

被害者等支援計画

平成30年4月

有限会社野本観光バス

1 はじめに

お客様の人命にかかわる大規模な事故・災害（以下、「事故」という。）が発生した場合の被害に遭われた方々及びそのご家族等（以下、「被害者等」という。）への対応について、基本的な方針、実施内容、実施体制を定め、支援してまいります。

2 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「お客様を第一に考える」を基本方針として、常に「お客様の安全・安心」を基本に事業活動を行っております。

全社員が常に安全最優先の意識を徹底し、輸送の安全の確保に努めてまいります。当社は、お客様の人命にかかわる重大な事故が発生した場合には、お客様救護を最優先とし行動し、経営トップを中心とした事故対策本部を設置して、被害の拡大防止に取り組むとともに、被害者支援室を設置し、事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄添い、事業者として誠心誠意の対応に努めてまいります。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 被害者等への情報提供

①事故情報のご家族等への連絡

重大事故発生直後から、被害者等への事故情報をお伝えするため、下記の対応を行います。

ア 情報収集

速やかに対策本部を設置し、事故現場への社員の派遣、警察、消防、医療機関への情報提供依頼、国土交通省等の関係機関等との連携等により、事故情報の収集に努めてまいります。

イ ご家族等への連絡

収集した事故情報について、担当者を指定して、速やかに被害者等への必要な情報をご連絡するように努めます。

ウ 被害者等への継続的な情報提供

事故情報や原因、再発防止対策等については、継続的な情報提供に努めます。

②被害者等に関する情報の取扱

被害に遭われた方等に関する情報については、「個人情報保護に関する法律」に基づき、適切に取扱います。

ご家族等が被害に遭われた方の情報を公開することを希望しない場合、ご意向に沿った対応を行います。

(2) 事故現場における対応

①ご家族等の事故現場・待機場所等への案内

被害に遭われた方のご家族等が事故現場等への移動、滞在する場合等必要な支援を行います。

②滞在中の支援

事故発生直後、被害に遭われたご家族等が事故現場等で情報収集等の活動に当たる場合、当該ご家族等からの要望に誠実に対応し、安否確認のための付添い、事故現場付近の待機場所の確保、食糧、飲料、宿泊等の手配等の支援を行います。

。

(3) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制の確立

被害に遭われた方及びそのご家族等からのご相談への対応、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。

②被害者等に対するサポート体制の確立

被害に遭われた方及びそのご家族等の要望等を尊重した積極的なご支援を行います。

また、精神的なケア等専門家が行う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行います。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

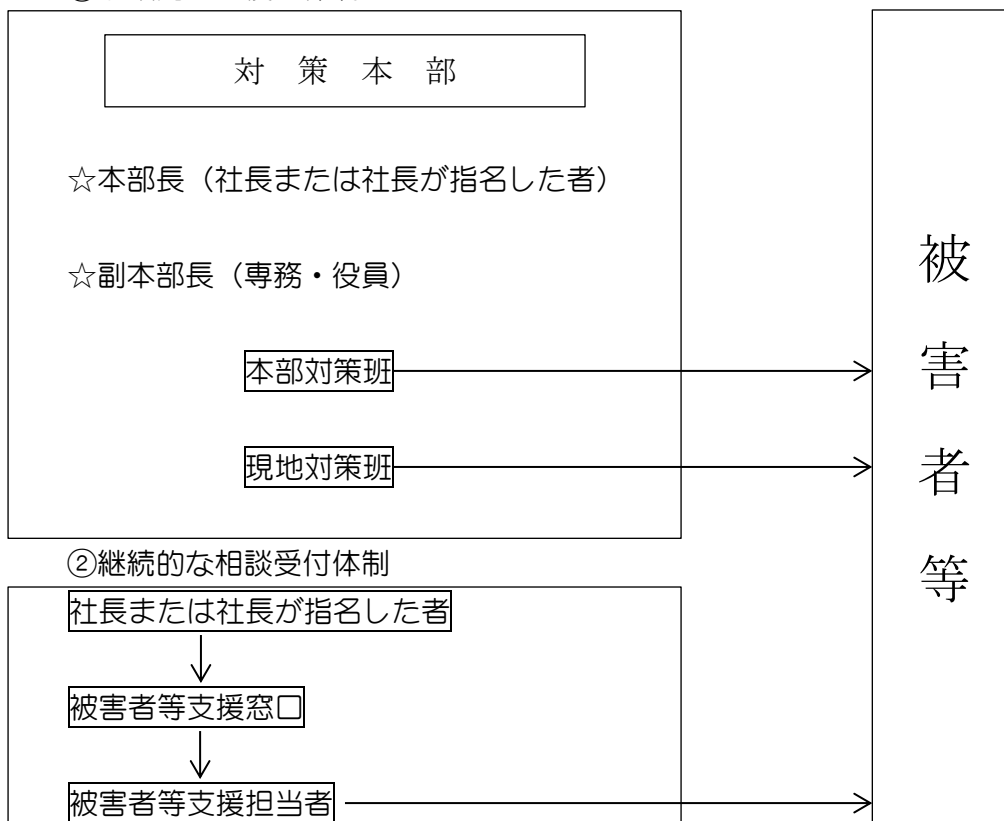
(1) 体制の確立

平常時から重大事故に備え対応する部署、担当者、任務分担等の体制を整備します。

重大事故が発生した場合は、下記の体制で速やかに被害者等の支援を行います

。

①事故発生直後の体制



③研修・教育・訓練等の実施

事故の被害に遭われた方等の支援を行うための研修・訓練等を計画的に実施します。

- ・過去の事故等を教訓として、安全意識向上を始め、事故発生時の対応等被害者支援等に活用できる教育・研修を実施します。
- ・乗務員等の応急手当能力向上を目的とした普通救命講習を積極的に受講します。
- ・事故被害に遭われた方及びご家族等へ寄添うことの重要性の認識及び適切な支援を行うための教育を継続して実施します。