

被害者等支援計画

平成 29 年 4 月

パノラマ観光バス株式会社

パノラマ観光バス被害者支援計画

1. はじめに

本計画は、国土交通省が策定した「公共交通事業者による被害者等支援計画ガイドライン（平成25年3月29日）」に則り、パノラマ観光バス（以下、「当社」という。）が人命に関わる重大な事故（以下、「大事故」という。）が発生した場合の被害に遭われた方々及びそのご家族等（以下、「被害者等」という。）への対応について、基本的な方針、実施内容及び実施体制を定めたものです。

2. 被害者等支援の基本的方針

（1） 輸送の安全の確保に関する基本的な方針

当社では「すべてにおいての確認が安全につながる第一歩」という方針のもと、多くのお客様に安全かつ快適にバスをご利用いただけるよう努めております。また、P（策定：Plan）・D（実行：Do）・C（チェック：Check）・A（改善：Act）サイクルを確実に実施し、安全対策を常に見直すことにより、社員が一丸となって業務を遂行し、絶えず輸送の安全性の向上に努めます。

（2） 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

当社では、万が一重大事故が発生した場合には、人命を最優先とした避難誘導及び救助・救護を行います。また、当社内に被害者等に対する支援体制を整え、大事故が発生した直後から被害者等に寄り添い、誠意をもって対応するとともに、必要な支援を行います。

3. 被害者支援の基本的な実施内容

（1） 被害者への情報提供

① ご家族等への事故情報の連絡

ア 情報収集

国土交通省と連携し、警察、消防、搬送された医療機関等から、被害に遭われた方々の身元、安否に関する情報等を可能な限り収集します。

イ ご家族等への連絡

事故後、収集した情報をもとにご家族等への連絡を可能な限り行います。また、被害に遭われた方々の情報が報道等により公表されている場合であっても、ご家族等へは当社から可能な限り連絡を行います。

ウ 問い合わせ窓口

ご家族等からの問い合わせに対応するための被害者等支援窓口を設置するとともに、窓口の設置や窓口の連絡先などを様々な媒体により公表いたします。

② 情報の取り扱い

ア 個人情報の適切な取り扱い

被害に遭われた方々の身元、安否に関する情報は、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。

イ ご家族等からの問い合わせへの対応

ご家族等であることが確認できる場合は、可能な限り詳細な情報提供を行います。

ウ 報道機関からの問い合わせへの対応

報道機関から問い合わせがあった場合は、報道を通じて情報が広く提供されることにより、ご家族等がより早く被害に遭われた方を探し当てることが可能になると判断した時には、安否確認に必要な範囲で情報提供を行います。ただし、その情報提供は、被害に遭われた方々ご本人又はご家族等のご意向に沿うこととします。

③ 被害者等への継続的な情報提供

事故の規模に応じて、必要な期間被害者等支援窓口を継続設置し、被害者等へ下記の情報を提供します。

ア 安否情報

イ 心身のケア等のサポート情報

ウ 事故原因及び再発防止策

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場、待機場所等への案内

被害に遭われた方々のご家族等が、事故現場や待機場所、搬送先の医療機関等へ移動する場合は、必要な移動手段の確保に努めます。

② 滞在中の支援

事故現場や待機場所、搬送先の医療機関等において、必要に応じて、職員が待機し、被害者等からのご要望を伺い、食料・飲料、宿泊場所等について、できる限りの手配を行います。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からのご相談に応じられるよう、必要な期間、被害者等支援窓口を継続設置し、支援担当者が対応します。

② 被害者等から心のケアに関するご要望があった場合には、行政機関や専門機関等の協力を頂きながら、必要に応じた支援を行います。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立 (図-1)

大事故が発生した場合には、被害者等への情報提供及び対応を行うための体制を整えます。

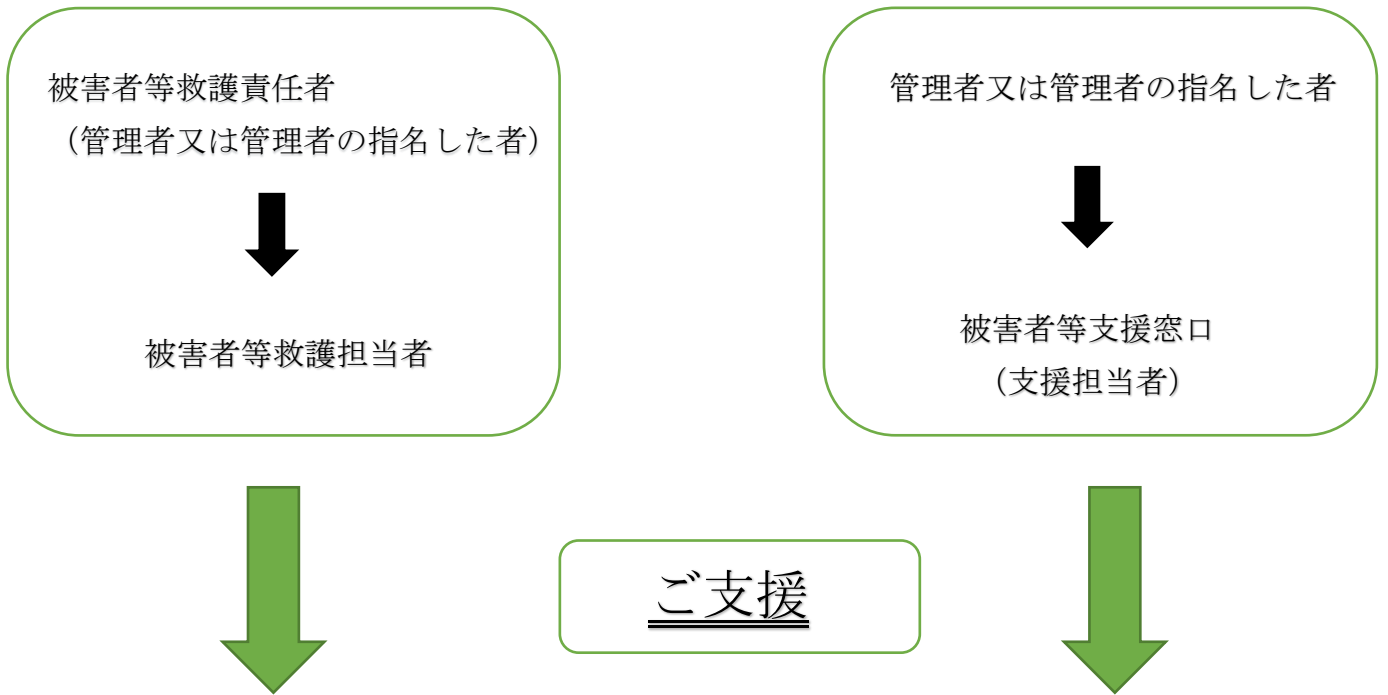
また、事故の規模等に応じて、被害者支援を継続して行えるよう、支援担当者等による体制を整え支援を行います。

(2) 研修、教育、訓練等

大事故が発生した場合に、被害者等への支援を適切に行うよう、被害者等支援の意義について社員に周知し、社員の対応方法について、必要な研修等を行います。

[事後発生直後の体制] (図-1)

[継続的支援に係る体制]



事故被害に遭われた方・ご家族