

被害者等支援計画

令和5年7月

愛知高速交通株式会社

1 はじめに

本計画は、愛知高速交通株式会社（以下、「当社」という。）の営業路線において、人命にかかわる大規模な事故（以下、「大事故」という。）が発生した場合、被害に遭われたお客様及びそのご家族等（以下、「被害者等」という。）への支援について、基本的な方針、実施内容及び実施体制を定めたものです。

なお、本計画は、国土交通省が策定した「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（平成25年3月29日）」に則り定めています。

2 被害者等支援の基本的な方針

当社では、安全管理規程において「安全に関する基本的な方針」を定め、社長、役員及び社員の一人ひとりが「安全はすべてに優先する」姿勢を明確にするとともに、全社一丸となって輸送の安全確保に向けた取り組みを積極的に推進することで、お客様に安心・信頼してご利用いただける公共交通機関となるように努めております。

しかしながら、万一大事故が発生した場合には、お客様の救護を最優先として行動し、対策本部を設置して対応にあたるとともに、被害者等に寄り添い、事業者として誠実な支援に努めてまいります。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

ア 事故情報のご家族への伝達

被害に遭われたお客様の情報については、国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携して、可能な限り情報を収集し、被害に遭われたお客様のご家族等（以下、「ご家族等」という。）へ速やかにご提供いたします。また、ご家族等からのお問い合わせに対応できるよう、専用窓口を設置いたします。

イ お客様情報及び安否情報の取り扱い

被害者等の個人情報、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき適切に取り扱い、被害者等が被害状況等に関して情報公開を希望されない場合は、そのご意思を尊重した対応をいたします。また、専用窓口では、ご家族等と確認できる場合に限り、可能な限り詳細な情報提供いたします。

ウ 被害者等への継続的な情報提供

専用窓口等でご家族等に継続的に安否情報をご提供いたします。また、事故に関する情報及び再発防止策については、ホームページ等を活用して継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場等における対応

ア ご家族等の事故現場、待機場所等へのご案内

事故発生直後にご家族等が、事故現場、待機場所等へ移動される場合には、移動手段の確保や案内に努めます。

イ 滞在中の支援

事故発生直後、ご家族等が事故現場等で情報収集等の活動をされる場合、安否確認への付き添い、事故現場等での待機場所、宿泊場所の手配を行うなど必要に応じて支援を行います。

(3) 継続的な対応

ア 被害者等からの相談受付体制

事故発生初期以降、被害者等からのご相談に応じられるよう、必要な期間、専用窓口を開設いたします。

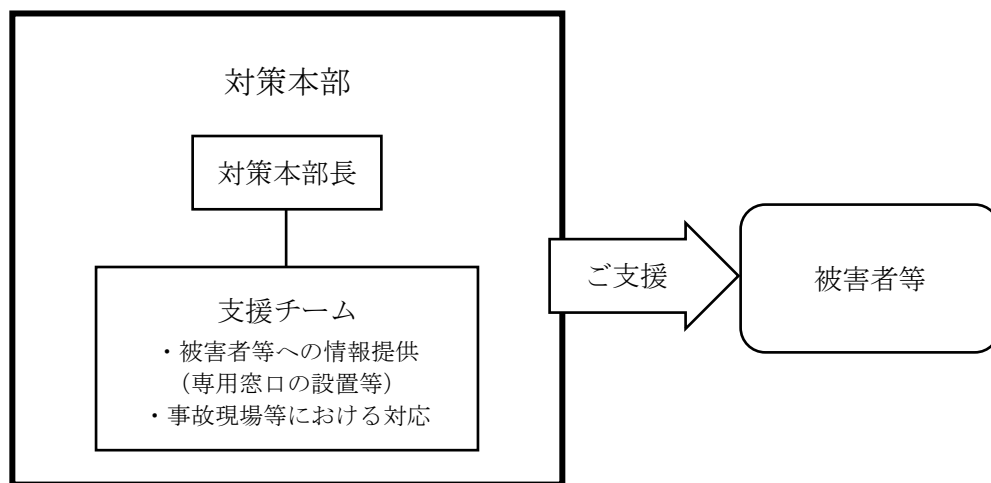
イ 被害者等に対するサポート

被害者等から心のケアに関するご要望があった場合には、行政機関及び専門医療機関等の協力をいただきながら、必要な支援に努めます。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

ア 事故発生直後の体制



イ 継続的な支援体制

事故の規模等に応じた体制を整備します。

(2) 研修、教育、訓練等

役員及び社員等に被害者等支援の意義について周知し、安全についての会社全体の意識の向上を図るため、必要な研修等を実施します。