

被害者等支援計画

令和 8年 5月 20日

株式会社 エフゾーン エフ交通バス

株式会社エフゾーン(エフ交通バス)では国土交通省から公表された(公共交通事業による被害者等支援計画ガイドライン)に則って被害者等支援計画を作成しました。

輸送の生命である「安全」を確保するため、一丸となって全力で取り組みます。

当社はバス事業の運営にあたり人命に関わる大規模な事故が発生した場合は、『人命尊重、安全最優先』を安全方針とし、人命を第一とした迅速かつ的確な非常態勢を確立するとともに、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添い、精神誠意対応し支援いたします。

1、被害者等支援の基本的な方針

輸送の安全に関する基本的な方針

当社は、代表取締役を始め社員全員は輸送の安全確保が経営の根幹であることを深く認識し、その確保に努めます。

当社は、安全を最優先し、お客様へ安全を提供することに努めます。

当社は、輸送安全確保の為、関係法令の遵守と安全最優先の基本原則を徹底することに努めます。

当社は、安全マネジメント体制により継続的に改善を図り、全社員一丸となって乗務遂行に努めます。

当社は、輸送の安全に関する情報を公表し、お客様の信頼確保に努めます。

2、被害者等支援の基本的な実施内容

重大事故が発生した場合は、対策本部を設置するとともに、事故の被害に遭われた方及びご家族等への連絡、対応、支援等を行うため対策本部内に被害者担当班を設置し、事故の規模に応じて可能な限り被害に遭われた方に対し担当者を配置し、そのお気持ちやご意見をお伺いしながら、誠心誠意対応してまいります。

情報提供

事故の被害に遭われた方の情報については、事故現場において警察、消防や被害者の輸送先医療関係者等からの情報を可能な限りご家族等に提供することに努めます。

【乗客情報および安否情報の取り扱い】

事故の被害に遭われた方及びそのご家族等であると確認できる場合には、個人情報保護法の趣旨に十分留意の上、可能な限りの情報提供を行います。

尚、ご本人やご家族等から非公開の申し出があった場合は、ご意思を尊重した対応を行います。

【被害者等への継続情報提供】

事故現場に赴くことができないご家族等に対して、事故の規模に応じて担当者を通して安否情報を継続的に提供し、事故の規模に応じてこれに関する情報及び再発防止策について情報を提供を行います。

事故現場等における対応

事故の被害に遭われた方及びご家族等が、事故現場又事故現場付近の待機場所等へ移動する場合直ちに移動手段を確保し、その移動について誠意を持ってご案内を行います。

【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の活動に当たる場合には、当該ご家族等からのご要望に誠実に対応することを前提に、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料、飲料、宿泊先等の手配など、必要とする可能な限りの支援を行います。

【継続的な対応】

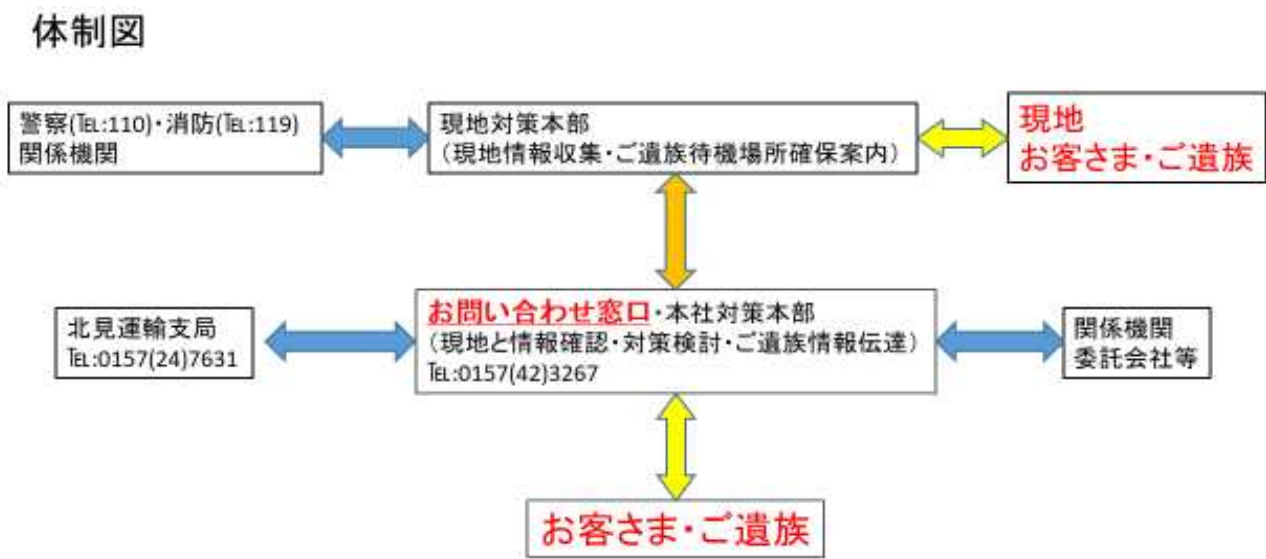
事故の規模に応じて、被害に遭われた方及びご家族等が平穏な生活を取り戻す事が出来るように、継続的に必要な支援を行います。又精神的なケア等については行政機関、公的機関、医療機関と相談しながら必要な支援に努めます。

3、被害者等支援の基本的な実施体制

体制の確立

事故が発生した場合、事故の被害に遭われた方及びご家族等への速やかに適切な支援が行えるよう体制を整備してまいります。

被害者支援組織系統図



研修・教育・訓練等

被害に遭われた方々及びそのご家族等への支援を行うために訓練を実施してまいります。
「重大事故想定訓練、緊急連絡訓練、救命救急講習」など