

被害者等支援計画

平成28年5月9日

宗谷バス株式会社

1 はじめに

お客様の死傷を伴う事故、災害（以下事故という）が発生した場合お客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害に遭われた方々及びそのご家族等への支援に関する基本的な実施制度について、以下のとおり「被害者等支援計画」を弊社の基本的な考えを定めたものです。

本計画は「公共交通事業者による被害者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

弊社は経営理念に基づき、輸送の安全確保が旅客自動車運送事業者の社会的使命と深く認識し、全社員一丸となって輸送の安全の確保が最も重要であるという意識の徹底を図ります。

また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おいては、企業の社会的責任を全うすべく直ちに経営トップを中心とした事故対策本部を設置するとともに、事故の責任如何を問わず被害に遭われた方々及びそのご家族等に寄り添い誠心誠意対応してまいります。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

具体的には事故発生直後に事故対策本部を立ち上げ被害に遭われた方々及びそのご家族等からの連絡を受ける被害者担当班を設置し継続的な対応として被害に遭われた方々及びそのご家族等の心身面での支援を行います。

3 被害者支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

対策本部内に連絡担当者を配置し、被害に遭われた方々のご家族等からの連絡体制を整えます。

また、関係省庁と連絡して警察、消防、搬送先医療機関からの情報を収集し、弊社でもこれら関係機関からの情報を基に被害に遭われた方々のご家族等へ情報を可能な限り提供するよう努力いたします。

報道等により被害に遭われた方々の身元、安否情報が公表されている場合であっても、弊社として窓口となる担当者を配置し被害に遭われた方々及びそのご家族等の立場に立った対応を行ってまいります。

(1)

被害に遭われた方々のご家族等からの安否の問い合わせについては、誠心誠意対応いたします。具体的には事故対応専用窓口をもうけ、対策本部と連絡をとる等、可能な限り被害に遭われた方々のご家族等へ情報を提供する努力をいたします。

この場合においても被害に遭われた方々の個人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。

被害に遭われた方々のご家族等に連絡が取れた場合、被害に遭われた方々のご家族等が被害者の情報の公表を希望されない場合にはその意思を尊重した対応を行います。

事故原因、再発防止策等につきましても、関係機関と連携し、被害に遭われた方々及びそのご家族等に継続的に情報提供するよう努めて参ります。

事故情報等につきましては「問い合わせ窓口」弊社ホームページなどでお知らせいたします。

(2) 事故現場等における対応

被害に遭われた方々のご家族等が事故現場、待機場所等への移動、滞在する場合、その移動や宿泊等について支援に努めます。

また、事故発生直後において被害に遭われた方々のご家族等が事故現場で情報収集等の活動にあたる場合、その方からのご要望に応じて、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料、飲料宿泊の手配などの支援に努めます。

(3) 断続的な対応

被害に遭われた方々及びそのご家族等が平穏な生活を取り戻すことが出来るよう、支援窓口を設置し断続的に必要な支援を行います。

また、精神的ケア等については行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら必要な支援に努めます。

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、被害に遭われた方々及びそのご家族等へ速やかに適切な支援が行える体制を確立してまいります。

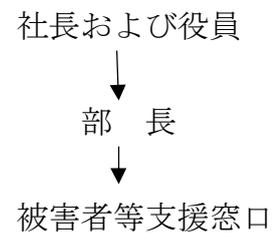
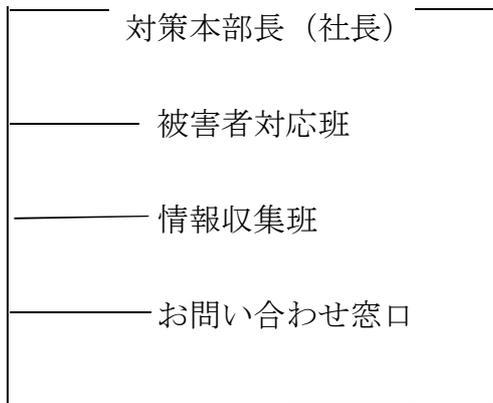
(2)

「被害に遭われた方々及びそのご家族を支援する体制」

事故発生直後の体制

断続的な支援体制

事故災害対策本部



※ 被害者等支援体制に関する部分のみ記載

（２）教育、研修、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適切に行うため社員に対して以下の訓練を実施してまいります。

- ※ 重大な事故を想定した危機管理に関する教育を実施します。
- ※ お客様の安全確保のためお客様の避難誘導や応急救護等の教育訓練を実施します。
- ※ 安全の重要性を理解し、安全確保の意識向上を図るための各種研修や職場内教育を実施します。
- ※ 全社員に対して、被害に遭われた方々及びそのご家等に寄り添うことの重要性及び支援を行うための教育を実施します。