

被害者等支援計画

平成30年 3月

士別軌道株式会社

1. はじめに

大規模な、お客様の死傷を伴う事故、災害が発生した場合の、お客様の救護、事故現場等における対応、被害者、ご家族等の方への継続的な対応及びその基本的な実施体制等について、以下の通り「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方針

当社では、安全、安心で良質な輸送サービスを提供するため、運輸安全マネジメント制度に沿った安全運行に対する数々の取り組みを行い、日々、事故防止に対する活動を継続的に行っております。

しかしながら、万が一、お客様の人命に係わる重大な事故等が発生した場合には、お客様の救護を最優先とした「事故対策本部」を設置、被害の拡大に行動するとともに、事故、災害の被害に遭われた方、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

重大な事故、災害の発生時には、被害に遭われた方やご家族等への連絡、対応、支援等を行います。

(1) 情報提供

①ご家族等への情報提供

- ・国土交通省、警察、消防、医療機関等の関係機関と連携し、ご家族等への連絡に努めます。報道等で被害に遭われた方の氏名等が公表されている場合でも、当社から改めてご連絡するよう努めます。
- ・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、その電話番号をホームページ等でご案内します。

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

- ・事故、災害の被害に遭われた方のご家族等との確認のうえ、できる限りの詳細な情報の提供を行います。
- ・事故、災害の被害に遭われた方及びご家族から個人情報等の非公表のお申し出をいただいた場合には、その意思を尊重した対応といたします。
- ・お客さまに関する情報、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。

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、お問い合わせ窓口などで、ご家族等に継続してお伝えいたします。

- ・事故、災害に関する情報、事故再発防止策につきましては、お問い合わせ窓口、ホームページ等でお知らせいたします。

(2) 事故、災害現場等における対応

①事故、災害現場等への案内

- ・事故、災害に遭われた方、ご家族等がその現場、待機所等へ移動するために必要な交通手段等の確保をいたします。

②滞在中の支援

- ・事故、災害発生直後において、被害に遭われた方のご家族がその現場で情報収集等の活動にあたる場合、ご家族等の方からの要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、現場付近の待機場所、食料、飲料、宿泊等の手配等の支援を行います。

(3) 継続的な対応

①ご相談受付対応

- ・事故、災害の被害に遭われた方、そのご家族等の方かたのご相談に応じられるよう事故の規模等に応じて、必要な時間、お問い合わせ窓口を継続いたします。

②事故、災害の被害に遭われた方等に対するサポート

- ・被害に遭われた方やそのご家族等の方から、心のケアに関するご要望があった場合には、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。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

重大な事故、災害が発生した場合は、その被害に遭われた方、ご家族等の方を支援する体制を別紙のとおり立ち上げます。

(2) 教育、研修等

被害に遭われた方、ご家族等の方への支援を適切に実施できるよう、従業員に対する教育、研修等を実施します。

①事故対応の教育、研修等を実施します。

②警察等の関係機関との訓練に参加し、応急救護等の教育を実施します。

③安全の重要性を理解し、安全確保の意識向上を図るため、定期的実施している安全運転講習会等を利用し、職場内教育の強化を図ります。

④従業員に対して、被害に遭われた方、ご家族等の方に寄り添うことの重要性、支援に対する教育を継続的に実施いたします。

以 上