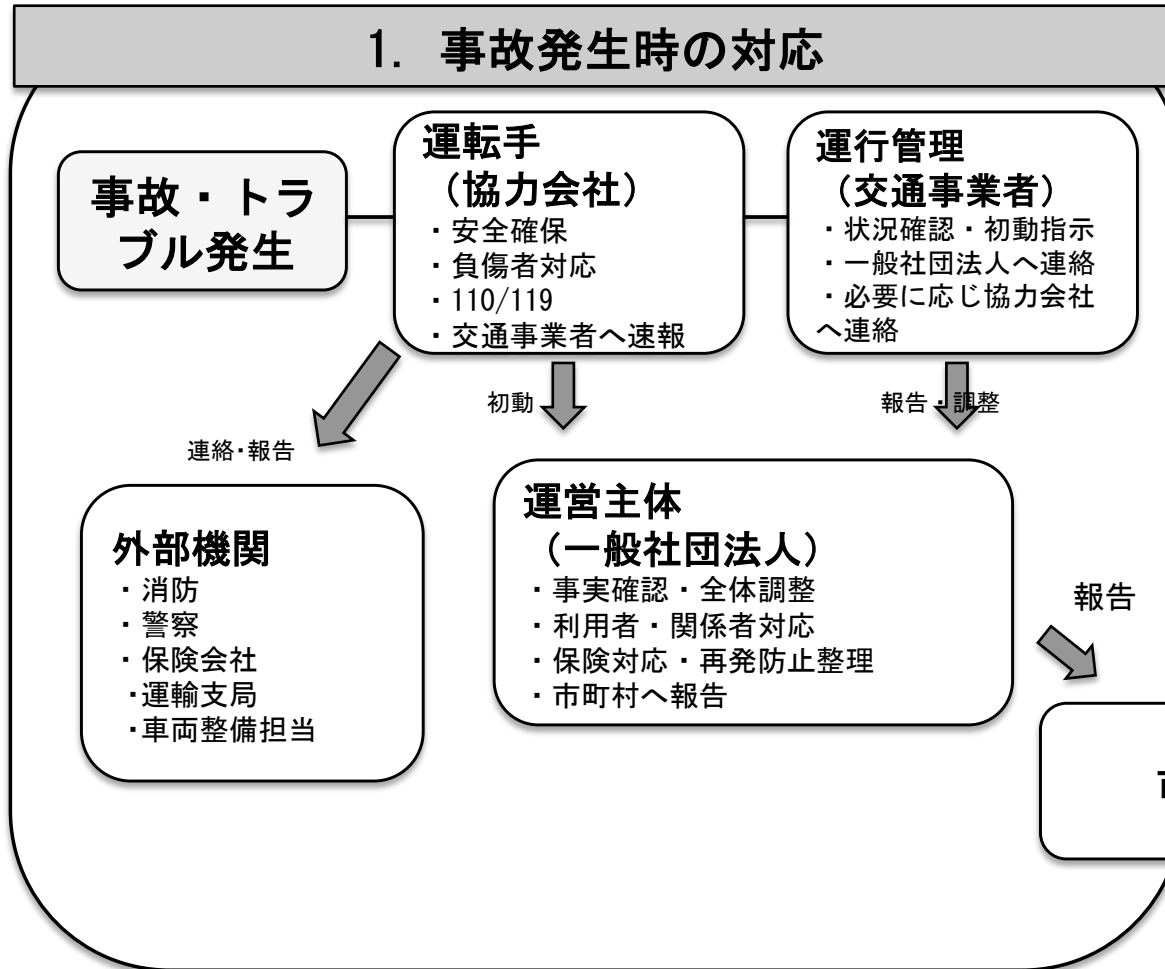


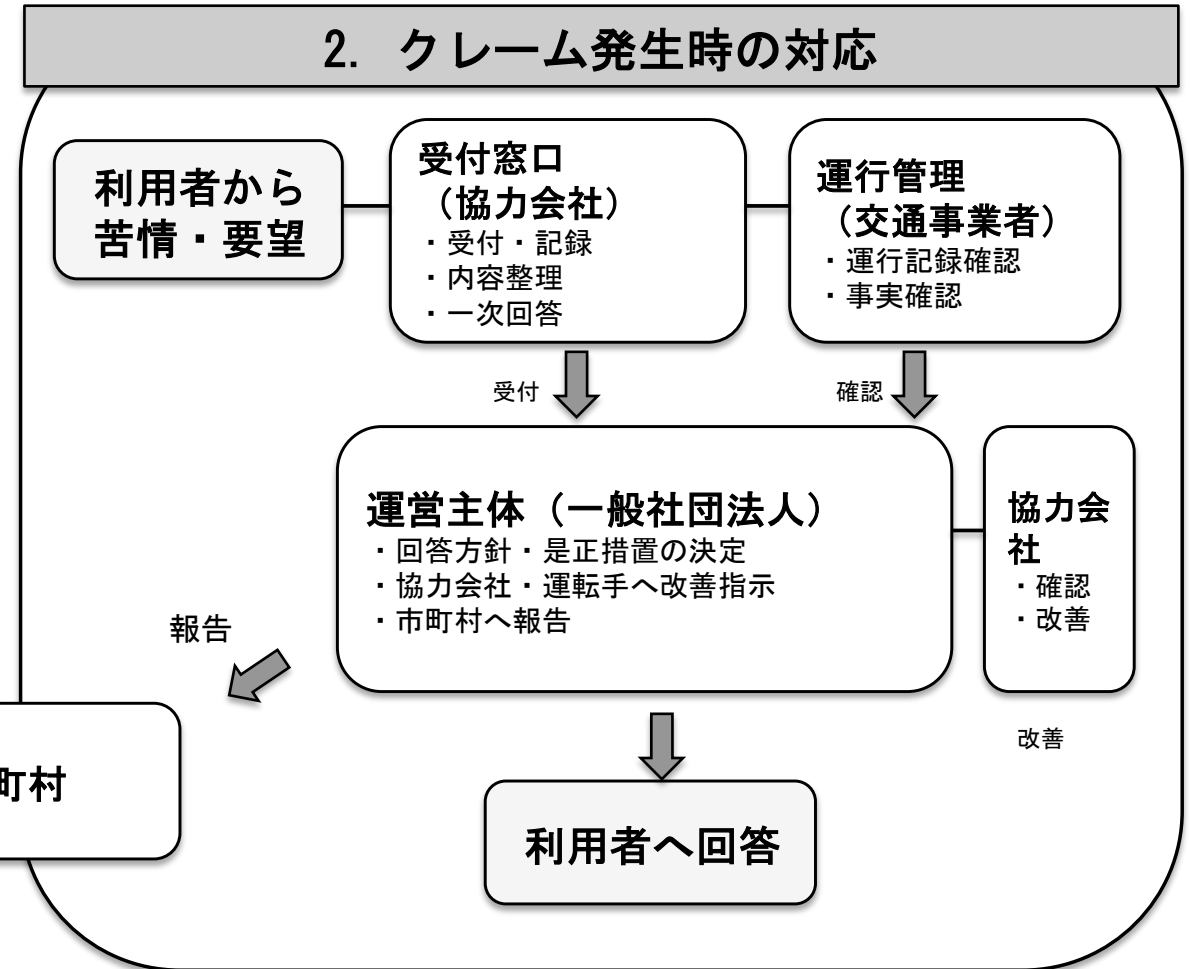
事故時・クレーム発生時の体制図

運営：一般社団法人 / 運転手：協力会社 / 運行管理：交通事業者

1. 事故発生時の対応



2. クレーム発生時の対応



3. 共通事項：記録・報告・再発防止

・事故報告書・苦情対応記録の保存 ・原因分析と再発防止策の整理 ・教育・周知・運行改善 ・市町村への報告・情報共有