

# 被害者等支援計画

2017年11月

秋田中央交通株式会社

## 1 はじめに

この計画は「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、大規模なお客様の死傷を伴う事故・災害が発生した場合の救護、支援及び情報提供などの対応、被害者等が平穏な生活を営むことができるようになるまでの間における対応について、秋田中央交通の基本的な考え方を定めたものです。

## 2 被害者等支援の基本方針

当社は「企業の使命を自覚し、安全な輸送を通じて社会の信頼にこたえる」の経営理念を実現するため、経営トップから従業員一人ひとりまで一丸となって安全管理体制を構築しています。

また、地域貢献のため公共性の維持を図ると共に、お客様を最優先に考え、安全、安心の良質なサービスを提供できるように、自ら考え自ら行動することを基本に日々の業務を遂行しております。

しかしながら、万が一お客様の人命に係わる重大な事故が発生した場合は、お客様の救護を第一に行動します。また、経営トップを中心に対策本部を設置して被害の拡大防止に取り組むとともに、被害者・家族対応チームを設置し、事故に遭われた方及びご家族に寄り添い、誠心誠意の対応に努めます。

## 3 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) 情報提供

#### ① 事故情報のご家族への伝達

- ・ 事故の第一報を入手した際は、乗客名簿等でお客様の連絡先が分かる場合は、速やかにご家族に連絡いたします。
- ・ 連絡先が定かでない場合は、事故現場において、警察、消防、病院等から情報を入手し、ご家族への連絡に可能な限り努めます。
- ・ 報道等で被害に遭われたお客様の氏名等が公表されている場合であっても、当社からあらためて連絡するように努めます。
- ・ ご家族からの問い合わせに対応するため、できる限りの努力をし、情報を提供いたします。

#### ② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

- ・ ご被災者の安否や怪我等の程度については、関係する機関から全力で情報を入手し、迅速にご家族に連絡いたします。
- ・ ご被災者に係る情報については、個人情報の趣旨に十分留意し、原則公開は控えます。

ただし、人の生命、身体または財産の保護のために必要であり、本人の同意を得ることが困難であるときはこの限りではなく、国土交通省、警察、消防、病院等から要請され、ご被災者の支援に資すると判断されるときは、必要な範囲で情報を提供いたします。

- ・ ご被災者のご家族と連絡が取れた場合において、ご家族が情報を公表することを希望されない場合は、原則としてご家族のご意向に沿った対応をいたします。

#### ③ ご被災者等への継続的情報提供

- ・ ご被災者およびご家族に対し、相談窓口を設置して継続的に情報をご提供できるよう努めます。
- ・ 事故の原因や対策に関わる情報につきましては、判明した事実などを順次また速やかにご提供できるよう努めます。

### (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

- ・ ご被災者のご家族が事故現場への移動を希望される場合は、直ちに移動手段を確保し、ご家族にご連絡いたします。
- ・ 移動に関わるご質問等については、専担の社員がお応えいたします。

- ② 滞在中の支援
  - ・ ご家族からのご要望やご質問には、専担の社員が付き添いお応えしてまいります。
  - ・ 事故現場等での待機場所、食料・飲料、宿泊場所等の手配等、必要な支援は可能な限り実施していきます。

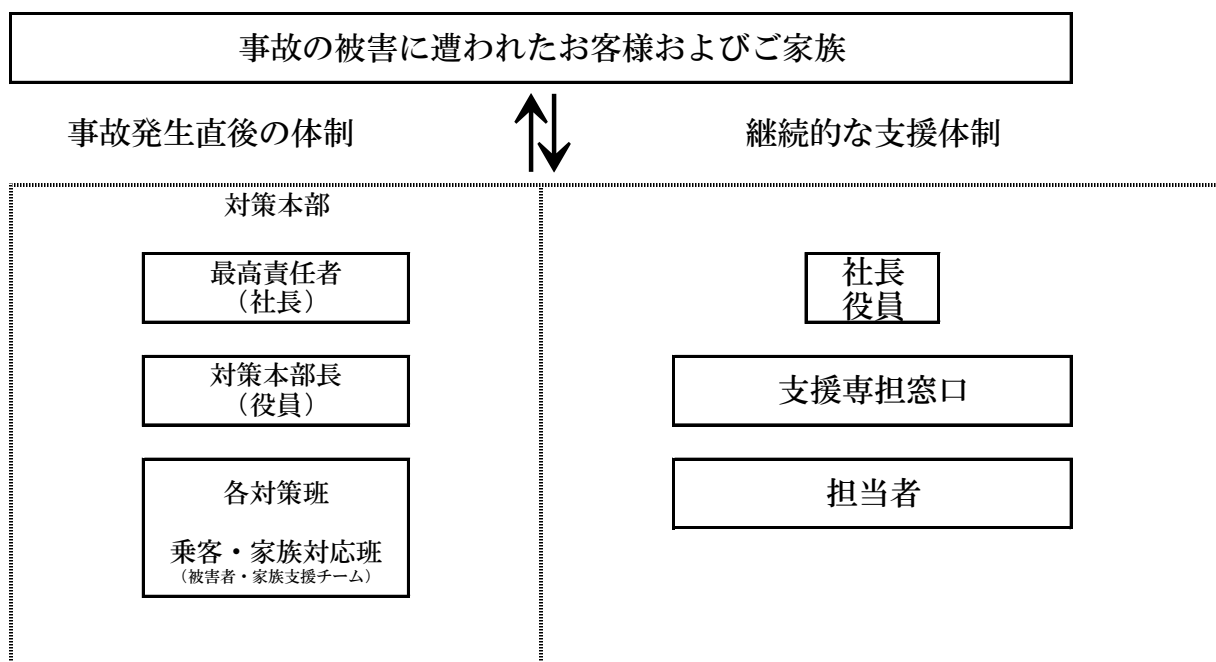
(3) 継続的な対応

- ① ご被災者およびご家族からの相談受付体制
  - ・ ご被災者およびご家族からの様々な相談に応じられるよう、社内に相談窓口を設置してお応えしてまいります。
  - ・ 事故等の影響が長期に亘り、平穏な生活に戻るまでの期間、当該窓口は継続性をもって運営を行ってまいります。
- ② ご被災者およびご家族に対するサポート
  - ・ 相談窓口では、ご被災者およびご家族それぞれの事情やご要望を尊重しながら、必要な支援を行ってまいります。
  - ・ ご被災者およびご家族の心身の健康やこれに関連するご相談につきましては、ご本人のご意向を尊重しつつ、専門の機関に協力を求めながら対応してまいります。

4 ご被災者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

- ① 事故発生直後は、事故の被害、規模等を勘案し、本社に対策本部を設置いたします。
- ② 対策本部内の各班（チーム）は、定められた目的を実行すべく行動いたします。
- ③ ご被災者およびご家族には、被害者・家族支援チーム（乗客・家族対応班）が対応いたします。
- ④ 中長期的には、事故の被害、規模等に応じて専門部署を設置のうえ、継続的な支援を実施してまいります。



(2) 研修・教育・訓練等

- ご被災者およびご家族の支援に適切に対応できるよう、訓練・教育を定期的を実施いたします。
- ・ 緊急時の対応力向上のための「災害訓練」。
  - ・ 安全意識向上のため、社員と組織に対する各種教育、講習会等。

以上