

被害者支援計画

平成29年10月

川越観光自動車株式会社

1 被害者等支援の基本的な方針

川越観光自動車は、経営理念として安全と安心は最高のサービスと位置づけ、社会の信頼に応えるべく、日々、経営トップから営業の最前線まで一貫した安全管理体制の維持・構築に努めております。今後も、役員をはじめ社員一人ひとりが「安全の確保こそ事業運営の根幹である」ことを念頭に置き、お客様に安心してご利用いただけるバス会社を一丸となって目指してまいります。

しかし、万一お客様の人命に係わる重大な事故等が発生した場合は、まず人命の救助を最優先に行動し、直ちに経営トップを中心とした被害者支援対策本部を設置するとともに、可能な限り速やかに事故等の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、誠意をもって対応、支援してまいります。

このような基本的な方針に基づき、被害に遭われた方およびご家族等への支援について、国土交通省の「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」に則り、次のとおり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) 事故等発生直後の体制

事故等の被害に遭われた方およびご家族等への連絡、支援等を行うため、経営トップを中心とした被害者支援対策本部(以下:本部)を本社事務所、被害者支援チーム(以下:支援チーム)を営業所内にそれぞれ設置いたします。

- ① 川越観光自動車被害者等支援計画 実施体制図 …… 別紙1
- ② 川越観光自動車危機管理体制等一覧表 …… 別紙2

(2) 情報提供(本部および支援チームが主となる)

① 事故情報等のご家族等への伝達

事故等の被害に遭われた方の情報につきましては、事故現場等において国土交通省と連携のうえ、警察、消防等から得た情報および関係先に派遣した社員等からの情報を基に、可能な限りご家族等への伝達に努めてまいります。報道等により被害に遭われた方の身元、安否情報が公表されている場合であっても、対策本部等から改めて連絡するよう努めてまいります。

また、ご家族等からのお問合せに対しては、本部に専用窓口を設置し対応いたします。

② お客様情報および安否情報の取扱い

事故等の被害に遭われた方の個人情報につきましては、個人情報保護の観点から、適切に取扱います。

また、ご家族等に連絡が取れた場合で、当該ご家族等が被害に遭われた方の情報を公表することを希望されない場合には、当該ご家族等の意思に沿った対応をいたします。

③ 被害者等への継続的情報提供

現場に赴けない等の事情があるご家族等に対して、継続的に情報を提供するために、専用窓口を必要な期間設置いたします。

また、事故等に関する原因、再発防止策等の情報につきましても、関係機関に連携を求め、可能な限り速やかに、被害に遭われた方およびご家族等へ提供するよう努めてまいります。

(3) 事故現場等における対応(本部および支援チームが主となる)

① ご家族等への事故現場等へのご案内

事故等の被害に遭われた方およびご家族等が発生現場または発生現場付近の待機場所へ移動する場合は、移動手段のほかご要望に応じて待機場所、宿泊先等の手配を行うなど、必要とされる可能な限りの支援を行います。

② 滞在中の支援

事故等の発生直後において、被害に遭われた方のご家族等が発生現場で情報収集等の活動にあたる場合には、当該ご家族等からのご要望に誠実に応対することを前提に、安否確認への付添い、発生現場付近の待機場所、食料・飲料、宿泊先等の手配など、必要とされる可能な限りの支援を行います。

(4) 継続的な対応(本部が主となる)

① 被害者等からの相談受付体制

事故等の被害に遭われた方およびご家族等からの相談への対応、必要な支援等については、専用窓口を中心に継続的に行ってまいります。

② 被害者等に対するサポート

事故等の被害に遭われた方およびご家族等の希望を尊重しながら、必要な支援等を実施していきます。特に、精神的なケア等の専門的な事項につきましては、国土交通省や専門機関等と連携し誠心誠意対応してまいります。

