

2021 年 1 月

被害者等支援計画

相楽エクスプレス

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 8 月 29 日)に則り定めたものです。

1, 被害者等支援の基本的な方針

当社は、乗客の安全第一を安全目標として交通事故ゼロを目指し社員一丸となって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係わる重大な事故が発生した場合には、経営トップを中心とした事故対策本部を設置して被害の拡大防止に努めて参ります。事故発生時の対応は人命救護を最優先として行動し、被害に遭われた方々及びそのご家族等に寄り添い、ご意向やお気持ちを第一に誠心誠意をもって対応してまいります。

2, 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、消防等ら可能な限り収集し、被害に遭われたお客様のご家族等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お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ご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被害に遭われた方々等のご家族等に対する事故現場等へのご案内

事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等が事故現場、待機場所等へ移動するために必要な移動手段等の確保をいたします。

②滞在中の支援

事故発生直後において、事故の被害に遭われた方のご家族等が事故現場もしくは最寄りの待機場所に滞在される際の、食事、宿泊、生活必需品等の手配を行うとともに、当該ご家族等からの要望に誠実に対応してまいります。

(3)継続的な対応

①ご相談受付対応

事故の被害に遭われた方やそのご家族等からのご相談に応じられるように事故の規模等に応じて「お問い合わせ窓口」を必要な期間開設いたします。

②事故の被害に遭われた方々に対するサポート

事故の被害に遭われた方やそのご家族等からの心のケアに関するご要望があった場合には、行政機関、公的機関、医療機関等の各専門家のご協力をいただきながら継続的に必要な支援に努めます。

③長期的な支援体制

被害に遭われた方々およびそのご家族等のご希望および要望を尊重できる継続的な体制(お問い合わせ窓口)を必要な期間開設を構築します。

(4)教育、研修、訓練等

①事故の被害に遭われた方々の支援を適切に行うための社員教育等を計画的に実施します。

②過去の事故や同業他社の事故等を教訓として、安全意識の向上をはじめ、事故発生時の対応や被害者等支援に活かせる教育を実施します。

③被害に遭われた方および家族等へ寄り添うことの重要性を認識し適切な支援を行なうための教育を実施します。

(5) 被害者等支援の基本的な実施体制

体制の確立

事故発生時の初動対応について事故発生の一報を受け、直ちに事故対策本部を設置し、現地においては事故の被害に遭われた方々への対応（人命救護）を最優先に行います。併せて家族等への情報提供やお問い合わせ対応等が出来るよう「お問い合わせ窓口」を開設し、その情報を公表いたします。また、発生した事故の原因究明に取り組む体制も構築します。

《事故対策本部》

対策本部

