

豊鉄バス株式会社 被害者等支援計画

1 はじめに

「被害者等支援計画」は、お客さま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さまやそのご家族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) 安全の確保に対する基本的な考え方

当社は、安全の確保が最大の責務であると考えており、「安全管理規程」を定め、その中で「輸送の安全に関する基本的な方針」を示し、全従業員に安全輸送最優先の意識を徹底し、事故防止に努めています。

安全管理規程抜粋

〔輸送の安全に関する基本的な方針〕

- ・安全輸送が事業経営の根幹であるとして、経営トップが安全確保に主導的な役割を果たすとともに、現場における安全に関する声を聞き、社員に対する安全輸送最優先の意識を徹底します。
- ・輸送の安全に関する PCDA サイクルを確実に実施し、安全輸送を最優先とする意識を徹底します。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一お客様の人命に関わる重大な事故が発生した場合は、まず人命救助を最優先とし、被害の拡大および二次的な被害の発生の防止に努めるとともに、被害に遭われたお客さまおよびそのご家族等に寄り添い、事業者として誠心誠意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 事故等に関する情報のご家族への提供

被害に遭われたお客さまの情報は、関係省庁、自治体等と連携して警察、消防等から可能な限り収集し、被害に遭われたお客さまのご家族等に可能な限り速やかに提供いたします。また、報道等により情報が公開されている場合でも、被害に遭われたお客さまのご家族等へ当社から個別に連絡するよう努めます。なお、被害に遭われたお客さまのご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を必要な期間設置します。

② お客様に関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

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さまやそのご家族が情報の公開を希望されない場合は、その意思を尊重した対応をいたします。

③ 継続的な情報提供

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は、継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場等への案内

被害に遭われたお客さまやそのご家族等が事故の現場、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 滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われたお客さまやそのご家族等が事故現場等で情報収集等の活動をされる場合は、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 相談受付体制

被害に遭われたお客さま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 被害者等に対する継続的サポート

被害に遭われたお客さまやそのご家族等から精神的なケアに関するご要望があった場合には、行政機関、専門医療機関等と連携し、必要に応じた支援に努めます。

4 被害者支援の基本的な実施体制

(1)体制の確立

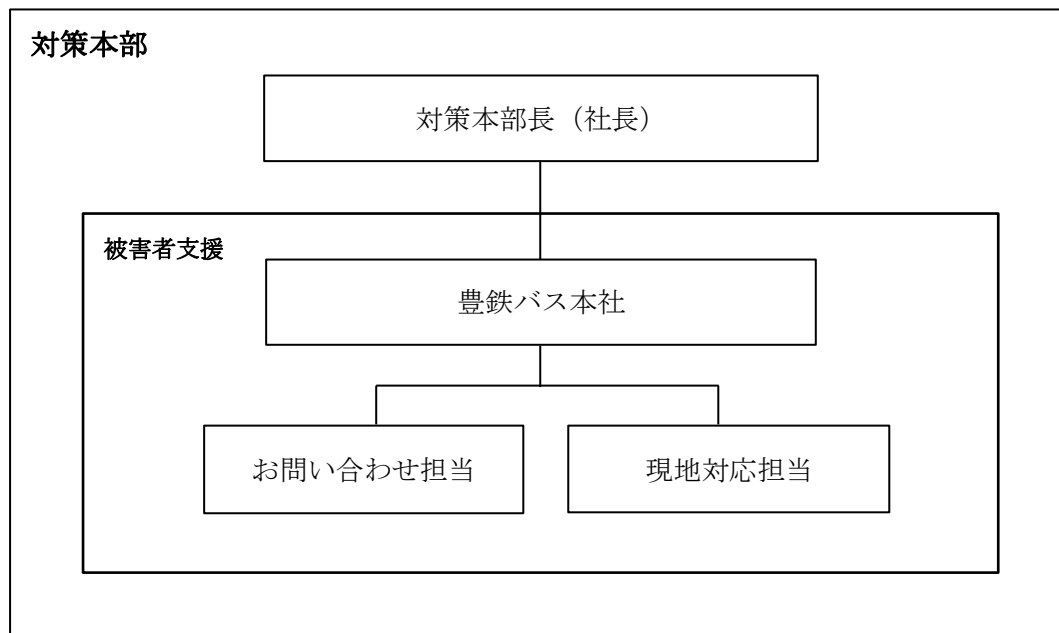
事故が発生した場合、被害に遭われたお客さまやそのご家族等へ適切な支援が行えるよう体制(別表)を整備します。

(2)研修、教育、訓練等

事故発生時の迅速な対応のための教育、研修を計画的に実施し、関係社員の意識向上に努めます。

別表(事故発生直後の支援体制)

※継続的な支援に関しては、事故の規模等に応じた体制を整備します。



制定 令和 3年 6月 1 日