

被害者等支援計画

平成28年3月

京阪京都交通株式会社

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

1 被害者等支援の基本的な方針

当社は、安心してバスをご利用いただくために「安全輸送の完遂」を経営の基底とし、社長をトップとする安全管理体制を敷いています。また、輸送の安全確保に関する基本理念として安全管理に係る方向性を明確にした「安全方針」を定め、常に安全意識の維持向上を図っています。

しかし、万が一、人命に係る事故が発生した場合は、人命の救護を最優先とし、直ちに対策本部を設置して迅速に対応するとともに、誠意をもって被害に遭われた方およびご家族の支援に努めます。

2 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、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

被害に遭われた方の情報については、国土交通省と連携して、警察、消防、医療機関等からの収集に努め、可能な限りご家族へ連絡するように努めます。

また、報道等により情報が公表されている場合でも、当社からご家族へ連絡するように努めます。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

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、原則として第三者への提供は行いません。

ただし、国土交通省、警察、消防、医療機関等からの要請があった場合は、安否確認に必要な範囲内で情報提供を行うことがあります。

③ 被害者等への継続的情報提供

事故に関する原因や再発防止策等の情報についても、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、待機場所等への案内

被害に遭われた方のご家族が事故現場や待機場所、搬送先病院へ向かわれる場合は、交通手段や宿泊場所等、必要に応じた支援を行います。

②滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族が事故現場での安否確認や情報収集等を希望される場合は、待機場所、食事、宿泊場所等、必要に応じた支援を行います。

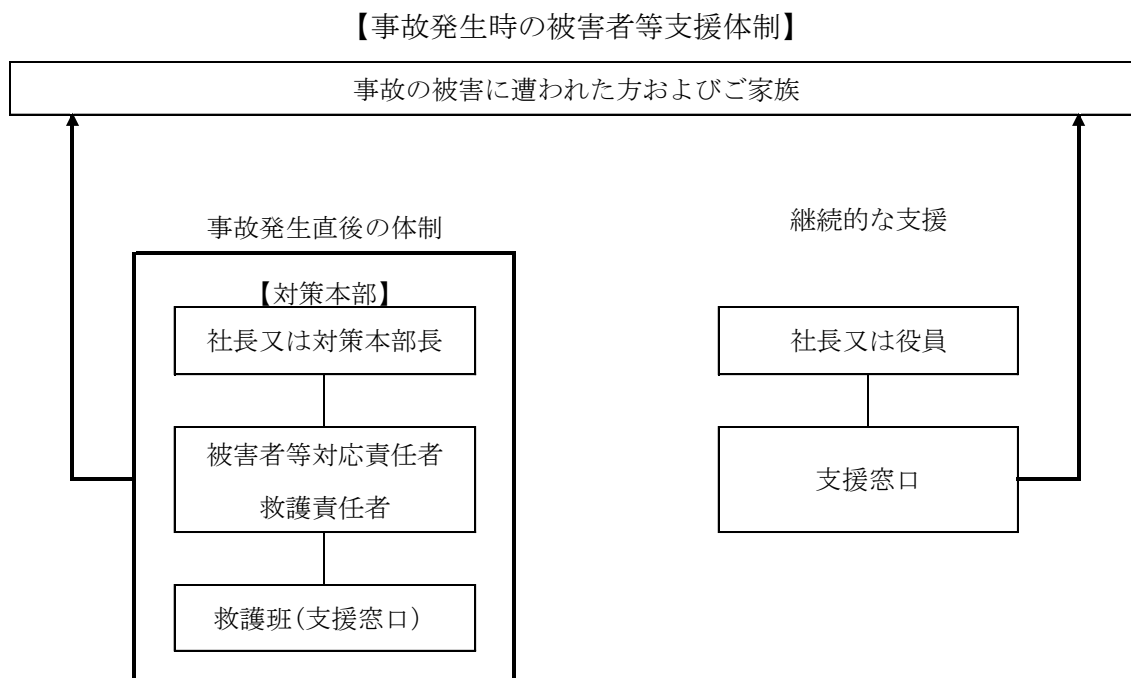
(3)継続的な対応

被害に遭われた方およびご家族への対応については、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、必要な支援に努めます。

3 被害者支援の基本的な実施体制

(1)体制の確立

事故が発生した場合に備え、被害者等支援体制を整備します。



(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。

- ・過去の事故およ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教育や研修・訓練等を実施します。
- ・事故の被害に遭われた方およびご家族等へ寄り添うことの重要性の認識および適切な支援を行うための教育を実施します。

以上