

被害者等支援計画

有限会社オートウィル

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交通事故(以下、「事故」という)が発生した場合におけるお客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等に対する継続的な対応及びその基本的な実施体制等について、明らかにしたものであり「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

(1)安全の確保に対する基本的な考え方

当社は、「輸送の安全の確保」を最優先の使命とし、安全・安心な輸送サービスの提供に全社一丸となって継続的に取り組んでいます。しかし、万が一旅客の死傷を伴う重大な事故が発生した場合には、被害の拡大を防ぎ、人命の救助を第一に行動いたします。

また、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方および御家族に寄り添い、ご要望等に対し誠実に対応し、支援してまいります。

(2)被害者等への支援に関する基本的な姿勢

重大な事故が発生し、旅客に死傷者が発生した場合は、被害に遭われた方および御家族への支援のため、関係機関と連携の下、下記の通り対応してまいります。

- ① 人命の救助を最優先に行動し、被害の拡大防止に努めます。
- ② 被害に遭われた方および御家族が必要とする情報の取得を行い、一刻も早くお伝え出来るよう努めます。
- ③ 被害に遭われた方及び御家族のことを慮り、御意向に沿えるよう出来る限りの対応を行います。
- ④ 対策本部及び現地対策本部を設置し、迅速に対応体制を整えます。
また、事故の規模に応じて、専門部署を設置し担当者を配置して継続的な支援を行います。

2.被害者等支援の基本的な実施内容

(1)情報提供

① 事故情報の御家族への提供

被害に遭われた方の情報は、関係省庁・自治体等と連携して警察、消防及び医療関係等から可能な限り収集し、被害に遭われた方の御家族に迅速に提供致します。又被害に遭われた方の御家族からの問い合わせに対応する為、専用の窓口を必要な期間設置し、その電話番号をホームページ等で御案内致します。

②被害に遭われた方の情報の取扱い

被害に遭われた方の情報については、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)に基づき適切に取り扱います。

御家族等が被害に遭われた方の情報公開を希望されない場合は、その御意思に沿った対応を行います。

③被害に遭われた方やその御家族等へ継続的な情報提供

安否等に関する情報につきましては、被害に遭われた方の御家族等に継続的に伝えするように努めます。

又事故原因や再発防止策に加えて、被害者等に対するサポートに関する情報に関しても、「お問い合わせ対応窓口」やホームページ等にて、お知らせするよう努めます。

(2)事故現場等における対応

①御家族等の事故現場等への対応

被害に遭われた方やその御家族等が事故現場、又は現場付近の待機場所、医療機関等へ移動する為に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御家族等が事故現場で情報収集等の活動をされる場合、御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、宿泊場所等の手配など必要に応じた支援に努めます。

(3)継続的な対応

被害に遭われた方やその御家族等からの御相談に対しては、「被害者等支援対応窓口」を設置し、継続した対応を行ってまいります。又被害に遭われた方及びその御家族が、事故後平穏な生活を取り戻す為に必要とされる心のサポートについても、関係機関と連携し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)実施体制(別紙)

(2)研修・教育・訓練等

被害に遭われた方やその御家族等の支援を適切に実施できるよう、社員に対する研修・教育・訓練を計画的に実施して参ります。