

被害者等支援計画

平成28年5月

十勝バス株式会社

被害者等支援計画

1. はじめに

お客さまの死傷を伴う事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合の、お客さま救護、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に対する継続的な対応及びその基本的な実施体制等について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

本計画は「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

十勝バスでは、企業理念である「皆さまに生活の安心を届けます」を経営の原点と考え、各種事業を展開しています。すべての事業に共通する最大の使命はお客さまの安全確保と考えており、「安全は全てに優先する」を安全確保に関する基本理念とし、社員一丸となって事故防止活動に取り組んでいます。

しかしながら、万が一事故が発生した場合には、被害に遭われた方の救護を最優先に行動し、緊急事態対策本部を設置して二次災害の防止等被害の拡大防止に取り組むとともに、被害に遭われた方々およびそのご家族等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

①事故情報のご家族への提供

関係省庁、自治体等と連携して、警察、消防や被害者の搬送先医療機関等から情報を収集し、可能な限り被害に遭われた方々のご家族等に提供するように努めます。また、報道等により被害に遭われた方々の氏名等が公表されている場合でも、当社から被害に遭われた方々のご家族等へあらためてご連絡するよう努めます。

そして、被害に遭われた方々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被害者等に関する情報の取り扱い

被害に遭われた方々に関する情報については、個人情報保護の観点から適切に取扱います。また、被害の遭われた方々のご家族等が情報を公表することを希望しない場合は、そのご意向に沿った対応を行います。

③被害者等への継続的情報提供

事故に関する情報や原因、再発防止策等については、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ご家族等の事故現場等への案内

被害に遭われた方々のご家族等が事故現場等へ移動、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。

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、そのご当該ご家族等からの要望に誠実に対応し、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・宿泊等の手配などの支援を行います。

(3) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方々およびそのご家族等からの相談への対応、必要な支援等については、支援窓口を中心に継続的に行います。

②被害者等に対するサポート

被害に遭われた方々およびそのご家族等に希望を尊重しながら、必要な支援等を行います。また、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、専門医やカウンセラー等の専門家と連携しながら実施していきます。

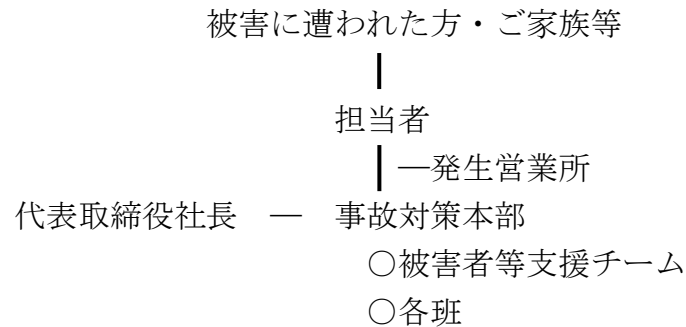
4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 対応組織の整備

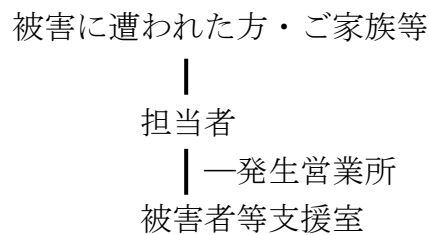
重大事故が発生した場合、被害に遭われた方々およびそのご家族等へ速やかに適切な支援を行えるよう体制を整備してまいります。

中長期的には、事故の被害、規模等に応じて被害に遭われた方ごとに担当者を設定し、継続的な支援を実施します。

<事故発生直後の体制>



<継続的な支援体制>



(2) 教育・研修・訓練等

被害の遭われた方々およびご家族等への支援を適切に行うため、社員に対して必要な教育・研修・訓練等を計画的に実施してまいります。

- ① 重大事故を想定して、訓練等を実施します。
- ② 警察や消防、他の関係者と連携し、お客さまの避難誘導や応急救護等の訓練を実施します。
- ③ 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。
- ④ 社員に対して、被害に遭われた方々およびご家族に寄り添うことの重要性と、支援を行うための教育を実施します。

以上