

被害者等支援計画

羽後交通株式会社

2019年10月10日改定

1、はじめに

当社が運営するバスに於いて、人命に係わる大規模な事故や災害（以下事故等という）が発生した場合に、被害に遭われた方々の救護及びご家族等への対応について、基本方針及びその実施内容及び実施体制を定めます。

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、被害者支援の基本的な方針

（1）安全確保に関する基本的な方針

当社は、安全に係る基本理念《**輸送の安全は何よりも優先する**》及び社是「**安全・正確・快適**」と「**安全運転四原則の徹底**」を示し、輸送の安全を確保するために職責を超え、全社一丸となっ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

当社は万が一一人命に係わる重大な事故等が発生した場合は、人命救助を最優先に考えその直後から被害に遭われた方及びご家族等に寄り添い、誠意をもって対応すると共に必要な支援を行ってまいります。

3、被害者支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

①事故等情報のご家族への提供

- ・事故等の一報を入手した際は、国土交通省・警察・消防・医療機関と連携し被害に遭われた方々の身元・安否に関する情報等を可能な限り収集します。
- ・報道等で被害に遭われた方々の氏名が公表されている場合でも、当社から改めて連絡するように努めます。
- ・ご家族からの問い合わせに対応するため、できる限りの努力をし、情報を提供いたします。

②乗客情報及び安否情報の取り扱い

- ・被害に遭われた方の安否や怪我等の程度については、関係する機関から全力で情報を入手し、迅速にご家族に連絡致します。
- ・被害に遭われた方に係る情報については、個人情報保護に関する法律（平成15年・法第57号）に基づき適切に取り扱います。

お客様の身体・生命・財産の保護のために必要であり、本人の同意を得ることが困難であるときはこの限りではなく、国土交通省、警察、消防、医療機関等から要請され、被害に遭われたかたの支援に資すると判断されるときは、必要な範囲で情報を提供致します。

- ・被害に遭われた方のご家族と連絡が取れた場合において、ご家族が情報を公開することを希望されない場合は、原則としてご家族のご意向に沿った対応を致します。

③被害に遭われた方及びご家族等への継続的情報提供

- ・被害に遭われた方及びご家族等に対し相談窓口を設置し、継続的に情報をご提供できるよう努めます。
- ・事故等の原因や対策に関わる情報については、判明した事実等を順次又は速やかにご提供できるよう努めます。

(2) 事故等現場における対応

①ご家族の事故等現場、待機場所へのご案内

- ・被害に遭われた方のご家族が、事故等現場への移動を希望される場合は、必要な移動手段の確保に努めます。

②滞在中の支援

- ・事故等の現場での待機場所・食料・飲料・宿泊場所等の手配等、必要な支援は可能な限り実施してまいります。

(3) 継続的な対応

①ご被災者及びご家族からの相談受付体制

- ・被害に遭われた方及びご家族等からの様々な相談に応じられるよう、社内に相談窓口を設置してお応えしてまいります。
- ・事故等の影響が長期にわたる場合の当該窓口は、継続性を以て運営を行ってまいります。

