

# 被害者等支援計画

2017年1月

川崎鶴見臨港バス株式会社

## 被害者等支援計画

### 1 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「運輸安全マネジメントに関する取組み」に記載しておりますように、当社の安全方針として「関係法令等の遵守」「安全の確保が最優先」「安全管理体制の継続的改善」を掲げて安全管理体制を推進し、その目標として、重大事故ゼロ件を目指し取り組んでおります。

しかし、万が一、人命に係わる重大な事故が発生した場合は、まず人命の救助を最優先に行動し、全社的な対応を必要とする深刻な事態と受け止め、経営トップを本部長とした危機対策本部を設置するとともに、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、誠意を持って対応、支援してまいります。

このような当社の基本的方針に基づき、被害に遭われた方およびご家族等の支援について、国土交通省の「公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドライン」に則り、次のとおり被害者等支援計画を策定し、実施してまいります。

### 2 被害者等支援の基本的な実施内容

経営トップを本部長とした危機対策本部を設置するとともに、被害者支援室を設置し、事故の被害に遭われた方およびご家族等に対し、必要とされる支援を行います。

#### (1) 情報提供

##### ①事故情報のご家族等への伝達

事故の被害に遭われた方の情報につきましては、事故現場において国土交通省と連携のうえ、警察、消防および搬送先医療機関等に派遣した社員からの情報を収集し、可能な限りご家族等へ提供いたします。また、報道等により被害に遭われた方の氏名等が公表されている場合であっても、当社から改めて連絡するよう努めてまいります。

##### ②乗客情報および安否情報の取扱い

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5月30日法律第57号）」に基づき、適切に取り扱います。また、情報を公開することを希望されない場合は、原則としてそのご意思に沿った対応を行います。

##### ③被害者等への継続的情報提供

事故の被害に遭われた方およびご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を設置いたします。また、事故の原因や再発防止対策等について、継続的に情報を提供いたします。

#### (2) 事故現場等における対応

##### ①ご家族等の事故現場、待機地点等への案内

事故の被害に遭われた方およびご家族等が事故現場または事故現場付近へ移動する場合は、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、可能な限り必要な支援を行います。

## ②滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われた方および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することを前提に、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、宿泊先等の手配など、可能な限り必要な支援を行います。

## (3) 継続的な対応

### ①被害者等からの相談受付体制

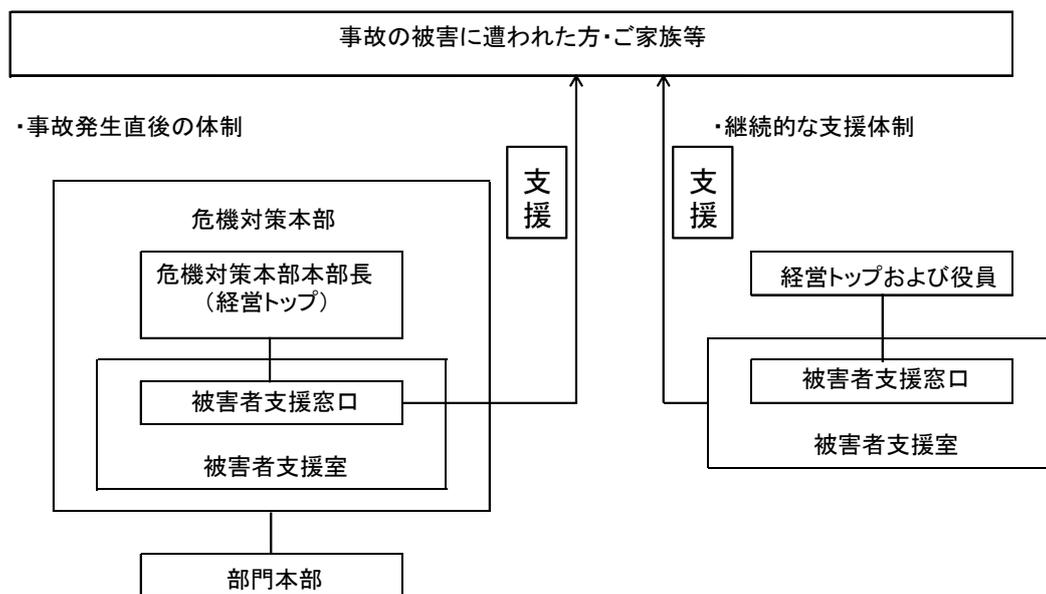
事故の被害に遭われた方およびご家族等からの相談への対応、必要な支援につきましては、支援窓口を中心に継続的に行ってまいります。

### ②被害者等に対するサポート

事故の被害に遭われた方およびご家族等が平穏な生活を取り戻すために必要とされる精神的ケア等の支援につきましては、行政機関、医療機関等と相談しながら支援を行ってまいります。

## 3 被害者等支援の基本的な実施体制

### ①体制図



※被害者支援窓口については、上記にかかわらず事故の状況により設置することができる

### ②研修・教育・訓練等

事故の被害に遭われた方およびご家族等への支援を適切に行うため、必要な研修、教育、訓練等に積極的に参加するとともに計画的に実施いたします。

- ・重大事故を想定した訓練
- ・お客さまの避難誘導、応急救護等の訓練
- ・社内に設置した「事故資料」等を活用し、過去の事故から安全の重要性を学び、安全意識の高揚を図るための研修、教育
- ・事故の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、適切な支援を行うための教育