

被害者等支援計画

被害者等支援計画

1. はじめに この被害者等支援計画は、大規模な事故・災害（以下、「事故等」という）が発生した場合に備え、「被害に遭われた方々及びそのご家族」に対する支援について、「公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドライン」（国土交通省平成25年3月29日）に則り定めたものです。

2. 被害者等支援の基本的方針（1）安全の確保に対する基本的な考え方 安全の確保は経営の根幹であると同時に輸送業務の最大の使命であり、全てに優先する最重要課題です。当社では「安全管理規程」により、輸送の安全を確保するために遵守すべき事項を定め、輸送の安全性向上を図ることとしています。しかし、万一人命にかかわる重大な事故等が発生した場合は、被害の拡大を防止、人命救助を最優先として行動します。また、可能な限り速やかに事故等の被害に遭われた方々及びそのご家族に寄り添い、ご要望に誠実に対応し、支援してまいります。以上の基本的な方針に基づき、被害に遭われた方々及びそのご家族への支援について、次のとおり被害者等支援計画を策定し、実施します。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢 お客様の死傷を伴う事故や災害等の発生直後に、本社に対策本部を設置し、人命救助を最優先にお客さまの救護にあたります。被害に遭われた方々及びそのご家族からのお問い合わせに対しては、専用の窓口を設置し、継続的に情報提供を行ってまいります。また、事故現場や医療機関等においても、被害に遭われた方々及びそのご家族に対する支援を行うほか、心身面への継続的な支援も行っています。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容（1）情報提供 ① 事故情報のご家族への伝達 本社に対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方々のご家族からの問い合わせに対応する専用の窓口を設け、その窓口を速やかに広くお知らせします。

被害者の情報収集にあたっては、関係省庁や自治体と連携して、警察、消防や被害者の搬送先医療機関等から可能な限り情報を収集し、被害に遭われた方々のご家族に提供するよう努めます。また、報道等により被害に遭われた方の氏名等が公表されている場合でも、当社からそのご家族へ直接ご連絡するよう努めます。② 乗客情報及び安否情報の取扱い 被害に遭われた方々のご家族や職場の関係者等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供を行います。ただし、被害に遭われた方々のご家族から情報の非公表の申し出があった場合は、その意思を尊重した対応を行います。なお、被害に遭われた方に関する情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の趣旨を踏まえたうえで適切に取り扱います。③ 被害者等への継続的情報提供 事故に関する情報や原因、再発防止策等については、当社ホームページ等により継続的に情報提供してまいります。

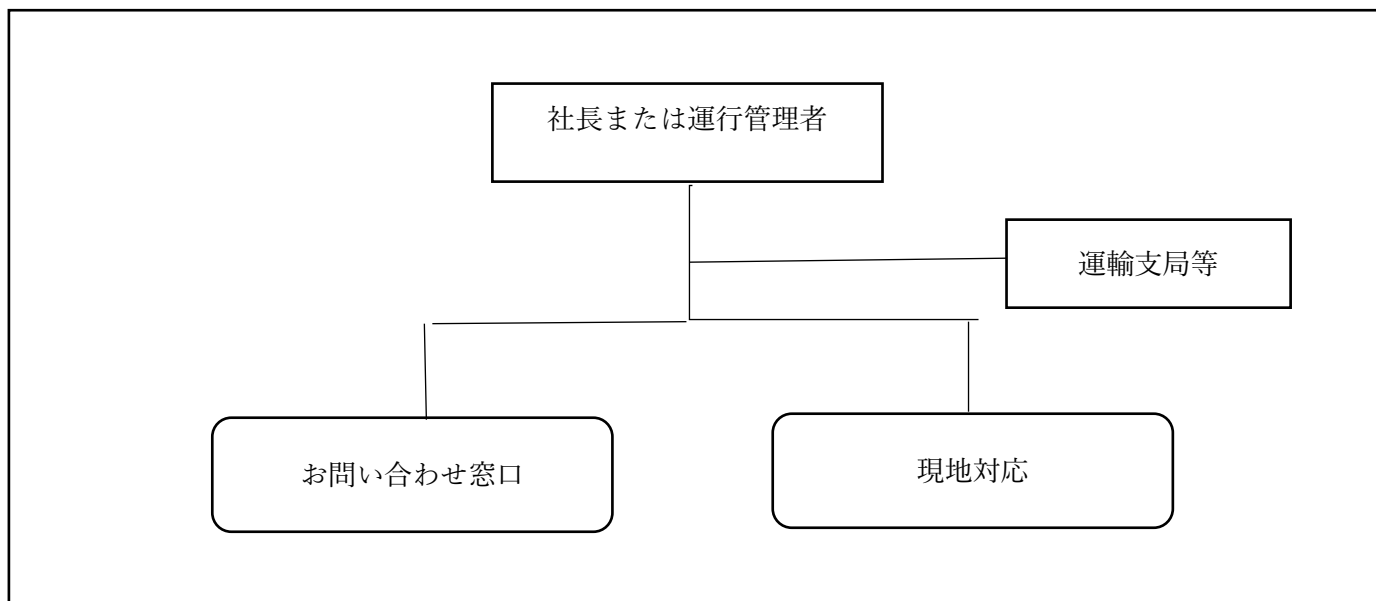
（2）事故現場等における対応 ① 事故現場、待機地点等への案内 被害に遭われた方々のご家族が事故現場等に移動、滞在する場合、その移動や宿泊等について、可能な限りの人員を配置し、必要な支援を行います。

② 滞在中の支援 事故発生直後において、被害に遭われた方々のご家族が事故現場で情報収集等の活動をされる場合、そのご要望に誠実に対応し、安否確認の付き添い、待機場所、食料、飲料、宿泊場所等の支援を行います。（3）継続的な対応 ① 被害者等からの相談受付体制 被害に遭われた方々及びそのご家族からの相談への対応、必要な支援等については、専用窓口を中心として継続的に行います。② 被害者等に対するサポート 被害に遭われた方々及びそのご家族のご要望を尊重しながら、必要な支援等を行います。また、心のケア等、専門家が行うことが望ましい支援については、行政や医療機関等の専門家と連携しながら誠実に対応します。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制（1）体制の確立 重大事故が発生した場合に備え、被害者等へ速やかに適切な支援が行えるよう、必要な体制を整備してまいります。また、事故の被害、規模に応じ、専門部署を設置して担当者を配置する等、継続的に対応する体制を整備いたします。

事故発生直後の体制図

被災者支援



※継続的な対応に関する体制は、事故の規模に応じた体制を整備します。

研修・教育・訓練等 被害に遭われた方々及びそのご家族への支援を適切に行うため、社員に対して必要な教育、研修、訓練等を計画的に実施します。また、安全についての社員全体の意識の向上を図るため、被害者等への支援の意義などについて、教育を実施します。