

# 被害者等支援計画

2017年11月

阪急観光バス株式会社

## はじめに

大規模なお客さまの死傷を伴う事故・災害（以下、「事故」という。）が発生した場合、被害にあわれた方々の救護をはじめ、そのご家族等への事故発生直後から継続的に行う対応とその基本的な実施体制等について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

### 1 被害者等支援の基本的な方針

当社では、従前より「輸送の安全確保」が事業運営の大前提であると考え、経営トップをはじめ全社員が輸送の安全の重要性を深く認識し、安全を最優先とした取り組みを行っております。

当社の「輸送の安全に関する基本的な方針」に基づき、より一層安全で快適な輸送を実現すべく全社員一丸となって取り組んでおります。

しかしながら、万が一事故が発生した場合には、被害にあわれた方の救護を最優先に行動し、緊急事態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、被害にあわれた方々およびそのご家族等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

参考「阪急観光バス安全綱領」

#### \* 阪急観光バス安全綱領

1. 安全の確保は輸送の生命である
2. 規程の遵守は安全の基礎である
3. 執務の厳正は安全の要件である

### 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し、安否等に関する情報を可能な限り収集し、ご家族等に提供するよう努めます。
- ・収集した情報をご家族に提供するため、お問い合わせ窓口を設置し、その電話番号をホームページ等でご案内いたします。

##### ②お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

- ・事故の被害にあわれた方のご家族等を確認のうえ、可能な限り詳細な情報の提供に努めます。
- ・事故の被害にあわれた方及びご家族からご本人及びご家族に関する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をいたします。
- ・お客さま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）に基づき適切な取り扱いをいたします。

##### ③継続的な情報提供

- ・安否等に関する情報につきましては、お問い合わせ窓口等で、ご家族等に継続的に提供いたします。
- ・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などで提供いたします。

## **(2) 事故現場等における対応**

### **①事故現場等への案内**

- ・事故の被害にあわれた方及びご家族等が事故現場・待機場所等へ移動される場合、必要となる交通手段等の確保に努めます。

### **②滞在中の支援**

- ・事故発生直後において、事故の被害にあわれた方のご家族等が事故現場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、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料、飲料、宿泊の手配等、必要に応じてその支援に努めます。

## **(3) 継続的な対応**

### **①ご相談受付対応**

- ・事故の被害にあ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継続的な支援を行ってまいります。

### **②事故の被害にあわれた方等に対するサポート**

- ・事故の被害にあわれた方やそのご家族から心のケアに関するご要望があった場合には、医療機関等の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**

#### **①事故発生後直後の体制**

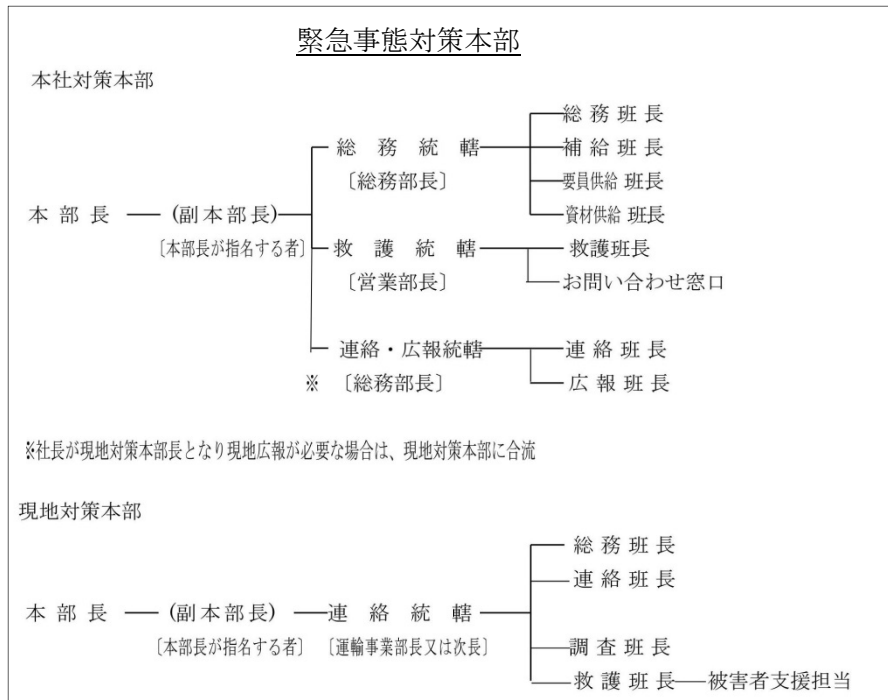
- ・事故発生直後においては、緊急事態対策本部を設置し、事故の被害にあわれた方の対応を最優先に行います。また発生した事故の原因究明に取り組む体制を構築します。
- ・現地において事故の被害にあわれた方やそのご家族等のご案内やお問い合わせ対応等ができるよう支援体制を構築します。

#### **②継続的な相談受付体制**

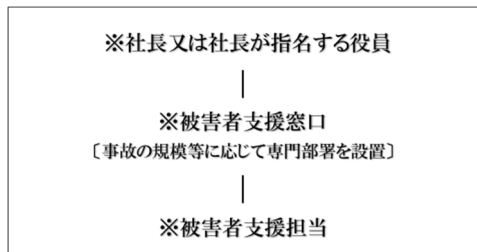
- ・事故の被害にあわれた方及びご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう被害者支援窓口を設置するとともに、事故の被害にあわれた方及びご家族等の担当者を配置し、継続的な支援に努めます。
- ・精神的なケア等については、行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら継続的な支援に努めます。

(社内体制)

①事故発生直後の体制



②継続的な支援体制



(2) 研修・教育・訓練等

事故の被害にあわれた方等の支援を適切に行うため、以下の研修・訓練等を計画的に実施します。

- ・過去の事故及び同業他社の事故等を教訓に、安全意識向上を始め、事故発生時の対応、また被害者等支援に活かせる教育や研修を実施します。
- ・お客さまの応急手当能力の向上を目的として、普通救命講習を受講します。
- ・事故の被害にあわれた方及びご家族等へ寄り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実施します。

以 上