

被害者等支援計画

平成 28 年 10 月

沿岸バス株式会社

被害者等支援計画

1 被害者等支援の基本的な方針

当社はバス事業の運営にあたり、「安全の4原則」を安全方針として掲げ“より安全・安心なバスを目指して”全社員が一丸となって輸送の安全性の向上を図るべく日々の業務を遂行しております。しかしながら万が一、お客様の死傷を伴う事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合は、まず人命の救助を最優先に行動し、避難誘導及び救護にあたります。

また、直ちに経営トップを中心とした対策本部を設置するとともに、できる限り速やかに事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添い、誠意をもって対応し、支援して参ります。このような当社の基本的な方針に基づき、被害に遭われた方及びご家族等への支援について、国土交通省の「公共交通事業者による被害者等支援計画ガイドライン」（平成25年3月29日）に則って、次のとおり被害者等支援計画を策定し、実施して参ります。

2 被害者等支援の基本的な実施内容

重大事故が発生した場合は、対策本部を設置するとともに、事故の被害に遭われた方及びご家族等への連絡、対応、支援等を行うため、対策本部内に被害者担当班を設置し、事故の規模に応じて可能な限り被害に遭われた方に対し担当者を配置し、そのお気持ちやご意見をお伺いしながら、誠心誠意対応して参ります。

(1) 情報提供

- ・事故の被害に遭われた方の情報については、事故現場において警察、消防等から得た情報及び関係先に派遣した担当者等からの情報を基に、可能な限りご家族等への情報提供に努めて参ります。
- ・報道等により被害に遭われた方の身元・安否情報が公表されている場合であっても、当社から改めて連絡するよう努めて参ります。また、当社へお問い合わせをされるご家族等に対しては、事故の規模により専用の「お問い合わせ窓口」を設置して対応して参ります。なお、この場合において、事故の被害に遭われた方の個人情報につきましては、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、適切に取り扱います。
- ・ご家族等に連絡が取れた場合で、当該ご家族等が被害に遭われた方の情報を公表することを希望されない場合には、当該ご家族等の意思に沿った対応を行います。
- ・事故に関する原因、再発防止策等の情報につきましても、関係機関に連携を求め、できる限り速やかに事故の被害に遭われた方及びご家族等に提供するよう努めて参ります。

(2) 事故現場における対応

- ・事故の被害に遭われた方のご家族等が、事故現場又は事故現場付近の待機場所へ移動する場合は、移動手段や宿泊先等の手配を行うなど、必要とされるできる限りの支援を行います。

・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には、現地の移動手段のほかご要望に応じて待機場所、食料・飲料、宿泊先等の手配など、必要とされるできる限りの支援を行います。

(3) 継続的な対応

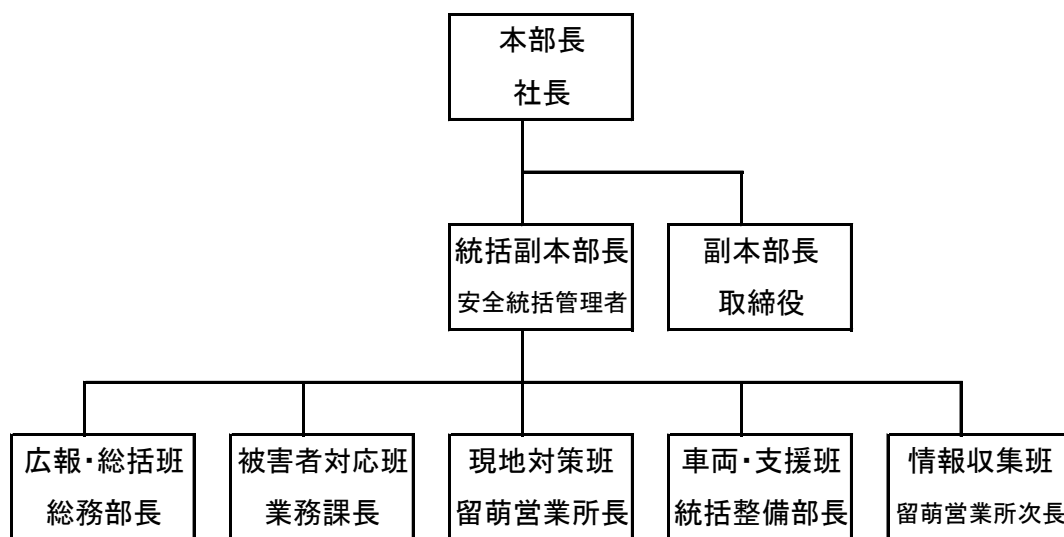
事故の被害に遭われた方及びご家族等の相談窓口を設置し、事故の規模に応じて必要な期間支援を行います。

また、精神的なケア等の専門的な事項については、国土交通省や専門機関等の指導を仰ぎながら、被害者ご家族と相談し、事業者としてできる限りの対応を行います。

3 被害者等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に備え、平時から、事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援するための組織体制を下記図のとおり整備します。



(2) 研修等

被害者等支援の意義について周知し、安全についての職員全体の意識の向上を図るため、必要な研修等を実施します。