

# 被害者等支援計画

平成 28 年 11 月 21 日制定

京都バス株式会社

はじめに

お客さまの死傷を伴う重大事故・災害（以下、「事故」という。）が発生した場合、事故の被害に遭われた方々の救護をはじめ、そのご家族等への事故発生直後から継続的に行う対応とその基本的な実施体制等について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

本計画は、「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）に則り定めたものです。

## I.被害者等支援の基本的な方針

当社は、お客さまの安全、安心輸送・完全輸送を確実に推進し、公共交通の使命を果たすことが事業経営の根幹であることを深く認識し、安全最優先の原則の下、「安全方針」を定め安全への対策を不断に見直すことにより、絶えず輸送の安全性の向上に取り組んでいます。

しかし、万が一、人命に係る事故が発生した場合は、被害の拡大を防ぎ、人命の救護を最優先として行動します。また、直ちに経営トップを中心とした対策本部を設置して迅速に対応するとともに、誠意をもって事故の被害に遭われた方及びそのご家族の支援に努めます。

## II.被害者等支援の基本的な実施内容

事故が発生した場合、事故の被害、規模等を勘案し、経営層をトップとする対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方およびご家族への支援を実施します。

### 1) 情報提供

#### ① 事故情報のご家族への伝達

国土交通省と連携して、警察機関、救助機関、医療機関等からの情報収集に最大限の努力を払い、事故の被害に遭われた方のご家族への連絡に、お問い合わせ窓口を設置し対応に努めます。

#### ② 乗客情報及び安否情報の取扱い

事故の被害に遭われた方の安否情報については、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき適切に取り扱い、事故の被害に遭われた方のご家族と相談の上、可能な範囲で情報提供に努めます。

事故の被害に遭われた方及びそのご家族からご本人及びご家族に関する情報の非公表のお申し出をいただいた場合には、そのご意思を尊重した対応をいたします。

#### 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の安否に関する情報は、お問い合わせ窓口などで、ご家族等に継続的にお伝えします。また、事故に関する情報や再発防止策等の情報についても、お問

い合わせ窓口などで継続的に提供するように努めます。

## 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

事故の被害に遭われた方及びそのご家族が事故現場、待機地点等へ移動される場合、交通手段等を確保するなど必要に応じてその支援に努めて参ります。

### 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情報収集等の活動に当たられる場合は、待機場所、食料・飲料、宿泊場所の手配等、必要に応じてその支援に努めて参ります。

## 3) 継続的な対応

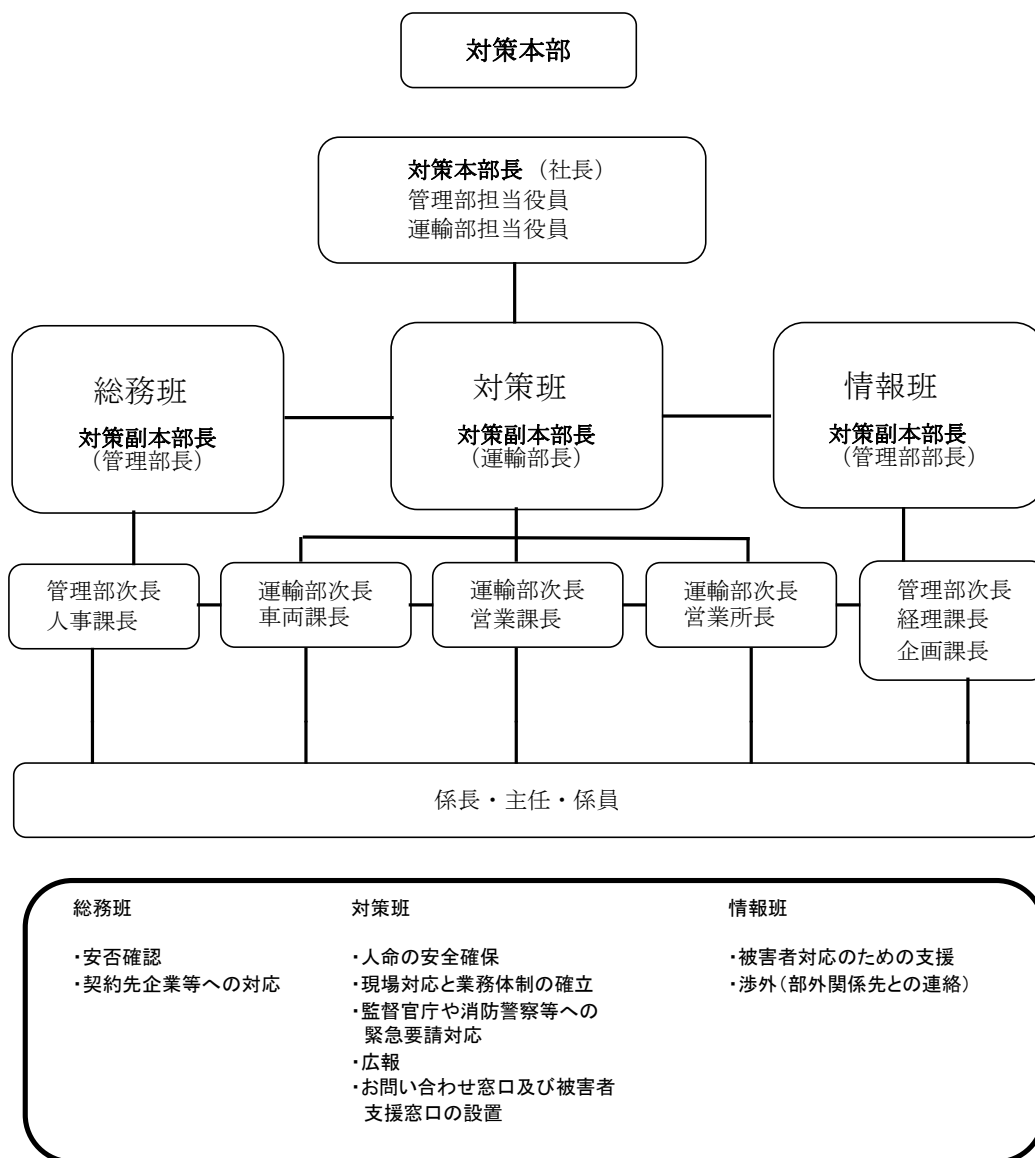
被害に遭われた方およびご家族への対応については、被害者支援窓口を設置して必要な支援を行います。また、精神的なケア等については、専門家の協力・指導の下、必要に応じてその支援に努めて参ります。

## Ⅲ.被害者等支援の基本的な実施体制

### 1) 体制の確立

- ・事故発生直後において、対策本部を設置し、事故の被害にあわれた方の対応を最優先に行います。また発生した事故の原因究明に取り組む体制を構築します。
- ・事故の被害に遭われた方及びご家族が平穏な生活を取り戻すことができるよう、被害者支援窓口を設置し、継続的な支援に努めます。

## 事故発生後の体制



## 2) 研修・教育・訓練等

- ・事故の被害に遭われた方等の支援を適切に行うため、以下の研修・訓練等を計画的に実施します。
- ・過去の事故及び同業他社の事故等を教訓に、安全意識向上を始め、事故発生時の対応、また被害者等支援に活かせる教育や研修を実施します。
- ・事故の被害に遭われた方及びご家族等へ寄り添うことの重要性の認識及び適切な支援を行うための教育を実施します。

以上