被害者等支援計画

大阪シティバス株式会社

被害者等支援計画

1　はじめに

大規模なお客さまの死傷を伴う事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合、被害に遭われた方々の救援をはじめ、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。

2　被害者等支援の基本的な方針

当社では、輸送の安全を確保するため、安全最優先のもと、「輸送の安全に関する安全方針」を定め、全役員・社員が一丸となって取り組んでいます。

万が一事故が発生した場合には、お客さまの救護を最優先に行動し、二次災害の防止など被害の拡大防止に努めるとともに、被害に遭われた方々やそのご家族等に寄り添い、事業者として誠意をもって対応に努めます。

輸送の安全に関する安全方針

１　私たちは、「安全はすべてに優先する」と心に刻み、行動します。
２　私たちは、法令・規則を確実に熟知して厳守し、安全意識を高く持って厳正に職務を遂行します。
３　私たちは、真のプロフェッショナルとして常に知識、技能の向上を図り、最高の安全・安心をお届けします。
４　私たちは、互いに連携をとりあい、ミスやトラブルを防ぐとともに、安全対策を不断に見直し、健全な安全風土・文化を構築し続けます。
５　私たちは、万が一、事故や災害が発生した場合には、お客さまの救護を最優先に行動します。

3　被害者等支援の基本的な実施内容

事故が発生した場合、救出・救護を最優先に行うとともに、被害に遭われた方々やそのご家族等の支援を行うために被害者等支援本部を設置します。

(1)　情報提供

ア　事故情報のご家族等への連絡

被害に遭われた方々の身元、安否に関する情報を、国土交通省、警察、消防及び搬送された医療機関等から可能な限り収集し、速やかに被害に遭われた方のご家族等に提供するよう努めます。

また、ご家族からのお問合せに対応する窓口を設置し、窓口及び連絡方法などをホームページ等で案内します。

イ　情報の取扱い

被害に遭われた方々の身元、安否及び負傷の程度等に関する情報は「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、その情報の公表は被害に遭われた方々やそのご家族等の意向に沿った対応を行います。

ウ　継続的な情報提供

安否等に関する情報は、お問合せ窓口等で被害に遭われた方々のご家族等に継続的にお伝えするよう努めます。

また、事故原因や再発防止策等に関する情報は、お問合せ窓口やホームページ等でお知らせします。

(2)　事故現場等における対応

ア　事故現場等への案内等

被害に遭われた方々やそのご家族が、事故現場や搬送先の病院、待機場所等へ移動される場合、必要な交通手段の確保に努めます。

イ　滞在中の支援

被害に遭われた方々のご家族等が事故現場で情報収集等の活動のため滞在される場合はご要望に誠実に対応し、食事や休憩、宿泊場所の手配など、必要に応じてその支援に努めます。

(3)　継続的な対応

ア　ご相談への対応

被害に遭われた方々やそのご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう、ご相談のための被害者等支援窓口を設置し、継続的に必要な支援を行います。

イ　心のケアに関するサポート

被害に遭われた方々やそのご家族等から心のケアに関するご要望があった場合は、医療機関等と相談しながら対応に努めます。

4　被害者等支援の基本的な実施体制

(1)　被害者等支援体制

事故発生直後から中長期にわたって継続的に被害に遭われた方々やそのご家族等を支援する組織体制をとります。（別図参照）

事故直後に設置した被害者等支援本部は、その後必要に応じて、被害に遭われた方々やそのご家族等が平穏な生活を取り戻すため、継続的に支援することを目的とした被害者等支援窓口に移行します。

(2)　研修・教育・訓練等

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、社員に対し次のような研修、教育、訓練等を計画的に実施します。

