

被害者等支援計画

江若交通株式会社

2023年9月1日制定

はじめに

お客さま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、事故の被害に遭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「被害者支援計画」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。

1. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、輸送の安全の確保が事業経営の根幹であることを深く認識し、安全最優先の原則の下、「安全方針」を定め、常に安全意識の維持向上を図るとともに、絶えず輸送の安全性の向上に取り組んでいます。

しかし、万が一、人命に係る事故が発生した場合は、人命の救護を最優先として行動するとともに、直ちに社長を中心とする対策本部を設置して迅速に対応するとともに、誠意をもって事故の被害に遭われた方及びご家族の支援に努めます。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

事故が発生した場合、事故の被害、規模等を勘案し、対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方およびご家族への支援を実施します。

(1) 情報提供

① 事故情報のご家族への伝達

国土交通省と連携して、警察機関、救助機関、医療機関等からの情報収集に最大限の努力を払い、事故の被害に遭われた方のご家族への連絡、及びご家族からのお問い合わせへの対応に可能な限り努めます。また、報道等で氏名等が公表されている場合であっても、当社からご家族への連絡に努めます。

② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

事故の被害に遭われた方の安否情報等については、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、ご本人及びご家族の意思に従い適切に取り扱います。

③ 被害者等への継続的情報提供

事故に関する情報及び再発防止策は、ご本人及びご家族に継続的に提供するように努めます。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族の事故現場、待機地点等への案内

事故の被害に遭われた方のご家族が事故現場、待機場所、搬送先病院等に向かわれる場合は、移動手段の手配等必要に応じた支援を行います。

② 滞在中の支援

事故発生直後において、事故の被害に遭われた方のご家族が事故現場で情報収集等の活動に当たられる場合、安否確認への付き添い、待機場所、食料・飲料、宿泊場所等必要に応じた支援を行います。

(3) 継続的な対応

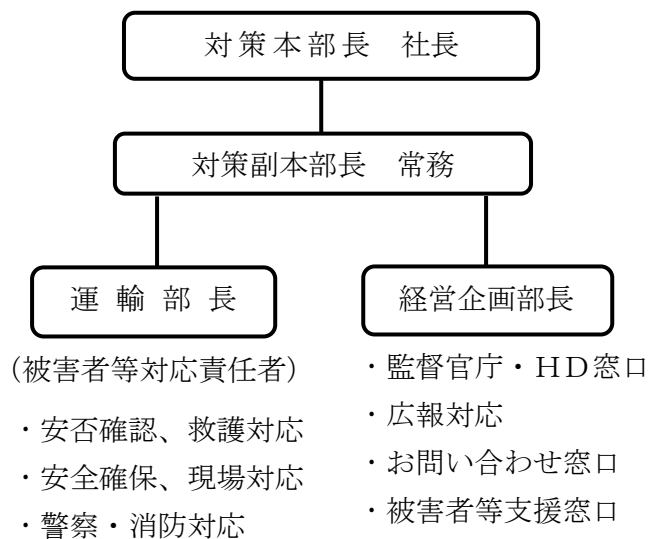
事故の被害に遭われた方及びご家族への対応については、被害者支援窓口を設置して必要な支援を行います。また、精神的なケア等については、専門家の協力・指導の下、必要に応じて支援に努めます。

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に備え、被害者等支援体制を整備します。

【事故発生時の被害者等支援体制】



(2) 研修・教育・訓練等

事故の被害に遭われた方等の支援を適切に行うため、以下の研修・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、安全意識の向上を始め、事故発生時の対応、また被害者等支援に活かせる教育や研修を実施します。
- ・事故の被害に遭われた方及びご家族に寄り添うことの重要性の認識及び適切な支援を行うための教育を実施します。

以上