

被 害 者 等 支 援 計 画

平成28年12月

根室交通株式会社

1 被害者等支援の基本的な方針

当社はバス事業の運営にあたり、「輸送の安全の確保」が事業経営の根源であることを深く認識し、社内において「輸送の安全を確保」することに努め、現場での安全に関する声、状況を十分に踏まえて、社員に対し「輸送の安全の確保」が最も重要であるという意識を徹底し、日々の業務を遂行して参ります。

しかしながら万が一、お客様の死傷を伴う事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合は、まず人命の救助を最優先に行動し、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、できる限り速やかに事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添い、誠意をもって対応し、支援して参ります。このような当社の基本方針に基づき、被害に遭われた方及びご家族等への支援について、国土交通省の「公共交通事業者による被害者等支援計画ガイドライン」（平成25年3月29日）に則って、次のとおり根室交通株式会社被害者等支援計画を策定し、実施して参ります。

2 被害者等支援の基本的な実施内容

（1） 情報提供

- ① 事故の被害に遭われた方の情報については、事故現場において、国土交通省と連携して、警察、消防、医療機関等から得た情報及び関係先に派遣した担当者等からの情報を基に、可能な限りご家族等へ提供するよう努めてまいります。
- ② 報道等により被害に遭われた方の身元・安否情報が公表されている場合であっても、当社より改めて連絡するよう努めてまいります。また、当社へお問い合わせをされるご家族等に対しては、事故の規模により専用の「お問い合わせ窓口」を設置して対応してまいります。なお、この場合において、事故の被害に遭われた方の個人情報につきましては、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、適切に取り扱い致します。
- ③ ご家族等に連絡が取れた場合で、当該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されない場合には、当該ご家族等の意思に沿った対応を行います。
- ④ 事故に関する原因、再発防止策等の情報及び被害者に対する継続的なサポートに関する情報提供につきましても、関係機関に連携を求め、できる限り速やかに事故の被害に遭われた方及びご家族等に提供するよう努めてまいります。
- ⑤ 事故等に関する情報につきましては、「お問い合わせ窓口」や当社ホームページなどでお知らせし、ご説明できるよう努めてまいります。

（2） 事故現場における対応

- ① 事故の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する場合は、移動手段のほか、ご要望に応じて待機場所、宿泊先等の手配を行うなど、必要とされるできる限りの支援を行います。
- ② 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、食料・飲料・宿泊先等の手配、心身のケア体制等について、必要とされるできる限りの支援を行います。

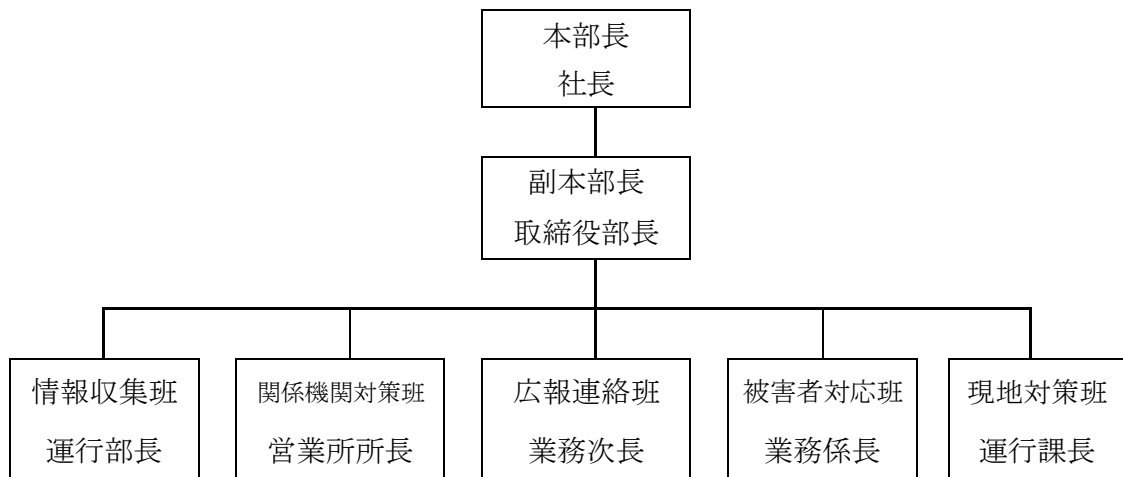
(3) 継続的な対応

事故の被害に遭われた方及びご家族等からの相談、精神的なケアへの対応など、支援については、国土交通省や専門機関の指導を仰ぎながら、被害者ご家族等のお気持ちを十分に踏まえて、事業者としてできる限りの対応を行います。

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、平時から事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援するための組織体制を下記図のとおり整備します。



(2) 研修・教育・訓練等

- ① 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、社員に対して必要な教育、研修、訓練等を計画的に実施して参ります。
- ② 重大な事故を想定して、訓練等を実施します。
- ③ 警察や消防、他の関係機関と連携し、お客様の避難誘導や応急救護等の訓練を実施します。
- ④ 安全確保の意識向上を図るため、各種研修や社内教育を実施します。
- ⑤ 被害に遭われた方及びご家族等に寄り添うことの重要性と、支援を行うための教育を実施します。