

# 被害者等支援計画

2015年3月

東急バス株式会社

# 被害者等支援計画

## 1. はじめに

お客さまの死傷を伴う大規模な重大事故・災害（以下「事故」という）が発生した場合における、被害に遭われた方々やそのご家族等への支援に関する基本的な方針、実施内容および実施体制について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。当該事故は、災害対策基本法に定める「災害」に該当する大規模事故を基本的に想定しています。

本計画は「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）に則り定めたものです。

## 2. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「輸送の安全の確保」を最大の責務として「安全方針」を定め、全社が一丸となって輸送の安全を確保してまいります。

### 【安全方針】

- ・ 安全はすべてに優先

私たちは、安全な運行・車両を提供するとともに、お客さまの安全を最優先に行動することにより、一致団結して輸送の安全を確保します。

- ・ 法令や規則を遵守

私たちは、輸送の安全に関する法令や規則を遵守し、厳正かつ忠実に職務を遂行します。

- ・ 推測に頼らず、必ず確認

私たちは、職務の実施にあたり、推測ではなく、常に輸送の安全に関する状況を確認し、情報は正確かつ迅速に伝えます。

- ・ 問題意識を持ち、変革に挑戦

私たちは、常に安全の確保に向けた問題意識を持ち、安全におけるPDCAサイクルを徹底することにより、変革に挑戦します。

しかし、万が一人命に関わる重大な事故が発生した場合は、被害の拡大を防ぎ、人命の救助を第一に行動します。また、直ちに経営トップを中心とした事故災害対策本部を設置するとともに、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方々やそのご家族等に寄り添い、ご要望に誠実に対応し、支援してまいります。

このような当社の基本的な方針に基づき、事故の被害に遭われた方々やそのご家族等への支援について、次のとおり被害者等支援計画を作成し、実施してまいります。

### 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

事故災害対策本部を設置するとともに、事故の被害に遭われた方々やそのご家族等への支援を行うため、事故対策本部内に被害者対応班を設置します。

#### (1) 情報提供

##### <被害者等の情報提供>

関係省庁と連携して、警察、消防や被害者の搬送先医療機関等から情報を収集し、可能な限り事故の被害に遭われた方々のご家族等へ提供するよう努めます。

また、報道等により情報が公表されている場合でも、当社からご家族等へ個別に連絡するよう努めます。

##### <問い合わせ窓口の設置>

事故の被害に遭われた方々のご家族等からの問い合わせに対応するための窓口を設置します。また、事故現場や搬送先の病院等に担当者を派遣し、現地に向かわれたご家族等からのお問い合わせに対応できるよう努めます。

##### <個人情報の取扱い>

事故の被害に遭われた方々に関する情報につきましては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき適切に取扱います。

ご家族等が被害に遭われた方々の情報を公表することを希望しない場合、その意思に沿った対応を行います。

##### <継続的な情報提供>

身元、安否情報に関する情報につきましては、問い合わせ窓口などで、被害に遭われた方々のご家族等に継続的にお伝えするよう努めます。

事故原因や再発防止策に関する情報は、国の調査機関と協力・連携しながら、問い合わせ窓口やホームページ等でお知らせします。

#### (2) 事故現場における対応

事故の被害に遭われた方々やそのご家族等が事故現場・待機場所等への移動、滞在する場合、その移動や宿泊等について支援に努めます。

また、事故発生直後において、被害に遭われた方々のご家族等が事故現場で情報収集等の活動にあたる場合、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、宿泊等の手配などの支援に努めます。

### (3) 継続的な対応

事故の被害に遭われた方々やそのご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう支援窓口を設置し、継続的に必要な支援を行います。

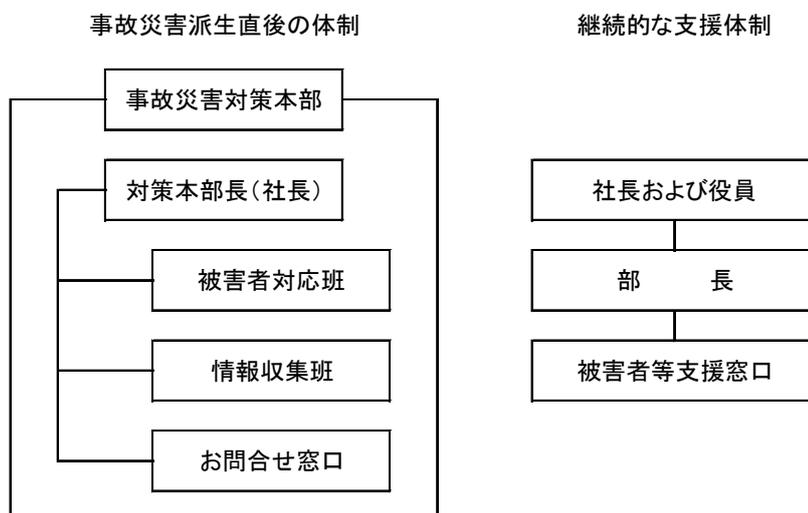
また、精神的なケア等については、行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら必要な支援に努めます。

## 4. 被害者等支援の基本的な実施体制

### (1) 対応組織の整備

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等へ速やかに適切な支援が行えるよう体制を整備してまいります。

#### 【事故の被害に遭われた方及びそのご家族等を支援する体制】



※被害者等支援体制に関する部分のみ記載

### (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の支援を適切に行うため、社員に対して必要な研修、教育、訓練等を計画的に実施してまいります。

- ・ 重大な事故を想定した危機管理に関する教育、訓練を実施します。
- ・ お客さまの安全確保のため、お客さまの避難誘導や応急救護等の教育、訓練を実施します。
- ・ 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各種研修や職場内教育を実施します。
- ・ 社員に対して、事故の被害に遭われた方々やそのご家族等に寄り添うことの重要性及び支援を行うための教育を実施します。