

# 被害者等支援計画

令和4年12月27日

株式会社昭和タクシー

はじめに

本計画はお客様の死傷を伴う重大事故・災害が発生した場合、お客様への救護、事故現場等での対応、情報提供、被害に遭われた方々やそのご家族等への事故発生直後から中長期に渡って継続的な支援に関する基本的な方針を策定したもので、『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)に則り定めたものです。

## 1. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、『輸送の安全は最優先』を経営の最重要課題とし、安全性の向上に取り組んでおります。しかしながら、万が一重大事故が発生した場合、人命救助を最優先し、避難誘導及び救護にあたるとともに被害の拡大や二次的な被害の発生を防ぎます。また、速やかに経営トップを中心とした対策本部を設置し、被害に遭われた方々やそのご家族に寄り添い、事業者として誠心誠意対応し、支援をまいります。

## 2. 被害者支援の基本的な対応内容

### (1) 事故発生直後の対応

事故が発生した場合は、二次災害防止の措置をとるとともに、その規模に応じて経営トップを中心とした事故対策本部を設置します。

### (2) 情報提供

#### ① 事故情報の家族への提供

予め定めた役割分担に基づき、対策本部内に専用の窓口を設置し、被害者のご家族等から連絡を受ける体制を整えます。自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省・警察・消防および医療機関等と連携し、被害者の安否情報を収集します。収集した情報は担当者を通じて速やかに被害者及びご家族等へ可能な限り提供するように対応します。

#### ② 被害者等に関する情報の取扱い

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、適切に取り扱います。専用窓口では、被害者のご家族等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供いたします。ご家族等が被害にあわれた方の情報を公開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な情報提供

事業者として公表する事故に関する情報、事故再発防止策に関する情報は、可能な限り被害者や、その家族等にお伝えします。

### (3) 事故現場等における対応

#### 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あたる場合、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、飲料・飲食。宿泊等の手配などの支援を行います。

(4) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方や、その家族等からの相談に応じる支援窓口を設置します。

② 被害者等に対するサポート

被害に遭われた方やその家族等に心のケアに関する要望があった場合には、行政機関や医師等専門家の協力をいただき必要な支援に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 対応組織の整備

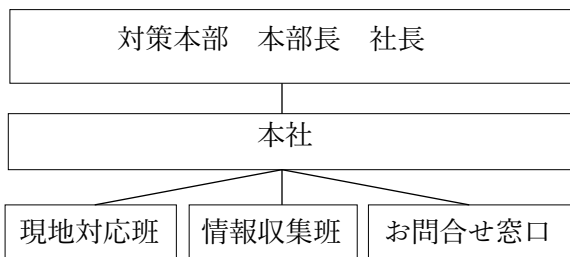
下記のとおり、事故の規模に応じて支援のための体制を整えます。

(2) 教育・研修・訓練等

事故の被害に遭われた方々やそのご家族等への支援を円滑に行うための教育、研修を実施し、関係社員の意識の向上に努めます。

【支援体制図】

事故発生直後の体制図



継続的な支援体制

