

# 被害者等支援計画

平成27年5月

西日本ジェイアールバス株式会社

# 被害者等支援計画

西日本ジェイアールバス株式会社

## 1 はじめに

お客様の死傷を伴う事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合の、お客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等に対する継続的な対応及びその基本的な実施体制について、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。

## 2 被害者等支援の基本的な方針

### （1）安全の確保に対する基本的な考え方

当社の目指すべき方向性、価値観を示すものは「企業理念」であり、その第一項で「私たちは、安全第一に徹し、お客様に安心してご利用していただける輸送サービスを提供します。」と示し、「安全」を常に最優先すべき価値観と位置づけています。

この企業理念のもと、安全に関わる社員の具体的な行動指針を定めたものが「安全憲章」です。私たちは、安全の確保のためには、組織や職責をこえて一致協力し、事故が発生した場合には、二次災害防止の措置とお客様、負傷者の救護がすべてに優先します。

### （2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

事故が発生した場合には、ただちに対策本部を設置し、各社員の役割等を明確にして、機能的かつ機動的な体制を迅速に整えるとともに、事故対応や原因究明に取り組んでまいります。被害者及びその家族に真摯に向き合い、そのお気持ちやご意見をお伺いしながら、事業者として精一杯の対応に努めていくことを基本方針とします。そのための組織体制の整備、社員の教育、研修及び異常時対応訓練を実施することとします。

## 3 被害者等支援の基本的な実施内容

### （1）お客様の救護等

事故が発生した場合は、「二次災害防止の措置」と「お客様の救護」を最優先に、職責をこえて一致協力し、お客様の救護・救出にあたります。

- ・事故直後の防護処置（二次災害防止の措置）
- ・お客様救護（避難、応急手当、病院への搬送手配等）

### （2）情報提供

#### ①事故情報の家族への提供

○関係機関との連携による情報収集等

- ・被害者等の情報収集に当たっては、国土交通省と連携の上、警察・消防等が把握している情報（救出活動の状況、搬送先病院、被害者の安否等）を、できる限り提供していただくよう依頼します。
- ・被害者の搬送先病院に対し、搬送された被害者の情報をできる限り提供していただくよう個別に依頼します。
- ・現地に社員を派遣し、上記情報を把握するよう努めるとともに、関係機関と連携し被害者の家族への連絡に可能な限り努めます。

○問い合わせ窓口の設置

- ・家族等からの問い合わせに対応するため、事故の規模等により、問い合わせ窓口を事故の発生後速やかに本社に設置します。
- ・事故現場や搬送先の病院等に担当者を派遣し、現地に向かわれた家族等からの問い合わせやご相談に対応できるよう努めます。

○病院等における情報提供

- ・病院での対応を行う社員に対してご家族等から問い合わせがあった場合は、本社と連携を取り情報提供を行います。

**②乗客情報及び安否情報の取扱い**

- ・乗客情報及び安否情報の取扱いとして、問い合わせ窓口では、被害者の氏名等の情報を確認のうえ情報提供を行います。
- ・被害者の家族や職場の関係者等であると確認できる場合には、可能な限り詳細な情報提供を行います。
- ・本人や家族から非公表の申し出があった被害者に関する情報は提供しないこととします。
- ・情報の取扱いにおいては、個人情報保護法の趣旨に十分留意します。

**③被害者等への継続的な情報提供**

○安否情報の継続的な情報提供（事故現場に赴けない家族に対する情報提供を含む）

- ・事故現場等で安否確認のためお待ちの家族に対して継続的に安否情報を提供します。
- ・問い合わせ窓口については、事故現場に赴けない家族に対する安否情報の継続的な情報提供のため、必要と考えられる一定期間開設することとします。

○事業者として公表する事故に関する情報、再発防止策等の継続的な情報提供

- ・事故の規模に応じて、被害者等それぞれに担当者を指定するとともに、当該担当者等を通じて事故に関する情報、再発防止策等について情報提供を行うこととします。
- ・必要に応じて、事故に関する情報や再発防止策、被害者等支援の取り組み等について、具体的に説明することとします。

