

被害者等支援計画

平成29年2月

くしろバス株式会社

被害者等支援計画

1 はじめに

お客様の死傷を伴う大規模な事故・災害（以下、「事故」という。）が発生した場合に備え、お客様の救護、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支援体制等について、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。

2 被害者等支援の基本的な方針

くしろバスは、「安全・安心はわが社の根幹」を輸送の安全に資する基本方針に掲げ、社員一丸となって事故防止活動に取り組んでおります。

しかしながら、万が一人命に係わる重大な事故が発生した場合には、被害に遭われた方の救護を最優先に行動し、緊急対策本部を設置して二次災害の被害拡大等の防止に取り組むとともに、被害に遭われた方々及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

- ・事故の被害に遭われた方の情報については、事故現場において警察・消防などから得た情報及び関係先に派遣した担当者等からの情報を基に、可能な限りご家族等への提供に努めます。

併せて、被害に遭われた方々のご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を必要な期間設置します。

- ・ 報道等により被害に遭われた方の身元や安否情報が公表される場合であっても、弊社から改めて連絡するよう努めます。
なお、事故の被害に遭われた方の個人情報につきまし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、適切に取り扱いたします。また、ご家族等が被害に遭われた方の情報を公表することを希望しない場合、その意思に沿った対応を行います。
- ・ 安否情報を含め、事故の原因や再発防止策についても継続的に情報提供を行います。継続的な情報提供を行うための相談窓口の設置や当社ホームページへの掲載等にて情報提供を行います。

（２） 事故現場等における対応

- ・ 事故の被害に遭われた方及びご家族等が、事故現場又は事故現場付近の待機場所へ移動する場合は移動手段の他、宿泊場所の手配を行うなど、必要とされる出来る限りの支援を行います。
- ・ 事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族等からのご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・宿泊等の手配などの支援を行います。

（３） 継続的な対応

- ・ 事故の被害に遭われた方およびご家族等からの相談への対応、必要な支援につきましては、支援窓口を中心に継続的に行います。
- ・ 事故の被害に遭われた方およびご家族等が平穏な生活を取り戻すために必要とされる精神的ケア等の支援につきましては、国土交通省や専門機関等の指導を仰ぎながら、被害者ご家族と相談し、事業者としてできる限りの対応を行います。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

（１） 体制の確立

- ・ 事故直後においては、事故対策本部を設置し、事故に遭われた方の対応を最優先に行います。また発生した事故の原因究明に取り組む体制を整えます。

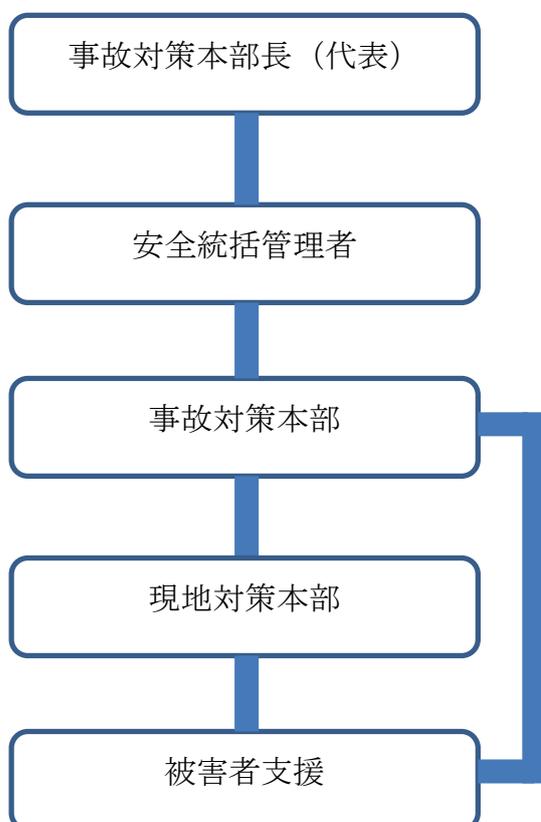
- ・現地において事故の被害に遭われた方やそのご家族等のご案内やお問い合わせ対応等が出来るよう支援体制を整えます。

(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、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、安全意識の向上を始め、事故発生時の対応、また被害者支援に活かせる教育や研修を実施します。
- ・事故の被害に遭われた方及びそのご家族等へ寄り添うことの重要性の認識・適切な支援を行うための教育を実施します。

被害者等支援体制

●事故発生直後の支援体制



●継続的な支援体制

