

# 被害者等支援計画

平成29年3月

サンデン交通株式会社

# 被害者等支援計画

## 1. はじめに

当社では、お客様の死傷を伴う事故・災害（以下、「事故」という。）が発生した場合に備え、被害に遭われた方々及びそのご家族等に対して、事故発生直後からお客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等に対する中長期に渡って行うご支援・対応及び基本的な実施体制等について、以下のとおり「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

当社は、「無事故で奉仕」を社是とし、輸送の安全を確保する為、全社員が一丸となって以下の取り組みを行っております。

### 【安全の基本方針】

- ・ 「無事故で奉仕」を安全輸送の基本理念とする。
- ・ 一人一人が良心に従い、輸送の安全の確保が最重要である事を自覚し、絶えず輸送の安全性の向上に努めるものとする。

### 【綱領】

- ・ 安全の確保は輸送の生命である。
- ・ 規程の遵守は安全の基礎である。
- ・ 執務の厳正は安全の要件である。

### 【安全の心得】

- ・ 人の和と節度ある生活を心掛ける。
- ・ 気力を充実し、規律ある行動をする。
- ・ 常に心の平静を保ち、心にゆとりをもってことに当る。
- ・ 憶測によらず、基本を忠実に守る。
- ・ 譲り合いと思いやりの精神に徹する。

しかしながら、万が一、人命に係わる重大な事故が発生した場合には、人命の救護を最優先として行動し、経営トップを中心とした事故対策本部を設置し、被害の拡大防止に取り組むとともに、被害に遭われた方々及びそのご家族等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めていくことを基本方針とします。そのための、組織体制の整備、社員の教育、研修及び異常時対応訓練を実施する事とします。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) お客様の救出・救護

- ・ 事故が発生した場合、事故対策本部を設置するとともに、お客様の救出救護を最優先に行います。お客様の救出・救護とは、危険な状況から救

い出すこと、避難、応急手当、病院への搬送手配等です。

## (2) 情報提供

### ① 被害者等の情報提供

- ・国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、救出活動の状況、搬送先病院、被害者の安否等に関する情報を可能な限り収集します。収集した情報は専用窓口を設置し速やかにご家族等へ連絡できるよう努めます。

### ② 被害者等の情報及び安否情報の取り扱い

- ・情報の取り扱いにつきましては、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき十分留意します。
- ・被害者等の情報につきましては原則として第三者への公開は行いません。但し、国土交通省、警察、消防及び医療機関等から要請があった場合は必要な範囲で情報提供を行います。尚、公開を希望されない場合は、その意思に沿った対応を致します。

### ③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・安否情報等につきましては、事故現場等で提供するとともに、事故現場等に赴けない方には問合せ窓口等でご家族等に継続的にお伝え致します。問合せ窓口等については、当社ホームページに掲載いたします。また、事故に関する情報、再発防止策につきましては、当社ホームページに掲載するとともに必要に応じて個別にご説明致します。

## (3) 事故現場等における対応

### ① 事故現場等への案内

- ・事故の被害に遭われた方々及びそのご家族が事故現場・待機場所等の情報を直ちに当社ホームページに掲載するとともに、移動する為に必要な交通手段等の確保を致します。

### 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々及びそ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、当該ご家族等からの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、宿泊場所等の手配等必要な支援に努めます。

## (4) 被害者等に対する継続的な対応

- ・事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等が平穏な生活を取り戻す事ができるよう支援窓口を設置し、継続的に必要な支援を行います。また、精神的なケア等につきましては行政機関、医療機関、自助グループ等と連携・相談しながら必要な支援に努めます。

