

被害者等支援計画

令和元年10月1日
北海道拓殖バス株式会社

1、はじめに

お客様の死傷を伴う事故、災害（以下事故という）が発生した場合お客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害に遭われた方々及びそのご家族等への継続的な支援に関する基本的な方針について、以下のとおり「被害者等支援計画」を弊社の考えを定めたものです。

本計画は「公共交通事業者による被害者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、被害者支援の基本的な考え方針

- (1) 輸送の安全の確保が事業経営の根幹であることを深く認識し、社員一丸となって輸送の安全向上を図るための業務を遂行致します。
- (2) 安全確保において、関係法令の遵守及び執務の厳正に努めます。
- (3) 安心・快適な安全最優先の輸送サービスを提供し地域に貢献します。

3、被害者支援の基本的な実施内容

全社員が一丸となって日々の業務を遂行しております。しかしながら、事故が発生した場合、その規模に応じて対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方およびご家族への支援を実施します。

(1) 情報の提供

事故等の情報については、現場において国土交通省、警察機関、救助機関、医療機関等と連携のうえ、情報収集に努めるとともに、関係機関からの情報を基に、身元や安否情報等を被害者のご家族に速やかに提供いたします。

(2) 事故等の現場での対応

被害者のご家族が事故等の現場あるいは待機場所に移動し滞在する場合、移動や宿泊等の必要に応じた支援を行います。この際には被害者およびご家族のプライバシーには十分配慮いたします。また、可能な限り現場には社員等を配置し、被害者およびご家族の支援を行います。

(3) 継続的な対応

被害者およびご家族が再び平穏な生活を取り戻すことが出来るよう、心身面での支援を行い、その被害者およびご家族の希望を尊重しながら必要な支援を継続的に行います。

被害者およびご家族からの様々な要望に応じられるよう、社内に相談窓口を設置して必要な支援に努めます。

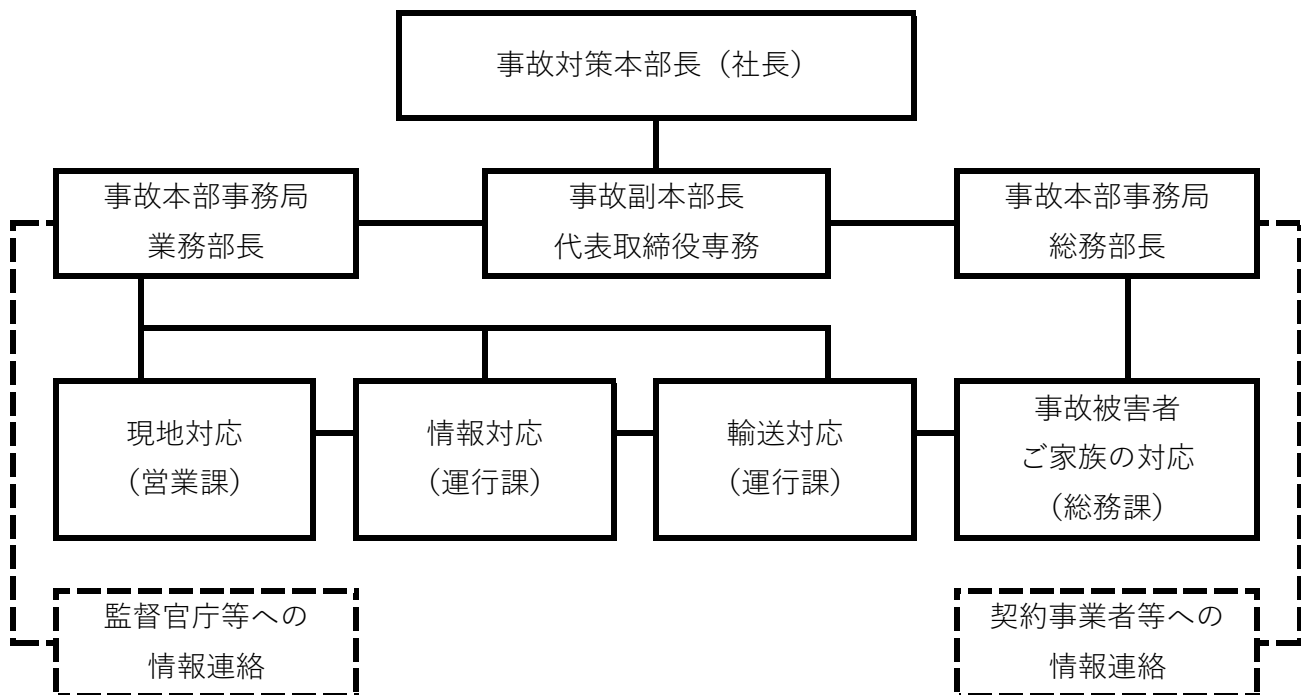
また、精神的ケア等については行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら必要な支援に努めます。

4、 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 対応組織の整備

平常時より、不測の事態に備え対応する部署、担当者、役割等の体制を整え事故が発生した場合、事故の被害に遭われた方々やそのご家族へ速やかに適切支援が行えるよう体制を整備致します。

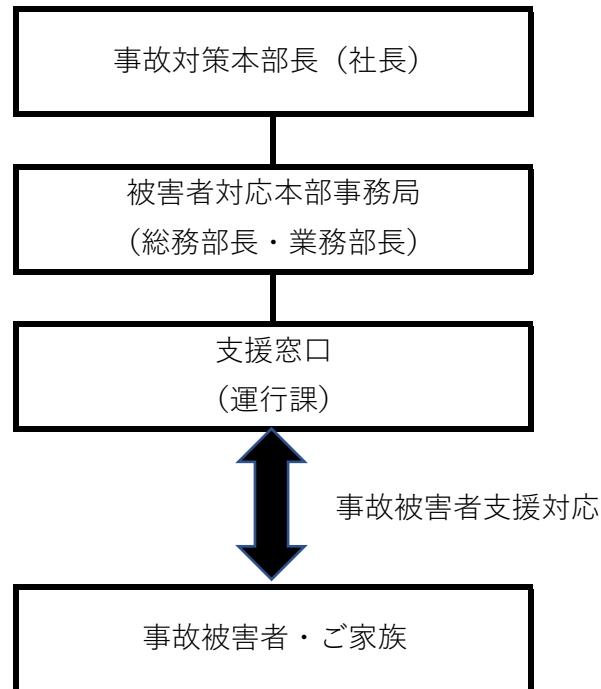
事故発生時の対策本部組織図



- ◎業務部
- ・人命の安全確保
 - ・現場対応と体制確立
 - ・監督官庁への連絡
 - ・広報およびお問い合わせ対応
 - ・代替輸送の手配

- ◎総務部
- ・安否確認
 - ・被害者支援の窓口設置
 - ・契約事業者企業等への対応
 - ・関係先との連絡

継続支援の対策本部組織図



(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支援を適切に行うため、社員に対して必要な教育、研修、訓練等を計画的に実施して参ります。

- ・社員に対し、重大事故や大災害を想定した対策本部の立ち上げ及び対応訓練を実施
- ・過去の事例を教訓に、安全意識の向上をはじめ、事故発生時の対応、また、被害者及びご家族の気持ちを理解しながら寄り添う事の意義について教育
- ・お客様の安全確保のため、避難誘導や応急救護等の教育訓練の実施