

被害者等支援計画

2017年11月

能代観光株式会社

1 はじめに

「被害者等支援計画」は、お客様の死傷を伴う大規模な重大事故・災害が発生した場合における、被害に遭われたお客様やそのご家族に対する支援について、「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）に則り定めたものです。

2 被害者等支援の基本的な方針

（1）安全確保に関する基本的な考え方

当社は、安全確保が最大の責務であると考えており、「安全管理規程」を定め、その中で「輸送の安全に関する基本的な方針」を示し、全従業員に安全輸送最優先の意識を徹底し、事故防止に努めています。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

事故発生時は、まず人命救助を最優先とし、被害の拡大および二次的な被害の防止に努めるとともに、被害に遭われたお客様およびその家族に寄り添い、事業者として誠心誠意対応するように努めます。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

- ① 被害に遭われたお客様の情報は、関係省庁・自治体等と連携して警察・消防等から可能な限り収集し、被害に遭われたお客様のご家族に可能な限り速やかに提供いたします。また、報道等により情報が公開されている場合でも、被害に遭われたお客様のご家族等へ当社から個別に連絡するよう努めます。なお、被害に遭われたお客様のご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を必要な期間設置します。
- ② 個人情報の保護に関する法律（平成15年法第57号）に基づき、被害に遭われたお客様やその家族が情報の公開を希望されない場合は、その意思を尊重した対応をいたします。
- ③ 事故に関する情報（身元、安否確認や事故原因など）や、再発防止策については、継続的な情報提供に努めます。

（2）事故現場における対応

- ① 被害に遭われたお客様やそのご家族等が事故の現場、または現場付近の待機場所、医療機関等に移動する場合は、可能な限りその支援に努めます。
- ② 事故発生直後において、被害に遭われたお客様やそのご家族等が事故現場等で

情報収集等の活動をされる場合は、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所・宿泊先場所の手配などについて必要に応じた支援に努めます。

(3) 継続的な対応

- ① 被害に遭われたお客様やそのご家族等からの相談に応じられるよう、専用の窓口を必要な期間設置します。
- ② 被害に遭われたお客様やそのご家族から精神的なケアに関するご要望があった場合には、行政機関・専門医療機関等のご協力をいただきながら、必要に応じた支援に努めます。

4 被害者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、被害に遭われたお客様やその家族等へ適切な支援が行われるよう体制（別表）を整備します。

(2) 研修・教育・訓練等

事故発生時の迅速な対応のための教育・研修を行い、関係社員の意識向上に努めます。

社内体制