## 4. 被害者等支援の基本的な実施体制

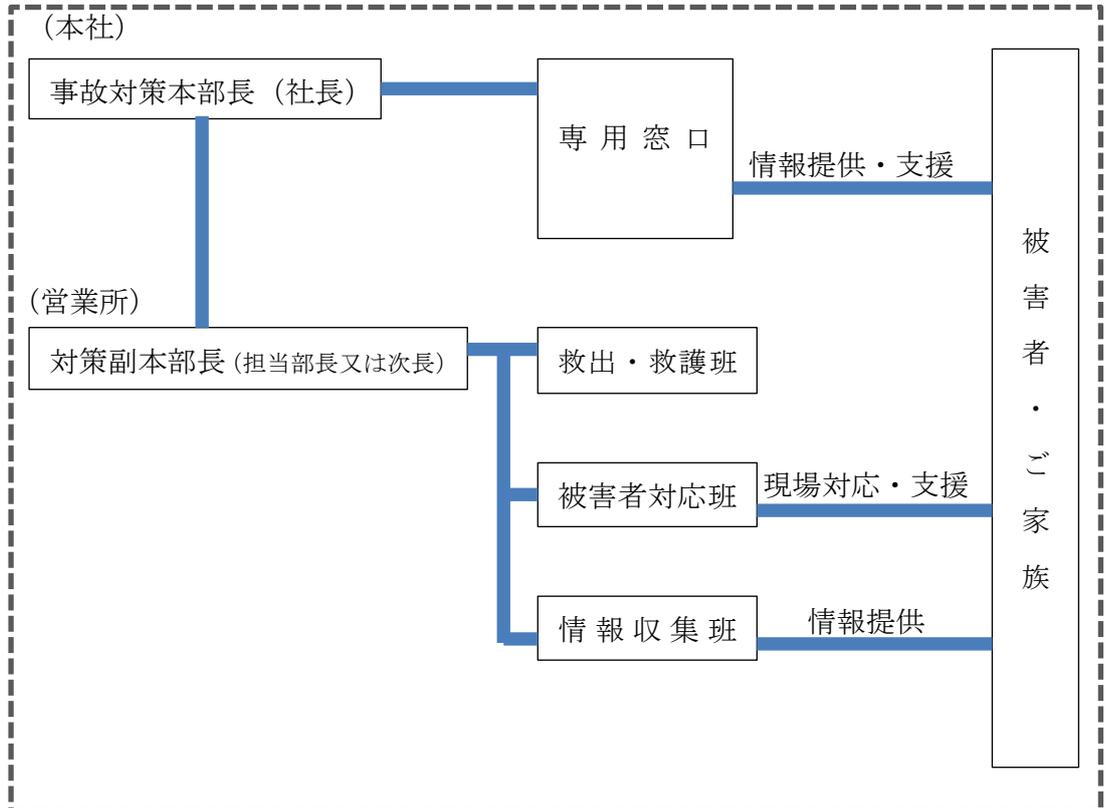
### (1) 体制の確立

事故が発生した場合、事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等へ速やかに適切な支援及び継続的な対応が行えるよう体制を整えます。長期的

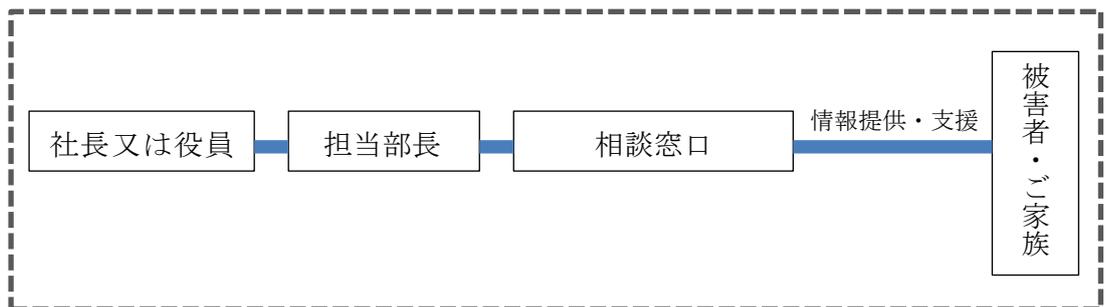
には事故の規模に応じて支援窓口を設置し被害者等それぞれに担当者を配置する等、対応体制を整えて対応することとします。尚、これらを実施した場合の記録の作成及び保存についても担当部長において適切に行う事とします。

【事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等を支援する体制】

事故発生直後の体制



継続的な支援体制



※重大事故・異常気象等 緊急事態対策組織及び被害者等支援体制より被害者等支援体制のみ抜粋

(2) 教育・訓練・研修等

事故の被害に遭われた方々及びそのご家族への支援を適切に行う為、社員に対して必要な教育・訓練・研修等を極力、警察・消防・ナスバ等の関係機関と連携を図り計画的に実施してまいります。

- ・ 重大な事故を想定した危機管理に関する教育・訓練を実施します。
- ・ お客様の安全確保の為、お客様の避難誘導や応急救護等の教育・訓練を実施します。
- ・ 安全の重要性を理解し、安全確保の意識向上を図る為、各種研修や職場での教育を実施します。
- ・ 社員に対して、事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等に寄り添う事の重要性及び支援を行う為の教育を実施します。