

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、常に安全を基本にすべての事業・サービスを推進しており、貸切バス・タクシー事業においては、「安全管理規程」に記載通り、お客さまに安全で安定した輸送と快適なサービスを提供するため「輸送の安全に関する基本方針」を定め、経営トップを中心とする安全管理体制を構築するとともに、常に一人ひとりが「安全第一意識」を持って、誠実に事業運営に取り組んでおります。

しかし、万が一お客さまの人命に関わる重大な事故が発生した場合は、人命救助を最優先に被害の拡大を防ぎ、直ちに事故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、支援してまいります。

上記の内容を踏まえたうえで、国土交通省の「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」に則り、被害者等支援計画を策定し取り組んでまいります。

2、被害者等支援の基本的な実施内容

万が一お客さまの人命に係る重大な事故が発生した場合は、被害に遭われた方及びご家族等への支援を行うために、事故対策本部を設置し、被害者支援室チームを設け、被害に遭われたお客さま及びご家族への連絡、支援等を実施します。

(1) 情報提供

① 事故情報の家族への伝達

被害に遭われたお客さまの情報については、事故現場において国土交通省と連携のうえ、警察、消防、病院等から情報を収集し、可能な限りご家族へ情報提供に努めていきます。報道等で被害に遭われたお客さまの氏名等が公表されている場合であっても、当社から改めてご連絡するよう努めていきます。

また、ご家族からの問い合わせに対応するために、専用窓口を設置し、対応してまいります。

② 乗客情報及び安否情報は取扱い

被害に遭われたお客さま情報については、個人情報保護の観点から適切に取扱います。

また、ご家族とご連絡が取れた場合において、ご家族が被害に遭われたお客さまの情報を公表することを希望されない場合は、原則としてその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情報提供

事故現場に赴けない等の事情のあるご家族に対して、継続的に情報を提供するために専用窓口を必要な期間設置いたします。

また、事故に関する情報や再発防止策等についても、被害に遭われたお客さまやご家族に提供していきます。

(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

被害に遭われたお客さまのご家族が事故現場等へ移動する場合、移動や宿泊等について必要に応じた支援を実施していきます。

② 滞在中の支援

事故発生直後にご家族が事故現場で情報収集等を実施する場合、ご家族からの要望に誠実に対応することを前提に、安否確認への付き添い、食料・飲料、宿泊場所等の手配等、必要な支援を可能な限り実施いたします。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

事故の規模等に応じ担当者を配置し、被害に遭われたお客さま及びその家族が再び平穏な生活を取り戻して行く過程において、継続的に支援を実施していきます。

② 被害者等に対するサポート

被害に遭われたお客さま及びそのご家族の希望を尊重しながら、必要な支援を実施していきます。特に、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、行政機関、公的・民間医療機関等の専門家と連携しながら実施していきます。

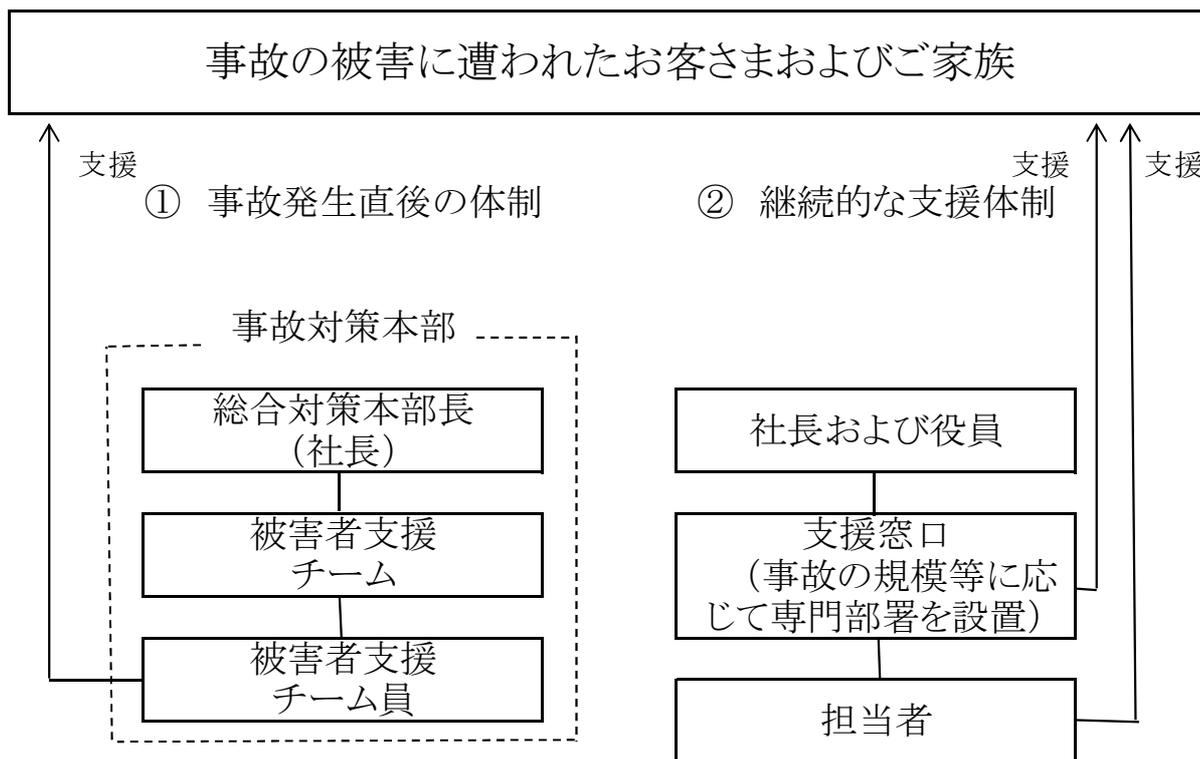
3、被害者支援の基本的な実施体制

(1) 体制について

事故の発生直後は、事故の被害、規模等を勘案し、経営層をトップとする事故対策本部を設置します。

また、事故対策本部内に、各種チームを設置し、被害に遭われたお客さまの支援、広報対応等を実施します。

中長期的には、事故の被害、規模等に応じて専門部署を設置のうえ、被害に遭われたお客さまごとに担当者を指名し、継続的な支援を実施します。



(2) 研修・教育・訓練等

適切な被害者支援の実施に向けて、以下の教育・訓練を定期的実施していきます。

- ・緊急時の対応力を高めるために、「総合防災訓練」を実施します。
- ・人命救助等を迅速に実施するために、バス転落等の重大事故を想定した「異常時総合訓練」を実施します。
- ・過去に起きた事故の風化防止を図り、安全に対する組織の風土の醸成と安勢意識の高揚を図るために、講演等の各種研修を実施します。
- ・事故の被害に遭われたお客さま及びご家族に寄り添い、適切な支援を行うための教育を実施します。