

被害者等支援計画

令和1年12月1日制定

網走バス株式会社

被害者等支援計画

1. 被害者等支援の基本的な方針

当社はバス事業の運営にあたり、「安全・安心」を基本的方針として輸送サービスの提供し、全社員が一丸となって事故防止に向けて日々の業務を遂行しております。

しかしながら万が一、お客様の死傷を伴う大規模な事故・災害（以下、「事故」という。）が発生した場合は、まず人命の救助を最優先に行動し、避難誘導及び救護にあたります。

お客様の人命救護、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）に則って、被害者等支援計画を制定し、実施して参ります。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

重大事故が発生した場合は、対策本部を設置するとともに、事故の被害に遭われた方及びご家族等への連絡、対応、支援等を行うため、対策本部内に乗客・家族対策班を設置し、事故の規模に応じて可能な限り被害者に遭われた方に対し担当を設置し、誠心誠意対応して参ります。

（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・消防等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提供に努めます。また、ご家族からのお問い合わせに対応するため、「お問い合わせ窓口」を設置し、ご説明できるように努めます。
- ・ 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ている場合であっても、当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保

護法に基づき、適切に取り扱います。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されない場合には、その意思に沿った対応を行います。

- ・ 事故に関する原因・再発防止策につきましても、できる限り継続的な情報提供に努めてまいります。

(2) 事故現場における対応

- ・ 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には移動手段の他、宿泊場所の手配を行うなど、必要とされるでき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、食事・飲料、宿泊等の手配など、必要とされるできる限りの支援を行います。

(3) 継続的な対応

事故の被害に遭われた方及びご家族等からの相談、精神的なケアへの対応などは、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。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

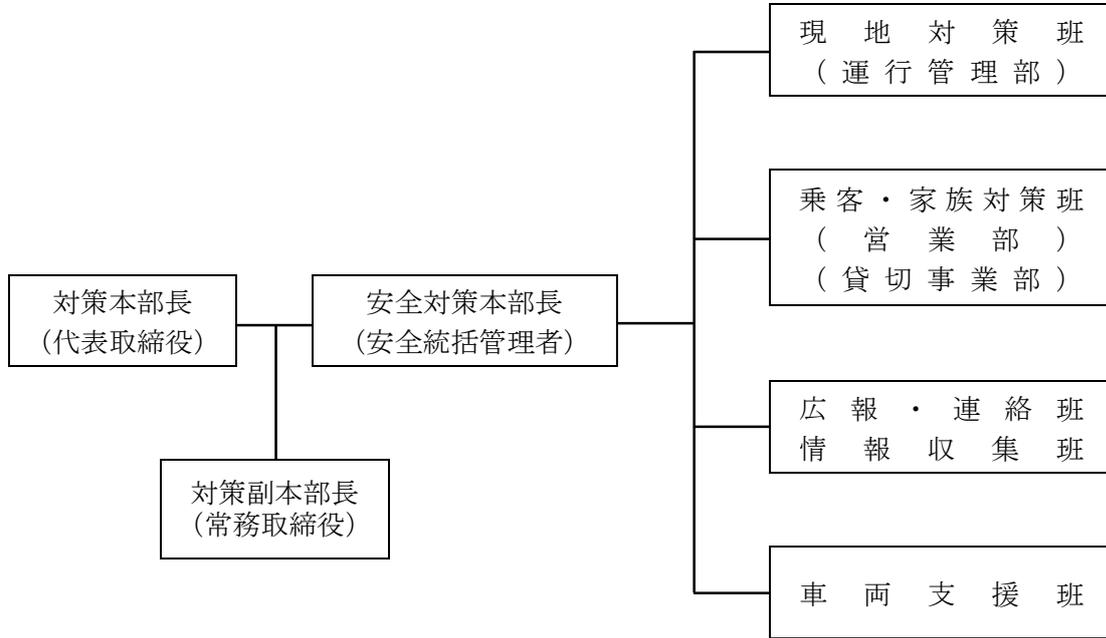
(1) 体制の確立

事故が発生した場合、事故の被害に遭われた方及びご家族等への支援が行えるように体制を整えてまいります。

(2) 研修・教育・訓練

- ・ 事故の被害に遭われた方等の支援を適切におこなうため、研修・訓練等を実施します。
- ・ 警察・消防等の関係機関と連携し、応急救護等の教育を実施します。
- ・ 安全の重要性を理解し、安全確保の意識向上を図るために、研修や社内教育を実施します。
- ・ 事故の被害に遭われた方及びご家族等に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します

4. 事故発生直後の体制



長期的な支援体制

