

# 被害者等支援計画

ジェイ・オール北海道バス株式会社

## 1. はじめに

お客さまの死傷を伴う事故・災害（以下、「事故」という。）が発生した場合の、お客さま救護、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さま等に対する継続的な対応及び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」を定める。

本計画は「公共交通事業者による被害者等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. 被害者等支援の基本的な方針

### (1) 安全の確保に対する基本的な考え方

当社は「安全」を最優先に定め、かつJR北海道グループの経営ビジョン及び当社が定める「安全管理規程」に基づき、経営のトップから第一線の社員まで一丸となって「お客さまの安全を最優先に」日々たゆまぬ努力と研鑽に努め安全運行体制を構築しています。

また、私たちは安全の確保のためには、組織や職責をこえて一致協力し、事故が発生した場合は、お客さまの安全確保をすべてに優先し、被害の拡大を防ぐため避難誘導救護活動を迅速に行います。

### (2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一事故等により不測の事態が発生した場合には、経営トップを中心とした事故対策本部を設置し、被害に遭われた方々への対応を最優先に行うとともに、事故対応や原因究明に取り組んで参ります。

被害に遭われた方々及びそのご家族さま等へは、お客さまの安否情報をはじめ事故等に関する情報提供等をさせていただき、その後のご支援など誠意を持ってお答えできるよう社内体制の整備及び社員の教育訓練に努めて参ります。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) お客さまの救護等

事故が発生した場合は「併発事故の防止」と「お客さまの救護」を最優先に、職責を越えて一致協力し、お客さまの救護・救出にあたります。

- ◇ 避難
- ◇ 応急手当
- ◇ 病院への搬送手配等

### (2) 情報提供

#### ①被害者等の情報収集

関係諸官庁等と連携して、警察、消防や被害者の搬送先医療機関等から情報を可能な限り提供していただくように依頼するとともに、可能な限り現地に社員を派遣し、情報の収集に努めます。

#### ②問い合わせの窓口の設置

ご家族さまからのお問合せに対応するため、事故等の発生後速やかに「お問合せ窓口」を開設いたします。

また、事故現場や搬送先の病院等には社員を派遣し、現地に向かわれたご家族さま等からのお問合せ等に、対応できるように努めます。

### ③お客さま情報及び安否情報の取扱い

被害に遭われたお客さま及びご家族さま等であるをご確認できる場合には、個人情報保護法の趣旨に充分留意の上、可能な限りの情報提供をお伝えするように努めます。

しかし、ご本人さま又はご家族さまから非公開の申し出があった場合は、ご意志を尊重した対応を行います。

### ④被害者等への継続的な情報の提供

安否情報の継続的な情報提供（事故現場に赴けないご家族さまに対する情報提供を含む）を、事故の規模に応じて指定する担当者等を通じて、安否確認をお待ちのご家族さまに対して提供します。なお、安否情報の問合せ窓口については、必要と考える一定期間開設することとし、事故の規模に応じて、再発防止策についても担当者等を通じて情報提供を行います。

## (3) 事故現場等における対応

### ①事故現場及び待機場所等へのご案内

事故現場、搬送先病院、待機場所等へ移動する場合、直ちに移動手段を確保し、その移動について誠意を持ってご案内を行います。

### ②滞在中の支援

待機場所等で安否確認のために、お待ちになるご家族さまのご要望やお問合せに対して担当者を配置し、必要に応じたご支援を行います。

また、滞在中のご家族さまから心のケアに関するご要望があった場合は、精神保健福祉センター・保健所等の行政機関、公的・民間医療機関等のご専門家のご協力をいただきながら対応いたします。

