

被害者等支援計画

2017年2月

阿寒バス株式会社

はじめに

大規模なお客様の死傷を伴う事故・災害(以下、「事故」という。)が発生した場合、事故現場でのお客様の救助、事故に関する情報をお伝えする等の初期対応、及び事故により被害に遭われた方々並びにそのご家族からご相談を承り、再び平穏な生活をとりもどされるために必要な支援について、「被害者等支援計画」を次のとおり定めます。

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)に則り作成しています。

1. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「安全・安心」を事業経営の大原則とし、輸送の安全に関する基本方針として「安全運行がわが社の使命」を掲げ、使命達成のため、安全風土の定着に向けて全社員が一丸となって取り組んでおります。

しかしながら、万が一お客様の人命に係わる重大な事故が発生した場合には、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努めて参ります。事故発生時の対応は人命救護を最優先として行動し、被害に遭われた方々及びそのご家族等に寄り添い、ご意向やお気持ちを第一に考え、誠心誠意をもって対応して参ります。

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を図り、安否等に関する情報を可能な限り収集し、その情報をご家族に提供するための「お問い合わせ窓口」を設置し、その電話番号を当社ホームページおよびメディア等を通じて公表いたします。

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

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に努めます。事故の被害に遭われた方及びご家族から情報の非公表のお申し出をいただいた場合には、そのご意思に沿った取り扱いといたします。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被害に遭われた方々等への継続的情報提供

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公表いたします。

(2)事故現場等における対応

①被害に遭われた方々等のご家族等に対する事故現場等へのご案内

事故の被害に遭われた方及びそ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移動手段等の確保をいたします。

②滞在中の支援

事後発生直後において、事故の被害に遭われた方のご家族等が事故現場もしくは最寄りの待機場所に滞在される際の、食事、宿泊、生活必需品等の手配を行なうとともに、当該ご家族等からの要望に誠実に対応して参ります。

(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「お問い合わせ窓口」を必要な期間開設いたします。

②事故の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心のケアに関するご要望があった場合には、行政機関、公的機関、医療機関等の各専門家のご協力をいただきながら継続的に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

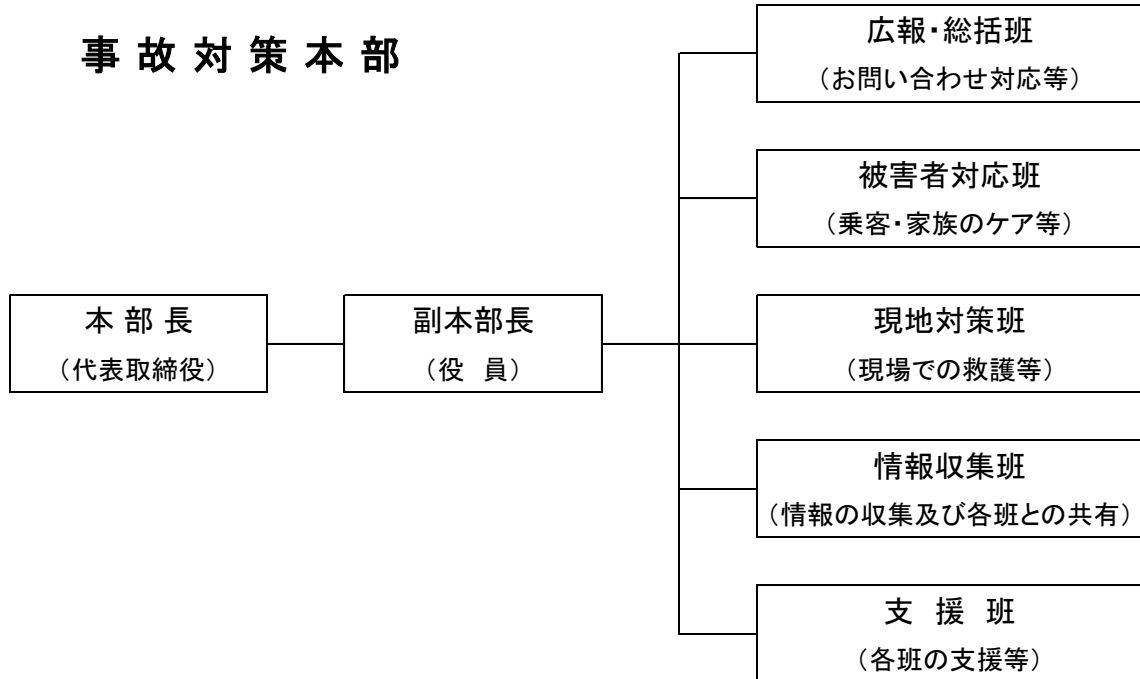
(1)体制の確立

①事故発生時の初動対応等について

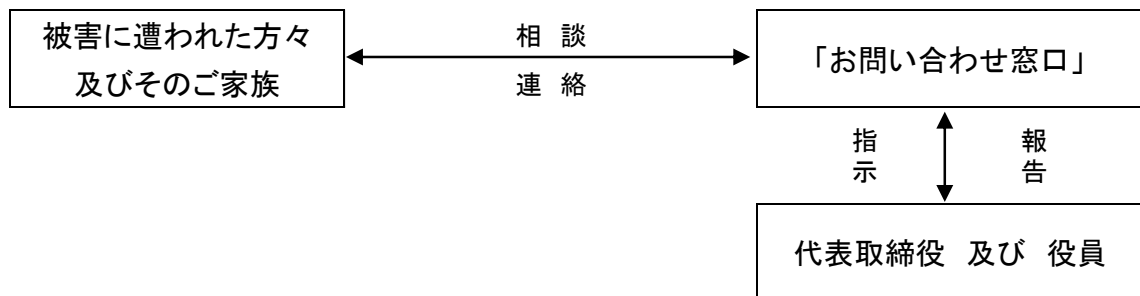
事故発生の一報を受け、直ちに事故対策本部を設置し、現地においては事故の被害に遭われた方々への対応(人命救護)を最優先に行ないます。併せてご家族等への情報提供やお問い合わせ対応等が出来るよう「お問い合わせ窓口」を開設し、その情報を公表いたします。

また、発生した事故の原因究明に取り組む体制も構築します。

事故発生直後における体制



長期的な支援体制



②長期的な支援体制

被害に遭われた方々およびそのご家族等のご希望およびご要望を尊重できる継続的な体制（「お問い合わせ窓口」を必要な期間開設）を構築します。

(2)教育、研修、訓練等

- ・事故の被害に遭われた方等の支援を適切に行なうための社員教育等を計画的に実施します。
- ・過去の事故や同業他社の事故等を教訓として、安全意識の向上をはじめ、事故発生時の対応や被害者支援に活かせる教育を実施します。
- ・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を認識し適切な支援を行なうための教育を実施します。