

被害者等支援計画

令和 2 年 2 月

中里交通株式会社

1. はじめに

お客様の死傷を伴う重大事故・災害（以下「事故」という）が発生した場合の、お客様の救護、事故現場等での対応、係る情報提供、被害に遭われた方々やそのご家族等への継続的な支援に関する基本的な方針を以下の通り「被害者等支援計画」として定めます。本計画は「公共交通事業者による被害者等支援計画ガイドライン（国土交通省平成25年3月29日）に則り定めるものです。

2. 被害者支援の基本的な方針

当社は「輸送の安全の確保」を最大の使命とし、“安全輸送の徹底・安心の提供”を目指し、社員一丸となって輸送の安全性向上を図るための業務を遂行いたします。遂行に当たり、以下の安全方針を定めます。

しかし万が一、事故が発生した場合は、人命救助を最優先として行動をし、被害の拡大を防ぎ、避難誘導及び救護にあたります。また、直ちに経営トップを中心とした対策本部を設置するとともに、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方々やそのご家族等に寄り添い、誠意ある対応を行い、支援して参ります。このような当社の基本的な方針に基づき、事故の被害に遭われた方々やそのご家族等への支援について、次のとおり被害者等支援計画を作成し、実施して参ります。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供 《被害者等の情報提供》

①事故情報のご家族等への連絡

重大事故発生直後から、被害者等へ事項情報をお伝えする為、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、ご家族等への連絡

収集した事故情報について、担当者を指定して、速やかに被害者等へ必要な情報をご連絡するように努めます。

ウ、被害者等への継続的な情報提供

事故現場や原因、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被害者等に関する情報の取り扱い

事故の被害に遭われた方々に関する情報につきまして、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、適切に取扱いいたします。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しない場合、意思に沿った対応を行います。

(2) 事故現場等における対応

事故の被害に遭われた方々やそのご家族等が事故現場又は待機場所等へ移動、滞在する場合、移動手段・宿泊場所の確保等の支援に努めます。また、事故発生直後において被害に遭われた方のご家族等が、事故現場で情報収集等の活動にあたる場合には、当該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、食糧・飲料、宿泊先等の手配などの支援に努めます。

(3) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方々及びそのご家族等からの相談の対応、必要な支援等については、支援窓口を中心に継続的に行います。

②被害者等に対するサポート

被害者に遭われた方々及びそのご家族等の希望を尊重しながら、必要な支援等を行います。

また、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、専門医やカウンセラー等の専門家と連携しながら実施してまいります。

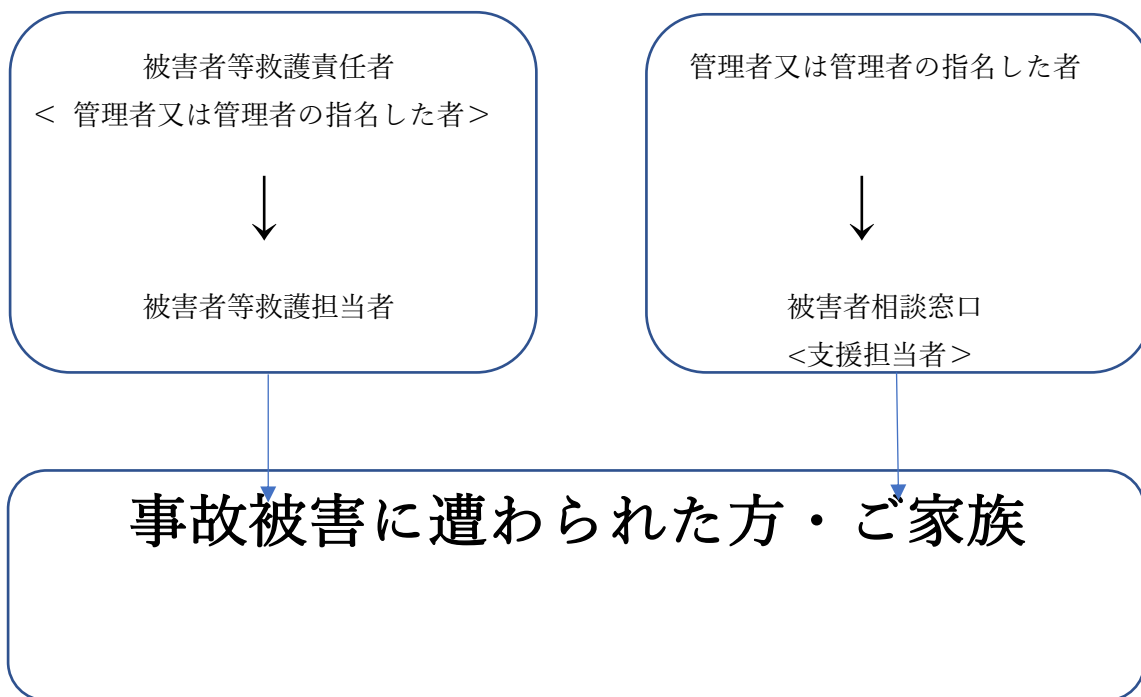
4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 対応組織の整備

事故が発生した場合、事故の被害に遭われた方々やそのご家族等へ速やかに適切な支援が行えるよう体制を整備いたします。

[事後発生直後の体制] (図-1)

[継続的支援に係る体制]



(2) 教育・研修・訓練等

事故の被害に遭われた方々やそのご家族等への支援を適切に行うため、社員に対して必要な研修、教育、訓練等を計画的に実施して参ります。

- ・重大な事故を想定した危機管理に関する教育・訓練の実施
- ・お客様の安全確保のため、お客様の避難誘導や応急救護等の教育・訓練の実施
- ・安全性確保のための意識向上を図るための各種研修や職場内教育の実施