

被 害 者 等 支 援 計 画

2 0 2 6 年 4 月

株式会社平成エンタープライズ

被 害 者 等 支 援 計 画

1. 被害者等支援の基本的な方針

株式会社 平成エンタープライズは、「心から安心して快適に利用できるサービスを提供する努力」を最も重要な企業理念の一つに位置付け、安全最優先を事業の根幹として、経営トップから従業員まで一体となって安全管理体制を構築しています。

その上で、無事故を目指して日々、関係法令等の遵守、従業員の教育、運行管理体制の継続的改善、車両整備の徹底、先進的な技術の積極的な導入、事故の未然防止策の徹底に注力し、お客様に安心してご利用いただけるよう全力で安全を追求し続けています。

しかしながら、万が一人命に関わる重大な事故が発生した場合には、被害の最小化に努め、人命を最優先として行動します。また、直ちに経営トップを中心とした事故対策本部を設置するとともに、可能な限り速やかに、事故の被害に遭われた方及びそのご家族等のご要望に誠実に対応し支援してまいります。

このような基本的な方針に基づき、本被害者等支援計画を定め、実施してまいります。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

事故発生直後においては、事故の被害、規模等を勘案し、経営層をトップとする事故対策本部を設置します。

また、対策本部内に被害者支援チーム（旅客班）を設置し、事故の被害者及び家族等の支援を行います。

(1) 情報提供

①ご家族への連絡及び事故情報の提供

事故の第一報を入手した場合は、会社が有する情報に加えて、事故現場において警察、消防、医療機関等から収集した情報に基づき、ご家族への連絡に可能な限り努めます。

ご家族に対し、迅速かつ丁寧な情報提供に努めるとともに、ご家族からの問い合わせに対応するための窓口を設置します。

②お客様情報及び安否情報の取り扱い

被害に遭われたお客様の情報については、個人情報保護に関する法律及び関連するガイドラインに基づき適切に取り扱います。

また、ご家族とご連絡が取れた場合において、ご家族が被害に遭われたお客様の情報を公表することを希望されない場合は、原則としてそのご意向に沿った対応をいたします。

③被害者等への継続的情報提供

被害に遭われたお客様とご家族に対し、事故の原因や再発防止対策等の情報を継続的に提供してまいります。

(2) 事故現場等における対応

①ご家族の事故現場等への案内

被害に遭われたお客様のご家族が事故現場等へ赴かれる場合は、移動や宿泊等について必要な支援を実施します。

②滞在中の支援

事故発生直後にご家族が事故現場等へ赴かれる場合は、ご家族からの要望に誠実に対応するとともに、安否確認への付き添い、食料・飲料、宿泊場所の手配等について必要な支援を実施します。

(3) 継続的な対応

①被害に遭われたお客様及びご家族からの相談の受付体制

必要な場合には、専任の担当者を配置して、被害に遭われたお客様及びそのご家族からのご相談について継続的に対応してまいります。

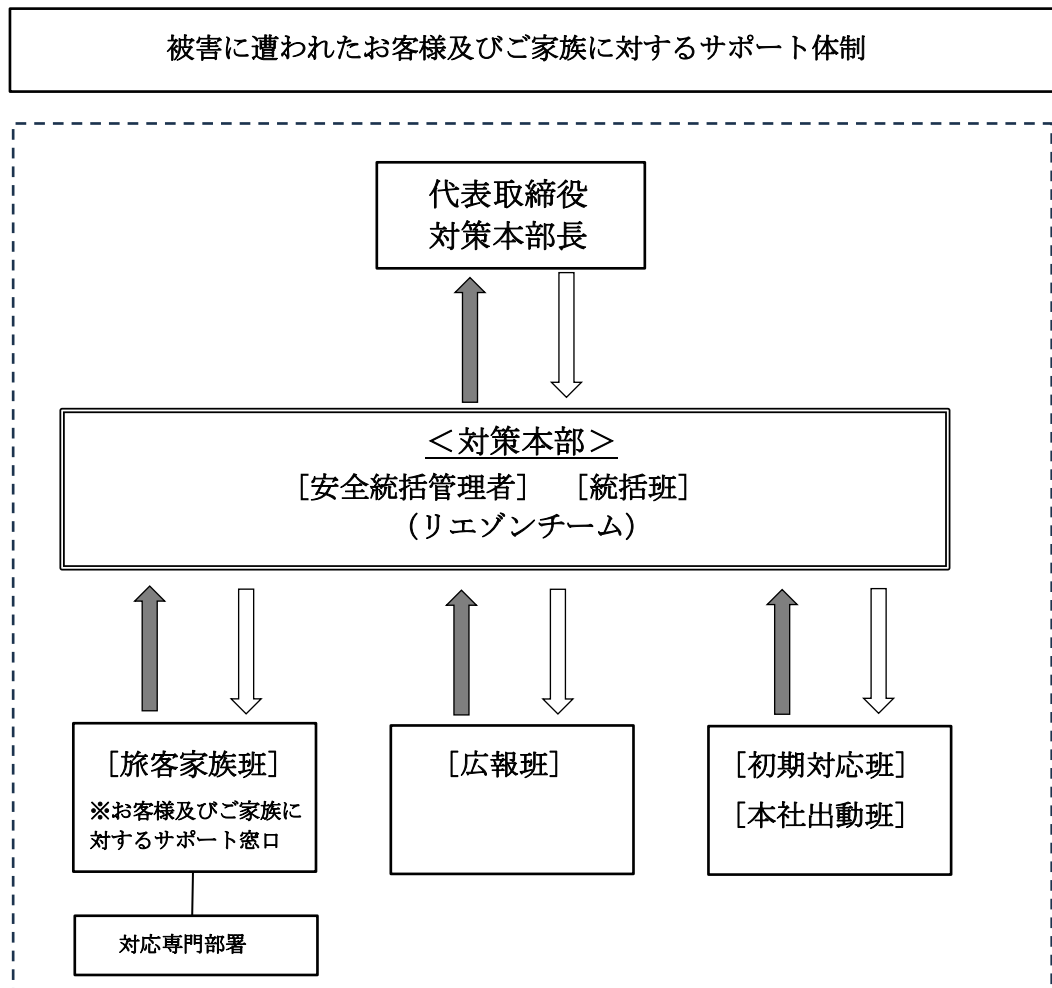
②被害に遭われたお客様及びご家族に対するサポート

被害に遭われたお客様及びご家族の希望を尊重しながら、必要な支援を実施してまいります。特に、精神的ケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、行政機関、公的・民間医療機関等と連携しながら実施します。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) サポート体制について

事故の発生直後は、事故の被害、規模等を勘案し、経営層をトップとする対策本部を設置します。対策本部内に設置し、対策本部から各班に指示を行い、被害に遭われたお客様及びご家族に対しサポートを行います。中長期的には、事故の被害、規模等に応じて専門部署を設置し、継続的な支援を実施します。



(2) 訓練・教育・研修

適切な被害者等支援の実施に向けて、上記対策本部のメンバーによる訓練を定期的に行います。

また、過去に起きた事故の風化防止を図り、安全に対する組織風土の醸成と安全意識の高揚を図るために、講習会等による各種教育・研修を実施します。

以上