

被害者等支援計画

2015年3月

2020年1月改訂

あさひ自動車株式会社

はじめに

大規模なお客様の死傷を伴う事故・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、以下のとおり当社の基本的な考えを定めたものです。

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。

1 被害者等支援の基本的な方針

当社では、運行の安全確保は、社会に対する最大の責務であり事業の存立基盤であるとの考えのもと「安全運行はすべてに優先する」を安全方針に掲げ、かけがえない「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事を固く誓い、運行の安全確保に取り組んでおります。

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

ア 事故情報のご家族への提供

- ・国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携をし、安否等に関する情報を可能な限り早期に収集して家族等に提供するように努めます。
- ・収集した情報をご家族に提供するため、お問合せ窓口を設置してホームページ等でご案内いたします。

イ お客様に関する情報及び安否に関する情報等の取扱い

- ・事故の被害にあわれた方々のご家族等を確認し、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々及びご家族からご本人及びご家族に関する情報等の非公表のお申し出をいただいた場合には、その意思に沿った取扱いをいたします。

- ・お客様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)に基づき適切な取り扱いをいたします。

ウ 継続的な情報の提供

- ・安否等に関する情報につきましては、お問合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は、お問合せ窓口や弊社のホームページなどで提供いたします。

(2) 事故現場等に於ける対応

ア 事故現場等へのご案内

- ・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。

イ 滞在中の支援

- ・事故発生直後に於いて、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をされる場合は、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・宿泊施設の手配等、必要に応じてその支援に努めます。

(3) 継続的な対応

ア ご相談の受付対応

- ・事故の被害にあわれた方やそのご家族からのご相談に迅速に応じられるよう事故の規模等に応じて継続的な支援を行ってまいります。

イ 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。

3 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

ア 事故発生直後の体制

- ・事故発生直後に於いては、緊急事態対策本部を設置して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積極的に取り組む体制を構築します。
- ・現地に於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合せ対応等が出来るよう支援体制を構築します。

イ事故に関する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事が出来るよう被害者支援窓口を設置し、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て継続的な支援に努めます。
- ・ご家族を含む被害者の精神的なケア等については、行政機関、公的機関、医療機関等と相談を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に、以下の研修、教育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、安全意識の向上をはじめ発生時対応被害者等支援に活かせる教育や研修を実施します。
- ・お客様の応急手当能力の向上を目的として、運行に関連する社員を対象に普通救命講習を受講します。
- ・事故の被害にあわれた方及びご家族等へ寄り添う事の重要性の認識と適切な支援を行うための教育を定期的実施します。

※社内体制図(事故発生時及び継続的な支援体制)別紙添付

被害者支援体制

