

# 被害者等支援計画

2022年1月

小田急ハイウェイバス株式会社

# 被害者等支援計画

## 1. 被害者等支援の基本方針

当社は、「安全はすべてに優先する」を事業の根幹と位置づけ、経営トップから従業員まで一体となって安全管理体制を構築しています。

また、事故の未然防止策に注力し必要な施策を確実に実施し、従業員一人ひとりが想像力を働かせることでリスクの先取り解消に取り組み、お客様に安心してご利用いただけるよう全力で安全を追求し続けています。

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総合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及びご家族等のご要望に、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

事故発生直後においては、事故の被害、規模等を勘案し、経営層をトップとする総合対策本部を設置します。

また、対策本部内に被害者支援チームを設置し、事故の被害者及び家族等の支援を行います。

### (1) 情報提供

#### ① 事故情報の家族への伝達

被害に遭われたお客様の情報については、事故現場において警察、消防、病院等から情報を収集し、可能な限りご家族への情報提供に努めていきます。報道等で被害に遭われたお客様の氏名等が公表されている場合であっても、当社からあらためてご連絡するように努めてまいります。

また、ご家族からの問い合わせに対応するために、できる限りの努力をし情報を提供いたします。

#### ② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

被害に遭われたお客様の情報については、個人情報保護の観点から適切に取り扱います。

また、ご家族とご連絡が取れた場合において、ご家族が被害に遭われたお客様の情報を公表することを希望されない場合は、原則としてそのご意向に沿った対応を

いたします。

③ 被害者等への継続的情報提供

事故現場に向かえない等の事情があるご家族に対して、継続的に情報を提供するように努めてまいります。

また、事故に関する情報や再発防止対策等についても、被害に遭われたお客様やご家族に提供していきます。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族への事故現場等への案内

被害に遭われたお客様のご家族が事故現場等へ移動する場合、移動や宿泊等について必要に応じた支援を実施していきます。

② 滞在中の支援

事故発生直後にご家族が事故現場で情報収集等を実施する場合、ご家族からの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、食料・飲料、宿泊場所等の手配等、必要な支援を可能な限り実施していきます。

(3) 継続的な対応

① 被害者からの相談受付体制

事故の規模等に応じ担当者を配置、被害に遭われたお客様およびそのご家族に、継続的に支援を実施していきます。

② 被害者等に対するサポート

被害に遭われたお客様およびご家族の希望を尊重しながら、必要な支援を実施していきます。特に、精神的ケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、行政機関、公的・民間医療機関等と連携しながら実施していきます。

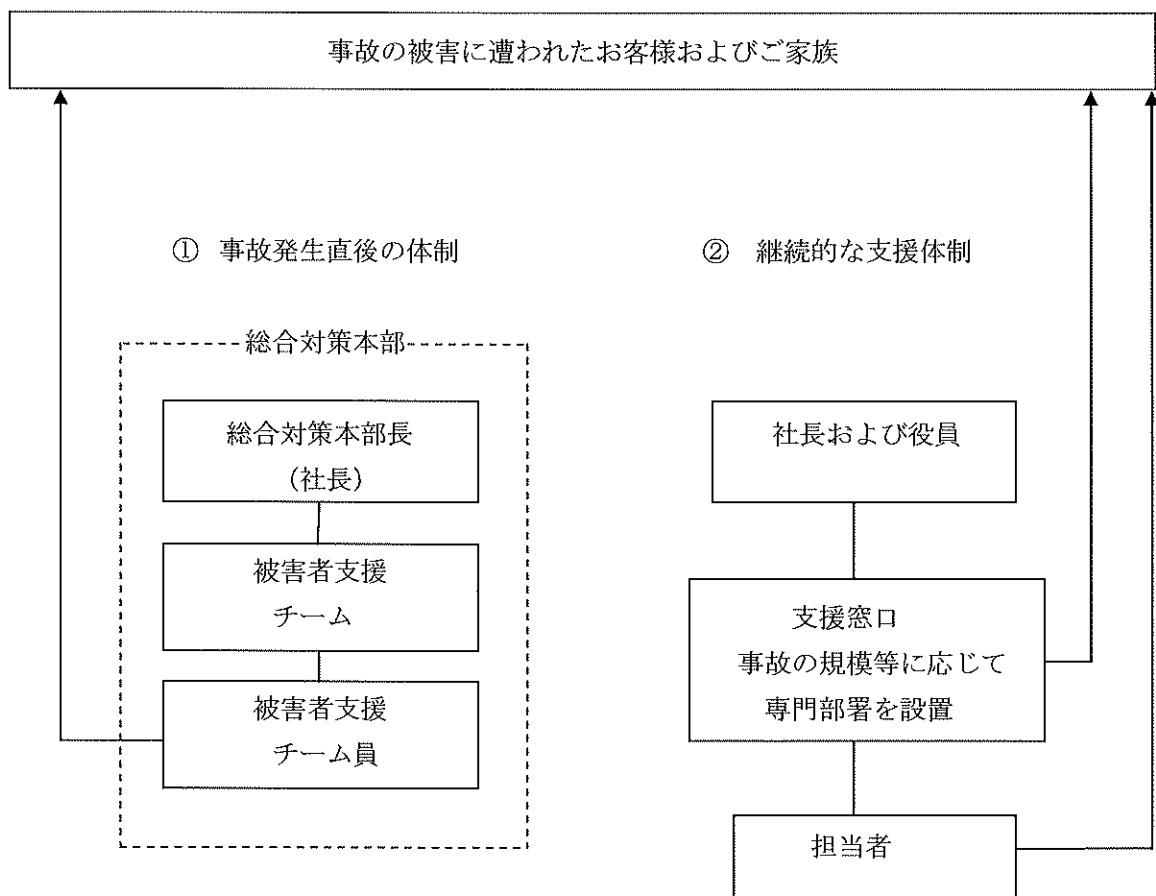
### 3. 被害者支援の基本的な実施体制

#### (1) 体制について

事故の発生直後は、事故の被害、規模等を勘案し、経営層をトップとする総合対策本部を設置します。

また、総合対策本部内に、各種チームを設置し、被害に遭われたお客様の支援、広報対応等を実施します。

中長期的には、事故の被害、規模等に応じて専門部署を設置のうえ、被害に遭われたお客様ごとに担当者を設置し、継続的な支援を実施します。



#### (2) 研修・教育・訓練等

適切な被害者支援の実施に向けて、以下の訓練・教育を定期的の実施いたします。

- ・ 緊急時の対応力を高めるために、「災害訓練」
- ・ 過去に起きた事故の風化防止を図り、安全に対する組織風土の醸成と安全意識の高揚を図るために、講習会等の各種教育を実施します。

以上