

# 被害者等支援計画

2015年9月

株式会社ウエスト神姫

## はじめに

お客さまの死傷を伴う重大事故・災害（以下、「事故」という。）が発生した場合、被害にあわれた方々の救護をはじめ、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。

事故対応については当社が定める「危機管理マニュアル」、「安全管理規程」、「運行管理規程」に基づき対応致します。

### 1 被害者等支援の基本的な方針

当社では、企業理念である「地域共栄・未来創成」を経営の原点と考え、旅客自動車運送事業を中核事業として各種事業を展開しています。すべての事業に共通する最大の使命はお客様の安全確保と考えており、「安全は全てに優先する」を安全確保に関する基本理念とし、かけがえのない「尊い命」を決して傷つけることのないよう、社員一人ひとりが誠実な執務を積み重ねることを固く誓い、輸送の安全の確保に取り組んでいます。

しかしながら、万が一事故が発生した場合には、被害にあわれた方の救護を最優先に行動し、緊急事態対策本部を設置して二次災害の防止等被害の拡大防止に取り組むとともに、被害にあ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。

### 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提供

- ・事故被害にあわれた方の情報については、国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、安否等に関する情報を可能な限り収集します。
- ・収集した情報をご家族に提供するため、お問い合わせ窓口を設置し対応に努めます。

##### ②お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

- ・お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱いについては、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ます。
- ・事故の被害にあわれた方のご家族等を確認のうえ、可能な限り詳細な情報の提供に努めます。
- ・事故の被害にあわれた方及びご家族からご本人及びご家族に関する情報の非公表のお申し出をいただいた場合には、そのご意思を尊重した対応をいたします。

##### ③継続的な情報提供

- ・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。
- ・事故に関する情報及び再発防止策につきましても、可能な限り提供するよう努めます。

#### (2) 事故現場等における対応

##### ①事故現場等への案内

- ・事故の被害にあわれた方及びご家族等が事故現場・待機場所等へ移動される場合、必要となる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、事故の被害にあわれた方のご家族等が事故現場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、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料・飲料、宿泊の手配等、必要に応じてその支援に努めます。

### **(3) 継続的な対応**

#### **①ご相談受付対応**

- ・事故の被害にあ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、事故の規模等に応じて専用の窓口を設置し、継続的な支援を行ってまいります。

#### **②事故の被害にあわれた方等に対するサポート**

- ・事故の被害にあわれた方やそのご家族からのご要望があった場合には、必要な支援に努めます。また精神的ケア等については、医療機関等の専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

## **3 被害者等支援の基本的な実施体制**

### **(1) 体制の確立 (図1)**

#### **①事故発生直後の体制**

- ・事故発生直後においては、緊急事態対策本部を設置し、事故の被害にあ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構築します。
- ・現地において事故の被害にあ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できるよう支援体制を構築します。

#### **②継続的な相談受付体制**

- ・事故の被害にあわれた方及びご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう被害者支援窓口を設置するとともに、事故の被害にあわれた方及びご家族等の担当者を配置し、継続的な支援に努めます。
- ・精神的なケア等については、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**

事故の被害にあ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、安全意識向上を始め、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を実施します。
- ・事故の被害にあわれた方及びご家族等へ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。

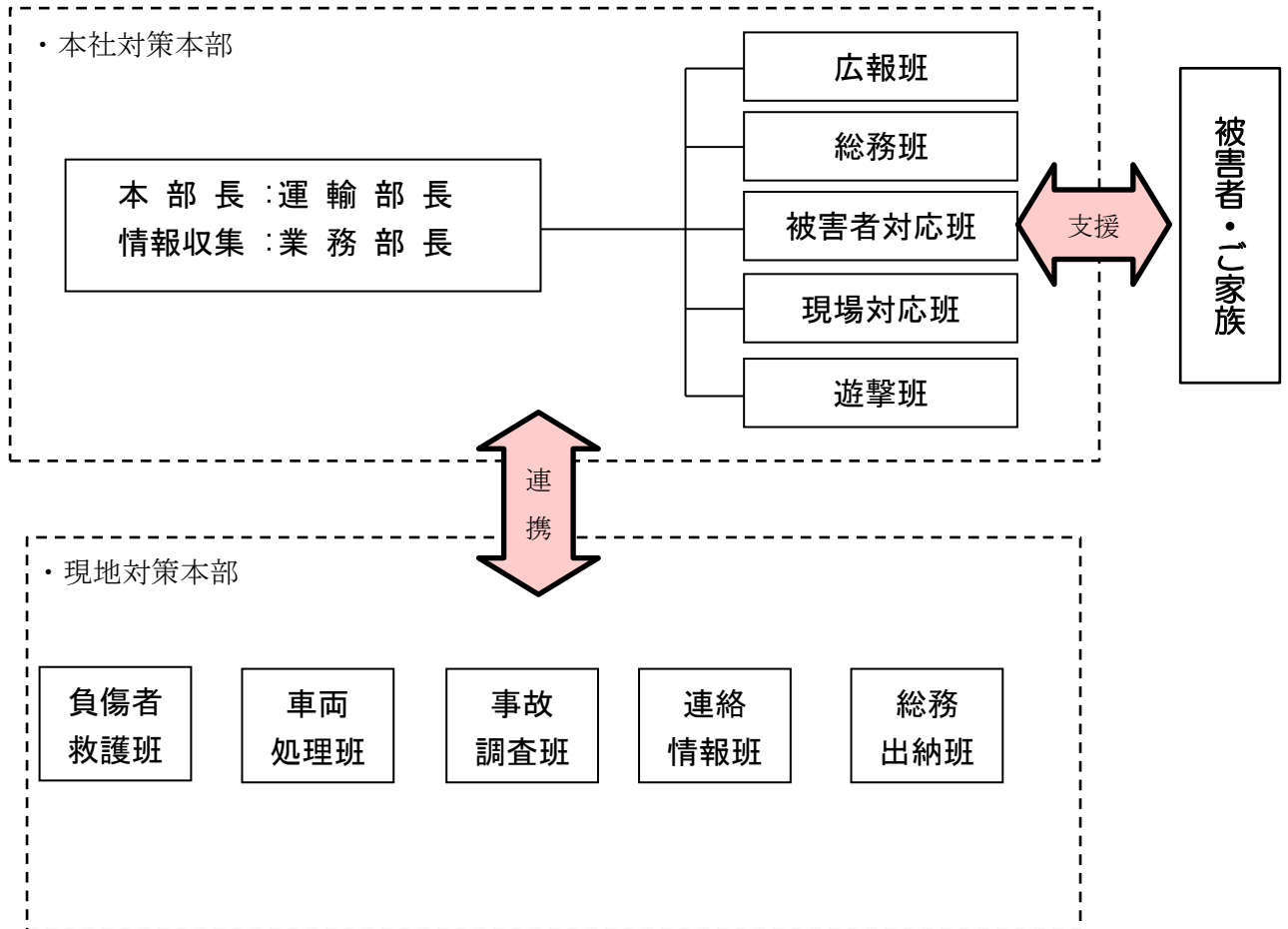
以 上

(図1)

# 事故被害者支援体制

## ①事故発生直後の支援体制

緊急事態対策本部の設置



## ②継続的な支援体制

