

# 被害者等支援計画

令和元年10月1日

名士バス株式会社

## 1. はじめに

「被害者等支援計画」は、お客様の死傷を伴う重大な事故・災害（以下「事故」という）が発生した場合における、お客様の救護、事故現場等での対応、係る情報提供、被害に遭われた方々やそのご家族等への継続的な支援に関する基本的な方針を、「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（国土交通省公共交通事故被害者支援室平成25年3月）」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

弊社は、輸送の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』を定めて「輸送の安全に関する基本的な方針」を示し、全社員に輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底し、事故防止に努めています。

### (2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

事故が発生した場合においては、人命救助を最優先として行動し、経営陣を中心とした対策本部を設置し、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方々やそのご家族等に寄り添い、誠心誠意対応してまいります。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) 情報提供

#### 《事故情報の家族への伝達》

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問い合わせ等に対応する体制を整えます。

また、関係省庁と連携し、警察機関、救助期間、医療機関等からの情報収集に最大限の努力を払い、可能な限りご家族へ情報提供するよう努めます。報道等で氏名や安否情報が公表されている場合であっても、弊社からご家族等へ個別にご連絡するよう努めます。

#### 《個人情報及び安否情報の取扱》

個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)に基づき適切に取り扱い、被害に遭われたお客様やそのご家族が情報の公開を希望しない場合は、その意思を尊重した対応をいたします。

#### 《継続的な情報提供》

身元や安否に関する情報につきましては、継続的に事故の被害に遭われた方々のご家族等に提供するよう努めます。また事故の原因、再発防止策等の情報につきましては、関係機関と連携し、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やそのご家族等が事故現場又は待機場所、医療機関等へ移動、滞在する場合、移動手段や宿泊場所の確保等の支援に努めます。

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には、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、宿泊場所の手配などの支援に努めます。

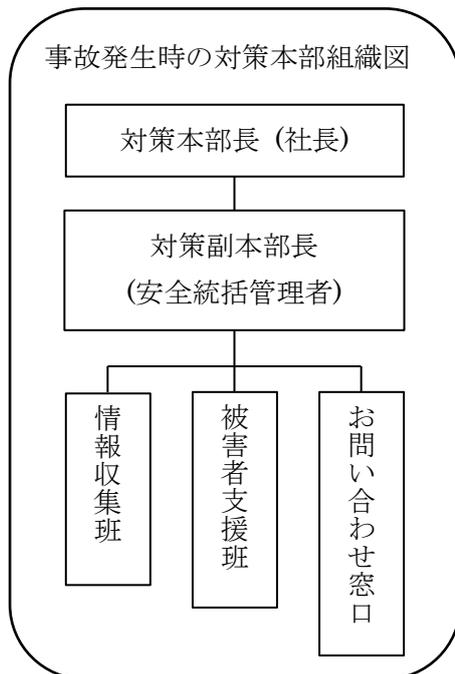
## (3) 継続的な対応

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

## 4. 被害者等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やそのご家族へ適切な支援が行えるよう体制を整備いたします。



### (2) 教育・研修・訓練等

被害者等支援を適切に行うために社員に対して必要な研修、教育、訓練等を実施し、社員の意識向上に努めます。