

被害者等支援計画

令和2年1月

福島交通株式会社

1. はじめに

本計画は、国土交通省が策定した「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(平成25年3月29日)」に則り、福島交通株式会社(以下「当社」という。)が運行するバス・鉄道事業において、お客様の死傷を伴う大規模な事故が発生した場合に被害に遭われた方々及びそのご家族等(以下「被害者等」という。)への対応について、基本的な方針、実施内容及び実施体制を定めたものです。

2. 被害者等支援の基本的な方針

(1) 安全の確保に関する基本的な方針

当社では、バス・鉄道事業者として「安全最優先・法令順守」の基本方針のもと輸送の安全確保に努めております。

また、バス事業、鉄道事業ともに、それぞれの安全管理規程に定める「輸送の安全を確保するための事業の運営方針・基本方針等」に基づき、全社員が輸送の安全の確保に関する取り組みを推進しております。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

当社では、万一事故が発生した場合には、まず人命を最優先とした避難誘導及び救助・救護を行ないます。

また、当社内に被害者等に対する支援体制を整え、事故の発生直後から被害者等に寄り添い、誠意をもって対応するとともに、必要な支援を行ないます。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故情報に関する家族への情報提供

関係省庁、警察、消防及び医療機関等から、被害に遭われた方々の情報を収集し、可能な限りご家族等に連絡を行ないます。

また、ご家族等からの問い合わせに対応する窓口を、必要な期間設置いたします。

② 情報の取扱い

被害に遭われた方々の情報につきましては、個人情報保護の観点から適切に取り扱います。ご家族等が情報の公開を希望されない場合は、そのご意向に沿って対応いたします。

③ 被害者等への継続的な情報提供

事故に関する情報や事故原因、再発防止対策等については、継続的に情報提供するよう努めます。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場へのご案内

被害に遭われた方々のご家族が事故現場等に移動する場合は、必要な移動手段を確保し、必要な支援を行ないます。

②滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われた方々のご家族が事故現場で情報収集等の活動がされる場合、そのご要望に対応し、安否確認の付き添い、待機場所、食料、宿泊場所の手配等、必要な支援を行ないます。

(3)継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

被害者等からのご相談への対応、必要な支援等については、必要な期間お問い合わせ窓口を開設し、継続的にご相談に応じます。

②被害者等に対するサポート

被害者等から心のケアに関するご要望があった場合は、行政機関や専門機関等の協力を得ながら、必要に応じた支援を行ないます。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立(図-1)

大規模な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なうための体制を整備します。

また、事故の規模に応じて、被害者等支援を継続して行えるよう、支援担当者による体制を整え支援を行ないます。

(2)教育・訓練等

被害者等への支援を迅速かつ適切に対応できるよう、被害者等支援の意義について社員に周知し、社員の対応方法について必要な教育・訓練を計画的に実施します。

被害者等支援体制(図-1)

