

被害者等支援計画

平成28年4月1日

大分バス株式会社

1 はじめに

大規模な事故・災害・テロ・バスジャック（以下、「特異重大事故等」という。）が発生した場合のお客様の救護・ご家族の支援対応、事故現場等における対応、被害者に遭われた方々に対する継続的な対応及びその総合的な支援について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

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方針

（1） 当社の経営理念

当社は、設立当初から

- ・ 奉仕

公共交通という社会インフラ担う重要な仕事によって人のため、それも大勢のため社会に「奉仕」させていただくという永遠の使命を持っている。

- ・ 人間尊重

人の命は尊いもの、絶対に事故を起こさないという強い信念を持ち、常にお客様の安全を第一に考え、人として最大限の優しさで接すること。

（2） 基本的な考え

上記の経営理念に基づき、公共交通機関として最大の使命は、お客様の安全を第一に安心、快適を基本に事業活動を行っています。

安全・安心・快適なバスを目指して、高いコンプライアンス意識を持ち、地域社会とお客様に奉仕し生命、身体、財産を守ることを第一と考え輸送の安全を確保するため、各種規程、マニュアルを常に整備するとともに、社員教育、対応訓練を徹底するなどの対策をすすめ、併せて安全装備を装着した車両の導入を進めるなど安全・安定輸送に対して、全社員が一丸となって取り組んでまいります。

（3） 基本姿勢

上記とおり、本計画が活用されるような特異重大事故等を起こさないことが第一ではありますが、万が一、お客様に被害を及ぼすような特異重大事故等が発生した場合には、お客様の救護を最優先として行動し、経営トップを中心とした特異重大事故等対策本部を設置して被害の拡大防止に取り組むとともに、国等の関係機関と緊密な連携を図り、乗客家族対策

班を中心に、被害に遭われたお客様及びご家族等の対応に誠心誠意尽くしてまいります。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故情報のご家族への提供

- ・ 国、自治体、警察、消防、病院等関係機関団体と連携して、情報収集に最大限の努力をします。
- ・ 収集した情報は、被害に遭われた方々のご家族等に情報提供できるよう問い合わせ窓口を設置し、電話番号及び設置場所を当社ホームページ等でご案内いたします。
- ・ 事故等の現場、病院等で直接問い合わせを受けた場合にも、対策本部と連絡をとるなどして、可能な限り情報提供に努めます。

② お客様に関する情報及び安否情報の取扱い

- ・ 被害に遭われた方のご家族等と確認できる場合は、可能な限り情報提供を行います。
- ・ 報道機関や国等を通じて関係者へより早く安否情報を提供できると考えられる場合は、必要な内容について情報提供します。
- ・ 被害に遭われた方々及びそのご家族から公表を断る依頼があった場合、その意思に沿った取扱いを行います。
- ・ お客様に関する情報及び安否に関する情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律に基づき適切に取り扱います。

③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・ 安否等に関する情報は問い合わせ窓口で継続的にお伝えします。
- ・ 事故に関する情報及び再発防止策につきましては、問い合わせ窓口やホームページなどでお知らせいたします。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場等への案内

事故の被害に遭われた方及びご家族等が事故現場・待機場所等へ移動するために必要な交通手段等の確保に努めます。

② 滞在中の支援

事故現場に来られたご家族等に対して、安否確認等の為に滞在される場合は、誠心誠意に必要な応じた支援を行います。

(3) 継続的な対応

① 相談受付対応

- ・ 被害に遭われた方々及びその家族等からのご相談に応じられるよう必要な期間、相談窓口を開設いたします。
- ・ 被害者等に対するサポート
- ・ 被害に遭われた方々及びその家族等から心のケアに関する要望があった場合は、医療機関等の専門家の協力をいただきながら、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) 体制の確立

- ① 突発重大事故等が発生した場合は、別添のとおり対策本部を設置し、被害に遭われた方々の対応を最優先に行います。また、事故原因についても関係機関のご協力とご支援をいただきながら徹底した事故原因を追求し再発防止に努めます。
- ② 現地においても現地対策本部を設置し、乗客家族対策班が常駐して被害に遭われた方やそのご家族等のご案内や問い合わせに対応等ができるよう支援体制を構築します。
- ③ 事故の被害に遭われた方及びご家族等に対して中長期的な支援対応を行う部署を設置いたします。
- ④ 被害に遭われた方々及びその家族等から心のケアに関する要望があった場合は、医療機関等の専門家の協力をいただきながら、継続的な支援に努めます。

(2) 研修・教育訓練等

- ① 過去の事故及び同業他社の事故事例等を教訓に、安全意識の向上や事故発生時の対応、被害者支援の対応要領等を計画的に研修や教育を行います。
- ② 突発重大事故等が発生した場合に迅速的確な対応ができるよう「防災訓練」「避難誘導訓練」「救急救命訓練」「バスジャック対応訓練」等を計画的に行います。

特異重大事故等発生時の対策本部編成表（平成28年4月）

（大分バス株式会社）

対策本部長	社長 付 常任監査役						
副本部長	（兼）常務						
班編成	総務班	広報班	乗客家族対策班	情報収集班	現地連絡班	車両支援班	予備班
班長	経理部長	総務部長	開発営業部長	電算課長	フードサービス部長	整備次長	総合案内所長
班員	経営管理部員 経理課員	人事課員 総務課員	開発営業部員	電算課員	運行管理課員 フードサービス課員	整備課員	総合案内所員 秘書課員
任 務	対策本部の設置 資機材の調達 通信手段の確保 相談窓口の開設	記者会見場・記者待機場所の確保 情報の収集と関係機関広報班との調整	乗客の確認 家族対策 収容先等の確実な把握	関係機関と連絡調整・報告 事件の把握と記録	現地対策班の報告窓口	代車の手配 メーカーとの連絡調整 同型車の手配	

特異重大事故等発生時の現地対策本部編成表（平成28年4月）

（大分バス株式会社）

現地対策本部長	常 務 付 当 該 営 業 所 長 交 通 対 策 室 長 付 教 育 研 修 課 長						
副 本 部 長	自 動 車 部 長 付 運 行 管 理 課 長						
班 編 成	総 務 班	広 報 班	乗客家族対策班	情 報 収 集 班	車 両 班	負 傷 者 救 護 班	予 備 班
班 長	経 理 課 長	(兼)自動車部長	貸切営業部長	乗合計画課長	(兼)整備次長	営 業 所 長	旅行センター所長
班 員	経 理 課 員	人 事 課 員 教 育 研 修 課 員 フーズサービス部員	貸 切 課 員	乗合計画課員 乗合営業課員	整 備 課 員	営 業 所 員 先 着 社 員 多 数	旅行センター所員
任 務	対策本部の設置 資機材の調達 通信手段の確保 乗客家族の待機場所の確保 その他	現地の報道対策 事実関係の把握と他機関広報関係者との調整 プレスセンターの確保	乗客の氏名・年齢・性別等の把握 家族への対応と事実関係の説明 負傷者の収容先等の把握	関係機関との連携 被害状況の把握	被害車両の車種構造等の把握 同型車の手配 メーカーへの照会	負傷者の救護と医療機関搬送	