

被害者等支援計画

2023 年 1 月

有限会社 山口タクシー

1 はじめに

当社の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とご家族等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)により、定めたものです。

2 被害者等支援の基本的な方針

(1) 安全確保に対する基本的な考え方

当社は、やさしいおもいやりのある運転、防衛運転の励行、交通安全意識の更なる向上という安全方針を示し、良識のある交通社会人の醸成と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

事故が発生した場合は人命救助を最優先とし、被害の拡大及び二次的な被害の発生防止に努めるとともに、被害に遭われたお客様とご家族に寄り添い、事業者として誠意をもって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、自治体と連携し、警察、消防等から可能な限り収集します。
・把握した情報は、可能な限り被害に遭われた方のご家族等に連絡します。
・事故の規模に応じ「問い合わせ窓口」を設置して、被害に遭われた方のご家族等に情報提供を行います。
- 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と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、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ご家族が、事故現場、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ご家族等が事故現場で情報収集の活動をさる場合は、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等からの精神的なケアに関するご要望があった場合は、行政機関、専門医療機関等のご協力をいただきながら、必要に応じた支援を務めます。

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ご家族等への適切な支援を行えるよう体制の整備をいたします。

(2) 研修、教育、訓練等

事故発生時の対応のための教育、研修、訓練等を計画的に実施し、安全について社員全体の意識向上に務めます。

<被害者等支援における組織体制>

