

被害者等支援計画

平成31年1月

エイチ・ビー観光株式会社

1. はじめに

お客様の死傷を伴う重大事故・災害（以下「事故」という）が発生した場合の、お客様の救護、事故現場等での対応、係る情報提供、被害に遭われた方々やそのご家族等への継続的な支援に関する基本的な方針を以下の通り「被害者等支援計画」として定めます。

本計画は「公共交通事業者による被害者等支援計画ガイドライン（国土交通省平成25年3月29日）」に則り定めるものです。

2. 被害者支援の基本的な方針

当社は「輸送の安全の確保」を最大の使命とし、' '安全輸送の徹底・安心の提供' 'を目指し、社員一丸となって輸送の安全性向上を図るための業務を遂行いたします。遂行に当り、以下の安全方針を定めます。

■安全方針

1. 使命である安全輸送の最優先

バス事業の運営に輸送の安全確保が最も重要であり、最大の使命とする

2. 関係法令の遵守

安全への確保において、関係法令の遵守及び執務の厳正に務める

3. 安心・快適な輸送サービスの提供

お客様へ安全・快適なサービスを提供し、地域に貢献する

しかし万が一、事故が発生した場合は、人命救助を最優先として行動し、被害の拡大を防ぎ、避難誘導及び救護にあたります。また、直ちに経営トップを中心とした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々やそのご家族等に寄り添い、誠意ある対応を行い、支援して参ります。

このような当社の基本的な方針に基づき、事故の被害に遭われた方々やそのご家族等への支援について、次のとおり被害者等支援計画を作成し、実施して参ります。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

《被害者等の情報提供》

関係省庁と連携し、警察、消防、被害者の搬送先医療機関、関係先へ派遣した担当社員からの情報を基に、可能な限りご家族等へ情報提供するよう努めます。また、報道等で情報が公開されている場合でも、当社からご家族等へ個別に連絡するよう努めます。

《問い合わせ窓口の設置》

事故の被害に遭われた方々のご家族等からの問い合わせに対応するための専用窓口を設置し対応いたします。

《個人情報の取扱い》

事故の被害に遭われた方々に関する情報につきまして、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、適切に取り扱いいたします。また、ご家族等が被害に遭われた方の情報を公表することを希望しない場合、その意思に沿った対応を行います。

《継続的な情報提供》

身元、安否情報に関する情報につきましては、問い合わせ窓口などで、被害に遭われた方々のご家族等に継続的に提供するよう努めます。事故に関する原因・再発防止策等の情報につきましても、関係機関と連携し問い合わせ専用窓口やホームページ等でお知らせできるよう努めます。

（2）事故現場等における対応

事故の被害に遭われた方々やそのご家族等が事故現場又は待機場所等へ移動、滞在する場合、移動手段・宿泊場所の確保等の支援に努めます。

また、事故発生直後において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あたる場合には、当該ご家族等からのご要望に誠実に対応し、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の支援に努めます。

（3）継続的な対応

①遺品・所持品の返還、慰霊等の対応

事故の被害に遭われ、亡くなられた被害者の葬儀、合同慰霊式、法要の実施、ご家族等からの相談、精神的なケアへの対応等は、国土交通省や専門機関等の指導を仰ぎながら、ご家族等のお気持ちを十分踏まえて事業者としてできる限りの対応を行います。被害者の遺品などの取扱いについては適切に管理し、返還の時期・方法等については、ご家族と相談し、事業者としてできる限りの対応を行います。

②被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方々およびそのご家族等からの相談への対応、必要な支援等については、支援窓口を中心に継続的に行います。

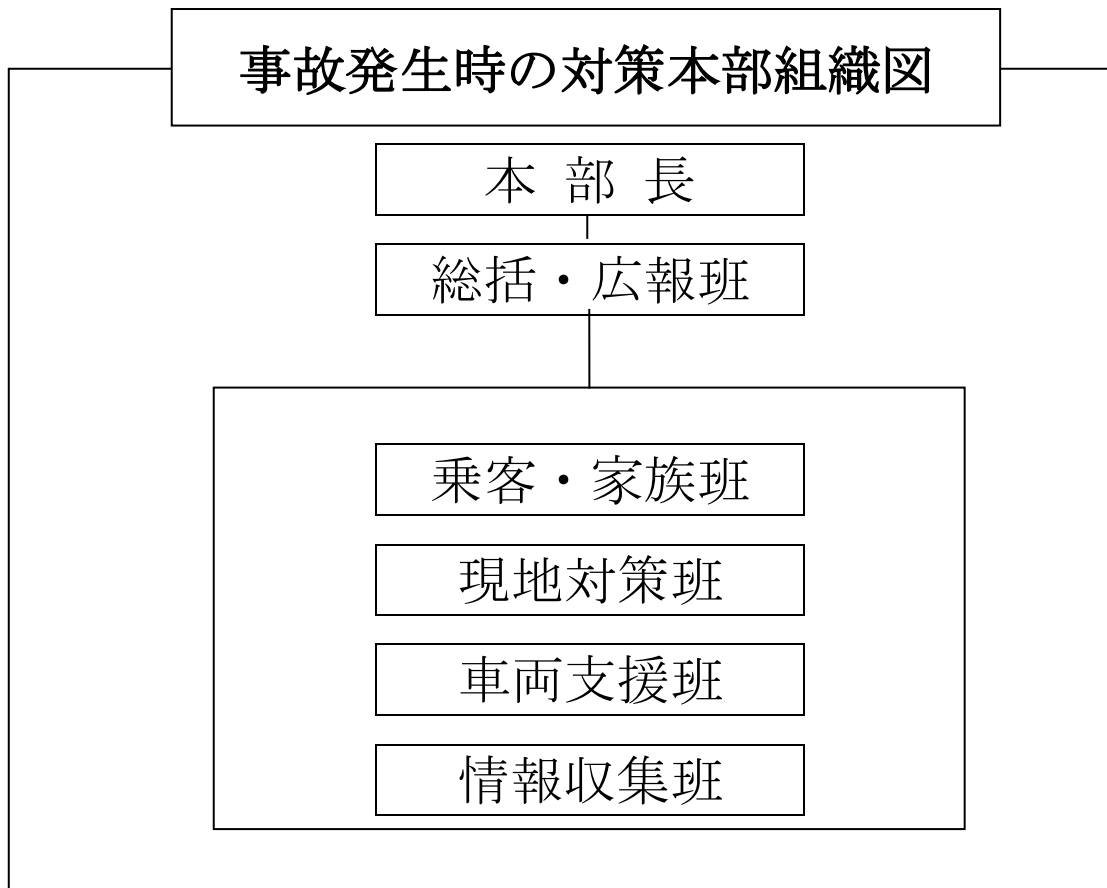
③被害者等に対するサポート

被害に遭われた方々およびそのご家族等に希望を尊重しながら、必要な支援等を行います。また、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、専門医やカウンセラー等の専門家と連携しながら実施していきます。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 対応組織の整備

事故が発生した場合、事故の被害に遭われた方々や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いたします。



※被害者等支援体制に関する部分のみ記載

(2) 教育・研修・訓練等

事故の被害に遭われた方々やそのご家族等への支援を適切に行うため、社員に対して必要な研修、教育、訓練等を計画的に実施して参ります。

- ・ 重大な事故を想定した危機管理に関する教育・訓練の実施
- ・ お客様の安全確保のため、お客様の避難誘導や応急救護等の教育・訓練の実施
- ・ 安全性確保のための意識向上を図るための各種研修や職場内教育の実施