

被害者等支援計画

2015年2月

西武観光バス株式会社

1 はじめに

大規模な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の救護、事故現場等における対応、被害者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的な方針

当社は、西武グループの企業として、常に「安全・安心」を基本に事業活動を行っています。

また「安全はすべての業務に優先する」を安全方針としています。安全・安心のバスを目指して、高いコンプライアンス意識を持ち、地域社会とお客さまに安全・安心のバスを提供する事が最大の使命であり、この使命達成のため、安全風土の定着に向け、全社員が一丸となって取り組んでいます。

しかしながら、万が一お客さまの人命に係わる重大な事故が発生した場合には、お客さまの救護を最優先として行動し、経営トップを中心とした事故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、被害者支援室を設置し、事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

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

- ・国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、安否等に関する情報を可能な限り収集します。
- ・収集した情報をご家族に提供するため、お問い合わせ窓口を設置し、その電話番号をホームページ等でご案内いたします。

②お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

- ・事故の被害に遭われた方のご家族等との確認のうえ、可能な限り詳細な情報の提供を行います。
- ・事故の被害に遭われた方及びご家族からご本人及びご家族に関する情報の非公表のお申し出をいただいた場合には、そのご意思に沿った取り扱いといたします。
- ・お客さま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（平成 15 年法律第 57 号）に基づき適切に取り扱います。

③継続的な情報提供

- ・安否等に関する情報につきましては、お問い合わせ窓口などで、ご家族等に継続的にお伝えいたします。
- ・事故に関する情報及び再発防止策につきましては、お問い合わせ窓口や当社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をいたします。

②滞在中の支援

- ・事故発生直後において、事故の被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合、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。

（３）継続的な対応

①ご相談受付対応

- ・事故の被害に遭われた方やそのご家族等からのご相談に応じられるよう事故の規模等に応じて必要な期間、お問い合わせ窓口を開設いたします。

②事故の被害に遭われた方等に対するサポート

- ・事故の被害に遭われた方やそのご家族から心のケアに関するご要望があった場合には、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（別紙１）

①事故発生後直後の体制

- ・事故発生直後においては、事故対策本部を設置し、事故の被害に遭われた方の対応を最優先に行います。また発生した事故の原因究明に取り組む体制を構築

します。

- ・現地において事故の被害に遭われた方やそのご家族等のご案内やお問い合わせ対応等ができるよう支援体制を構築します。

②継続的な相談受付体制

- ・事故の被害に遭われた方及びご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう支援窓口を設置するとともに、事故の被害に遭われた方及びご家族等の担当者を配置し、継続的に必要な支援を行います。
- ・精神的なケア等については、行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら継続的に支援を行います。

(2) 研修・教育・訓練等

事故の被害に遭われた方等の支援を適切に行うため、以下の研修・訓練等を計画的に実施します。

- ・過去の事故及び同業他社の事故等を教訓に、安全意識向上を始め、事故発生時の対応、また被害者等支援に活かせる教育や研修を実施します。
- ・お客さまの応急手当能力の向上を目的として、普通救命講習を受講します。
- ・事故の被害に遭われた方及びご家族等へ寄り添うことの重要性の認識及び適切な支援を行うための教育を実施します。

(別紙1)

社内体制

①事故発生直後の体制

事故対策本部長
(代表)

安全統括管理者

事故対策本部

現地対策本部

②継続的な支援体制

代表及び担当役員

被害者支援室

被害者支援窓口

被害者支援

