

# 被害者等支援計画

2017年12月

ジェイアールバス東北株式会社

## 1 被害者等支援の基本的な方針

弊社は、「安全」を経営の最重要課題とし、安全性の向上に取り組んできました。過去の痛ましい事故から真摯に学び、それを教訓としながら、ソフト・ハードの両面から事故を防止する努力を継続しています。

安全対策には「これで完全である」という終わりはないことを十分認識し、「究極の安全」をめざすことで、お客さまおよび社員に死傷を伴う重大な事故を起こさないことが第一と考えます。

しかし、万が一お客さまの人命に係わる重大な事故が発生した場合においては、企業の社会的責任を全うすべく、事故の責任の如何を問わず被害者および家族に寄り添い、誠心誠意対応してまいります。

事故が発生した場合には、ただちに事故対策本部を立ち上げ、専用の窓口を設置し、被害者の家族等から連絡を受ける体制を整えます。また、事故現場や病院等で被害者および家族等の支援を行う他、継続的な対応として、被害者や家族の心身面での支援を行います。

これらをはじめとする、被害者および家族等への支援については「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、以下のとおり計画を策定し、これを実施してまいります。

## 2 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) 事故発生直後の対応

事故が発生した場合は、二次災害防止の措置をとるとともに、本社または支店に経営トップを中心とした事故対策本部を立ち上げます。

### (2) 情報提供

#### ①事故情報の家族への提供

事故対策本部内に専用の窓口を設置し、被害者の家族等から連絡を受ける体制を整えます。

身元、安否情報については、可能な限り収集をするよう努力いたします。また、被害者の家族等への連絡は、事故現場において国土交通省、警察機関、救助機関、医療機関等から第一報があると思われませんが、弊社でもこれら関係機関からの情報を基に身元、安否情報を被害者の家族等へ可能な限り提供するように努力します。

#### ②被害者等に関する情報の取扱い

あらかじめ被害者の情報が弊社にある場合、その被害者の情報については、関係機関に提供いたします。ただし、家族に連絡が取れ、かつ家族が被害者の情報を公開することを希望しない場合は、その意思を尊重した対応を行います。

なお、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

事業者として公表する事故に関する情報、事故の再発防止策に関する情報は、可能な限り被害に遭われた方やそのご家族等に提供します。

### (3) 事故現場等における対応

#### ①事故現場等への案内

被害者の家族等が事故現場に移動する場合、移動や宿泊等について支援を行います。この際、被害者および家族等のプライバシーには十分配慮します。

②滞在中の支援

事故発生直後において、被害者の家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合、被害者の家族等からの要望に誠実に対応することを前提に、可能な限り被害者の家族等に付き添い、待機場所の提供や食料・飲料、宿泊の手配等の必要に応じた支援を行います。

(4) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方やそのご家族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

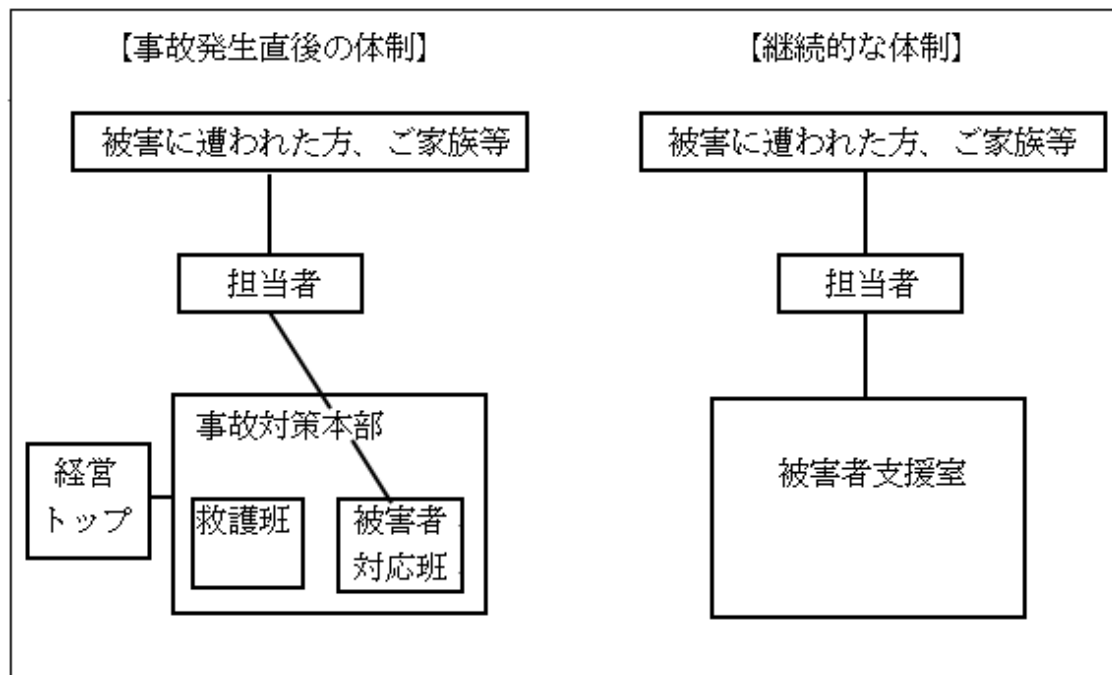
被害に遭われた方やそのご家族等を支援する専門部署を設置するとともに、心のケアに関する要望があった場合には、保健所等行政機関や医師等専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

3 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

平常時から、重大な事故に備え対応する部署、担当者、役割等、体制を整えます。

【被害者等支援における組織体制】



(2) 教育・研修・訓練等

社員に対して、被害に遭われた方やそのご家族等を支援するための教育・研修・訓練を実施します。

①教育

・社員に対して、安全の重要性を理解し、安全確保の意識向上を図るための教育を実施します。

②研修

- ・社員に対して、被害に遭われた方やそのご家族等に寄り添うことの重要性および支援を行うための研修を実施します。

③訓練

- ・社員に対して、事故発生時におけるお客さまの救済および誘導時の留意点を教育する訓練を実施いたします。
- ・社員に対して、消防機関の指導の下、応急救護法の訓練を実施します。