

# 被害者等支援計画

令和2年1月28日

第一観光バス株式会社

## 1. はじめに

お客様の死傷を伴う重大事故・災害が発生した場合、お客様への救護、事故現場等での対応、情報提供、被害に遭われた方々やそのご家族等への事故発生直後から中長期に渡って継続的な支援に関する基本的な方針を以下のとおり『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

当社は、『安全は全てに最優先』を基本理念に、全従業員に安全輸送最優先の意識を徹底させ事故防止に努めています。

しかしながら、万が一重大事故が発生した場合、人命救助を最優先し、避難誘導及び救護にあたるとともに被害の拡大や二次的な被害の発生を防ぎます。また、速やかに経営トップを中心とした対策本部を設置し、被害に遭われた方々やそのご家族に寄り添い、事業者として誠心誠意対応し、支援をまいります。

## 3. 被害者支援の基本的な実施内容

### (1) 情報提供

- ① 被害者等の情報提供：事故・災害発生後、自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省、自治体、警察、消防、医療機関などと連携し、被害者の安否情報等を収集します。収集した情報は担当者を通じて速やかに被害者及びご家族等に提供します。
- ② 問い合わせ窓口の設置：ご家族等からの問い合わせに対応するため、専用窓口を設置します。
- ③ 個人情報の取扱い：被害に遭われた方々の情報については、個人情報の保護に関する法律に基づき、適切に取扱います。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。
- ④ 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に努めます。また事故に関する原因・再発防止策等の情報につきましても、必要に応じてご説明します。

### (2) 事故現場における対応

被害に遭われた方のご家族のために、事故現場、搬送先病院、待機場所等へ移動、滞在する場合の移動手段・宿泊施設・食事の確保等の支援に努めます。

### (3) 継続的な対応

被害者等対応窓口を設置し、被害者のご家族からのご相談に応じます。また、被害者等から心のケアに関するご要望があった場合、専門家の協力を仰ぎながら必要な支援に努めます。

## 4. 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、事故対応及び被害に遭われたお客様やそのご家族等への適切な支援が行えるよう体制（別表）を整備いたします。

### (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円滑に行うための教育、研修を計画的に実施し、関係社員の意識の向上に努めます。

別表（事故発生直後の支援体制）

