

被害者等支援計画

2016年9月

日本交通株式会社

はじめに

大規模な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、事故の被害にあわれた方々の救援をはじめ、そのご家族等への事故発生直後から継続的に行う対応と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。

1 被害者等支援の基本的な方針

当社では、輸送の安全の確保が事業経営の根幹であるとの考えのもと、社長をトップとする安全管理体制を敷いています。また、輸送の安全の確保が最も重要であるとの意識を徹底し、関係法令及び安全管理規定に定められた事項を遵守し、また輸送の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善（Plan Do Check Act）を実施し、安全対策を不断に見直すことにより、絶えず輸送の安全性の向上に努めております。

しかし、万が一、人命に係る事故が発生した場合は、人命の救護を最優先とし、直ちに対策本部を設置して迅速に対応するとともに、誠意を持って事故の被害に遭われた方及びご家族の支援に努めます。

2 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

① 事故情報のご家族への伝達

事故の被害に遭われた方の情報については、国土交通省と連携して、警察、消防、医療機関等からの収集に努め、可能な限りご家族へ連絡するように努めます。また、報道等により情報が公開されている場合でも、当社からご家族へ連絡するように努めます。

② 乗客情報及び安否情報の取扱

事故の被害に遭われた方の情報については、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、原則として第三者への提供は行いません。ただし、国土交通省、警察、消防、医療機関等からの要請があった場合は、安否確認に必要な範囲内で情報提供を行うことがあります。

③ 被害者等への継続的情報提供

- ・ 安否等に関する情報につきましては、お問い合わせ窓口等で、ご家族等に継続的に提供いたします。

- ・ 事故に関する情報や再発防止策等の情報についても、継続的に提供するように努めます。

(2) 事故現場における対応

① ご家族の事故現場、待機場所等へのご案内

被害に遭われた方のご家族が事故現場や待機場所、搬送先病院へ向かわれる場合は、交通手段や宿泊場所等の手配等に関して、必要に応じた支援を行います。

② 滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族が事故現場での安否確認や情報収集等を希望される場合は、待機場所、食事、宿泊場所等の手配等に関して、必要に応じた支援を行います。

(3) 継続的な対応

被害に遭われた方及びご家族への対応については、支援窓口等を設置して必要な支援を行います。また、精神的なケア等については、専門家の協力、指導の下、必要な支援に努めます。

3 被害者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に備え、別紙のように被害者等支援体制を整備します。

(2) 研修・教育・訓練等

事故の被害に遭われた方等の支援を適切に行うため、以下の研修・訓練等を計画的に実施します。

- ・ 過去の事故及び同業他社の事故等を教訓に、安全意識向上をはじめ、事故発生時の対応、また被害者等支援に活かせる教育や研修・訓練等を実施します。
- ・ 事故の被害に遭われた方及びご家族に寄り添うことの重要性の認識及び適切な支援を行うための教育を実施します。

以上

重大事故発生時の緊急対応組織及び被害者等支援体制

