

被 害 者 等 支 援 計 画

2018 年 3 月 1 日制定

加越能バス株式会社

1. はじめに

お客様の死傷を伴う大規模な事故・災害（以下「事故」という）が万一発生した場合に於いては、被害の拡大を防ぐとともに、お客様の救護を第一に行動致します。

また、事故の被害に遭われた方及びご家族への継続的な対応につきましては、以下のとおり「被害者等支援計画」を基に誠実に支援してまいります。

本計画につきましては、「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）に則り制定したものです。

2. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「安全を最優先に・お客様を大切に」を経営方針とし事業活動を行っております。

また、「お客様の視点に立ち行動すること」を行動基準とし、お客様を安全・安心に目的地までお送りすることが最大の使命であり、且つ地域社会の発展に貢献することを常日頃から忘れることなく、社員全員が一丸となり取り組んでおります。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報の提供

①事故情報のご家族への提供

被害に遭われた方の情報等につきましては、関係機関（警察、消防、病院）等から情報を収集し、可能な限りご家族に情報提供を努めてまいります。

また、ご家族からのお問い合わせに対応するために、専用の窓口を設置するものとし、弊社ホームページにて電話番号を開示致します。

②お客さまに関する情報及び安否等に関する情報の取り扱い

お客様に関する情報等につきましては、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。

また、被害に遭われた方及びご家族から個人に関する情報の公開を希望

されない場合は、そのご意向に沿った取り扱いを致します。

③被害者等への継続的な情報提供

被害に遭われた方やご家族等には、継続して最新の情報を提供するように努めます。

(2) 事故現場等における対応

①ご家族への事故現場等への案内

被害に遭われた方のご家族等が事故現場等へ移動される場合、移動するために必要な交通手段の確保を致します。

②滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集等をされる場合、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、事故現場付近での待機場所、食料・飲料、宿泊等の手配等の支援を行います。

(3) 継続的な対応

①ご相談の継続的な対応

被害に遭われた方やそのご家族からのご相談に応じられるよう、事故の規模等により必要な期間、お問い合わせ窓口を継続して対応致します。

②事故の被害に遭われた方等へのサポート

事故の被害に遭われた方やそのご家族への心のケアに対してご要望があった場合には、医療機関等の専門家の助言、協力をいただきながら必要な支援に努めます。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

①事故発生直後の体制

事故が発生した直後においては、事故対策本部を設置し被害に遭われた方の対応を最優先に行います。

また、被害に遭われた方やご家族への適切な支援ができる体制を構築します。

②継続的な支援の体制

被害に遭われた方及びご家族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、支援担当者を配置し継続的な支援を行います。

心のケア等については、行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら継続的な支援に努めます。

(2) 研修・教育・訓練等

事故の被害に遭われた方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。

過去の事故を教訓に、安全意識の向上や事故発生後の対応について定期的に研修を行い被害者等の支援に活かします。

事故の被害に遭われた方及びそのご家族への適切な支援についての教育を実施します。

被害者等支援の体制

①事故発生直後の体制

事故対策本部長
(社長)

安全統括管理者
(自動車部長)

事故対策本部

現地(本部)対応

②継続的な支援体制

社長
安全統括管理者

被害者支援室

被害者支援窓口

被害者等支援

