

被害者等支援計画

令和 3 年 4 月

有限会社宮野目タクシー・宮野目観光バス

1. 被害者支援の基本的な方針

当社は「輸送の安全最優先」を基本的方針として日々、全社員一丸となり交通事故を起こさないという高い意識をもって運行の業務に取り組んでおります。

しかしながら、万が一お客様の死傷を伴う重大な事故や災害が発生した場合は、お客様の救護を最優先に行動すること及び避難誘導にあたり、社内においては対策本部を設置し、事故に遭われた方及びご家族等への連絡、対応、支援を誠意をもって対応するように努めます。

お客様の救護、事故現場における対応、被害に遭われた方の継続的な対応並びに基本的な支援体制について、次のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

本計画は、「公共交通事業による被害者等支援計画策定ガイドライン」(国土交通省平成25年3月29日)に則り、被害者等支援計画を策定し、実施してまいります。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 被害者等の情報収集及びご家族等への伝達

被害に遭われた方の情報は、関係省庁、警察、消防及び医療機関等から可能な限り収集し、ご家族等に提供いたします。

ご家族等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、お問い合わせに迅速に対応いたします。

② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

被害に遭われた方の個人情報については、個人情報保護法に基づき、適切に取り扱います。なお、被害者のご家族等と確認できる場合は、可能な限り情報を提供いたします。また、被害に遭われた方やご家族等から情報を公表することを希望されない場合は、そのご意思を尊重した対応を行います。

③ 継続的な情報提供

安否情報等、事故に関する情報や、再発防止策等について、継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族等の事故現場における対応

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される場合、必要な交通手段の確保に努めます。

② 滞在中の支援

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の活動をされる場合、ご家族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、食料・飲料、宿泊場所等の手配など、必要に応じた支援に努めます。

(3) 継続的な対応

事故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、専門の医療機関等のご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

事故が発生した場合、事故の被害に遭われた方やご家族等へ迅速な対応、支援が行えるよう、体制を整えます。

(2) 研修・教育・訓練等

被害に遭われた方及びご家族等への支援を適切に行うために、研修・教育・訓練を計画的に実施します。

被害者等支援体制図

〈事故発生直後の体制〉

