

【 回覧・配布 】 新規制定

規程管理部門 : 総務部

原紙保管 文書管理室

令和02年01月20日

総務部 → 業務部 → 阿部担当

総務部 青木

運行輸送部 → 文書管理者

被害者等支援計画書

1. 被害者等支援の基本的な方針

(1) 情報提供

(2) 事故現場における対応

(3) 継続的な対応

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 対応組織の整備

(2) 教育・研修・訓練等

日付	制・改訂履歴	Ver.	制・改訂者
R02. 01. 20.	新規制定。	△0	青木

管理番号

0206-15-1016

△0

1. 被害者等支援の基本的な方針

浜通り交通株式会社の基本理念である「安全はすべてに優先する」は最大の使命であり、すべてのお客様への当然のサービスであると考えており、事故防止に向けて継続的に取り組んでおります。

私たち社員一同は人命にかかわる重大事故が発生した場合は、まずは人命の救助を第一に行動します。また、事故の被害にあわれた方とそのご家族に向かい合い、ご希望をお伺いし誠意をもって対応し、支援してまいります。

上記のような当社の基本方針に基づき、被害にあわれた方やそのご家族への支援について、下記の通り被害者等支援計画を策定し、実行してまいります。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

重大事故が発生した場合、被害にあわれた方およびご家族を支援するため、浜通り交通株式会社いわき本社内に被害者等支援チームを設置いたします。

(1) 情報提供

① 事故情報の家族等への連絡

関係省庁、自治体等と連携をし、警察、消防や被害者の搬送先医療機関等から情報を収集し、可能な限りご家族等に提供してまいります。また、報道等で被害者にあわれた方の氏名等が公表されている場合でも、当社からご家族等へあらためてご連絡するよう努めます。また、被害にあわれた方のご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を必要な期間設置します。

② 被害者等に関する情報の取り扱い

被害にあわれた方等に関する情報については、個人情報保護の観点から適切に取扱います。ご家族等が被害にあわれた方の情報を公表することを希望しない場合、そのご意向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

事故に関する情報や原因、再発防止策等については、継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場における対応

① ご家族等の事故現場等への案内

被害にあわれた方のご家族等が事故現場等へ移動、滞在する場合、その移動や宿泊等について支援に努めます。

② 滞在中の支援

事故発生直後において、被害にあわれた方のご家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合、当該ご家族等からの要望に誠実に対応し、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、宿泊等の手配などの支援を行います。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

被害にあわれた方およびご家族等からの相談への対応、必要な支援等については、支援窓口を中心に継続的に行います。

② 被害者等に対するサポート

被害にあわれた方およびご家族等の希望を尊重しながら、必要な支援等を行います。また、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、専門医やカウンセラー等の専門家と連携しながら実施していきます。

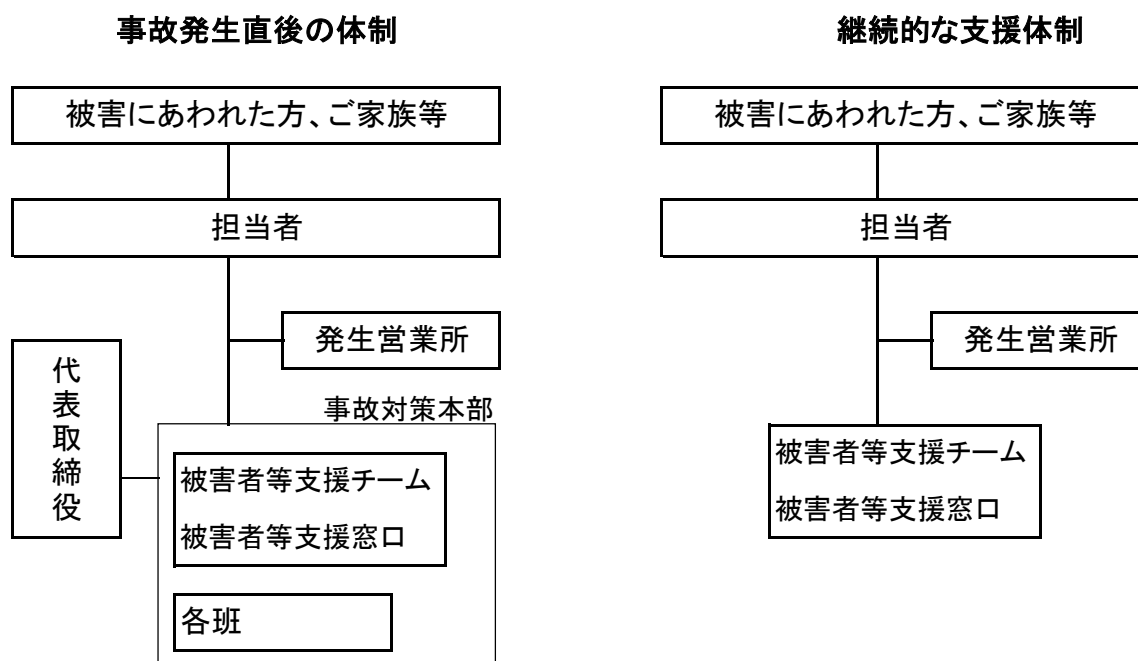
3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 対応組織の整備

重大事故が発生した場合、被害にあわれた方およびご家族等へ速やかに適切な支援を行えるよう体制を整備してまいります。

中長期的には、事故の被害、規模等に応じて、被害にあわれた方ごとに担当者を設置し、継続的な支援を実施します。

【事故の被害にあわれた方及びご家族等を支援する体制】



(2) 教育・研修・訓練等

被害にあわれた方およびご家族等への支援を適切に行うため、社員に対して必要な教育、研修、訓練等を計画的に実施してまいります。

① 重大事故を想定して、訓練等を実施します。

② 警察や消防、他の関係者などとも連携し、お客さまの避難誘導や応急救護等の訓練を実施します。

③ 安全の重要性を理解し、安全確保の意識向上を図るための各種研修や職場内教育を実施します。

④ 社員に対して、被害にあわれた方およびご家族等に寄り添うことの重要性および支援を行うため

の教育を実施します。

以上