

被害者等支援計画

2018年01月 策定

◆ 矢吹交通グループ ◆
有限会社矢吹タクシー
有限会社スカイオート

【はじめに】

矢吹交通グループが運行するタクシー及び貸切バスによる事故が発生した場合、事故現場でのお客さまの救助、事故に関する情報をお伝えする等の初期対応、及び事故により被害に遭われた方々並びにそのご家族からご相談をお受けし、再び平穏な生活を取り戻されるために必要な支援について、『被害者等支援計画』を次の通り定めます。

尚、本計画は、『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 年)に則り作成しています。

※本計画は、『有限会社矢吹タクシー』、『有限会社スカイオート』の旅客自動車運送事業者に適用いたします。

1. 被害者等支援の基本的な方針

(1) 安全の確保に対する基本的な考え方

矢吹交通グループは、『安全・安心・快適』の経営理念を実現する為、経営トップを含め全社員一丸となって安全管理体制を構築しています。

又、地域貢献の為、公共性の維持を図ると共に、お客さまを最優先に考え、『安全・安心・快適』で良質なサービスを提供できるように、自ら考え、自ら行動することを基本に日々の業務を遂行しております。

しかしながら、万が一お客さまの人命に関わる重大な事故が発生した場合は、お客さまの救護を最優先に行動します。又、経営トップを中心に対策本部を設置して、被害の拡大防止に取り組むと共に、『被害者・家族支援チーム』を設置し、事故に遭われた方々及びご家族に寄り添い、誠心誠意の対応に努めます。

(2) 被害者への支援に関する基本的な姿勢に関すること

事故をはじめとする不測の事態に即応できる組織体制や施設を整備すると共に、定期的な教育訓練を通じ、事故発生時には以下の対応を図ります。

- ・被害に遭われた方々の人命救助を最優先に実施します。
- ・被害に遭われた方々及びご家族に寄り添い、ご意向やお気持ちを第一に考え行動してまいります。
- ・被害に遭われた方々及びそのご家族に対し、誠意をもって適宜情報をお伝えしてまいります。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 人命救助

事故が発生した場合、警察や消防・医療機関等と連携して、被害に遭われた方々の避難、応急手当、病院への搬送をはじめとする人命救助を最優先に行います。

(2) 情報提供

① 事故情報のご家族への伝達

- ・事故の第一報を入手した際は、お客さま名簿等でお客さまの連絡先が分かる場合は、速やかにご家族に連絡いたします。連絡先が定かではない場合は、事故現場において、警察や消防・医療機関等から情報を入手し、ご家族への連絡に可能な限り努めます。
- ・報道で被害に遭われたお客さまの氏名等が公表されている場合であっても、弊社から改めてご連絡するよう努めます。
- ・ご家族からの問い合わせに対応する為、出来る限りの努力をし、情報提供をいたします。
- ・事故に関する情報及び相談窓口等の電話番号を弊社ホームページ、及びメディア等を通じて公表いたします。

- ② お客さま情報及び安否情報の取り扱い
- ・被害に遭われた方々の安否やお怪我等の程度については、関係する機関から全力で情報を入手し、迅速にご家族にご連絡いたします。
 - ・被害に遭われた方々に係る情報については、個人情報に十分留意し、原則公開は控えます。但し、人命・身体又は財産の保護の為必要であり、本人の同意を得ることが困難である時はこの限りではなく、国土交通省・警察や消防・医療機関等から要請され、被害に遭われた方々の支援に資すると判断される時は、必要な範囲で情報を提供いたします。原則として第三者への情報公開は行いません。

- ③ 被害に遭われた方々等への継続的な情報提供
- ・被害に遭われた方々及びご家族に対し、相談窓口を設置して継続的に情報をご提供できるよう努めます。
 - ・事故の原因及び再発防止策等に関する情報につきましては、事故の調査機関等と連携しながら事実究明に努め、その結果につきましては継続的にお伝えしてまいります。

(3) 事故現場等における対応

- ① ご家族の事故現場、待機地点等へのご案内
- ・被害に遭われた方々のご家族が事故現場へ移動される場合は、移動手段の確保に努めます。
- ② 滞在中の支援
- ・事故現場等での待機場所、食料・飲食・宿泊場所等の手配等、必要な支援は可能な限り実施してまいります。

