

被害者等支援計画

令和2年1月

ひまわり交通株式会社

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、ひまわり交通(以下、「当社」という。)が、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、被害者及びご家族等(以下「被害者等」という)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. 被害者支援の基本的な方針

(1) 輸送の安全に関する基本的な方針

当社では、「安全確保の最優先がバス事業者の使命であることを深く認識し、社長及び役員、社員一同が安全確保に最善の努力を尽くす」を、輸送の安全に関する基本的な方針の最初に掲げており、「安全」が最も重要であるという意識を徹底しております。また、安全確保のため一致協力し、社員が一丸となって業務を遂行し、絶えず輸送の安全向上に努めます。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

当社では、万が一事故が発生した場合には迅速に対応し、救助、救護及び避難誘導などの二次災害防止の措置をとり、関係機関の協力のもと事故対応、原因の究明に取り組んでまいります。また、事故が発生した直後から、社内に被害者等に対する支援体制を整え、誠意を持って対応するとともに、お気持ち、ご意見をお伺いし寄り添いながら、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) 事故発生直後の対応

- ① 負傷者の確認をし、救助、救護をおこないます。
- ② 関係機関(国土交通省、警察機関、救助機関等)へ連絡します。

- ③ 二次災害防止の措置（避難、誘導）に努めます。

事故発生時は、救助、救護及び二次災害の防止に努め、関係機関、周辺協力者とともに対応にあたります。

(2) 情報提供

- ① 被害者等からの問い合わせなどに対応し、情報を提供する体制を整えます。
- ② 身元、安否情報については、警察機関、救助機関、医療機関等からの情報をもとに身元、安否情報を可能な限り収集をするよう努力し、提供するよう努めます。
- ③ 情報の取り扱いには個人情報保護法の趣旨に十分留意します。
- ④ 事業者として公表する事故に関する情報、事故の再発防止策に関する情報は、可能な限り被害者等に提供します。

(3) 事故現場等における対応

- ① 事故直後においては、被害者のご家族に可能な限り付き添い、事故現場、待機場所等への案内や医療機関等への移動手段などの確保に努めます。
- ② 事故現場や待機場所、医療機関等において被害者等からのご要望を伺い、意思、意向を尊重しつつ、支援に努めてまいります。

(4) 継続的な対応

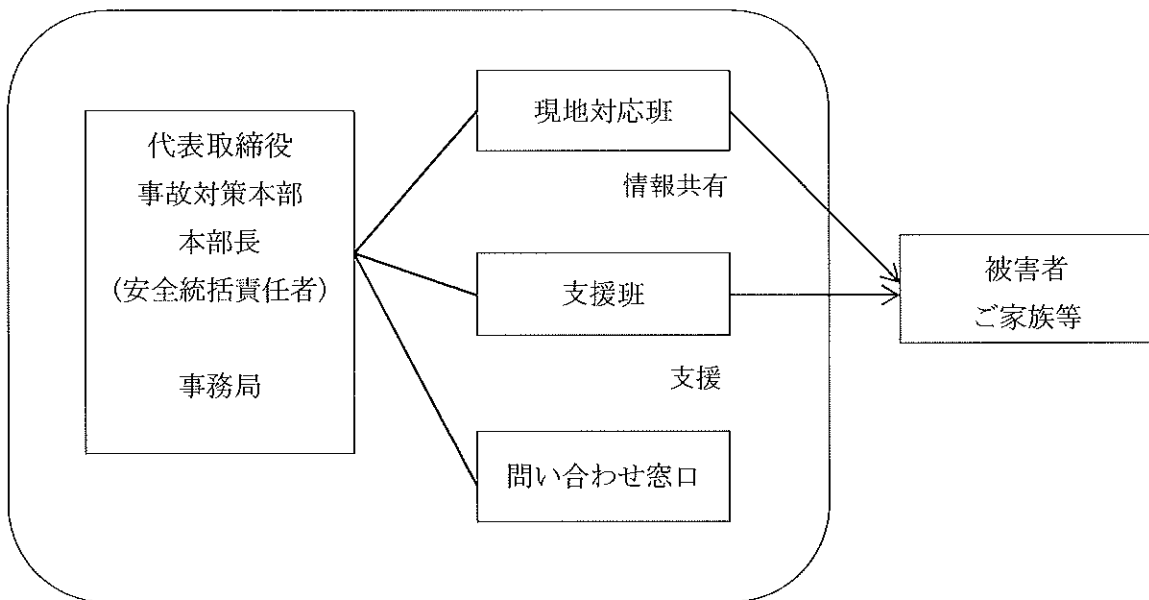
被害者等からの希望、要望を尊重し、できる限りの対応、支援に努めてまいります。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

- ① 事故が発生した場合には被害者等への情報提供及び対応を行うための体制を整えます。
- ② また事故の規模等に応じて被害者等への支援を継続して行うための体制を整えます。

【被害者等支援の実施体制図】



(2) 教育・研修・訓練等

- ① 万が一に備え、事故対応訓練、救急救命訓練を行います。
- ② 事故が発生した場合に被害者等への支援を適切に行うよう、被害者等支援の意義について周知し、必要な研修を行います。