

# 被害者等支援計画

平成30年8月  
ふらのバス株式会社

## 1. 被害者等支援の基本的な方針

当社では、お客様の安全確保を最優先課題として、安全輸送に関する法規制を遵守し安全・安心で良質な輸送サービスの提供をするため、事故防止活動を継続的に取り組んでいます。

しかし、被害者等支援が必要とする重大事故が発生した場合は、人命救助及び被害拡大防止を最優先とした行動を迅速に行うために、経営トップを中心とした「事故対策本部」を設置し、速やかに事故の被害に遭われた方やご家族等に対して、誠心誠意対応し、支援してまいります。

このような当社の基本的な方針に基づき、被害に遭われた方やご家族等への支援について、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。

本計画は「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実施内容

重大事故の発生時には、被害に遭われた方やご家族等への連絡、対応、支援等を行います。

### (1) 情報提供

#### ① ご家族等への情報提供

警察、消防、医療機関等の関係機関から情報を収集し、ご家族等への

連絡に努めます。報道等で被害に遭われた方の氏名等が公表されている場合でも、当社から改めてご連絡するよう努めます。

## ② 窓口の設置

被害に遭われたご家族等からの問い合わせに対応するために、専用窓口を必要な期間設置します。

## ③ 情報の取扱い

被害に遭われた方等に関する情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき適切に取扱います。また、当該ご家族等が被害に遭われた方の情報を公表することを希望されない場合は、そのご意向に沿った対応を行います。

## ④ 継続的な情報提供

事故等に関する情報及び再発防止策につきましてはお問い合わせ窓口や当社ホームページにてお知らせをし、ご説明するよう努めます。

## (2) 事故現場等における対応

事故被害に遭われた方のご家族等が、事故現場や待機場所へ移動、滞在する場合、移動や宿泊等について支援に努めます。

事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族等が、事故現場で情報収集等の活動を希望される場合、そのご要望には誠実に対応し、安否確認の付き添いや滞在する場合に必要とされる支援を行います。

### (3) 継続的な対応

事故発生時に設置した相談窓口は、事故の規模に応じて関係機関や専門機関等と協力しながら、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援を含めて、必要な期間支援に努めます。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施体制

### ① 体制の確立

重大事故が発生した場合は、事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制を別紙のとおり整備します。

### ② 教育・研修等

被害に遭われた方及びご家族等への支援を適切に実施できるよう、社員に対する教育・研修等を実施します。

- 1) 事故対応の教育・研修等を実施します。
- 2) 警察、消防等の関係機関との訓練に参加し、応急救護等の教育を実施します。
- 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、社員教育を実施します。
- 4) 社員に対して、被害に遭われた方およびご家族等に寄り添うことの重要性ならびに支援を行うための教育を実施します。

以上

【別紙】

【事故被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制】

