

被害者等支援計画

平成30年3月 策定

株式会社ミヤコーバス

1 はじめに

「被害者等支援計画」は、お客様の死傷を伴う大規模な重大事故・災害が発生した場合に備え、被害に遭われた方々やそのご家族に対する支援について、「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

(1) 安全の確保に対する基本的な考え方

当社は、安全の確保が最大の責務であるとの考えのもと、「輸送安全管理規程」を定め、その中で輸送の安全の確保に関する基本理念として、「輸送の安全を確保するための事業運営方針等」を策定し、安全対策を不断に見直すことや全役職員が一丸となって業務を遂行することにより、絶えず輸送の安全性の向上に努めています。

〈輸送安全管理規程 抜粋〉

(輸送の安全に関する基本的な方針)

社長及び取締役は、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、安全を確保する体制の整備に努めるとともに、社内において輸送の安全の確保に主導的な役割を果たす。

また、現場における安全に関する声に真摯に耳を傾けるとともに現場の状況を十分踏まえつつ、従業員に対し企業理念等の浸透を図り、輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底させる。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

事故が発生した場合は、人命救助を最優先とし、被害の拡大および二次的な被害発生防止に努めるとともに、被害に遭われたお客様およびそのご家族に寄り添い、事業者として誠心誠意対応するように努めます。

3 被害者支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

ア 事故情報等のご家族への提供

被害に遭われたお客様の情報は、関係省庁、自治体等と連携して、警察、消防等から可能な限り収集し、被害に遭われたお客様のご家族に可能な限り速やかに提供いたします。また、報道等により情報が公開されている場合でも、被害に遭われたお客様のご家族等へ当社から個別に連絡するよう努めます。

なお、被害に遭われたお客様のご家族からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を必要な期間設置します。

イ 乗客情報及び安否情報の取扱い

個人情報保護に関する法律（平成15年法第57号）に基づき、適切に取り扱います。被害に遭われたお客様やそのご家族が情報の公開を希望されない場合は、その意思を尊重した対応をいたします。

ウ 被害者等への継続的な情報提供

事故に関する情報（身元、安否確認や事故原因など）や、再発防止策については、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

ア 被害に遭われたお客様やそのご家族等が事故の現場、または現場付近の待機場所、医療機関等に移動する場合は、可能な限りその支援に努めます。

イ 事故発生直後において、被害に遭われたお客様やそのご家族等が事故現場等で情報収集等の活動をされる場合には、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、宿泊先等の手配を行うなど、可能な限り必要に応じた支援に努めます。

(3) 継続的な対応

ア 被害に遭われたお客様やそのご家族等からの相談に応じられるよう、専用の窓口を必要な期間設置いたします。

イ 被害に遭われたお客様やそのご家族等から精神的なケアに関するご要望があった場合には、行政機関、専門医療機関等の協力または指導のもと、必要に応じた支援に努めます。

4 被害者支援の基本的な実施体制

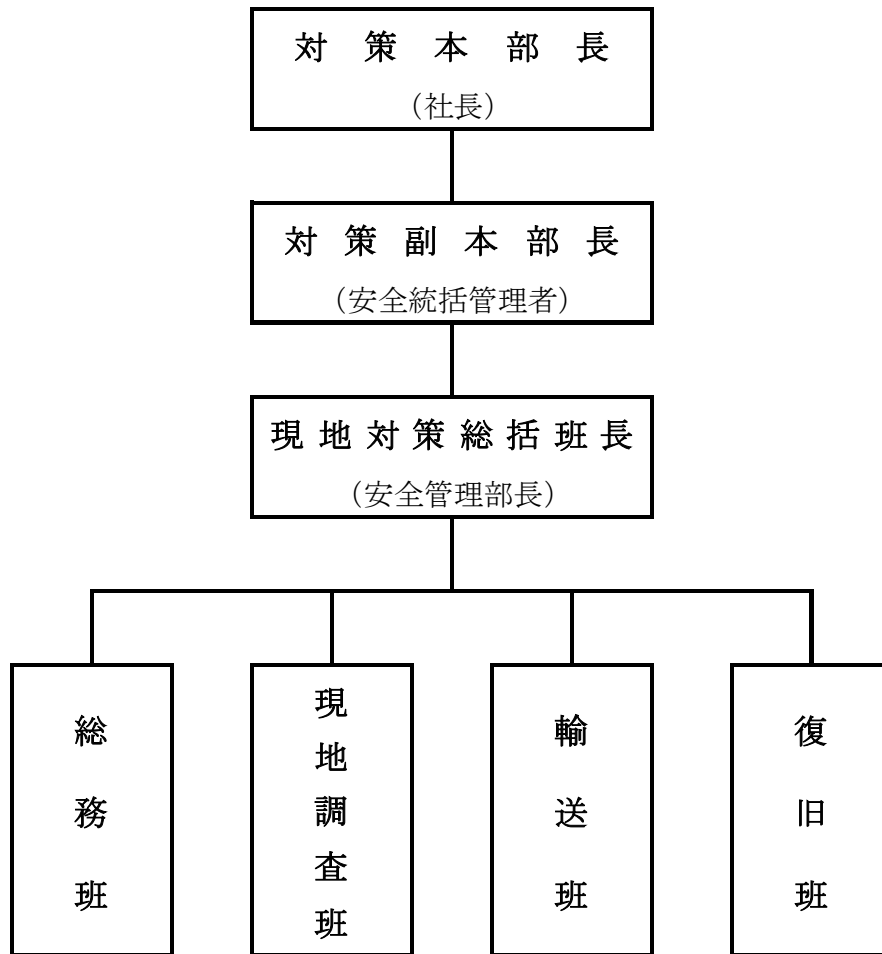
(1) 体制の確立

事故が発生した場合、事故対応及び被害に遭われたお客様やそのご家族等へ適切な支援が行えるよう体制（図 - 1）を整備いたします。

(2) 教育、研修、訓練等

事故発生時の迅速な対応のための教育、研修を計画的に実施し、関係社員の意識向上に努めます。

(図 - 1) 事故発生直後の体制



- ・復旧班・・・事故の復旧等
- ・輸送班・・・輸送の手配、必要に応じ付き添い等
- ・現地調査班・・・事故の原因調査等
- ・総務班・・・被害に遭われたお客様やそのご家族等の対応等

※継続的な対応に関する体制は、事故の規模に応じた体制を整備いたします。