

被害者等支援計画

令和6年2月20日

日交ハイヤー株式会社

◎被害者等支援の基本的な方針

旅客の安全輸送確保が重要であるという意識を徹底し、安全性の向上に取り組んできました。日々報道される痛ましい事故を他社のことと思わずに真摯に学び、それを教訓としながら、ソフト・ハード面から事故防止に努めています。

「お客様の求める安全で品質の高いサービスを提供する」ことが私たちに「与えられた使命」であると捉えております。「安全上の弱点を補強し、リスクを低減する」「安全に対する教育・訓練を充実させるとともに、発生した事故・事象を正しく把握・分析し、事故を未然に防止する」ことに取り組んでまいります。

安全対策には「これで充分である」という終わりはないことを認識し、引き続き「お客様の死傷事故ゼロ、社員の死傷事故ゼロ」をめざし安全性向上への絶え間ない挑戦を続けてまいります。

以上のように、「輸送の安全の確保」をめざす弊社にとって、本計画が活用されるような事故を起こさないことが第一と考えます。

しかし、万が一お客さまの人命に係わる重大な事故が発生した場合においては、企業の社会的責任を全うすべく、事故の責任の如何を問わず被害者および家族に寄り添い、精神誠意対応してまいります。

具体的には、事故発生直後に、経営トップを中心とした事故対策本部を立ち上げ、被害者の家族等から連絡を受ける体制を整えます。また、事故現場や病院等で被害者および家族等の支援を行う他、継続的な対応として、被害者や家族の心身面での支援を行います。

これらをはじめとする、被害者および家族等への支援について、国土交通省の「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」に則り、以下のとおり計画を策定し、これを実施してまいります。

◎被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 事故発生直後の体制

経営トップを中心とした事故対策本部を立ち上げます。

(2) 情報提供

対策本部内において、被害者の家族等から連絡を受ける体制を整えます。

身元、安否情報については、可能な限り収集をするよう努力いたします。また、被害者の家族等への連絡は、事故現場において国土交通省、警察機関、救助機関、医療機関等から第一報があると思われませんが、弊社でもこれら関係機関からの情報を基に身元、安否情報を被害者の家族等へ可能な限り提供するよう努力いたします。

- ・報道等で身元、安否情報が公表されている場合であっても自ら連絡する努力を行う一方で、被害者の家族等の窓口となる担当者を配置し、家族等の立場に立った対応を行います。
- ・被害者の家族等からの安否の問い合わせについては、誠心誠意対応いたします。具体的には、安否の問い合わせを受けた場合、対策本部と連絡をとる等して可能な限り弊社にある情報を提供するように努力いたします。
- ・団体旅行等の場合で、あらかじめ被害者の情報が弊社にある場合、その被害者の情報については、関係機関に提供いたします。ただし、家族に連絡が取れ、かつ家族が被害者の情報を公開することを希望しない場合は、その意思を尊重した対応を行います。

（３）事故現場での対応

被害者の家族等が事故現場に移動し滞在する場合、移動や宿泊等の必要に応じた支援を行います。この際、被害者および家族等のプライバシーには十分配慮いたします。また、可能な限り事故現場、病院等に社員を配置し被害者および家族等の支援を行います。

- ・事故発生直後において、被害者の家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合、被害者の家族等からの要望に誠実に対応することを前提に、可能な限り被害者の家族等に付き添い、待機場所の提供や食料・飲料、宿泊の手配等の必要に応じた支援を行います。

