

# 被害者等支援計画

2015年3月

西東京バス株式会社

# 被害者等支援計画

2015年3月27日制定

## 1. 被害者等支援の基本的な方針

当社では、「お客様の安全」をリスク対策における最重要課題と認識しています。そのため各種リスクの低減および発生防止を目的とした体制を整備し、リスクマネジメントを実施しています。

しかし、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に寄り添い、ご要望に誠実に対応し、支援してまいります。

このような当社の基本的な方針に基づき、被害に遭われた方およ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

万一重大事故が発生した場合は、被害に遭われた方およびご家族等への支援を行うため、経営トップを中心とした対策本部を設置します。

### (1) 情報提供

#### 被害者等の情報収集

関係省庁、警察、消防及び医療機関等から情報を収集し、可能な限りご家族等に提供するよう努めます。

#### 問い合わせ窓口の設置

被害に遭われた方のご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を必要な期間設置します。

#### 個人情報の取扱い

被害に遭われた方等に関する情報については、個人情報保護の観点から適切に取扱います。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しない場合、そのご意向に沿った対応を行います。

#### 継続的な情報提供

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。

### (2) 事故現場における対応

#### ご家族等の事故現場等への案内

被害に遭われた方および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。

## 滞在中の支援

事故発生直後において、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、宿泊場所等の手配などの支援を行います。

### (3) 継続的な対応

#### 被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方およびご家族等からの相談の対応、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。

#### 被害者等に対するサポート

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。

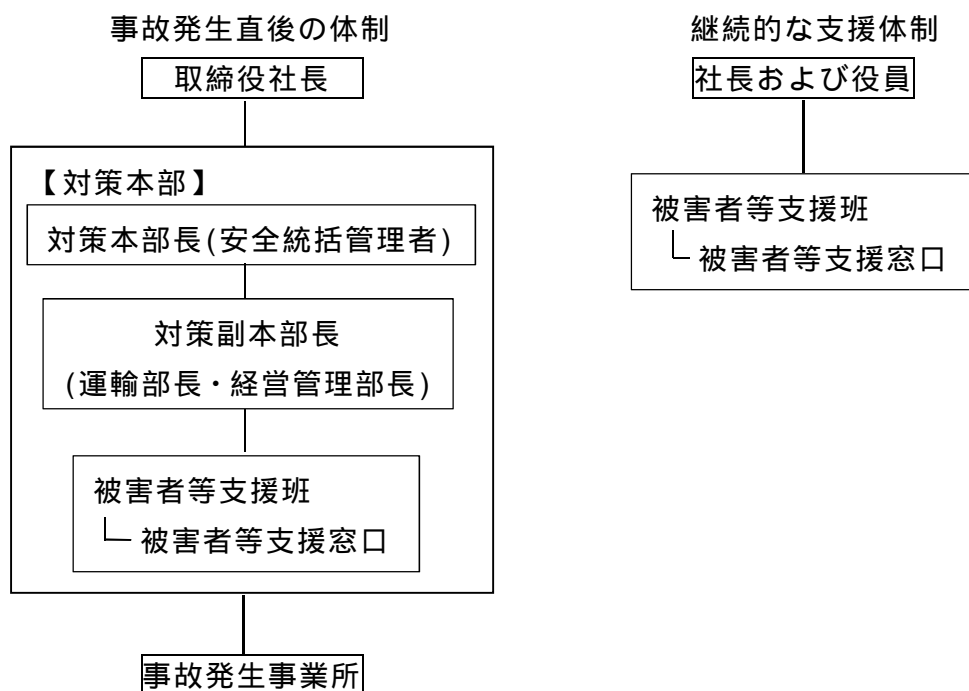
## 3. 被害者等支援の基本的な実施体制

### (1) 対応組織の整備

事故が発生した場合、被害に遭われた方およびご家族等へ速やかに適切な支援を行えるよう体制を整備してまいります。

中長期的には、事故の被害、規模等に応じて、被害に遭われた方ごとに担当者を設置し、継続的な支援を実施します。

#### 【事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制】



( 2 ) 教育・研修・訓練等

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ため、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。

重大事故を想定して、訓練等を実施します。

警察や消防などと連携し、お客さまの避難誘導や応急救護等の訓練を実施します。

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。

社員に対して、被害に遭われた方およびご家族等に寄り添うことの重要性および支援を行うための教育を実施します。

以 上