

被害者等支援計画

平成 29 年 11 月
伸英交通株式会社

被害者等支援計画

伸英交通株式会社

1. はじめに

お客様の死傷を伴う事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合の、お客様の救護、情報提供、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実施体制について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

本計画は、「公共交通事業者による被害者等支援作成ガイドライン」（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

当社の目指すべき方向性は企業理念「安全の確保には、終わりがないと考え、日々成長することを約束する」と示し「安全」を第一に優先し、「安全」は輸送業務の最大の使命であると位置づけをしております。

私たちは安全の確保の為に、組織や職責をこえて一致協力し、事故が発生した場合には、二次災害防止の措置とお客様、負傷者の救護を会社全体で、全てに優先するものといたします。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

事故が発生した場合には、直ちに対策本部を設置し、各社員の役割等を明確にして、機能的かつ機動的な体制を迅速に整えるとともに、事故対応や原因究明に取り組んでまいります。被害者及びその家族に真摯に向き合い、被害者等に寄り添い安否、事故原因等の情報提供と心身のケア等の個別サポートを事故当事者である事業者として、組織体制を整備し、社員の教育、研修、訓練を定期的実施し、精一杯の対応に努めていくことを基本方針といたします。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) お客様の救護等

事故が発生した場合は、「二次災害防止の措置」と「お客様の救護」を最優先に責務を超えて一致協力し、お客様の救護・救出にあたります。

- ・事故直後の防護措置（二次災害防止の措置）
- ・お客様の救護（避難、応急手当、病院への搬送手配等）

(2) 情報提供

① 事故情報の家族への提供

○関係機関との連携による情報収集等

- ・被害者等の情報収集に当たっては、国土交通省と連携の上、警察・消防等が把握している情報（救出活動の状況、搬送先病院、被害者の安否等）をできる限り提供していただくよう依頼します。
- ・被害者等の搬送先病院に対し、搬送された被害者の情報をできる限り提供していただくよう依頼します。
- ・現地に社員を派遣し、上記情報を把握するよう努めるとともに、関係機関と連携し被害者の家族への連絡に可能な限り努めます。

○問い合わせ窓口の設置

- ・事故発生後速やかに、家族等からの問い合わせに対応するため、事故等の、問い合わせ窓口を本社に設置いたします。
- ・事故現場や搬送先の病院等に担当者を派遣し、家族等からの問い合わせやご相談に対応できるよう努めます。

○病院等における情報提供

- ・病院での対応を行う社員に対してご家族からの問い合わせがあった場合、本社と連携し情報提供を行います。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・乗客情報及び安否情報の取り扱いとして、問い合わせ窓口では、被害者の氏名等の情報を確認の上情報提供を行います。
- ・被害者の家族や職場の関係者等であると確認できる場合は、可能な限り詳細な情報を提供します。
- ・本人や家族から非公表の申し出があった被害者に関する情報は提供しないこととします。
- ・情報の取り扱いにおいては、個人情報保護法の趣旨に十分留意します。

③ 被害者等への継続的な情報提供

○安否情報の継続的な情報提供（事故現場に赴けない家族に対する情報提供を含む）

- ・事故現場等で安否確認の為、待機いただいている家族に対して継続的に安否情報を提供いたします。
- ・問い合わせ窓口については、事故現場に赴けない家族に対する安否情報の継続的な情報提供の為、必要とされる一定期間開設することとします。

○事業者として公表する事故に関する情報、再発防止策等の継続的な情報提供

- ・事故の規模に応じて、被害者等それぞれに担当者を設定するとともに、当該担

当者等を通じて事故の関する情報や、再発防止策、被害者等支援の取組等について具体的に説明することとします。

(3) 事故現場等における対応

① 事故現場等への案内

・事故現場の確認をご希望される家族に対しては担当者を指定し、現場までの案内をいたします。

② 滞在中の支援

・病院等でお待ちになる家族の要望やお問い合わせに対して精一杯対応し、食事、宿泊等の手配を行うこととします。

③ 病院での対応

・病院において、事故の被害者に対し、本人、家族の意向を尊重しつつ、必要な対応を行います。

(4) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

・事故の規模に応じて、被害者等それぞれに担当者を指定し、被害者等からの相談に応じる体制を整えます

② 被害者に対するサポート

・被害にあわれた方々やその家族から心のケアに関する要望があった場合には、行政機関や医師等の専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

