

被害者等支援計画

2020年1月

日本三景交通株式会社

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。

1 被害者支援の基本的な方針

当社は旅客を安全安心に輸送することを共通理念として、旅客自動車運送事業を行っております。

しかしながら万が一事故が発生した場合は、被害者の方の救護はもちろんのこと、緊急災害二時災害の防止等被害の拡大防止に努めます。

2 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) お客様の救護

- ・事故が発生した場合はお客様の救護を最優先に、職責を超えて一致協力し、お客様の救護及び救出に当たります。
- ・お客様の救護（避難、応急手当、病院への搬送手配）

(2) 情報提供

①事故情報の被害者家族への提供

- ・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。
- ・収集した情報を被害に遭われたお客様のご家族からの問い合わせに対応するため、本社に専用の窓口を必要な期間設置致します。

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

- ・事故の被害に遭われた方のご家族との確認の上、可能な限り詳細な情報の提供を行います。
- ・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様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致します。

- ・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。

（３）事故現場における対応

①事故現場への案内等

- ・被害に遭われた方及びご家族等が事故現場や待機場所へ移動される場合、その移動や宿泊等について可能な限り支援に努めます。

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、待機・宿泊場所や飲食の手配等、可能な限り支援に努めます。

（４）継続的な対応

①遺品、所持品の返還、慰霊等

- ・被害に遭われた方の遺品、所持品は警察等関係機関の指導を頂きながら、適切に管理、保存し、全て返却できるよう努めます。
- ・慰霊については年月の経過後、被害者の方々の状況を考慮し、適切な方法で行うこととします。

②ご相談受付対応

- ・事故の被害に遭われた方やそのご家族等からのご相談に応じられるよう、事故の規模等に応じて専用の窓口を設置し、継続的な支援を行って参ります。

③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からのご要望があった場合には、医療機関等の専門家の協力を頂きながら、必要な支援に努めます。

3 被害者等支援の基本的な実施体制

（１）体制の確立（別紙）

①事故発生直後の体制

- ・事故発生直後においては、事故対策本部を設置し、事故の被害に遭われた方へ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。

- ・現地において事故の被害に遭われた方や、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を構築します。

②継続的な相談受付体制

- ・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、被害者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配置し、継続的な支援に努めます。

(2) 研修・教育・訓練等

①安全研修

- ・定期的に重大事故対応訓練を実施します。
- ・普通救命講習を受講します。
- ・被害者及びそのご家族の方への適切な対応のための教育を行います。

以上