(4) 継続的な対応

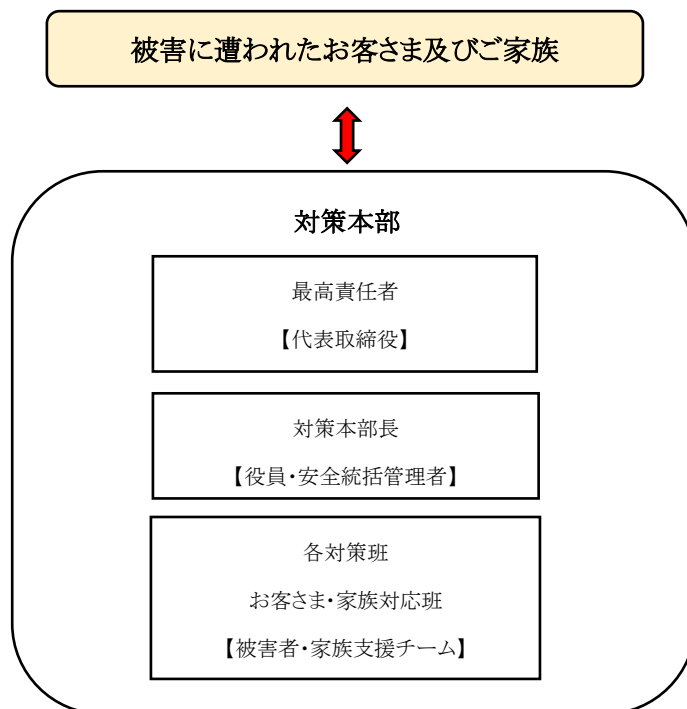
- ① 被害に遭われた方々及びご家族からの相談受付体制
- ・被害に遭われた方々及びご家族からの様々な相談に応じられるよう、社内に相談窓口を設置してお応えしてまいります。
 - ・事故等の影響が長期にわたり、平穏な生活に戻るまでの期間、当該窓口は継続性をもって運営を行ってまいります。
- ② 被害に遭われた方々及びそのご家族に対するサポート
- ・相談窓口では、被害に遭われた方々及びそのご家族それぞれの事情やご要望を尊重しながら、必要な支援を行っております。
 - ・被害に遭われた方々及びそのご家族の心身の健康や、これに関連するご相談につきましては、ご本人のご意向を尊重しつつ、専門の機関に協力を求めながら対応してまいります。
 - ・被害に遭われた方々及びそのご家族からのご相談内容・個人情報につきましては、細心の注意を払って管理いたします。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

- ① 事故発生時の初動対応等について
- ・事故発生の一報を受け、事故の被害・規模等を勘案し、各担当営業所に対策本部を設置いたします。又、被害に遭われた方々からのお問合せや最新の情報をお伝えするため、相談窓口を対策本部と同様に設置いたします。
 - ・対策本部内の各班(チーム)は、定められた目的を実行すべく行動いたします。
 - ・被害に遭われた方々及びそのご家族には、『被害者・家族支援チーム(お客さま・家族対応班)』が対応いたします。

● 事故発生後の体制



② 長期的な支援体制

- ・被害に遭われた方々及びそのご家族のご希望・ご要望を尊重できる継続的な体制を整えます。

● 継続的な支援体制



(2) 研修・教育・訓練等

被害に遭われた方々及びそのご家族の支援に適切に対応できるよう、訓練・教育を定期的実施いたします。

- ・事故をはじめとする不足の事態に即応できる組織体制や施設を準備し、又、緊急時の対応力向上のための『災害訓練』・『事故発生後対応訓練』等を定期的実施いたします。
- ・安全意識向上のため、社員と組織に対する各種教育、講習会等を実施し、積極的に参加いたします。
- ・事故時の具体的な行動を理解し、被害に遭われた方々やそのご家族に寄り添った支援ができるよう、基本的な姿勢や心構えを習得する教育を実施いたします。

以上

【 沿革 】

2018 年 1 月 1 日 制定

2021 年 4 月 1 日 改定

◆ 矢吹交通グループ ◆

有限会社矢吹タクシー

・タクシー事業部

住 所：〒969-0221 福島県西白河郡矢吹町中町 246
電話番号：0248 - 42 - 4135 FAX 番号：0248 - 44 - 3904

・バス事業部

【矢吹営業所】

住 所：〒969-0206 福島県西白河郡矢吹町赤沢 855
電話番号：0248 - 21 - 6878 FAX 番号：0248 - 21 - 6886

【千葉営業所】

住 所：〒289-1622 千葉県山武郡芝山町 123-3
電話番号：0479 - 85 - 6660 FAX 番号：0479 - 85 - 6670

【宮城営業所】

住 所：〒981-3216 宮城県仙台市泉区小角字宮 90-1
電話番号：022 - 706 - 1888 FAX 番号：022 - 706 - 2888

有限会社スカイオート

・本社営業所

住 所：〒962-0032 福島県須賀川市大袋町 60
電話番号：0248 - 76 - 2876 FAX 番号：0248 - 76 - 2879