②被害に遭われた方及びご家族等に対するサポート

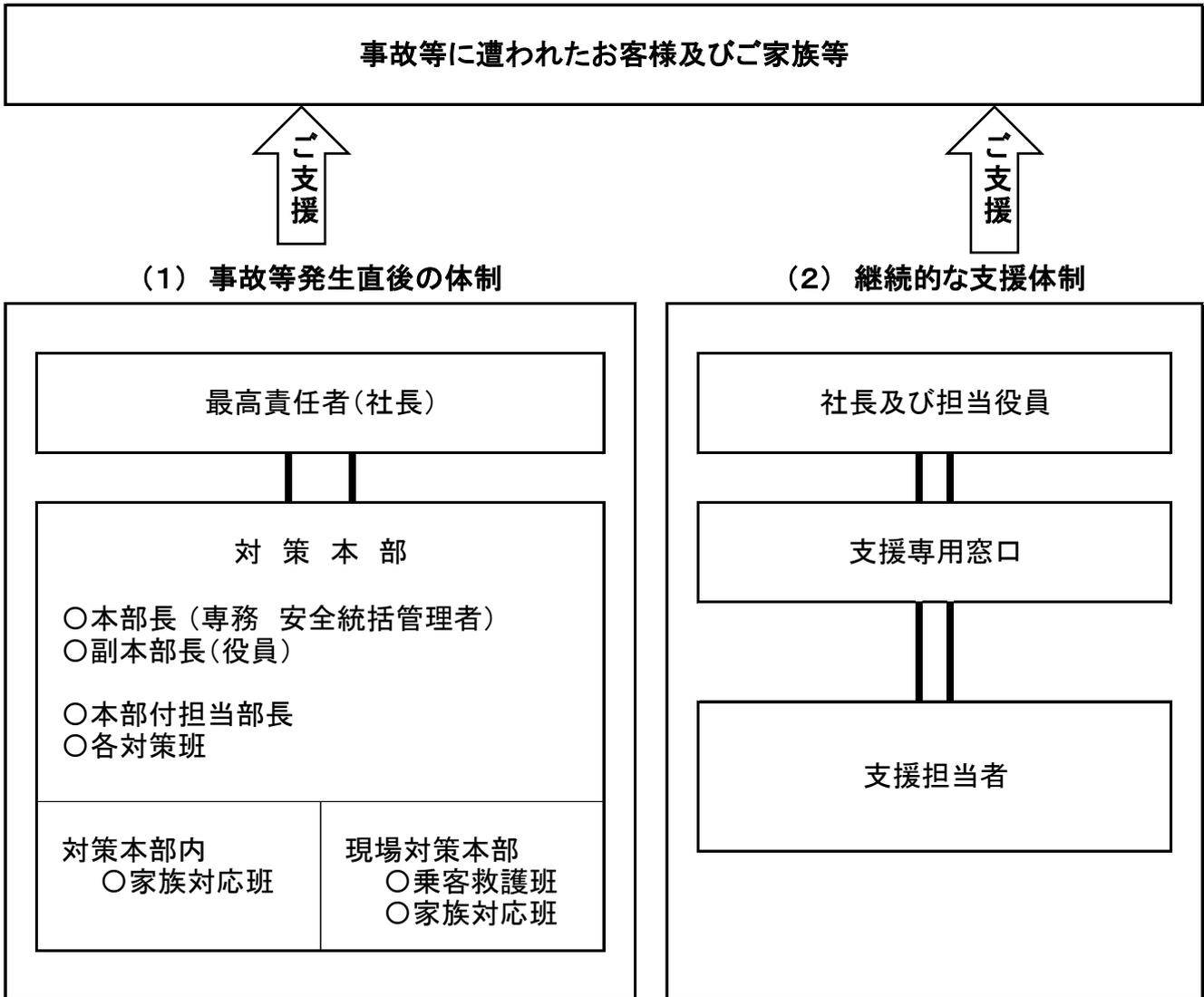
- ・相談窓口では、被害に遭われた方及びご家族等のそれぞれの事情やご要望を尊重しながら、必要な支援を行ってまいります。
- ・被害に遭われた方及びご家族等の心身の健康やこれに関連する相談につきましては、ご本人の意向を尊重しつつ、専門の機関に協力を求めながら対応してまいります。

4、ご被災者支援の基本的実施体制

(1) 体制の確立

- ①事故等発生直後は被害規模等を勘案し、本社または営業所に対策本部を設置致します。
- ②対策本部は、お客様の救護及び二次災害防止を最優先に行います。
- ③被害に遭われた方及びご家族等には乗客救護班及び家族対応班が対応致します。
- ④中長期的には事故等の被害規模等に応じて専門部署を設置の上、継続的な支援を実施してまいります。

■対策本部のうち、被害に遭われた方及びご家族支援に関する体制



(2) 訓練・研修・講習等

万が一の事故等を想定し、被害に遭われた方及びご家族等を支援するための教育・訓練の実施や、講習セミナー等を積極的に受講し、意識向上を図ってまいります。

①事故等対応訓練の実施

国土交通省・警察・消防・等関係機関と連携を図り訓練を実施致します。

(バスジャック対応訓練・バス非常口脱出訓練・バス火災消火訓練等)

②研修・講習等の受講

全社員の安全意識を高め、日頃から安全を最優先に行動できるよう講習等を受講致します。

(事故被害支援セミナー・運輸安全セミナー・普通救命講習・防災業務従事者研修等)

以上