

# 被害者等支援計画

令和2年2月6日

有限会社 横山観光

## 1、はじめに

本計画は、「公共交通事業者による被害者等支援計画ガイドライン」(国土交通省 平成25年3月29日)に則り、お客様の死傷を伴う事故・災害等(以下「事故」という。)が発生した場合の救護・情報提供・現場対応、被害者様およびご家族様に対する対応と実地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。

## 2、被害者等支援の基本的な方針

### (1)安全輸送確保に対する基本的な考え方

輸送の安全確保が事業経営の根幹である事を深く意識し、従業員に輸送の安全確保が最も重要であるという意識を徹底いたします。

安全確保のためには一致協力し、人命の安全を最優先に努めてまいります。

### (2)被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一事故が発生した場合には迅速に対策本部を設置し、事故の被害に遭われた方の救護を最優先とし関係機関の協力のもと事故対応、原因究明に取り組んでまいります。また、被害者様及びご家族様に寄り添いながら精一杯の対応・支援に努めてまいります。

## 3、被害者等支援の基本的な実施内容

### (1)情報提供

事故発生時には、救護及び二次被害防止に努め、関係機関・周辺協力者と連携して情報収集に努めご家族へ連絡するよう努めます。

・乗客情報、安否情報の取り扱い

被害者等の情報収集は、出来る限り警察・消防機関等に提供して頂く依頼をしご家族様等の問い合わせ・ご相談にプライバシーには十分配慮し個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)に基き適切に取扱いいたします。

・被害者等への継続的情報提供

事故に関する情報及び再発防止策等の情報についても、継続的に提供いたします。

### (2)事故現場等における対応

#### ①ご家族様の事故現場、待機場所への案内

被害に遭われた方のご家族様が事故現場や待機場所、搬送先病院へむかわれる場合、必要となる交通手段等の確保に努めます。

#### 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ご家族が事故現場での安否確認や情報収集等を希望される場合は、待機場所、食事、宿泊施設等の手配等、必要に応じてその支援に努めます。

### (4)継続的な対応

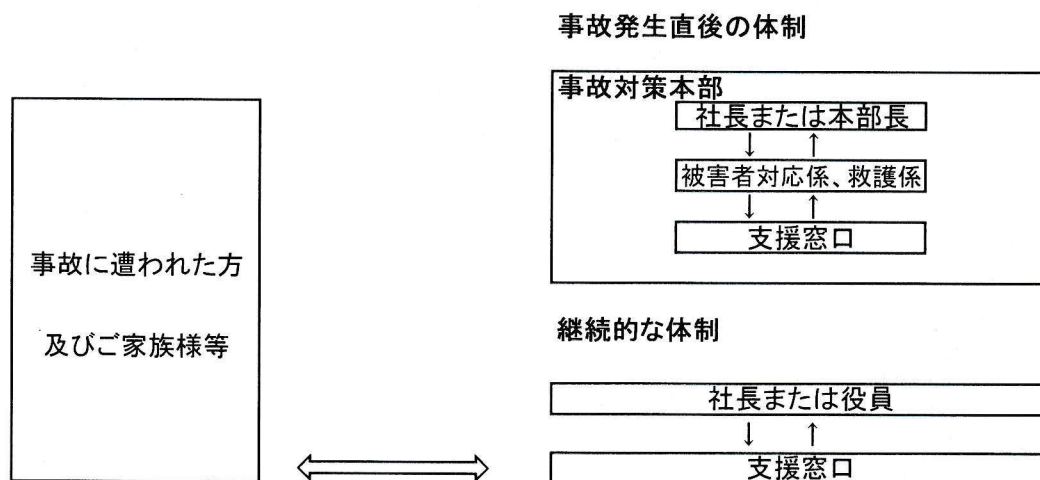
被害に遭われた方及びご家族様への対応につきましては、支援窓口を設置し継続的に必要な支援を行います。また、精神的なケア等につきましては、専門家の協力、指導のもと必要な支援に努めます。

## 4、被害者等支援の基本的な実施体制

### (1)体制の確立

事故発生時直後においては、負傷者の手当、二次被害防止を最優先に行い、必要に応じて事故対策本部を設置し対応にあたります。(以下体制図参考)

### 「被害者支援の実施体制図」



### (2)研修・教育・訓練等

万が一に事故に備え年に1度、他社の事故事例等を参考に「事故対応訓練」、「救急救命訓練」を行っております。