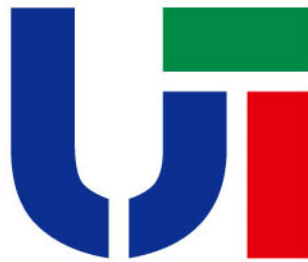


# 被害者等支援計画



平成 30 年 2 月 1 日 制作

平成 30 年 2 月 15 日 実施

有限会社内郷タクシー

# お客様被害時の支援計画

## はじめに

この計画は「公共交通事業者におけ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、お客様の死傷を伴う事故・事件などが発生した場合の救護、情報提供、支援などの対応、平穏な生活を取り戻していく過程における対応などについて、有限会社内郷タクシーの基本的な考え方を定めたものです。

## 基本的な方針

当社は「安全」をすべてに最優先させて、日々運行を行っております。これは、いかなる状況にあっても、決して揺らぐことのない全社員の決意であり、私たちが果たすべきお客さまとの約束のうち、最も大切なものです。この約束を果たすため、当社では以下の企業理念・行動指針を定め、社員一人一人が日々の業務を遂行しております。

## 企業理念・行動指針

### （企業理念）

有限会社内郷タクシーは、安全、安心を第一に、便利で、親切なサービスでお客さまと地域に貢献します。

### （行動指針）

- ・コンプライアンスを徹底し、誠実に行動します。
- ・安全を何よりも優先します。
- ・お客さまの立場にたって、サービスをご提供します。
- ・協力して、働きやすい職場作りを進めます。
- ・業務の改善により、業績の向上に努めます。

当該計画は、万一の災害、事件、事故等の不測の事態（以下「事故等」という）が発生し、これによりご乗車のお客さまやその他の方々が被災された場合、当社がご被害者およびそのご家族にいかなるご支援を行っていくか、または社員がいかなる姿勢や考えに基づいて行動すべきかなどについて、基本的な事柄を記載するものです。

具体的な内容に先立ち、当該計画は以下の基本的な考え方に基づきます。

1. 全社員は、事故等に対処するとき、何より人命の安全の確保を最優先に考え行動し被害の拡大を防ぎます。

2. ご被害者およびその家族の立場に立ち、そのご意向やお気持ちに寄り添うことを第一に考えます。
3. ご被害者及びそのご家族が必要とする情報を、一刻も早く収集しお伝えすることに全力を尽くします。
4. すべての方々のプライバシーを守り、文化・宗教・民族性などを尊重してまいります。

## 被害者等支援の基本的な実施内容

事故発生直後においては、事故の被害、規模等を勘案し、経営層をトップとする総合本部を設置します。

また、対策本部内に被害者支援チームを設置し、被害に遭われたお客様およびそのご家族への連絡、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、救助隊・救急隊・警察などの関係機関、その他関係省庁と連携のうえ、情報を収集し、可能な限りご家族への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、当社からあらた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、専用の窓口を設置し、対応していきます。

#### (2) 乗客情報及び安否情報の取扱い

被害に遭われたお客様の情報については、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、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があるご家族に対して、継続的に情報を提供するために、専用窓口を必要な機関設置いたします。

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していきます。

### 3. 継続的な対応

#### (1) ご被害者およびご家族への対応全般

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およびそのご家族が再び平穏な生活を取り戻していく過程において、継続的に支援を実施していきます。

#### (2) ご被害者およびご家族に対するサポート

被害に遭われたお客さまおよ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) ご被害者およびご家族からの相談体制

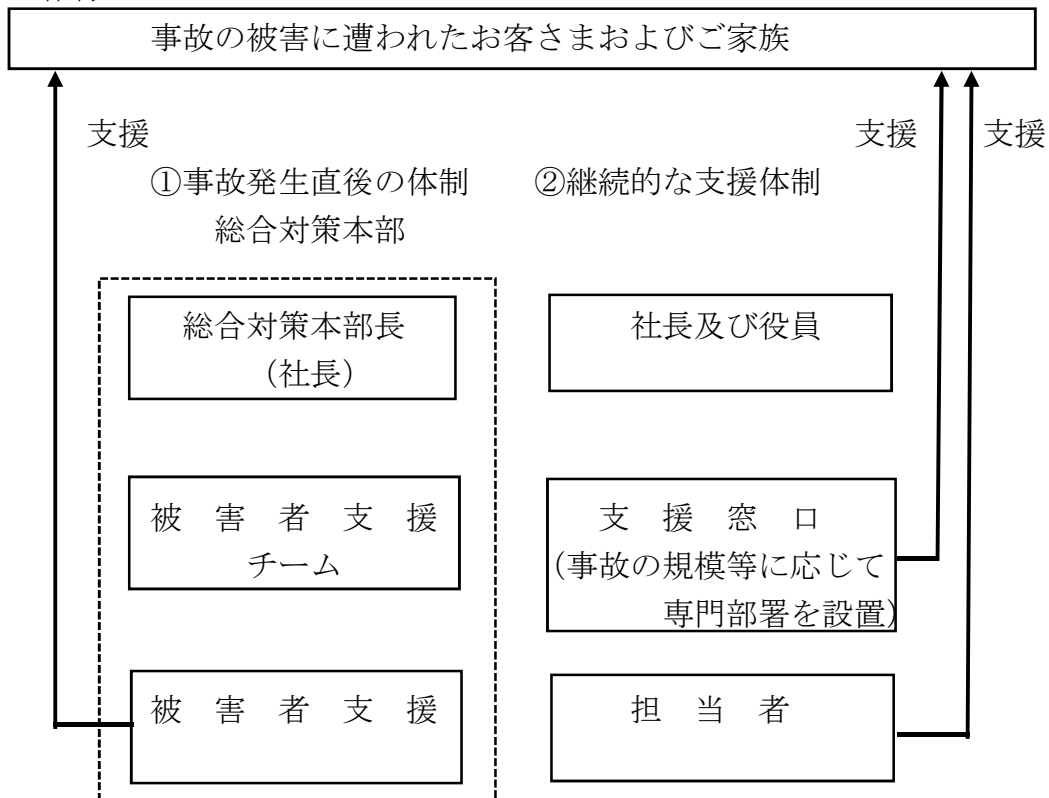
ご被害者およびご家族からの様々な相談に応じられるよう、社内に相談窓口を設置し、専門の社員及び当社加入損害保険会社の担当者を適宜配置し対応いたします。

ご被害者およびご家族にはその連絡先をお知らせし、ご希望に応じ電話や面談でいつでもご相談をお受けできる体制を確保致します。

ご被害者やご家族にとって、事故等の影響が長い期間に及び、平穏な生活に戻るまでにさらに多くの年月が必要であることから、当該窓口は長期間継続性を持って運営を行う体制といたします。

## 被害者等支援の基本的な実施体制

### 1. 体制について



事故等の発生直後は、被害規模等を勘案し、経営層をトップとする総合対策本部を設置します。また、総合対策本部内に、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設置し、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。

- (1) 人命救助等を迅速に実施するために、また緊急時の対応力を高めるために、大規模災害を想定した「防災訓練」を実施します。
- (2) 警察や消防、自治体等と連携し、お客さまの避難誘導や応急救護等の訓練を実施します。
- (3) 安全の重要性を理解し、安全確保の意識向上を図るための各種研修や職場内教育を実施します。
- (4) 事故の被害に遭われたお客さまおよ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。