

被害者等支援計画

令和3年7月

新潟交通観光バス株式会社

1. はじめに

「被害者等支援計画」は、お客さまの死傷を伴う大規模な交通事故（以下、「事故」という）が発生した場合におけるお客さまの救護、情報提供、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、明らかにしたものであり「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

当社は、「すべては安全から」の安全方針のもと、「安全の確保」がすべての業務に優先することを深く認識し、「安全管理規程」を定め「輸送の安全に関する基本的な方針」を示し、全従業員に輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底させ、事故防止に努めています。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一人命に関わる重大な事故が発生した場合は、被害に遭われた方の救護を最優先に行動します。また、直ちに経営トップを中心とした緊急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、被害に遭われた方々およびそのご家族等に寄り添い、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) 情報提供

① 被害者等の情報収集及びご家族等への連絡

被害に遭われた方の情報は、関係省庁、自治体等と連携して警察、消防及び医療関係等から可能な限り収集し、被害に遭われた方のご家族等に迅速に提供致します。また、被害に遭われた方のご家族等からの問い合わせに対応する為、専用の窓口を必要な期間設置し、その電話番号をホームページ等でご案内致します。

② 個人情報の取扱い

被害に遭われた方の情報及び安否情報等は、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、適切に取り扱うとともに、被害に遭われた方やそのご家族等が情報の公開を希望されない場合は、その意向に沿った対応を致します。

③ 継続的な情報提供

安否等に関する情報は専用の窓口などでご家族等に継続的に提供致します。また、事故に関する情報及び再発防止策については、ホームページ等でお知らせ致します。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族等の事故現場等への対応

被害に遭われた方やそのご家族等が事故現場、または現場付近の待機場所、医療機関等へ移動するために必要な交通手段等の確保に努めます。

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等が事故現場で情報収集等の活動をされる場合、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、食料・飲料、宿泊場所等の手配など、必要に応じた支援に努めます。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

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、専用の支援窓口を必要な期間設置致します。

② 被害者等に対するサポート

被害に遭われた方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、専門医療機関等のご協力をいただきながら、必要に応じた支援に努めます。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立 (別表)

① 事故発生後直後の体制

事故発生直後においては、緊急対策本部を設置し、事故の被害に遭われた方の対応を最優先に行います。また、被害に遭われた方やそのご家族等への適切な支援ができるよう体制を整えます。

② 継続的な支援の体制

事故の被害に遭われた方やそのご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう専用の支援窓口を設置するとともに、支援担当者を配置し継続的な支援を行います。

心のケア等については、行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら継続的な支援に努めます。

(2) 研修・教育・訓練等

事故の被害に遭われた方やそのご家族等の支援を適切に行えるよう、研修及び訓練等を計画的に実施します。また、過去の事故及び同業他社の事故等を教訓に、事故発生後の対応等についての定期的な研修・教育を行い、安全意識を向上させるとともに被害者支援に活かします。

以上

(別表)

