

被害者等支援計画

平成29年12月

有限会社 松江造花仏壇店

1 はじめに

本計画は「公共交通事業者による被害者等支援計画ガイドライン（国土交通省平成 25 年 3 月 29 日）」に則り、人命に関するような負傷者等を伴う重大な事故・災害が発生した場合の被害者及びその御家族様への対応について、基本的な方針、実施内容及び実施体制を、定めたものです。

2 被害者等支援の基本的な方針

当社は「輸送の安全の確保」を最大の使命とし、『安全・安心で社会に貢献』を目指し経営トップから社員一体となって、輸送の安全性向上を図るための業務を遂行いたします。遂行に当り、以下の安全方針を定めます。

～安全方針～

- 1 使命である安全輸送の最優先
バス事業の運営に輸送の安全確保が最も重要であり、最大の使命とする。
- 2 関係法令の遵守
安全への確保において、関係法令の遵守及び執務の厳正に務める
- 3 安全・安心な輸送サービスの提供
お客様へ安全・安心なサービスを提供し、地域に貢献する。

しかし、万が一、人命に関するような負傷者等を伴う重大な事故・災害が発生した場合には、人命救助を最優先に行動し、被害の拡大を防止します。

また経営トップとする対策本部を設置し、被害に遭われた方々及び御家族に寄り添い、迅速、的確な情報提供を行うなど必要な支援について、誠実に対応してまいります。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

事故情報の御家族への連絡

被害に遭われた方々の情報については、関係省庁と連携し、警察、消防、医療機関からの、情報収集に最大限努力を払い、報道等で氏名等公表されている場合でも、当社から御家族への連絡を可能な限り行います。

お客様情報及び安否情報の取扱い

個人情報の保護に関する法律に基づき適切に取扱いいたします。また、御家族に連絡が取れた場合で、被害者の情報を公表することを希望されない場合には、その意思に沿った対応を行います。

被害者等への継続的情報提供

事故現場に赴けない御家族に対して、継続的に情報提供を行ってまいります。また、事故に関する情報提供及び再発防止に関して、被害者及び御家族に対して情報を継続的に提供していきます。

(2) 事故現場等における対応

御家族の事故現場、待機場所等への案内

御家族が事故現場、待機場所等へ移動する場合は、必要に応じた支援を行います。

滞在中の支援

事故発生直後において、御家族が事故現場で情報収集を実施する場合、御家族からの御要望に誠実に対応し、必要に応じた支援を行います。

(3) 継続的な対応

被害者等からの相談受付体制

被害者等が平穏な生活を取り戻していく過程において、相談に応じられるよう、事故の規模に応じて、必要な期間、担当者を配置し対応いたします。

被害者等に対するサポート

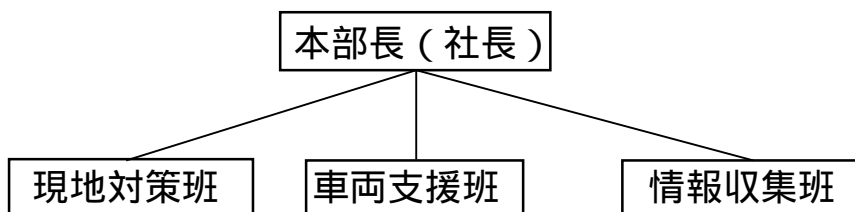
被害に遭われた方々及び御家族からの希望により、心身のサポートについて、関係機関と連携して支援を行います。

4 被害者等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、事故の被害に遭われた方々や、その御家族等へ速やかに適切な支援が行えるよう体制を整備いたします。

事故発生時の対策本部 組織図



(2) 教育・研修・訓練等

事故の被害に遭われた方々やその御家族への支援を適切に行うため、社員に対して以下の必要な教育、研修、訓練等を計画的に実施してまいります。

過去の事故及び同業他社事故等から安全意識向上に向けた教育の実施等
事故発生時の対応・救護の訓練実施等

事故の被害に遭われた方及びご家族等への寄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実施等