

# 被害者等支援計画

2025年1月7日 制定

有限会社 城山観光

# 被害者等支援計画

はじめに

この計画は、お客様の死傷を伴う重大事故・災害が発生した場合の事故被害に遭われた方々の救済、そのご家族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について、以下の通り「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）に定めたものです。

## 1、被害者等支援の基本的な方針

当社は、安全方針として「輸送の安全を最優先にしサービスの向上に努める」を掲げて、役員・社員全員が一体となり取り組んでおります。

しかしながら、万一重大事故が発生した場合は、被害に遭われた方の救護を最優先にし、直ちに事故対策本部を設置したのち、誠意を持って被害に遭われた方々及びそのご家族への支援を実施するように努めます。

## 2、被害者支援の基本的な実施内容

### (1) 情報提供

#### ①事故情報のご家族等への連絡

被害に遭われた方々の情報については、関係省庁、自治体等と連携して、警察、消防、被害者の搬送先医療機関等から情報を収集し、当社からご家族へ提供するよう努めます。

#### ②お客様に関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

被害に遭われた方々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。ご家族等が被害に遭われた方の情報を公開することを希望しない場合には、そのご意向にそ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、原因、再発防止策等については、継続的に情報提供するよう努めます。

### (2) 事故現場における対応

#### ①ご家族等の事故現場への案内

被害に遭われた方のご家族等が事故現場へ移動、滞在する場合、又は搬送先病院への移動や宿泊についての支援に努めます。

## ②滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族が事故現場で情報収集等を希望される場合は、事故現場付近の待機場所、食事、宿泊場所等の手配など必要に応じて支援に努めます。

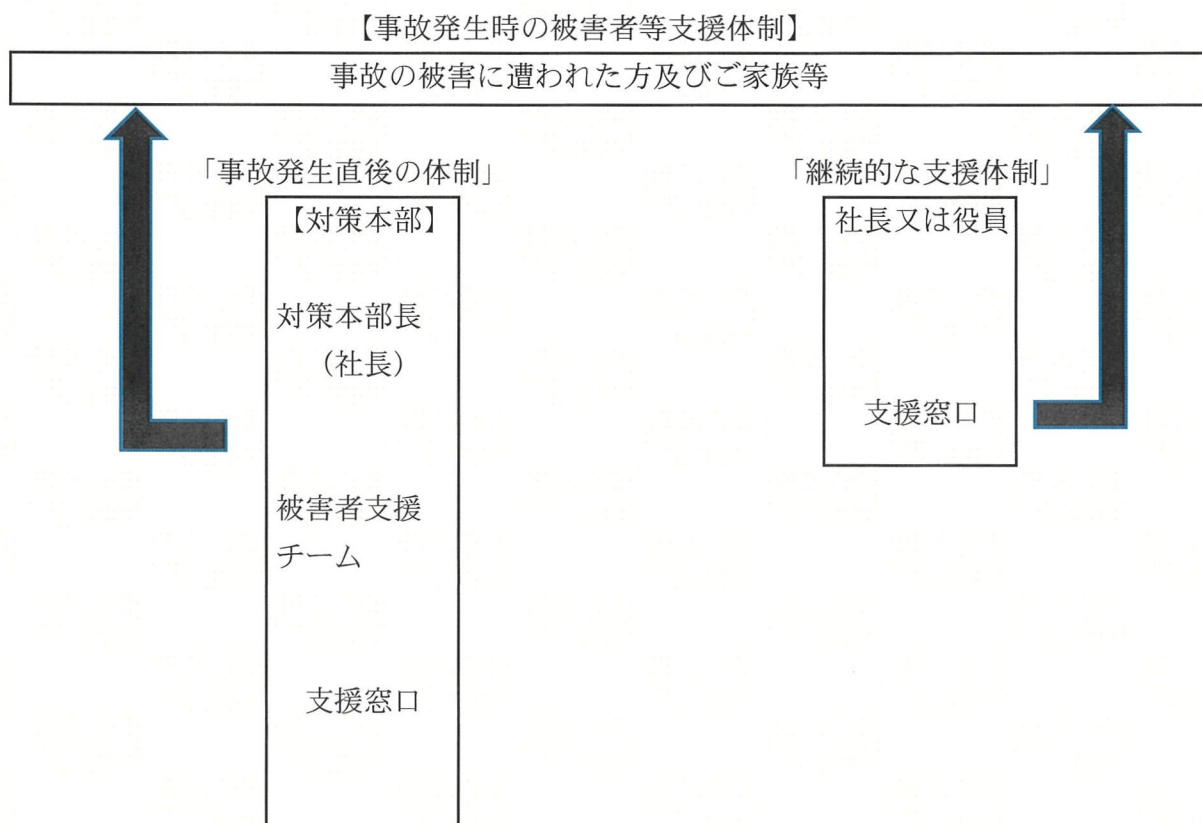
## (3) 継続的な対応

被害に遭われた方およびそのご家族等への対応については、支援窓口を設置して継続的に支援を行います。また、精神的なケア等、専門家が実施するのが望ましい支援については、専門医等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) 体制の確立

重大事故が発生した場合には、被害に遭われた方及びそのご家族等へ適切な支援を行えるよう体制を整備します。



(2) 教育・訓練・研修等

被害に遭われた方及びご家族等への支援を適切に行うため、社員に対して教育・訓練・研修等を実施します。

- ①被害に遭われた方及びご家族に寄り添い、適切な支援を行うための教育を実施します。
- ②重大事故を想定して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警察、消防、自治体と連携してお客様の避難誘導や応急救護等の訓練を実施します。

