

被害者等支援計画

2016年7月

関東バス株式会社

1. はじめに

お客さまの死傷を伴う事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合のお客さまの救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等に対する継続的な対応及びその基本的な実施体制等について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

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 日）に則り定めたものです。

2. 被害者等支援の基本的な方針

(1) 被害者等支援の基本方針

① 安全の確保に対する基本的な考え方

当社の企業理念においては「私たちは、安全・安心・快適なサービスを通して、地域社会に貢献し、信頼され愛される企業を目指します。」と、「安全」を常に最優先すべきものと位置付けています。

この企業理念のもと、安全に関わる従業員の具体的な行動指針を定めているものが「安全管理規程」「行動規範」です。

私たちは、安全の確保のため、安全管理体制及び方法が十分機能しているかを常に確認して、問題点を的確に把握し、必要な改善を行うことにより、輸送の安全性の向上に努めています。

② 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

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は、お客さまの救護を最優先として行動し、経営トップを中心とした事故対策本部を設置して被害の拡大防止に取り組むとともに、被害者支援室を設置し、事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故情報のご家族への提供

- ・国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、事故の被害に遭われた方の安否等に関する情報を可能な限り収集します。
- ・収集した情報を事故の被害に遭われた方のご家族等に提供するため、お問い合わせ窓口を設置し、その電話番号をホームページ等でご案内いたします。

- ② お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱い
- ・事故の被害に遭われた方のご家族等との確認のうえ、可能な限り詳細な情報の提供を行います。
 - ・事故の被害に遭われた方のご家族等から情報の非公表のお申し出をいただいた場合には、そのご意志に沿った取り扱いといたします。
 - ・お客さまに関する情報及び事故の被害に遭われた方の安否に関する情報の取り扱いについては、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ます。

- ③ 被害者等への継続的な情報提供
- ・事故の被害に遭われた方の安否等に関する情報につきましては、お問い合わせ窓口などで、ご家族等に継続的にお伝えいたします。
 - ・事故に関する情報及び再発防止策につきましては、お問い合わせ窓口や当社ホームページ等でお知らせいたします。

(2) 事故現場等における対応

- ① ご家族への事故現場、待機地点等への案内
- ・事故の被害に遭われた方のご家族等が事故現場・待機場所等へ移動するために必要な交通手段等の確保をいたします。
- ② 滞在中の支援
- ・事故発生直後において、事故の被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合、当該ご家族等からの要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、事故現場等での待機場所、食料、飲料、宿泊場所等の手配などの支援を行います。

(3) 継続的な対応

- ① ご相談受付対応
- ・事故の被害に遭われた方やそのご家族等からのご相談に応じられるよう事故の規模等に応じて必要な期間、お問い合わせ窓口を開設いたします。
- ② 事故被害に遭われた方等に対するサポート
- ・事故の被害に遭われた方やそのご家族等からの心のケアに関するご要望があった場合には、医療機関等の専門家のご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

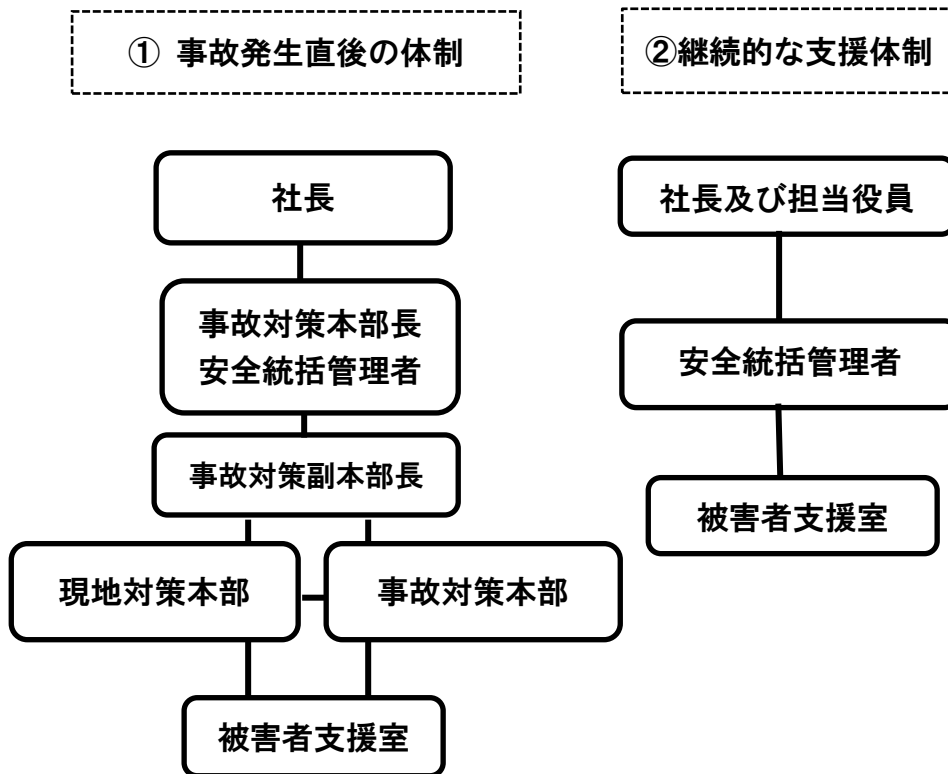
① 事故発生直後の体制

- ・事故発生直後においては、事故対策本部を設置し、事故の被害に遭われた方の対応を最優先に行います。また発生した事故の原因究明に取り組む体制を構築します。
- ・現地において事故の被害に遭われた方やそのご家族等のご案内やお問い合わせ対応等ができるよう被害者支援室を構築します。

② 継続的な相談受付体制

- ・事故の被害に遭われた方及びそのご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう被害者支援室を設置するとともに、事故の被害に遭われた方及びご家族等の担当者を配置し、継続的に必要な支援を行います。
- ・精神的なケア等については、行政機関、公的機関、医療機関等と相談し継続的に支援を行います。

【事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援する社内体制】



(2) **研修・教育・訓練等**

事故の被害に遭われた方等の支援を適切に行うため、以下の研修・訓練等を計画的に実施します。

- ・過去の事故及び同業他社の事故等を教訓に、安全意識の向上を始め、事故発生時の対応、また被害者等支援に活かせる教育や研修を実施します。
- ・お客さまの応急手当能力の向上を目的として、普通救命講習を受講します。
- ・事故の被害に遭われた方及びご家族等へ寄り添うことの重要性の認識及び適切な支援を行うための教育を実施します。