

被害者等支援計画

平成 29 年 3 月

道北バス株式会社

被害者等支援計画

1 はじめに

大規模なお客様の死傷を伴う重大事故・災害（以下「事故等」という）が発生した場合のお客様の救護、事故現場等における対応、被害者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

当社では、安全の確保は輸送業務の最大の使命であり最優先されるものであるという認識を持って日々の業務を遂行しております。

輸送業務は尊い人命と財産をお預かりする重大な責任を負った業務であるがゆえに、その安全を確保するため社員一人ひとりが規律と使命感を持ってしっかり取り組んでまいります。

このような理念のもと、規程・マニュアル類を常に整備するとともに、社員の教育訓練を徹底するなどの対策を進め、併せて安全装備を装着した車両の導入を進めるなど安心・安全輸送の確保を前提に「事故を起こさない」よう全力を挙げて取り組んでおります。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

上記のとおり、当社では、安心・安全輸送の確保を最優先に「事故を起こさない」よう全力を挙げて日々の業務に取り組んでおります。

しかしながら、万が一、事件・事故等により不測の事態が発生した場合には、速やかに対策本部を設置し、被害に遭われた方々への対応を最優先に行うとともに、事故対応や原因究明に取り組んで参ります。被害に遭われた方々やそのご家族等へは、事故等や安否に関する情報を提供させていただき、その後の支援など誠意を持って対応できるよう社内体制の整備及び社員の教育訓練に努めて参ります。

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

○お問い合わせ窓口の設置

- ・ご家族等からのお問い合わせに対応するため、事故等の発生後速やかにお問い合わせ窓口を設置します。

○関係機関等と連携して情報収集

- ・国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、安否等に関する情報を可能な限り収集します。得られた情報については、お問い合わせ窓口及び担当者から被害に遭われた方々やそのご家族等などへの提供に可能な限り努めます。

②お客様に関する情報及び安否に関する情報の取扱い

- ・お客様に関する情報及び安否に関する情報の取扱いにつきましては、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき適切に取扱います。
- ・お問い合わせ窓口及び担当者にお問い合わせいただいた際には、同法第16条第3項第2号及び第23条第1項第2号に定められた「人の生命、身体又は財産の保護のために必要である場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」に該当する状況であり、かつ被害に遭われた方のご家族やご関係者であると確認できる場合には、可能な限りの情報をお伝えするよう努めます。
- ・お問い合わせ窓口及び担当者は、お客様に関する情報及び安否に関する情報のお問い合わせにあたっては、お問い合わせいただいた方の氏名や連絡先、ご本人との関係など必要な確認をさせていただいたうえで情報提供いたします。
- ・なお、被害に遭われた方ご本人やそのご家族から、ご本人及びご家族に関する情報について非公表のお申し出をいただいた場合には、そのご意思に沿った取扱いいたします。

③継続的な情報提供

- ・安否等に関する情報につきましては、お問い合わせ窓口などでご家族等に継続的にお伝えして参ります。
- ・事故等に関する情報及び再発防止策につきましてはお問い合わせ窓口や当社ホームページなどでお知らせをし、ご説明するよう努めます。

(2) 事故現場等における対応

①事故現場等へのご案内

- ・事故等の発生直後、ご家族等が事故現場等に向かわれる際には、移動のために必要な交通手段等を確保するようにいたします。

②滞在中の支援

- ・事故発生直後において、事故の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、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、食糧、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ご相談受付体制

- ・事故の被害に遭われた方々やそのご家族等からのご相談に応じられるよう事故等の規模等に応じて必要な期間、お問い合わせ窓口を開設いたします。

②被害者等に対するサポート

- ・被害に遭われた方々やそのご家族等から心のケアに関するご要望があった場合には、行政機関、公的機関、医療機関等の協力をいただきながら必要な支援に努めます。
- ・被害に遭われた方々やそのご家族等へは、お問い合わせ窓口などで対応させていただきます。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立 (別紙 1)

①事故等発生直後の体制

- ・事故等発生直後においては、対策本部を設置し、事故の被害に遭われた方々の対応を最優先に行います。また発生した事故の原因究明に取り組む体制を構築します。
- ・現地において被害に遭われた方々やそのご家族等のご案内やお問い合わせ対応等ができるよう支援体制の構築に努めます。

②継続的な対応にかかる体制

- ・事故の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ことができるよう支援窓口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の担当者を設置し、継続的に必要な支援を行います。
- ・精神的なケア等については、行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら継続的に支援を行います。

(2) 教育・訓練等

万が一の事故が発生した場合を想定し、被害に遭われた方々やそのご家族等を支援するための教育、訓練を実施して参ります。

①事故等の対応訓練

- ・事故等が発生した際の対応について、お客様の避難誘導などの対応訓練を実施して参ります。

②被害者等の支援訓練

- ・被害に遭われた方々やそのご家族等を支援するための対応能力向上を目的に、被害者等支援訓練を行いません。

上記のような教育、訓練を通じて、安全に対する意識及び被害者等支援の意義について全社員に培って参ります。

◎ 事故等発生直後の体制図

被害者支援

