

被害者等支援計画

2020年8月

箱根登山バス株式会社

被害者等支援計画

はじめに

この計画は「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、お客さまの死傷を伴う事故・事件などが発生した場合の救護、情報提供、支援などの対応について当社の基本的な考え方を定めたものです。

1. 被害者等支援の基本方針

当社では、「輸送の安全確保」を事業経営の最重要事項として掲げ、お客さまに安心してご利用いただけるよう、日々業務に取り組んでいます。

輸送の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善（PDCA）を確実に実施し、安全対策を不断に見直すことにより、社長および役員と全社員が一丸となって業務を遂行することにより、絶えず輸送の安全の向上に努めています。

しかしながら、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総合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およびご家族等のご要望に誠実に対応し、支援してまいります。

2. 被害者等の基本的な実施内容

事故発生直後においては事故の被害状況、規模等を勘案し、経営層をトップとする総合対策本部を設置します。また、対策本部内に被害者支援チームを設置し、事故の被害者および、ご家族等の支援を行います。

(1) 情報提供

① 事故情報のご家族への伝達

被害に遭われたお客さまの情報については、事故現場において警察、消防、病院等からの情報を収集し、可能な限りご家族への情報提供に努めてまいります。報道等で被害に遭われたお客さまの氏名等が公表されている場合であっても、当社からあらためてご連絡するように努めてまいります。

② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

被害に遭われたお客さまの情報については、個人情報保護の観点から適切に取り扱います。また、ご家族からの問い合わせに対応するために、できる限りの努力をし、情報を提供いたします。

③ 被害者等への継続的情報提供

事故現場等に向かえない等の事情があるご家族に対して、継続的に情報を提供するように努めてまいります。また、事故に関する情報や再発防止策等についても、被害に遭われたお客さまやご家族に提供してまいります。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族への事故現場等へのご案内

被害に遭われたお客さまのご家族が事故現場等へ移動する場合、移動や宿泊等について必要に応じた支援を実施してまいります。

② 滞在中の支援

事故発生直後にご家族が事故現場にて情報収集等を実施する場合、ご家族からの要望に誠実に対応することを前提に、安否確認への付き添い、食料・飲料、宿泊場所等の手配等、必要な支援を可能な限り実施してまいります。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

事故の規模等に応じ担当者を配置、被害に遭われたお客さまおよび、そのご家族に継続的に支援を実施してまいります。

② 被害者等に対するサポート

被害に遭われたお客さまおよび、ご家族の意向を尊重しながら、必要な支援を実施してまいります。特に精神的ケア等、専門家が実施することが望ましい支援については行政機関、公的・民間医療機関等と連携しながら実施してまいります。

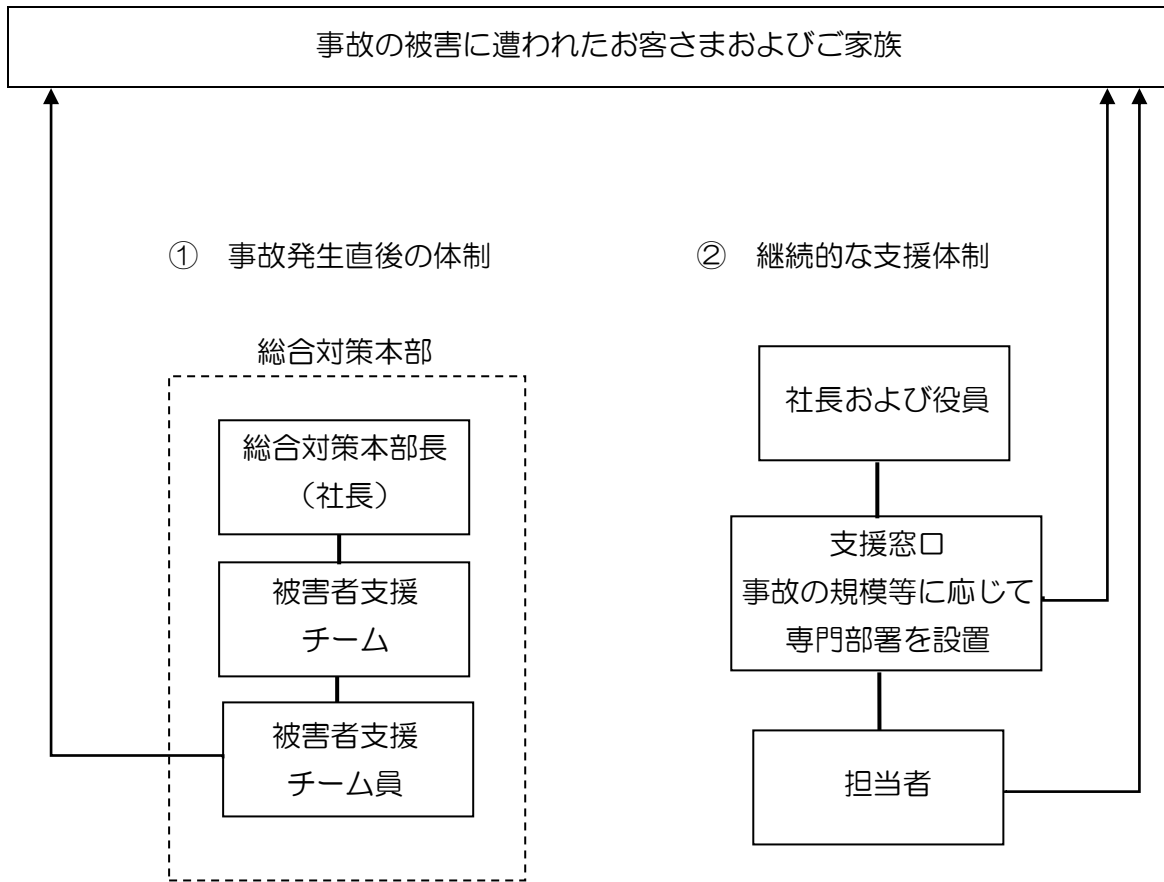
3. 被害者支援の基本的な実施体制

(1) 体制について

事故の発生直後は、事故の被害状況・規模等を勘案し、経営層をトップとする総合対策本部を設置します。

また、総合対策本部内に各種チームを設置し、被害に遭われたお客さまの支援、広報対応等を実施します。

中長期的には、事故の被害状況・規模等に応じて専門部署を設置のうえ、被害に遭われたお客さまごとに担当者を設置し、継続的な支援を実施します。



(2) 研修・教育・訓練等

適切な被害者支援の実施に向けて、以下の訓練・教育を定期的実施します。

- 緊急時の対応力を高めるための「災害訓練」
- 過去に起きた事故の風化防止を図り、安全に対する組織風土の醸成と安全意識の高揚を図るための講習会等の各種教育を実施します。

以上