

# 被害者等支援計画

平成29年11月

東日本観光バス株式会社

## はじめに

お客さまの死傷を伴う重大事故・災害（以下、「事故」という。）が発生した場合、事故の被害にあわれた方々の救援をはじめ、そのご家族等への事故発生直後から継続的に行う対応と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。

### 1、 被害者等支援の基本的な方針

当社は、旅客運送事業者としての最重要使命は安全輸送確保にあることを事業経営の基本理念とし、役員・社員全員が一体となり、常にこの責務を全うするべく、安全管理業務の改善・向上に向けて取り組んでおります。

しかしながら、万が一、事故が発生した場合には、事故の被害にあわれた方の救護を最優先とし、直ちに事故対策本部を設置し迅速に対応し、誠意をもって被害にあわれた方々及びそのご家族等へ寄り添い、そのご支援について実施するように努めます。

### 2、 被害者等支援の基本的な実施内容

#### （1） 情報提供

##### ① 事故情報のご家族への提供

事故の被害にあわれた方の情報については、国土交通省と連携して、警察、消防、医療機関等からの収集に努め、当社からご家族へ連絡するように努めます。

##### ② お客様に関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

お客様に関する情報及び安否に関する情報の取り扱いについては、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき適切に取り扱います。

ただし、国土交通省、警察、消防、医療機関等からの要請があった場合は安否確認に必要な範囲内で情報提供を行うことがあります。

##### ③ 被害者等への継続的情報提供

事故に関する情報及び再発防止策等の情報についても、継続的に提供するように努めます。

#### （2） 事故現場等における対応

##### ① ご家族の事故現場、待機場所等への案内

被害にあわれた方のご家族が事故現場や待機場所、搬送先病院

へ向かわれる場合は、必要となる交通手段等に確保に努めます。

② 滞在中の支援

事故発生直後において、被害にあわれた方のご家族が事故現場での安否確認や情報収集等を希望される場合は、待機場所、食事、宿泊場所等の手配等、必要に応じてその支援に努めます。

(3) 継続的な対応

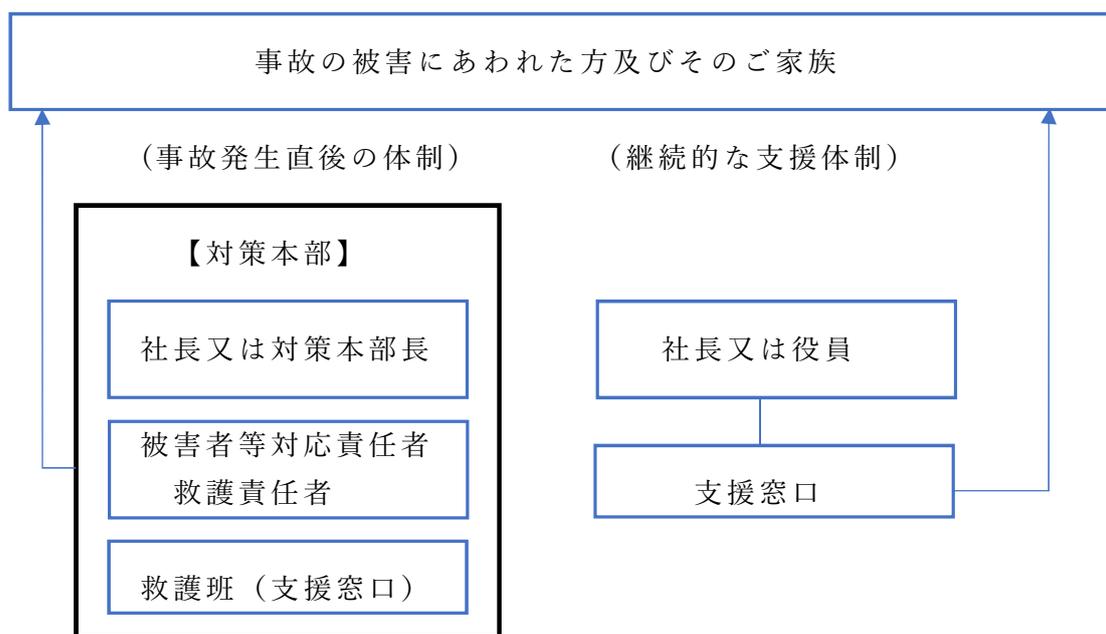
被害にあわれた方及びそのご家族への対応については、支援窓口を設置して継続的に必要な支援を行います。また、精神的なケア等については、専門家の協力、指導のもとで必要な支援に努めます。

3、 被害者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に備え、被害者等支援体制を整備します。

< 事故発生時の被害者等支援体制 >



(2) 研修・教育・訓練等

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

- ① 過去の事故及び同業他社の事故等を参考事例とし、安全意識の向上、事故発生時の対応、被害者等支援に関する研修・訓練等を実

- ② 事故の被害にあわれた方及びそのご家族等へ寄り添うことの重要性の認識および適切な支援を行うための教育を実施します。

以上