

被害者等支援計画

2015年11月
南海バス株式会社

はじめに

大規模なお客さまの死傷を伴う事故・災害（以下、「事故」という。）が発生した場合、被害に遭われた方々の救援をはじめ、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。

1 被害に遭われた方などへの対応方針

南海バスグループは、「お客さまの安全」を企業理念の第一に掲げており、お客さまの安全を第一に考え、仕事に取り組んでいます。

しかし、万が一、人命に関わるような重大な事故が発生した場合は、人命救助を最優先とし、異常事態対策本部を設置し、速やかに被害に遭われた方やそのご家族等に対して誠意を持って対応できるよう最大限努めてまいります。

2 被害に遭われた方などへの基本的な対応内容

（1）事故及び被害状況等の情報提供

①事故に関する情報のお知らせ

- ・国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、被害者の安否情報等について可能な限り収集し、事故の被害に遭われた方のご家族等へ提供するよう努めます。
- ・事故の被害に遭われた方のご家族等からの問い合わせに対応するため、事故の規模等により、お問い合わせ窓口を設置します。

②お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

- ・被害に遭われた方の情報については、個人情報保護の観点から適切に取り扱います。
- ・ご家族等が被害に遭われた方の情報を公表することを希望しない場合、その意思に沿った対応を行います。

③継続的な情報提供

- ・安否等に関する情報につきましては、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。

（2）事故現場等における対応

①事故現場等への案内

- ・事故発生直後、被害に遭われた方のご家族等が事故現場等に向かわれる際には、必要となる交通手段等の確保に努めます。

②滞在中の対応

- ・事故発生直後、ご家族等が安否確認等のために事故現場等に滞在される場合には、待機場所や食料・飲料水、宿泊場所について、必要に応じてその支援に努めます。

(3) 継続的な対応

①ご相談に対する対応

- ・被害に遭われた方やそのご家族等からのご相談に応じられるよう事故の規模等に応じて必要な期間、支援窓口を設置します。

②心のケアに関する対応

- ・被害に遭われた方やそのご家族等からの心のケアに関するご要望があった場合には、医療機関等の専門家と相談しながら、対応に努めます。

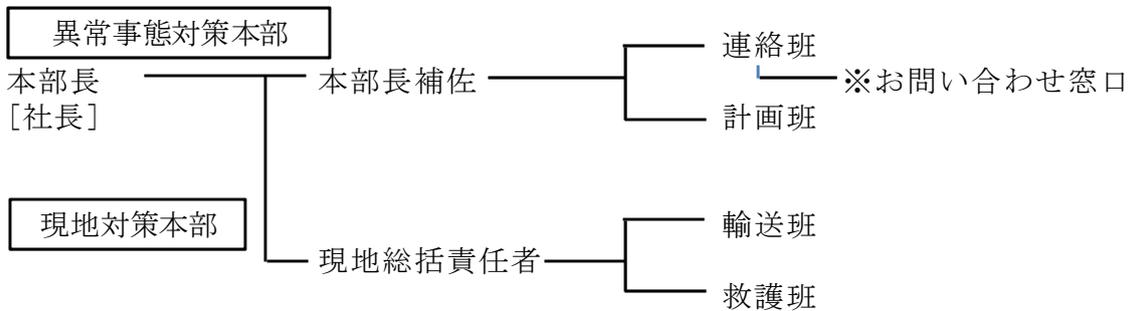
3 基本的な実施体制

(1) 体制の確立

社長を本部長とする異常事態対策本部を設置します。異常事態対策本部は本社に、現地対策本部は状況に応じ現場での応急処理と復旧に必要なところに設置します。

(社内体制)

①事件発生直後の体制



②継続的な支援体制

社長及び役員 ——— 支援窓口

(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・教育・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、安全意識向上をはじめ、事故発生時の対応、また被害者等支援に活かせる研修や教育、訓練等を実施します。
- ・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