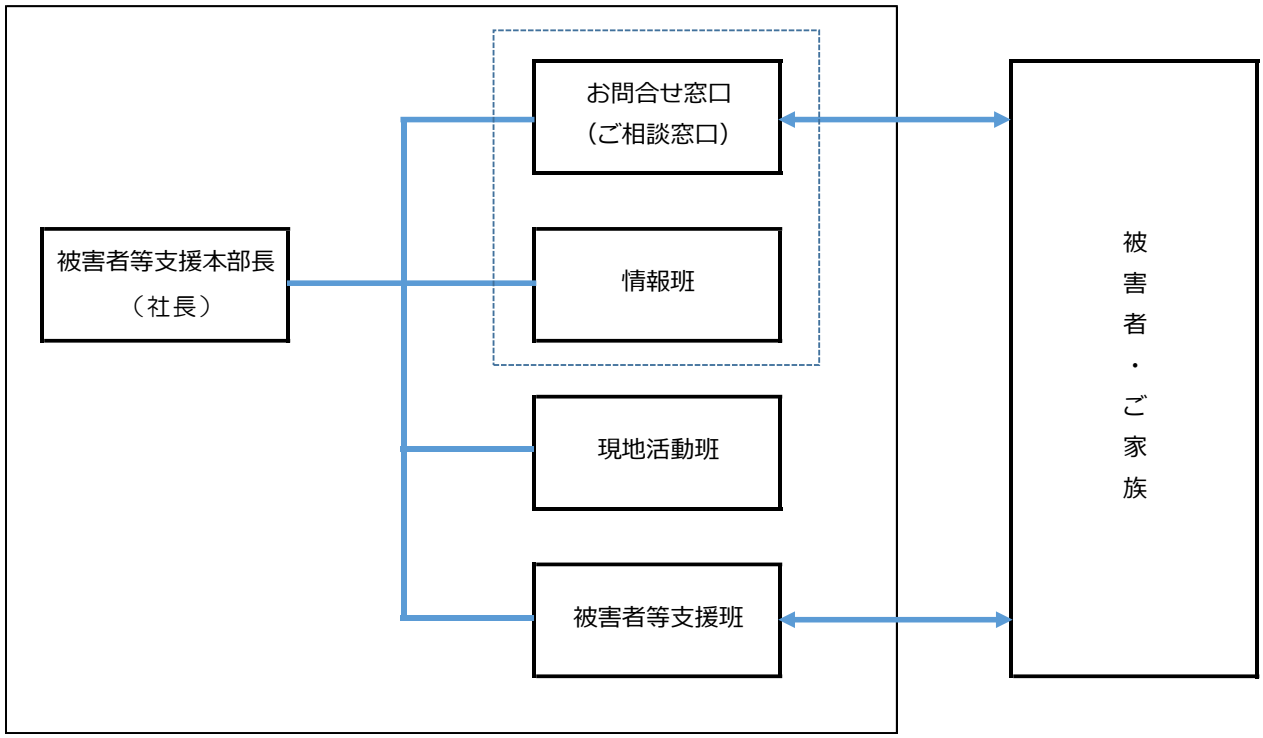
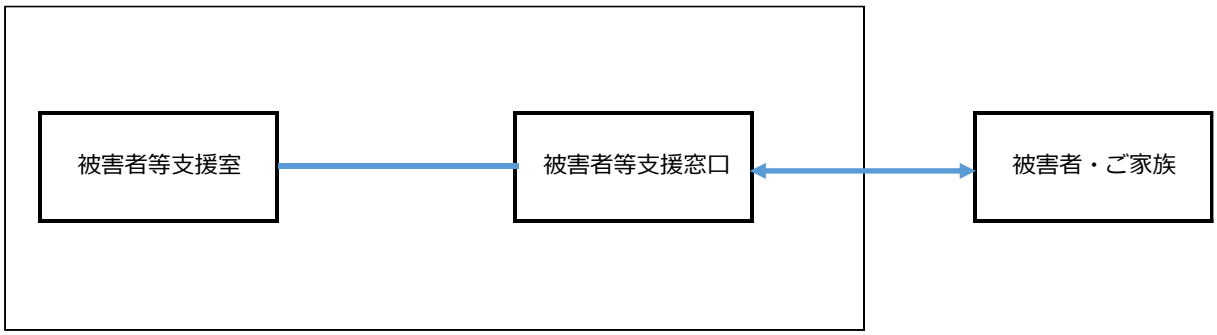
ア　お客さまの安全確保のため、安全意識の向上をはじめ、事故発生時の対応、また被害者支援に活かせる研修や訓練を実施します。

イ　被害に遭われた方々やそのご家族等へ寄り添うことの重要性、心構え及び被害者等支援の意義についての教育を実施します。

【別図】

被害に遭われた方々及びその家族等を支援する体制

■　事故発生直後の体制（被害者等支援本部）



■　継続的な支援体制（被害者等支援室）