（４）継続的な対応

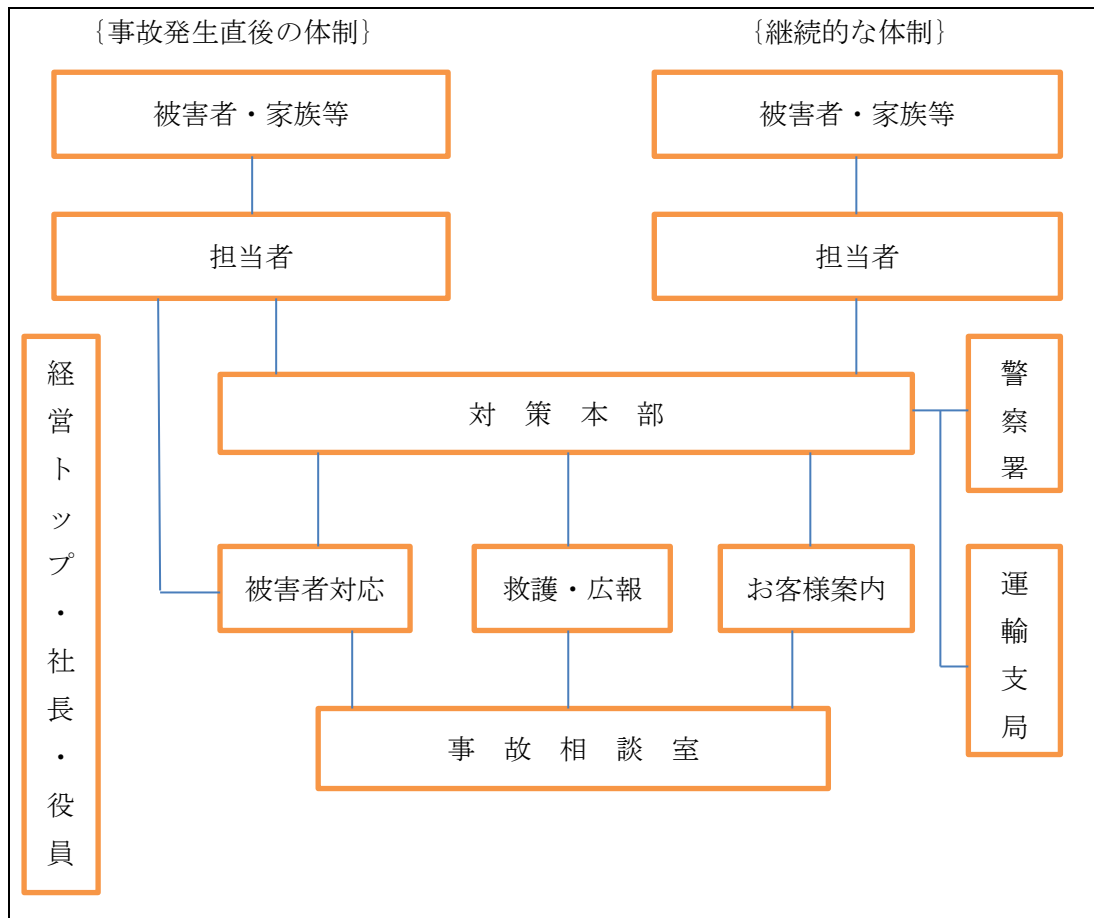
被害者および家族が、再び平穏な生活を取り戻すことができるよう心身面での支援を行ってまいります。その際、公共交通事故の被害者および家族を取り巻く状況は一人ひとり異なり、また抱える困難も異なるため、求めるニーズもそれぞれ異なるということを認識した上で行ってまいります。

- ・事故の再発防止策に関する情報は、可能な限り被害者および家族等に提供してまいります。
- ・被害者および家族を支援するとともに、被害者および家族の担当者を配置して継続的に対応してまいります。
- ・精神的ケアの実施は、専門医、心理カウンセラー等の十分な知識を持った専門家により、あるいはその指導を受けながら、誠心誠意対応してまいります。
- ・遺品・所持品の返還、慰霊等に心を込めて対応。

◎被害者等支援の基本的な実施体制

平常時から、重大事故に備え対応する担当者、役割等、体制を整えて取り組みます。
あわせて、社員に対し各種教育・訓練を実施します。

(重大事故が発生した場合の被害者等支援における組織体制)



- ・社員に対して、事故事例を教訓に事故の概況、原因、対策等の他、事故の被害者および家族に寄り添うことの意義についての教育の実施。
- ・社員に対して、被害者および家族等の支援を行うための教育の実施。
- ・重大事故を想定した「事故復旧訓練」「事故回避・対応訓練」に取り組みます。
- ・社員に対して、事故時におけるお客様の救済および誘導時の留意点、現地責任者としての留意点等を指導教育。
- ・社員に対して、消防機関の指導を仰ぎ、応急救護法等の受講および訓練を実施します。

令和6年2月20日
日交ハイヤー株式会社
代表取締役 木田 尚孝