

被害者等支援計画

2017年7月

ジェイアールバス関東株式会社

1 被害者等支援の基本的な方針

弊社は、「安全」を経営の最重要課題とし、これまで2度にわたる中期安全計画の策定・実行も含め、安全性の向上に取り組んできました。過去の痛ましい事故から真摯に学び、それを教訓としながら、ソフト・ハード両面から事故を防止する努力を継続しています。

しかしながら、万一人命にかかわる重大な事故が発生した場合においては、企業の社会的責任を全うすべく、事故の責任の如何を問わず被害者及びご家族に寄り添い、誠心誠意対応してまいります。

このような当社の基本的な方針に基づき、被害にあわれた方及び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策定し、実施してまいります。

2 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 事故発生直後の対応

万一重大事故が発生した場合には、「危機管理マニュアル」(平成19年10月1日制定)に基づき、必要により本社または支店に経営トップを中心とした事故対策本部を立ち上げます。

(2) 情報提供

① 事故情報のご家族等への連絡

予め定めた役割分担に基づき、対策本部内に専用の窓口を設置し、被害者のご家族等から連絡を受ける体制を整えます。

身元、安否情報については、可能な限り収集するよう努力いたします。また、被害者の家族等への連絡は、事故現場において国土交通省、警察機関、救助機関、医療機関等から第一報があると思われませんが、弊社でもこれら関係機関からの情報をもとに、安否情報を被害者のご家族等へ可能な限り提供するよう努力いたします。

② 被害者等に関する情報の取り扱い

被害にあわれた方等に関する情報については、「個人情報保護に関する法律」(平成15年法律第57号)に基づき、適切に取り扱います。ご家族等が被害にあわれた方の情報を公開することを希望しない場合、そのご意向に沿った対応を行います。

③ 被害者等への継続的情報提供

事故に関する情報や原因、再発防止策等については、継続的な情報提供に努めます。

(3) 事故現場における対応

① ご家族等の事故現場等への案内

被害にあわれた方のご家族等が事故現場等へ移動、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。

② 滞在中の支援

事故発生直後において、被害にあわれた方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を行います。

(4) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

被害にあわれた方及びそのご家族等からのご相談への対応、必要な支援等については、支援窓口を中心に継続的に行います。

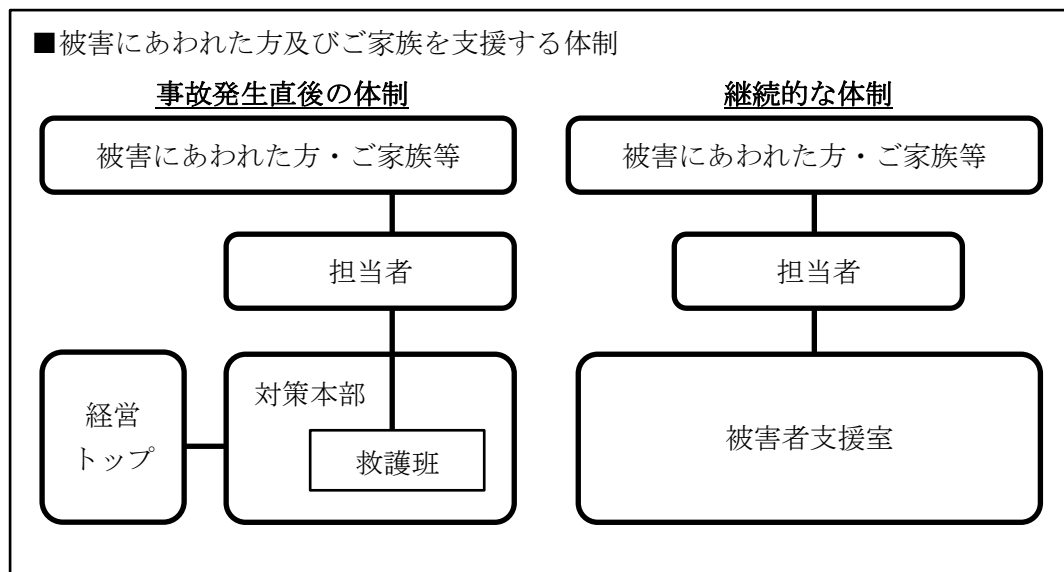
② 被害者等に対するサポート

被害にあわれた方及びそのご家族等のご希望を尊重しながら、必要な支援等を行います。また、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、専門医やカウンセラー等の専門家と連携しながら実施していきます。

3 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 対応組織の整備

平常時から、重大な事故に備え対応する部署、担当者、役割等、体制を整えてまいります。



(2) 教育・研修・訓練等

被害にあわれた方及びご家族等への支援を適切に行うために、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まいります。

- ① 重大事故を想定して訓練等を実施します。
- ② 関係機関と連携し、お客さまの避難誘導や応急救護等の訓練を実施します。
- ③ 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。
- ④ 社員に対して、被害にあわれた方及び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。