

被害者等支援計画

令和2年4月

有限会社ひまわり交通

1. はじめに

本計画は、国土交通省が策定した「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（平成25年3月29日）」に則り、有限会社ひまわり交通（以下「当社」という。）が運行する貸切りバス事業において、お客様の死傷を伴う大規模な事故が発生した場合に被害に遭われた方々及びそのご家族等（以下「被害者等」という。）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、「お客様を第一に考える」を基本方針として、常に「お客様の安全・安心」を基本に事業活動を行っております。

全社員が常に安全最優先の意識を徹底し、輸送の安全確保に努めてまいります。

当社は、お客様の人命にかかわる重大な事故が発生した場合には、お客様の救護を最優先として行動し、経営トップを中心とした事故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、被害者支援室を設置し、事故の被害に遭われた方及び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てまいります。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 被害者等への情報提供

① 事故情報に関するご家族等への情報提供

重大事故発生直後から、被害者等へ事故情報をお伝えするため、下記の対応を行います。

(ア) 情報収集

速やかに対策本部を設置し、事故現場への社員の派遣、警察・消防・医療機関への情報提供依頼、国土交通省等の関係機関等との連携等により、事故情報の収集に努めてまいります。

(イ) 情報の取扱い

収集した事故情報について、個人情報保護の観点から適切に取扱います。ご家族等が情報の公開を希望されない場合は、そのご意向に沿って対応いたします。

(ウ) 被害者等への継続的な情報提供

事故情報や原因、再発防止対策等については、継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族等の事故現場・待機場所等への案内

被害に遭われた方のご家族等が事故現場等へ移動、滞在する場合等必要な支援を行います。

② 滞在中の支援

事故発生直後、被害に遭われたご家族等が事故現場等で情報収集等の活動に当たる場合、当該ご家族等からの要望に誠実に対応し、安否確認のための付添い、事故現場付近の待機場所の確保、食糧・飲料、宿泊等の手配等必要な支援を行います。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制の確立

被害に遭われた方及びその家族等からのご相談への対応、必要な支援等については、支援窓口を必要な期間開設し、継続的に応じます。

② 被害者等に対するサポート体制の確立

被害に遭われた方及びそのご家族等より心のケアに関するご要望があった場合は、専門医やカウンセラー等の専門家と連携しながら必要に応じた支援を行います。

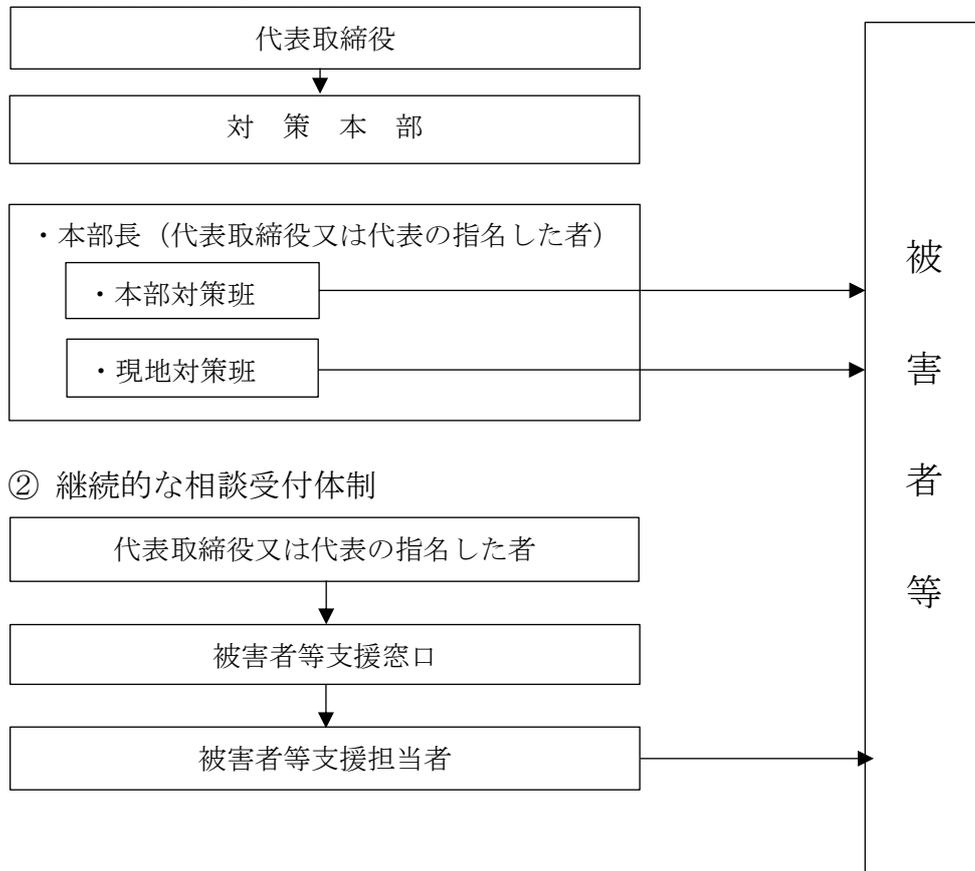
4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

平常時から重大事故に備え対応する部署、担当者、任務分担等の体制を整備します。

また、重大事故が発生した場合は、下記の体制で速やかに被害者等の支援を行います。

① 事故発生直後の体制



(2) 研修・教育・訓練等の実施

- (ア) 事故の被害に遭われた方等の支援を行うための研修・訓練等を計画的に実施します。
- (イ) 過去の事故等を教訓として、安全意識向上を始め、事故発生時の対応等被害者支援等に活用できる教育・研修を実施します。
- (ウ) 乗務員等の応急手当能力の向上を目的とした普通救命講習を積極的に受講します。
- (エ) 事故被害に遭われた方及びご家族等へ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を継続して実施します。