

# 被害者等支援計画

平成 29 年 11 月

(株)岩手旅行社

## 1. 被害者等支援の基本的な方針

### (1) 輸送の安全に関する基本的な方針

- ① 当社は、代表取締役を始め役職員全員は輸送の安全確保が事業経営の根幹であることを深く認識し、その確保に努めます。
- ② 当社は、輸送の安全を最優先し、お客様へ安全を提供することに努めます。
- ③ 当社は、輸送の安全確保のため、関係法令の遵守と安全最優先の基本原則を徹底することに努めます。
- ④ 当社は、安全マネジメント体制（P・D・C・A）により継続的に改善を図り、役職員全員一丸となって業務遂行に努めます。
- ⑤ 当社は、輸送の安全に関する情報を公表し、お客様の信頼確保に努めます。

### (2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一に重大事故が発生した場合は、対策本部を設置するとともに、事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等への連絡、対応、支援等を行うため、対策本部内に被害者担当班を設置し、事故の規模に応じて可能な限り被害に遭われた方に対し担当者を配置し、そのお気持ちやご意見をお伺いしながら、誠心誠意対応してまいります。

## 2. 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) 情報提供

#### ① 事故情報の家族への伝達

事故被害に遭われた方々の情報収集に当たっては、関係諸官庁等と連携し、警察、消防や被害者の搬送先医療機関等から情報を可能な限り提供していただくように依頼するとともに、可能な限り現地に社員を派遣し、被害に遭われた方々のご家族への連絡に努めます。

また、ご家族様からのお問い合わせに対応するため、事故の規模により「お問い合わせ窓口」を設置し対応できるように努めます。

#### ② 乗客情報および安否情報の取り扱い

事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等であると確認できる場合には、個人情報保護法の趣旨に充分留意の上、可能な限りの情報

提供を行います。

なお、ご本人やご家族から非公開の申し出があった場合は、そのご意思を尊重した対応を行います。

③ 被害者等への継続情報提供

事故現場に赴くことができないご家族に対して、事故の規模に応じて指定する担当者等を通じて、安否情報を継続的に提供します。

また、事故の規模に応じて事故に関する情報および再発防止策についても、当該担当者を通じて情報提供を行います。

(2) 事故現場等における対応

① 家族の事故現場、待機地点等への案内

事故の被害に遭われた方々及びそのご家族が、事故現場・搬送先病院・待機場所等へ移動する場合、直ちに移動手段を確保し、その移動について誠意を持ってご案内を行います。

② 滞在中の支援

事故発生直後において被害に遭われた方々のご家族等が、事故現場で情報収集等の活動に当たる場合には、当該ご家族等からのご要望に誠実に対応することを前提に、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料・飲料、宿泊先等の手配など、必要とされるできる限りの支援を行います。

(3) 継続的な対応

事故の規模に応じて、被害に遭われた方々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に、継続的に必要な支援を行います。

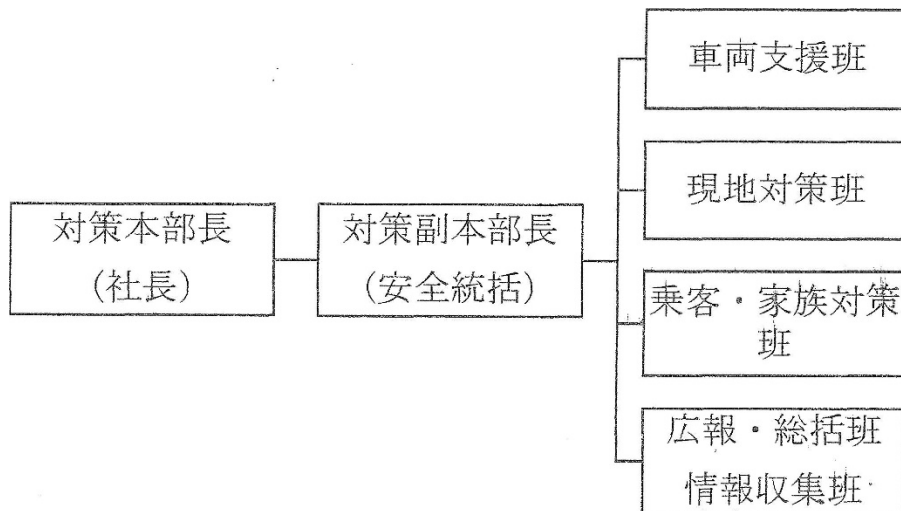
また、精神的なケア等については、行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら必要な支援に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

① 体制の確立

事故が発生した場合、事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等へ速やかに適切な支援が行えるよう体制を整備してまいります。

## 被害者等支援組織系統図



### ② 研修・教育・訓練等

被害に遭われた方々及びそのご家族等への支援を行うために訓練を実施してまいります。

「重大事故想定訓練、緊急連絡訓練、救命救急講習」など