被 害 者 等 支 援 計 画

令和２年 12 月 1 日

北海道バス株式会社

被 害 者 等 支 援 計 画

１　被害者等支援の基本的な方針

当社はバス事業の運営にあたり、「人命尊重・安全最優先」を安全方針として掲げ“より安全・安心なバスを目指して”全社員が一丸となって輸送の安全性の向上を図るべく日々の業務を遂行しております。

しかしながら万が一、お客様の死傷を伴う事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合は、まず人命の救助を最優先に行動し、避難誘導及び救護にあたります。

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、できる限り速やかに事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添い、誠意をもって対応し、支援して参ります。

このような当社の基本的な方針に基づき、被害に遭われた方及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ガイドライン」（平成 25 年 3 月 29 日）に則って、次のとおり北海道バス株式会社被害者等支援計画を策定し、実施して参ります。

２　被害者等支援の基本的な実施内容

重大事故が発生した場合は、対策本部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への連絡、対応、支援等を行うため、対策本部内に被害者担当班を設置し、事故の規模に応じて可能な限り被害に遭われた方に対し担当者を配置し、誠心誠意対応して参ります。

（１）　情報提供

・　事故の被害に遭われた方の情報については、事故現場において警察、消防等から得た情報及び関係先に派遣した担当者等からの情報を基に、可能な限りご家族等への情報提供に努めて参ります。

・　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、当社から改めて連絡するよう努めて参ります。　また、当社へお問い合わせをされるご家族等に対しては、事故の規模により専用の「お問い合わせ窓口」を設置して対応して参ります。

なお、この場合において、事故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、適切に取り扱います。

・　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行います。

・　事故に関する原因、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、できる限り速やかに事故の被害に遭われた方及びご家族等に提供するよう努めて参ります。

・　事故等に関する情報につきましては、「お問い合わせ窓口」や当社ホームページなどでお知らせし、ご説明できるよう努めて参ります。

（２）　事故現場における対応

・　事故の被害に遭われた方、及びご家族等が、事故現場又は事故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、必要とされるできる限りの支援を行います。

・　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には、当該ご家族等からのご要望に誠実に対応することを前提に、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、宿泊先等の手配など、必要とされるできる限りの支援を行います。

（３）　継続的な対応

事故の被害に遭われた方及びご家族等から相談、精神的なケアへの対応など、支援については、国土交通省や専門機関等の指導を仰ぎながら、事業者としてできる限りの対応を行います。

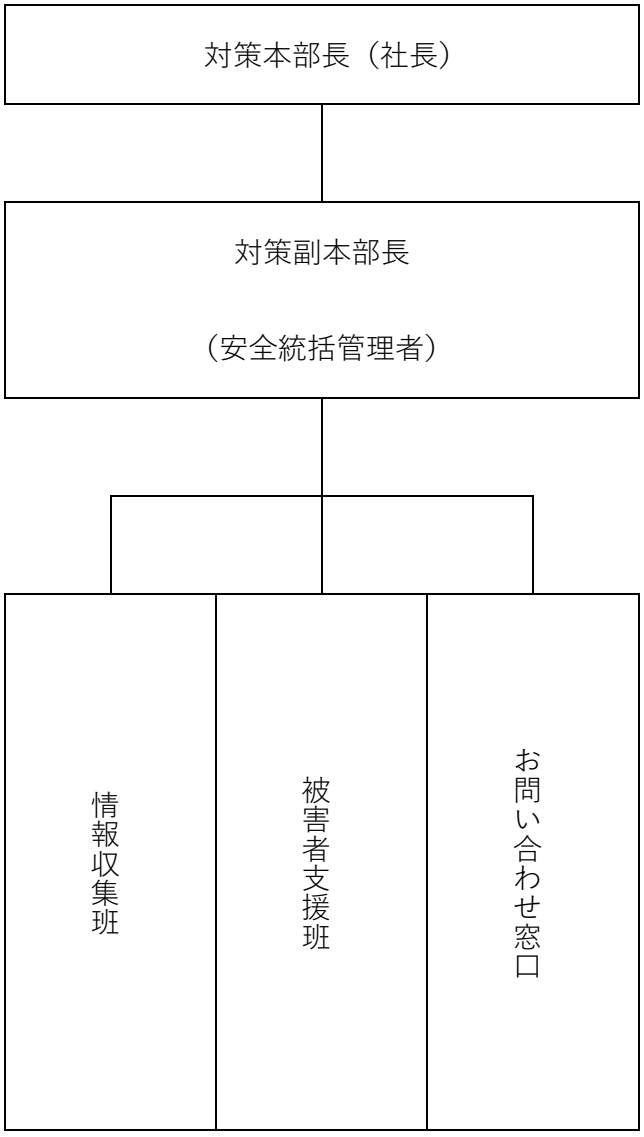
３　被害者等支援の基本的な実施体制

事故が発生した場合に備え、平時から、事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援するための組織体制の整備、社員の教育、研修及び異常時対応訓練を実施する事といたします。

・ 社員に対して、「重大事故想定訓練」を実施いたします。
・ 社員に対して、「対策本部設置・緊急連絡訓練」を実施いたします。
・ 社員に対して、お客様の避難誘導、応急救護等の訓練を実施いたします。
・ 社員に対して、安全確保の意識高揚を図るべく、各種研修や教育を実施いたします。

４　事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制

（１）事故発生直後及び、継続的な支援体制



以上