

被害者等支援計画

1 はじめに

当タクシー会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（以下、「事故等」という）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方針

(1) 安全確保に対する基本的な考え方

当タクシー会社は、安全輸送こそが最大の使命との精神のもと、交通法規の遵守、運行前の徹底した車両点検、道路状況に応じた安全な速度、子どもや高齢者に対するやさしくおもいやりのある運転に加え、社会人としての良識の醸成にも努めています。

(2) 被害者への支援に関する基本的な姿勢

事故等が発生した場合は、人命救助を最優先にお客様の救護にあたり、被害拡大及び二次的な被害の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

ア 被害に遭われたお客様の情報は、関係省庁や自治体と連携して、警察、消防や搬送先医療機関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。

イ 事故等の規模に応じ、「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。

ウ 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、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法第 57 号）の趣旨を踏まえたうえで適切に取り扱います。

エ 事故等に関する情報（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

ア 事故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。

イ 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なさる場合は、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

ア 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。

イ 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、必要に応じた支援に努めます。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

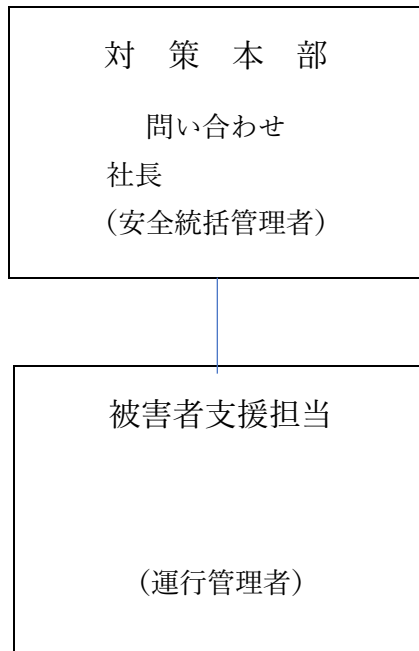
(1) 体制の確立

事故等が発生した場合、被害に遭われたお客様やそのご家族等への適切な支援が行えるよう体制の整備をいたします。

(2) 研修、教育、訓練等

事故等発生時のための教育、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努めます。

〈被害者等支援における組織体制〉



令和6年3月14日

竹田合同タクシー株式会社