

被害者等支援計画

平成29年 11月

有限会社 遠刈田バス観光

被害者等支援計画

1. 被害者等支援の基本的方針

当社の安全方針「輸送の安全を最優先に行動する」「法令や規則を遵守し、厳正かつ忠実に職務を遂行する」「安全確保に対する問題意識を持ち、継続的に見直し改善する」を掲げて安全管理体制を推進し、その目標として「交通事故ゼロ件」を目指し取り組んでおります。

しかしながら、万が一お客様の人命にかかる重大な事故が発生した場合には、お客様の救護を最優先として行動し、対策本部を設置して被害の拡大防止に取組むとともに、被害者に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

このように当社の基本方針に基づいて、被害に遭われた方およびご家族等の支援について、国土交通省の「公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドライン」に則り、次のとおり被害者等支援計画を策定し、実施してまいります。

2. 被害者等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、お客様の救護に最優先に行います。

(2) 情報提供

①事故情報のご家族への伝達

事故発生後、自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省・警察・消防および医療機関等と連携し、被害者の安否情報等を収集します。収集した情報は担当者を通じて速やかに被害者およびご家族等に提供いたします。

ご家族等からのお問い合わせに対応するために、支援窓口を開設いたします。

②乗客情報および安否情報の取扱い

情報の取扱いにおいては、当社の個人情報保護方針に基づき十分留意します。

専用窓口では、被害者のご家族等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供いたします。

被害者に遭われた方の情報については、原則として第三者への公開は行いません。ただし、国土交通省・警察・消防または医療機関等から要請があった場合は必要な範囲で情報提供を行います。なお、ご家族に連絡が取れた場合において被害に遭われた方の情報公開を希望されないときは、そのご意思を尊重した対応をいたします。

③被害者等への継続的情報提供

安否情報等については専用窓口においてご家族等に継続的に提供いたします。

事故に関する情報および再発防止策等については、必要に応じてご説明いたします。

継続的に情報を提供いたします。

(3) 事故現場等における対応

①事故現場、待機地点等への案内

被害に遭われた方のご家族のために、事故現場・搬送先病院・待機場所の最寄り駅

等に世話係を配置し、各所までの必要な交通手段の確保に努めます。

②滞在中の支援

ご家族が事故現場または最寄りの待機場所に滞在される際には、お世話係が食事や休憩、宿泊などについてできる限りの手配を行います。

ご家族から心のケアに関するご要望があった場合は、専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

③被害者に対するサポート

被害者等対応窓口を設置し、被害者等からの相談に応じます。また、被害者等から心のケアに関するご要望があった場合は、専門家の協力を仰ぎながら必要な支援に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

下記のとおり、事故の規模に応じて支援のための体制を整えます。

(2) 訓練・教育等

被害者支援を適切に行えるよう、以下のように訓練と教育を計画的に実施することとします。

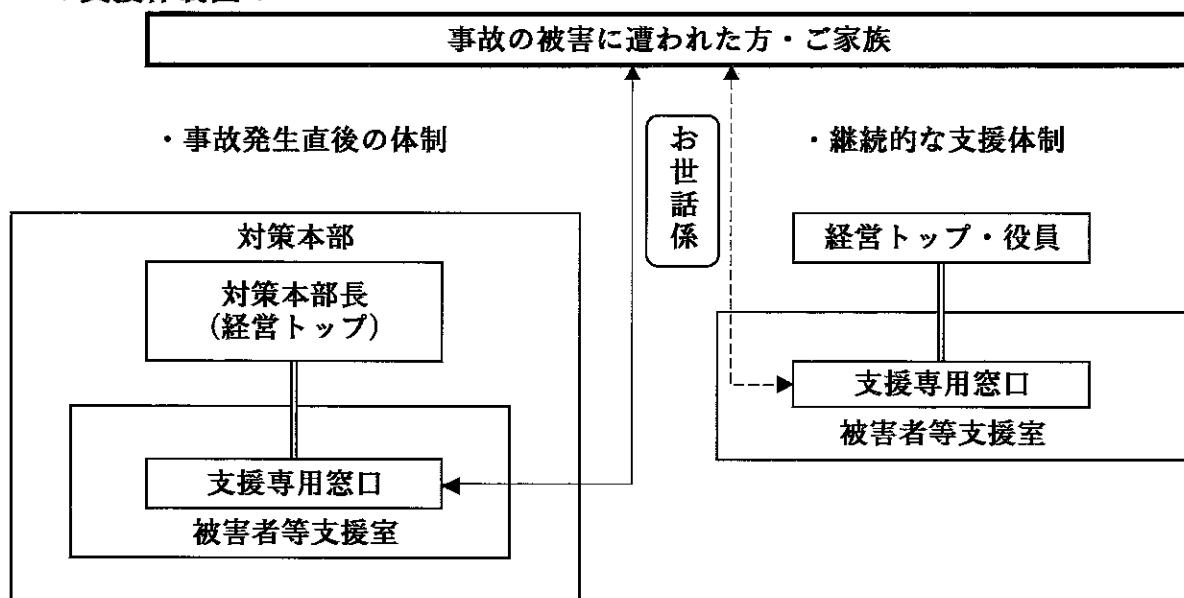
< 事故災害対応訓練 >

想定される事故に対応するため、お客様の救出・救護、復旧作業、運転再開に至るまでの一連の訓練を行います。

< 被害者等支援教育 >

社員に対して、安全意識の向上を図り、被害者等支援の意義について教育を行います。

< 支援体制図 >



※被害者支援窓口については、上記にかかわらず設置することができる。

以上