

# 被害者等支援計画

平成29年12月1日  
山交バス株式会社

## 1. はじめに

当社では、大規模な事故（以下、「事故」という。）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（以下、「被害者等」という。）に対して、事故発生直後から中長期に渡って行うご支援について、本「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）に則り定めています。

## 2. 被害者等支援の基本的な方針

当社の目指すべき方向性、価値観を示すものは、企業活動の基本となる「経営理念」であり、この第一項に「安全を確保し、心のこもったサービスを提供することにより地域の皆様から信頼される健全な企業を目指します」と示し、安全を常に最優先すべきものであると定めています。この安全確保のため、日頃から危険要素の排除に努めるとともに、常に安全意識を高く持って業務に取り組んでいます。

しかしながら、万が一お客様の人命に係わる重大な事故が発生した場合には、お客様の救護を最優先として行動し、対策本部を設置して被害の拡大防止に取り組むとともに、被害者等に寄り添い、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）お客様の救出・救護

- ・事故が発生した場合、その規模に応じて対策本部を設置するとともに、お客様の救護を最優先に行います。

### （2）情報提供

#### ①事故情報の家族への伝達

- ・事故発生後、自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省、警察、消防および医療機関等と連携し、被害者の安否情報等を収集します。収集した情報は担当者を通じて速やかに被害者およびご家族等に提供いたします。
- ・ご家族等からのお問合せに対応するために、専用窓口を開設いたします。

#### ②乗客情報および安否情報の取扱い

- ・情報の取扱いにおいては、当社の個人情報保護方針に基づき十分留意します。
- ・専用窓口では、被害者のご家族等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供いたします。
- ・被害に遭われた方の情報については、原則として第三者への公開は行いません。ただし、国土交通省、警察、消防または医療機関等から要請があった場合は必要な範囲で情報提供を行います。なお、ご家族等に連絡が取れた場合において被害に遭われた方の情報公開を希望されないときは、そのご意思を尊重した対応をいたします。

### ③被害者等への継続的情報提供

- ・安否情報等については専用窓口においてご家族等に継続的に提供いたします。
- ・事故に関する情報および再発防止策等については、必要に応じてご説明いたします。

## (3) 事故現場等における対応

### ①事故現場、待機場所等へのご案内

- ・被害に遭われた方のご家族のために、事故現場、搬送先病院、待機場所の最寄駅等にお世話係を配置し、各所までの必要な交通手段の確保に努めます。

### ②滞在中の支援

- ・ご家族が事故現場または最寄りの待機場所に滞在される際には、お世話係が食事や休憩、宿泊などについてできる限りの手配を行います。
- ・ご家族から心のケアに関するご要望があった場合は、専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

### ③被害者等に対するサポート

- ・被害者等対応窓口を設置し、被害者等からのご相談に応じます。また、被害者等から心のケアに関するご要望があった場合は、専門家の協力を仰ぎ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

別紙のとおり、事故の規模に応じて事故発生直後の体制と継続的体制を整えます。

### (2) 訓練、教育等

被害者等支援を適切に行えるよう、以下のような訓練、教育を計画的に実施することとします。

#### ・事故災害対応訓練

想定される事故に対応するため、お客様の救出・救護、迅速な復旧作業、運転再開に至るまでの一連の訓練を行います。

#### ・異例事態対応訓練

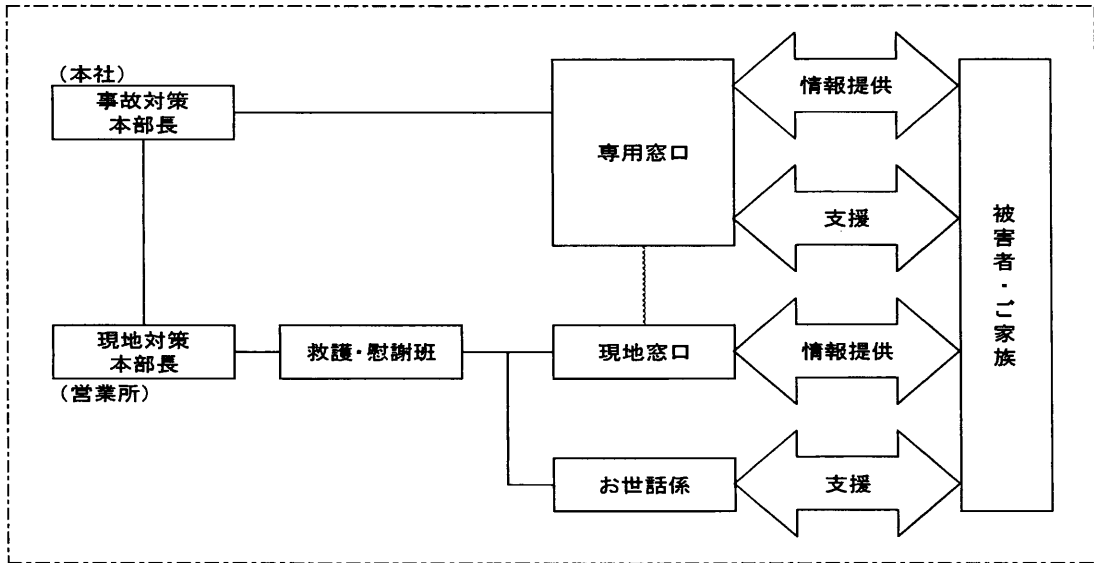
全社体制で情報を的確かつ迅速に伝達し、適切な初動体制を構築する訓練を定期的実施します。

#### ・被害者等支援教育

社員に対して、安全意識の向上を図り、被害者等支援の意義について教育を行います。

以 上

### 事故発生直後



### 継続的体制

