

被害者等支援計画

2018年7月

相鉄バス株式会社

1. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「安全報告書」に記載しているとおり、安全方針を定め、安全を最優先としてみなさまに“安心”してバスをご利用いただくために日々取り組んでおります。

しかし、万が一、人命にかかわる重大な事故が発生した場合は、事故・災害等対策規則に基づき事故・災害等対策本部を設置し、可能な限り速やかに被害に遭われたお客さまやご家族さまに寄り添い、誠意をもって対応、支援してまいります。

以上の当社の基本方針に基づき、国土交通省の「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」に則り「被害者等支援計画」を策定します。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

万が一、事故が発生した場合は、経営トップを本部長とする「事故・災害等対策本部」を設置します。

また、対策本部内に被害者支援班を設置し、被害に遭われたお客さまやご家族さまへの対応、支援を行います。

(1) 情報提供

① 事故情報のご家族さまへの提供

被害に遭われたお客さまの情報については、国土交通省と連携し警察、消防や搬送先の医療機関などから情報を収集し、可能な限りご家族さまに提供できるよう努めてまいります。報道などにより被害に遭われたお客さまのお名前などが公表されている場合においても当社から改めて連絡するように努めます。

また、被害に遭われたお客さまのご家族さまからのお問い合わせに対応するため、専用の窓口を一定期間設けます。

② 被害者等に関する情報の取り扱い

被害に遭われたお客さまの情報は、「個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）」に基づき適切に取り扱います。

また、被害に遭われたお客さまやご家族さまが情報の公開をお望みでない場合においては、その意向に沿った対応を行います。

③ 被害者等への継続的な情報提供

被害に遭われたお客さまやご家族さまに対して、事故に関する原因や再発防止策などの情報を継続的に提供いたします。

(2) 事故現場における対応

① 被害に遭われたお客さまやご家族さまの事故現場への案内

被害に遭われたお客さまのご家族さまが事故現場へ移動する場合は、移動や宿泊などについての支援を行います。

② 滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われたお客さまやご家族さまが事故現場で事故情報の収集にあたる場合は、被害に遭われたお客さまやご家族さま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、宿泊などの手配といった必要な支援を行います。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

被害に遭われたお客さまやご家族さまからの相談への対応や必要な支援については被害に遭われたお客さまやご家族さまを支援する専門部署を設置し継続的に行います。

② 被害者等に対するサポート

被害に遭われたお客さまやご家族さまの希望を尊重しながら、必要な支援を行います。特に、精神的なケアなどについては、専門機関などの指導をもとに対応します。

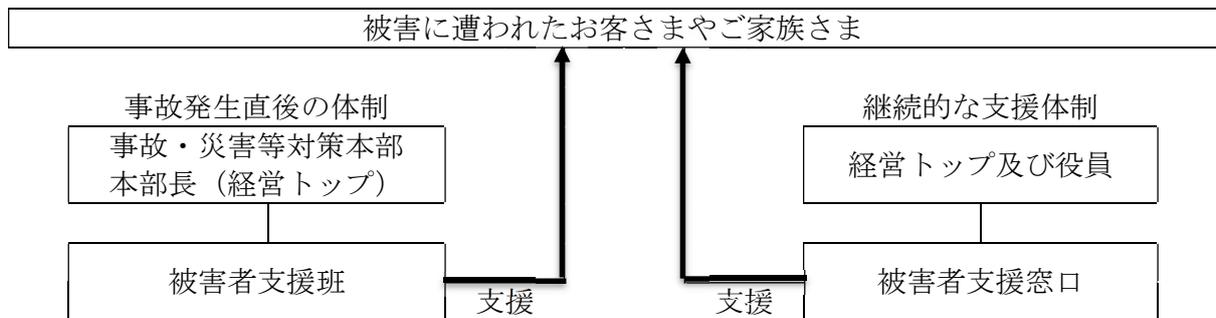
3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制について

事故の発生直後は、経営トップを本部長とする事故・災害等対策本部を設置します。

また、対策本部内に被害者支援班を設置し、被害に遭われたお客さまやご家族さまへの対応、支援を行います。

中長期的には、被害に遭われたお客さまやご家族さまを支援する専門部署を設置し継続的な支援を行います。



(2) 教育・研修・訓練等

被害に遭われたお客さまやご家族さまへの支援を適切に行うため、次の教育・研修・訓練などを計画的に行います。

- ① 重大事故を想定した訓練
- ② お客さまの避難誘導や応急救護などの訓練
- ③ 過去に起きた事件事例などを活用した安全風土の醸成及び安全意識の高揚を図るための各種教育
- ④ 被害に遭われたお客さまやご家族さまへの寄り添いや適切な支援を行うための教育

以上