**(3) 事故現場等における対応**

**①事故現場等への案内**

- ・事故現場の確認をご希望される家族には担当者を指定し、バス・タクシー等により案内いたします。

**②滞在中の支援**

- ・病院等でお待ちになる家族の要望やお問い合わせに対して精一杯対応し、食事、宿泊場所等の手配を行うこととします。

**③病院での対応**

- ・病院において、事故の被害者に対し、本人、家族の意向を尊重しつつ、必要な対応を行います。

**(4) 継続的な対応**

**①被害者等からの相談受付体制**

- ・事故の規模に応じて、被害者等それぞれに担当者を指定し、被害者等からの相談に応じる体制を整えます。

## ②被害者等に対するサポート

- ・被害に遭われた方々やその家族から心のケアに関する要望があった場合には、保健所等行政機関や医師等専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

## 4 被害者等支援の基本的な実施体制

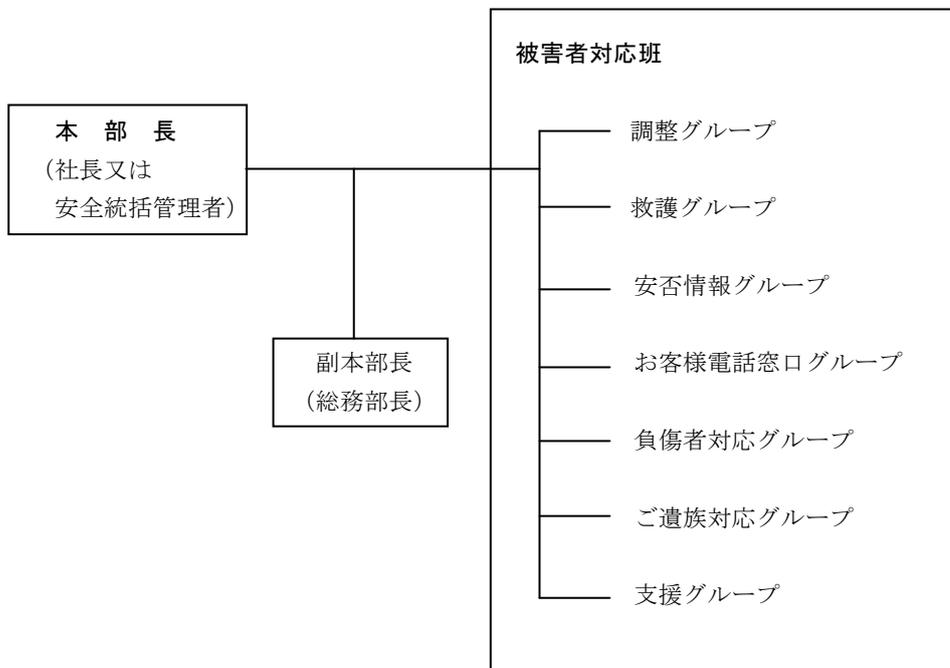
### (1) 体制の確立

事故発生直後においては、二次災害防止の措置とお客様救護を最優先に行います。

また、発生した事故の規模等を勘案して、別紙のとおり、必要に応じて「事故対策本部」を設置するとともに、被害者等への対応、社外対応、広報対応等、それぞれ必要な体制を整備し、精一杯の対応にあたります。

中長期的には、事故の規模に応じた必要な期間、事故等に関するお問い合わせやご相談いただくための窓口を設置し、被害に遭われた方々やその家族への支援体制を整えて対応することとします。

事故発生直後における体制（「事故対策本部」のうち、被害者対応に関する体制を記載）



※発生場所等により、本社・支店、または支店のみで同様の体制をとる。

### (2) 研修・教育・訓練等

万が一の事故が発生した場合を想定し、被害に遭われた方々やその家族を支援するための教育・訓練を行います。

#### ・事故対応訓練

事故等が発生した際の対応について、お客様救護・対応を含めた訓練を実施します。

訓練に際しては、極力、警察・消防等関係機関との連携を図ることとします。

#### ・被害者等支援訓練

事故発生時における迅速な初動対応の向上等を目的に、被害者等支援訓練を行います。

- 安全研修

社員の安全意識を高め、一人ひとりが自ら考え、安全を最優先に行動できるよう、過去の事故事例からその教訓を学ぶなどの安全教育を、安全考動車を活用し定期的に行います。

- 救命講習

お客様が突然のケガや病気で倒れられた場合の応急手当能力の向上を目的として普通救命講習を定期的受講します。