

被 害 者 等 支 援 計 画

平成31年4月

BUS K`LINE 株式会社

被害者等支援計画

1 被害者等支援に対する基本方針

BUS KLINE事業部は事業運営にあたり『人命の保護・事故撲滅』を基調として「安全・安心なバス運行」を最大目標として全社員の総力を結集して安全輸送を最優先とする業務を遂行します。

安全最優先の中にあっても不幸にも事故や自然災害（以下「事故」という）等に遭い、お客様が死傷する事案が発生した場合には、現地にて如何なる手段を講じてでも人命救助に全力を注ぐと共に避難誘導を迅速的確に実施します。

事故等の発生を認知した経営陣は直ちに緊急連絡体制に基づく対策本部を設置し、全社員を沈着冷静に指揮して情報収集に努めると共に、被害者担当任務者を迅速に病院等へ赴かせ、本人家族等に誠意ある対応を示して不安の解消に鋭意努めます。

上記基本的方針を確実に履行するため、被害に遭われたお客様並びにご家族等に対する支援については国土交通省が平成25年3月29日付で発布した「公共交通事業者による被害者等支援計画ガイドライン」に則ってBUS KLINE株式会社の被害者等支援計画をここに定めます。

2 被害者等支援の基本的実施内容

特異重大事故が発生した場合は、可及的速やかに対策本部を設置すると共に事故被害に遭われたご本人並びにご家族等への連絡、対応、支援等々を実施する為、平時から指定されている被害者担当班員が適宜被害に遭遇した方々に対して出来得る限り早期に親切丁寧なる面接をなして大いなる不安と思われる気持ちを静めるため誠心誠意努力して和らげるようにします。

(1) 情報提供に関して

- ・ 被害に遭われた方の情報は重大な個人情報であることから、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に則って慎重に扱うことを大前提とします。
- ・ 事故の被害に遭われた方々の情報は現場担当派遣班、警察担当派遣班から断片的に対策本部に報告されて来ることから、誤情報によりご家族等の不安を増幅させることの無きよう対策本部統括官が集約し正しい情報のみ可能な限り提供するよう心掛けます。
- ・ 報道機関により既に被害に遭われた方々の身元ならびに安否が公開されている場合にあっても、対策本部から改めてご家族等に連絡を入れ会社の誠意を示します。
- ・ 被害に遭われたご家族等が当該情報の公開を希望されない場合にあってはその意志を尊重した対応に徹します。
- ・ 事故の原因、再発防止策等に関する点については事故当日に安易に公開することなく、関係機関等との連携を密にして適宜適切な指導を受けてご家族等に報告をするように努めます。

(2) 事故現場における対応に関して

- ・ 事故に遭われた方、ご家族等が事故現場又は事故現場付近の待機場所への移動を希望した場合には、移動手段の他にご要望に応じて待機場所や宿泊先等の手配を可能な限り行い、誠意を持って支援を実施します。
- ・ 事故発生直後の現場において、ご家族等の方のご要望には可能な限り誠実に対応することを心がけ安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料、宿泊先等々の手配を出来る限りの支援を行います。

(3) 継続的な対応に関して

事故被害に遭われた方やご家族等からの相談あるいは精神面的な助言等の対応などは国土交通省や専門機関等の指導を仰ぎつつ事業者として出来る限りの対応を行います。

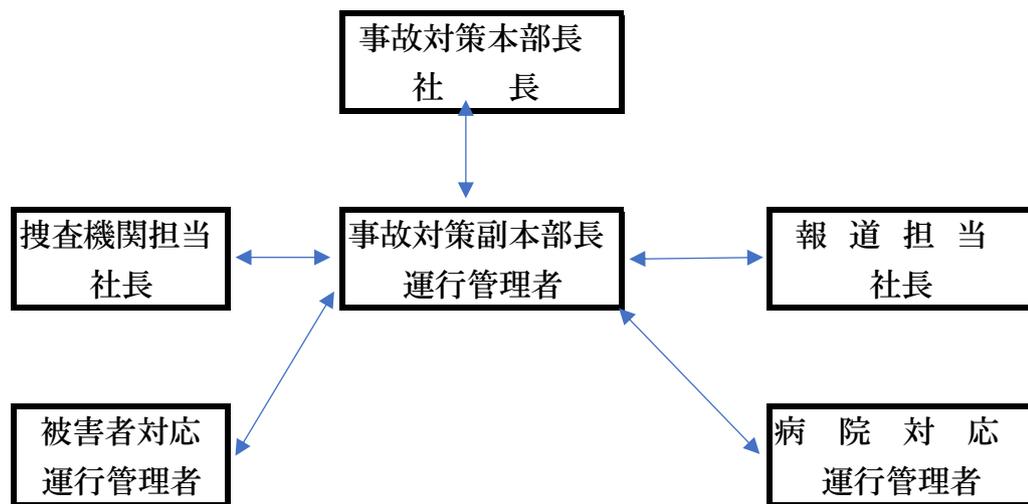
3 被害者等支援の基本的実施体制

特異重大事故が発生した場合に備え、乗務員を含む全社員を対象とした教育研修並びに異常時の即応訓練を実施し、事故の被害に遭われた方々やご家族等を支援する組織体制の構築を図ります。

- ・ 特異重大事故を想定した訓練の実施
- ・ 警察、消防その他の機関と連携した避難誘導、応急救護訓練の実施
- ・ 安全確保の意識向上を図った社内教育の実施
- ・ 被害者等家族に寄り添う重要性を支援する教育の実施

4 支援体制の確立

特異重大事故の発生に備え、当社は平時から下記の緊急連絡体制を整備しております。



事故対策本部に集中する各情報は一元的に 対策副本部長 に集約させたのち情報の精度等を精査して 本部長 に報告するようにします。

報道機関からの電話あるいは面接取材等々に関しては個々での社員応対をすることなく、全件 報道担当 が対応します。