

# 被害者等支援計画

令和5年7月11日策定

## 1 はじめに

「被害者等支援計画」は、お客様の死傷を伴う大規模な重大事故・災害が発生した場合に備え、被害に遭われた方々や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な方針

### (1) 安全の確保に対する基本的な考え方

当社は、安全の確保が最大の責務であると考えており、「安全管理規程」を定め、その中で、輸送の安全に関する基本的な方針『安全輸送の徹底宣言』を示し、全役職員が一丸となって業務を遂行することにより、絶えず輸送の安全性の向上に努めています。

### (2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

人体に関わるような重大な事故が発生した場合は、人命救助を最優先とし、経営トップを中心とした対策本部を設置し、速やかに被害に遭われた方やそのご家族等に対して誠意を持って対応できるよう最大限努めてまいります。

## 3 被害者支援の基本的な実施内容

### (1) お客様の救出・救護

事故が発生した場合、その規模に応じて対策本部を設置するとともに、お客様の救護を最優先に行います。

### (2) 情報提供

#### ① 事故情報等のご家族への連絡

被害に遭われたお客様の情報は、関係省庁、自治体等と連携して、警察、消防等から可能な限り収集し、被害に遭われたお客様のご家族に可能な限り速やかに連絡いたします。また、報道等により情報が公開されている場合でも、被害に遭われたお客様のご家族等へ当社から個別に連絡するよう努めます。

なお、被害に遭われたお客様のご家族からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を必要な期間設置します。

#### ② 乗客情報及び安否情報の取扱い

個人情報の保護に関する法律（平成15年法第57号）に基づき、適切に取り扱います。被害に遭われたお客様やそのご家族が情報の公開を希望されない場合は、ご意向に沿った対応をいたします。

③ 被害者等への継続的な情報提供

事故に関する情報（身元、安否確認や事故原因など）や、再発防止策については、継続的な情報提供に努めます。

(3) 事故現場等における対応

① 被害に遭われたお客様やそのご家族等が事故の現場、または現場付近の待機場所、医療機関等に移動する場合は、可能な限りその支援に努めます。

② 事故発生直後において、被害に遭われたお客様やそのご家族等が事故現場等で情報収集等の活動をされる場合には、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、宿泊先等の手配を行うなど、可能な限り必要に応じた支援に努めます。

(4) 継続的な対応

① 被害に遭われた方およびご家族等からの相談への対応、必要な支援等については、支援窓口を中心に継続的に行います。

② 被害に遭われたお客様やそのご家族等から精神的なケアに関するご要望があった場合には、行政機関、専門医療機関等の協力または指導のもと、必要に応じた支援に努めます。

4 被害者支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

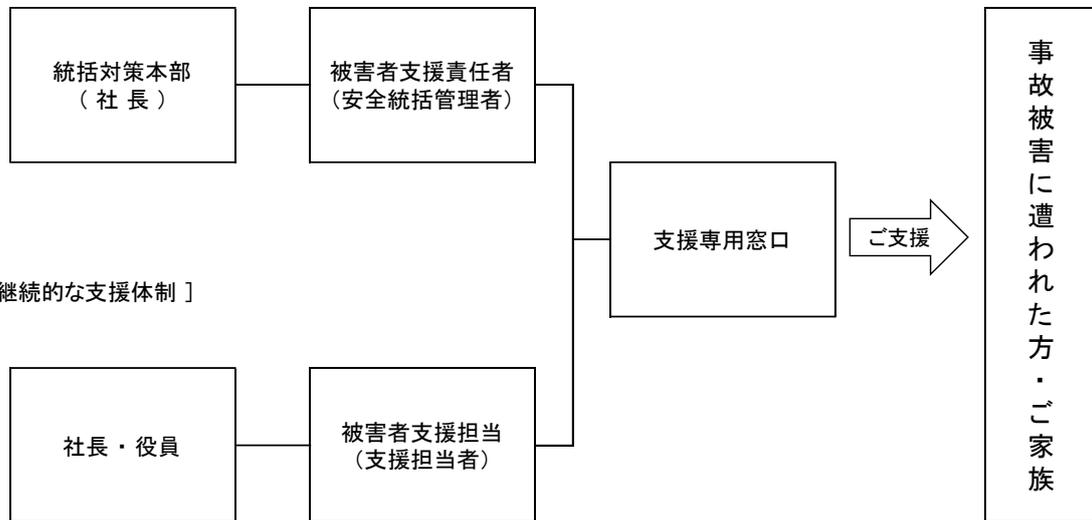
事故が発生した場合は、図-1のとおり対策本部を設置し、事故対応及び被害者等支援するための体制を整備いたします。また、事故の規模に応じて中長期的に対応する担当部署を設置するとともに、被害に遭われた方々及びそのご家族に継続的に対応します。

(2) 教育、研修、訓練等

事故の被害に遭われた方やそのご家族等の支援を適切に行えるよう、研修及び訓練等を計画的に実施します。また、過去の事故及び同業他社の事故等を教訓に、事故発生後の対応等についての定期的な研修・教育を行い、安全意識を向上させるとともに被害者支援に活かします。

図－1

[ 事故発生直後の体制 ]



※支援担当者は、管理者又は管理者の指名した者