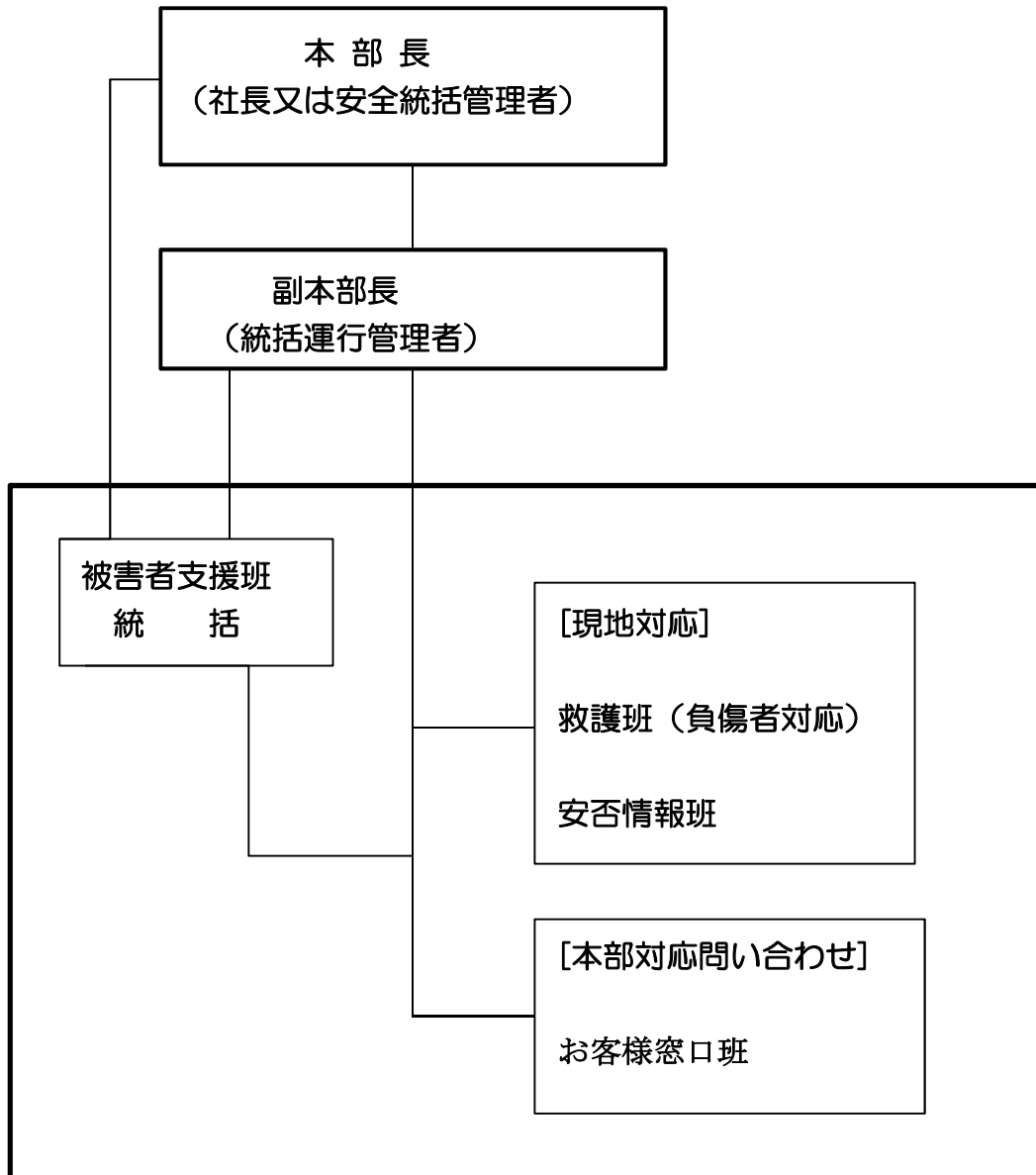
・被害に遭われた方々の持ち物等は、家族の方々の確認を得て、必ず返却できるように努めます

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

事故発生直後においては、二次災害防止の措置とお客様救護を最優先に行います。また、発生した事故の規模等を勘案して、別紙のとおり、必要に応じて、「事故対策本部」を設置するとともに、被害者等への対応、社外対応、広報対応、それぞれ必要な体制を整備し、精一杯の対応にあたります。中長期的には、事故の規模に応じた必要な期間、事故等に関するご相談窓口を設置し、被害に遭われた方々やその家族への支援体制を整えて対応することとします。

事故発生直後における組織体制（事故対策本部）



※被害者等支援体制に関する部分のみ記載

(2) 研修・教育・訓練等

万が一の事故が発生した場合を想定し、被害に遭われた方々やその家族をするための教育・訓練を行います。

- 事故対応訓練

事故等が発生した際の対応について、お客様救護・対応を含めた訓練を実施します。訓練に際しては、極力、警察・消防等関係機関との連携を図り、訓練を行うこととします。

- 被害者等支援訓練

事故発生時における迅速な初動対応の向上等を目的に、被害者等支援訓練を行います。

- 安全研修

社員の安全意識を高め、一人ひとりが自ら考え、安全を最優先に行動できるよう、過去の事件事例から、その教訓を学ぶなどの安全教育を実際、車両を利用して定期的に研修を行います。

- 救命講習

お客様が突然のケガや病気で倒られた場合の応急手当・心肺蘇生等の能力を向上させる目的として、普通救命講習を定期的に受講いたします。