(5) 研修・教育・訓練等

事故等の被害に遭われた方およびご家族等への支援を適切に行うことができるよう、必要な研修、教育および訓練等を計画的に実施してまいります。

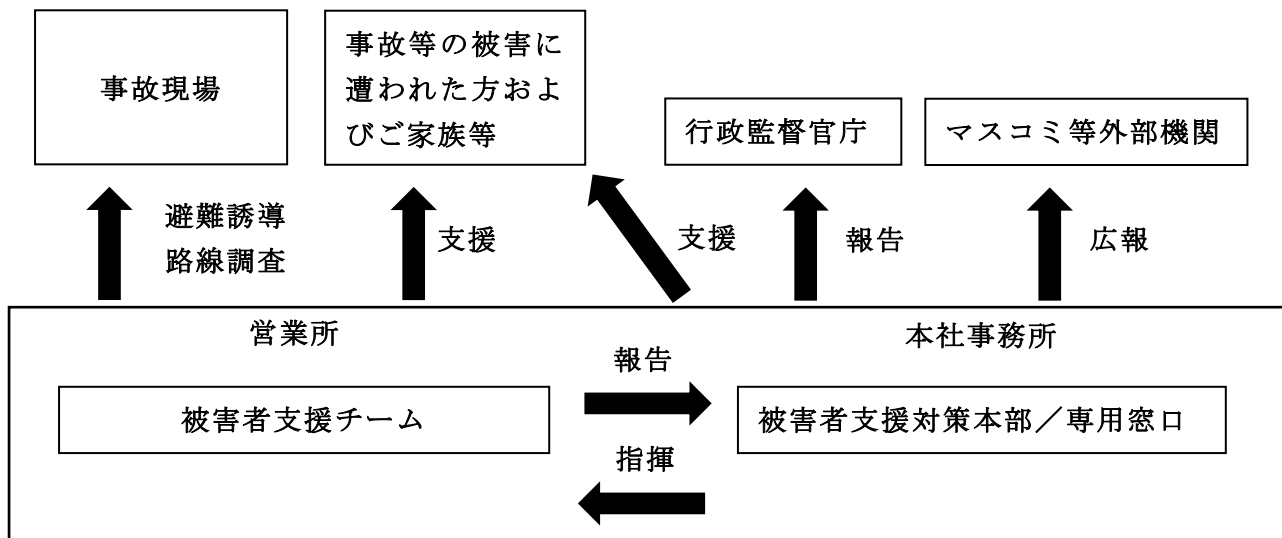
① 緊急時の処置および連絡体制に関する訓練を実施いたします。

② お客様の避難誘導、応急救護等の訓練を実施いたします。

③ 事故等の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、適切な支援を行うための教育を実施いたします。

以 上

川越観光自動車被害者等支援計画 実施体制図（事故発生直後）



【被害者支援チーム】

チーム長……………営業所長
 副チーム長……………課長補佐
 チーム員……………係長、主任、所員

【被害者支援対策本部】

本部長……………社長
 副本部長……………副社長、専務、
 常務の順に着任
 本部員……………常勤取締役、部長、
 部次長、課長

※ 上記体制の解除後も、専用窓口を継続して設置のうえ、事故等に遭われた方およびご家族等に対する支援を行う

川越観光自動車危機管理体制等一覧表

分類	大地震、津波、噴火、台風、降雪等により多数の死傷者、遭難者が発生した時の対応		バスジャック等	運転事故	被害者等支援計画	
規程等名称	危機管理規程	異常気象時の処置基準		バスジャック発生時の対応基準		運転事故処置基準
体制等名称	〇〇対策委員会 (危機管理委員会とは別に設置)	第1種警戒体制	第2種警戒体制	バスジャック発生時の 本社対策本部組織図	運転事故処理 体制図	被害者支援対策本部 営業所被害者支援チーム
本社事務所	委員長…危機管理委員長 (社長)が指名する。 委員…常勤取締役、部長、 部次長、課長	本社対策本部の統轄…安全 統括管理者または営業 部長	本社対策本部の統轄…営 業部課長補佐	対策本部長…社長 本社対策本部の統轄 …運行車両部長	体制図に則り対応	本部長…社長 副本部長…副社長、専 務、常務の順に着任 本部員…常勤取締役、部 長、部次長、課長
営業所		営業所対策本部の統括… 営業所長または課長補佐、 係長	営業所対策本部の統括… 統括運行管理者または主 任	組織図に則り対応	体制図に則り対応	チーム長…営業所長 副チーム長…課長補佐 チーム員…係長、主任、 所員