

被害者等支援計画

2019年1月

遠野観光有限会社

はじめに

「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、お客様の死傷を伴う事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合の、お客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等に対する継続的な対応及びその基本的な実施体制について、以下の通り「被害者等支援計画」を定めます。

1 被害者等支援の基本的な方針

(1) 安全の確保に対する基本的な考え方

当社では、「輸送の安全確保」を最優先の使命とし、安全・安心な輸送サービスの提供に全社一体となって継続的に取り組んでいます。

しかしながら、万が一お客様の死傷を伴う重大な事故が発生した場合には、被害の拡大を防ぎ、人命の救助を第一に行動いたします。また、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方およびご家族に寄り添い、ご要望等に対し誠実に対応し、支援してまいります。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

重大な事故が発生し、お客様に死傷者が生じた場合は、被害に遭われた方およびご家族への支援のため、関係機関と連携のもと下記のとおり対応してまいります。

- ① 人命の救助を最優先に行動し、被害の拡大防止に努めます。
- ② 被害に遭われた方およびご家族が必要とする情報の収取を行い、一刻も早くお伝えできるよう努めます。
- ③ 被害に遭われた方およびご家族のことを考え、ご意向に沿えるような限りの対応を行います。
- ④ 対策本部および現地対策本部を設置し、迅速に対応体制を整えます。また、事故の規模に応じて、専門部署を設置し、担当者を配置して継続的な支援を行います。

2 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

- ① 事故情報のご家族への連絡
 - ・ 警察・消防および医療機関等から被害に遭われた方に関する情報をできるかぎり収集します。

- ・ 把握した情報は、可能な限り被害に遭われた方のご家族に連絡いたします。
- ・ 事故の規模に応じて専用窓口を設置し、被害に遭われた方のご家族に情報提供を行います。

② お客様情報および安否情報の取り扱い

- ・ 被害に遭われた方の情報につきましては、個人情報保護の観点から適切に取り扱います。

③ 被害に遭われた方等への継続的情報提供

- ・ 事故に関する情報や、事故原因、再発防止策等については、継続的に情報提供するよう努めます。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場・待機地点等への案内

- ・ 被害に遭われた方のご家族等が、事故現場・待機場所等へ移動するために必要な交通手段を確保し、ご案内いたします。

② 滞在中の支援

- ・ 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をされる場合、ご家族等からのご要望に誠実に対応し、待機場所や食事、宿泊場所等、必要に応じて手配などの支援を行います。

(3) 継続的な対応

① 被害に遭われた方等からの相談受付体制

- ・ 被害に遭われた方およびご家族等からのご相談に応じられるよう、担当者を配置した支援窓口を設置し、継続的に支援いたします。

② 被害に遭われた方等に対するサポート

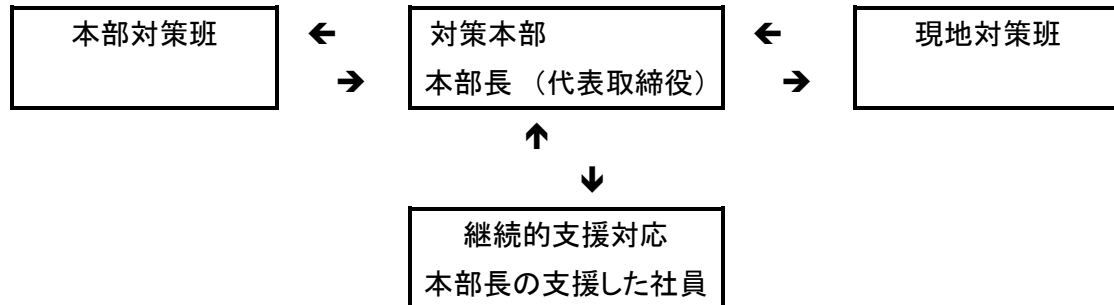
- ・ 被害に遭われた方およびご家族等から精神的なケア等に関するご要望があった場合は、医療機関や専門家等と連携し、可能な限り支援いたします。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

- ・ 事故の規模に応じ、事故直後に対策本部および現地対策本部を設置し、被害に遭われた方およびご家族等へ速やかに適切な支援が実施できるよう体制を確立させます。
- ・ 被害に遭われた方ごとに担当者を配置し、継続的な支援をいたします。

事故発生から継続的支援の体制図



(2) 研修・教育・訓練等

被害に遭われた方およびご家族等への支援を適切に行うため、社員に対して必要研修・教育・訓練等を計画的に実施いたします。

- ① 安全の重要性を理解し、安全意識の向上を図るための研修を計画的に継続して実施します。
- ② お客様が負傷等された場合等の応急手当を習得するために、救命講習を受講します。
- ③ 重大事故の発生を想定した訓練を計画的に実施します。
- ④ 被害に遭われた方およびご家族へよりそうことの重要性を認識し、適切な支援を行うための教育を実施します。