

被害者等支援計画

2015(平成27)年3月30日制定

2019(平成31)年4月1日改定

第1章 総 則

第1条 (目 的)

この計画は、お客さまの死傷を伴う大規模な事故・災害が、発生した場合に備え、あらかじめお客さまの救護、事故現場等における対応、被害者等に対する継続的な対応及びその基本的な支援体制等について定めるものとする。

第2章 被害者等支援の基本的な方針

第2条 (方 針)

「安全に関する基本的な方針」は、常に「安全・安心」を基本に事業活動を行い、輸送の安全の確保が、事業経営の根幹であることを深く認識し、輸送の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善(Plan Do Check Action)を確実に実行し、安全対策を不断に見直すことにより、絶えず輸送の安全性の向上に努め、「輸送の安全が最も重要」とであるという認識を徹底して、全社員が一丸となり取り組むものとする。しかしながら、万が一人命に係わる重大な事故が発生した場合には、人命の救護を最優先として行動し、経営トップを中心とした事故対策本部を設置し、被害の拡大防止に取り組むとともに、事故の被害に遭われた方及びそのご家族等に寄り添い、事業者として最善な対応に努めるものとする。

第3章 被害者等支援の基本的な実施内容

第3条 (情報提供)

(1) 事故情報のご家族への提供

- ①被害に遭われた方の情報については、国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、安否等に関する情報を可能な限り収集する。
- ②収集した情報をご家族に提供する為、お問い合わせ窓口を開設し、対応する。

(2) お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

- ①被害に遭われた方のご家族等を確認のうえ、可能な限り詳細な情報提供を行う。
- ②被害に遭われた方及びそのご家族からご本人及びご家族に関する情報の非公表の申し出をいただいた場合には、そのご意思に沿った取り扱いとする。
- ③お客さまに関する情報及び安否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)に基づき適切に取り扱う。

(3) 継続的な情報提供

- ①安否等の情報は、お問い合わせ窓口等でご家族等に継続的に伝える。
- ②事故に関する情報、再発防止策については、可能な限り提供するよう努める。

第4条（事故現場等における対応）

（1）事故現場等への案内

- ①被害に遭われた方及びそのご家族等が事故現場・待機場所等へ移動するために必要な交通手段等を確保する。

（2）滞在中の支援

- ①事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合、当該ご家族等からの要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料、飲料、宿泊等の手配などの支援を行う。

第5条（継続的な対応）

（1）ご相談受付対応

- ①事故被害に遭われた方やそのご家族等からのご相談に応じられるよう、事故の規模等に応じて必要な期間、お問い合わせ窓口を開設する。

（2）事故の被害に遭われた方等に対するサポート

- ①被害に遭われた方やそのご家族から心のケアに関するご要望があった場合には、医療機関等と連携し、必要な支援に努める。

第4章 被害者等支援の基本的な実施体制

第6条（体制の確立）

（1）事故発生後直後の支援体制（別紙1 被害者支援体制）

- ①事故発生直後においては、事故対策本部を設置し、事故の被害に遭われた方の対応を最優先に行う。また発生した事故の原因究明に取り組む体制を構築する。
- ②現地において事故の被害に遭われた方やそのご家族等のご案内やお問い合わせ対応等ができるよう支援体制を構築する。

（2）継続的な支援体制（相談受付・被害者支援）

- ①事故の被害に遭われた方及びそのご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう支援窓口を設置するとともに、事故の被害に遭われた方及びそのご家族等の担当者を配置し、継続的に必要な支援を行う。
- ②精神的なケア等については、行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら継続的に支援を行う。

第7条（研修・教育・訓練等）

（1）被害に遭われた方の支援を適切に行う為、研修・訓練等を計画的に実施する。

- ①過去の事故及び同業他社の事故等を教訓に、安全意識の向上を始め、事故発生時の対応、また被害者等支援に活かせる教育や研修を実施する。
- ②事故の被害に遭われた方及びそのご家族等へ寄り添うことの重要性の認識及び適切な支援を行うための教育を実施する。

(別紙1)

被災者支援体制