## (4) 継続的な対応

### ①被害者等からのご相談受付体制

事故の規模に応じて、被害に遭われたお客さま及びご家族さま、それぞれに担当者を指定し、ご相談に応じる体制を整えます。

### ②平穏なご生活を取り戻していく過程における被害者等への対応

それぞれの担当窓口を通じて、被害に遭われた方々及びそのご家族さまからのご希望により、平穏な生活を取り戻していただく過程におけるご相談に対応いたします。

また、滞在中のご支援同様に、精神保健福祉センター・保健所等の行政機関、公的・民間医療機関等のご専門家のご協力をいただきながら被害に遭われた方々及びそのご家族さまからのご希望に応じて、心のケア等に可能な限り、ご支援いたします。

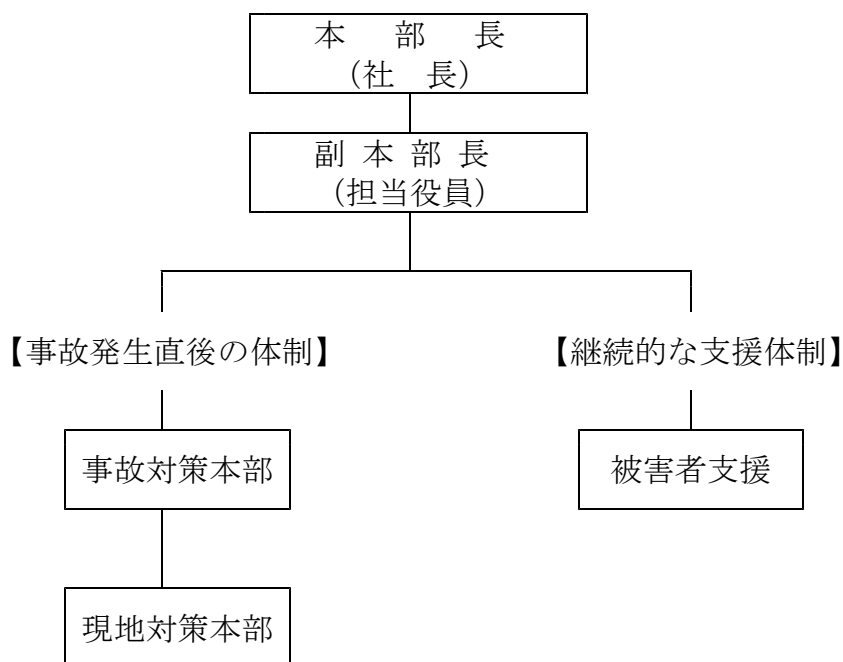
## 4. 被害者等支援の基本的な実施体制

### (1) 体制の確立

事故発生直後においては、併発事故の阻止とお客さまの救護を最優先とした体制を整備します。

その際には、発生した事故・災害の規模等を勘案して、必要に応じて「事故対策本部」を設置するとともに、被害に遭われた方々及びそのご家族さまへの対応、社外対応、広報対応等それぞれ必要な体制を整備します。

■ 「事故発生直後の体制」と「継続的な支援体制」



(2) 研修・教育・訓練等

事故防止及び被害者等支援を適切に行うため、以下の研修・教育・訓練等を計画し実施することとします。

◆ 事故防止訓練

道路運送法第22条の定めによる、安全管理規程等に基づき、迅速かつ適切なお客さまの避難誘導及び救護訓練を実施いたします。その際、関係機関との連携を図ることとします。

◆ 被害者等の対応訓練

事故が発生した場合に、被害に遭われたお客さま及びご家族さまへの適切な対応を行うことを目的に、事故対策本部社員、現地派遣社員（救護、現場での対応等に従事する社員）及び被害に遭われたお客さま及びそのご家族さまへの継続的な対応に従事する社員に対して予め心構えの醸成を行うため、心のケア等に関する研修を行うこととします。

◆ 救急講習

お客さまが突然のケガやご病気で倒られた場合に応急手当を速やかに実施する事を目的に普通救命講習を受講します。

◆ 安全研修

社員の安全意識を高め、一人ひとりが自ら考え、お客さまの安全を最優先に行動できるように、事故事例の教訓から学ぶ安全教育を行います。