

被害者等支援計画

2020年1月

株式会社 栗原観光タクシーバス事業部

1. 被害者等支援の基本的な対応方針

弊社は、「安全」「安心」を経営の最重要課題とし、安全性の向上に取り組んでまいりました。過去の痛ましい事故から学び、それを教訓としながら、事故防止に努める努力をしています。

しかし、お客様の人命に係る重大な事故が発生した場合には、人命救助を最優先とし事故の責任の如何を問わず被害者及び家族に寄り添い、誠意を持って最大限努めてまいります。

事故が発生した場合には、ただちに事故対策本部を立ち上げ、被害者の家族等に寄り添い迅速な情報提供を行える体制を整えます。また、事故現場や病院等で被害者及び家族等の支援を行う他、継続的な対応として、被害者や家族の心身面での支援を行います。

2. 被害者支援の基本的な対応内容

(1) 事故発生直後の対応

事故が発生した場合は、二次災害防止の措置をとるとともに、本社に経営トップを中心とした事故対策本部を設置します。

(2) 情報提供

①事故情報の家族への提供

専用の事故対策本部を設置し、被害者の家族等に寄り添い情報提供を行えるよう体制を整えます。

身元、安否情報については、可能な限り収集するよう努力いたします。

また、被害者の家族等への連絡は、事故現場において国土交通省、警察機関、医療機関等からの情報を基に身元、安否情報を被害者の家族等へ可能な限り提供するよう対応します。

②被害者等に関する情報の取扱い

あらかじめ被害者の情報が弊社にある場合、その被害者の情報については、各関係機関に提供いたします。ただし、家族に連絡が取れ、家族が被害者の情報を公開することを希望しない場合は、その意思を尊重した対応を行います。

なお、情報の取扱いにおいては、個人情報保護法に基づき十分留意します。

③被害者等への継続的な情報提供

事業者として公表する事故に関する情報、事故再発防止策に関する情報は、可能な限り被害者や、その家族等にお伝えします。

(3) 事故現場等における対応

①事故現場等への案内

被害者の家族等が事故現場に移動する場合、必要となる交通手段等の手配を行います。

す。

②滞在中の支援

事故発生直後において、被害者の家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合、可能な限り被害者の家族等に付添い、待機場所の提供や食料・飲料・宿泊等の手配等必要に応じ支援を行います。

(4) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方や、その家族等からの相談に応じる支援窓口を設置します。

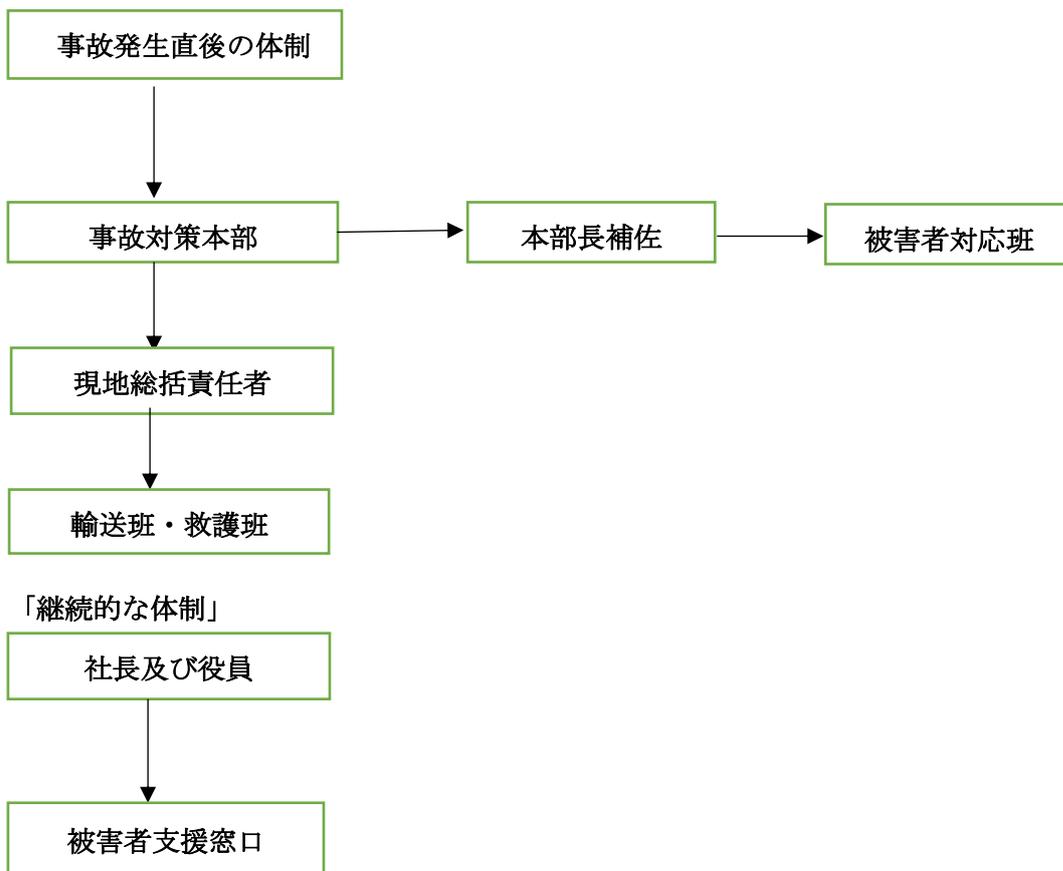
②被害に遭われた方やその家族等に心のケアに関する要望があった場合には、行政機関や医師等専門家の協力をいただき必要な支援に努めます。

3.被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

重大な事故に備え部署・担当者・役割・体制を整えます。

「被害者等支援における組織体制」



(2) 教育・研修・訓練等

社員に対して、被害に遭われた方やその家族等を支援するための教育・研修・訓練を実施します。

① 教育

社員に対して、安全意識の向上を図るための教育を実施します。

② 研修

社員に対して、被害に遭われた方や、その家族等に寄り添うことへの重要性を理解し支援を行うための研修を実施します。

③ 社員に対して、事故発生時におけるお客さまの救済・誘導時の訓練、また応急措置の訓練を実施します。