

服務研修（交通事故対応について）

1. ねらい

- ・交通事故を生起させた場合、どのような対応をしなければならないのか、ロールプレイを通じて考えを深める。
- ・自分が交通事故を起こされた場合の対応もロールプレイで演じてみることで、適切な行動について考える。

2. 内容

- (1) ロールプレイ（事故を生起させた側の行動）
 - ・休日の買い物，駐車場での接触事故に係る事例についてロールプレイを行う。
- (2) グループ協議
 - ・事故を生起させた側に視点をおいて，対応の良さやまずさについて意見を出し合う。
- (3) 全体交流
- (4) ロールプレイ（事故を起こされた立場の行動に視点を置いて）
- (5) まとめ

3. 職員の意見・研修のまとめ

- ・どんなに相手が「大丈夫」といっても，警察には連絡をしなければならない。（その場から立ち去られても）
- ・相手の押しに負けそうになるかもしれないけれど，自分だったら警察への連絡ををすると思う。
- ・事故を起こした時の相手へのアプローチはよかったが，その後の処理（警察連携なし・管理職への連絡なし）がまずかった。また，互いの連絡先として免許を交換するのは個人情報を出してしまうことにもなるので，別の方法でするほうが良い。
- ・自分が事故を受けた場合，停車していれば相手方が 100%であるが，今日の事例のような場合は互いに走行しているので配分があると思う。きちんと警察に連絡して，配分も客観的に判断してもらわないといけない。
- ・最悪の場合，後日，修理代と治療費を請求してくる場合もある。そうならないためにも，事故の程度や状況によることなく，速やかに管理職に報告しておこう。
- ・相手とトラブルにならないように，相手の意思を尊重しながらも，自分が公務員であることを相手に理解してもらうよう努め，警察や保険会社への連絡を速やかに行おう。
- ・加害事故である場合，改めて相手を見舞うなど，誠意ある対応を行うとよい。

