

# 被害者等支援計画

2017年 9月

アルピコ交通株式会社

アルピコ交通東京株式会社

アルピコ交通大阪株式会社

## 1. 被害者等支援の基本的な方針

アルピコ交通、アルピコ交通東京、アルピコ交通大阪では、「安全はすべてに優先する」をモットーとして、安全・安心な輸送サービスの提供に全社一体となって継続的に取り組んでいます。しかし万一、お客様の死傷を伴う大規模な重大事故が発生した場合には、被害の拡大を防ぎ、人命の救助を第一に行動します。また、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、ご要望等に対し誠実に対応し、支援してまいります。

このような基本方針に基づき、以下の通り被害者等支援計画を作成し、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には、被害に遭われた方およびご家族等への支援のため、対策本部内に乗客家族支援担当部門を設置します。

### (1) 情報提供

#### ① 事故情報のご家族への連絡

- ・ 被害に遭われた方の情報等につきましては、警察、消防等の関係機関、被害に遭われた方の搬送先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。
- ・ 被害に遭われた方の氏名等が報道等により公表されている場合であっても、当社からご家族等へあらためてご連絡するよう努めます。
- ・ ご家族等からのお問い合わせに対応する専用窓口を、必要な期間設置します。

#### ② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

- ・ 被害に遭われた方の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。ご家族等が、被害に遭われた方の情報を公開することを希望されない場合は、そのご意向に沿って対応致します。

#### ③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・ 事故に関する情報や事故原因、再発防止策等については、継続的に情報提供するよう努めます。

### (2) 事故現場等における対応

#### ① ご家族等への事故現場等への案内

- ・ 被害に遭われた方のご家族等が事故現場等へ移動、滞在等される場合、その移動や宿泊等について支援に努めます。

#### ② 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をされる場合、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、事故現場付近での待機場所、食料・飲料、宿泊等の手配等を支援します。

### (3) 継続的な対応

#### ① 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ご相談に対しては、担当者を配置した支援窓口を設置した上で、継続的に対応し支援致します。

② 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ご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、専門医等の専門家と連携しながら実施してまいります。

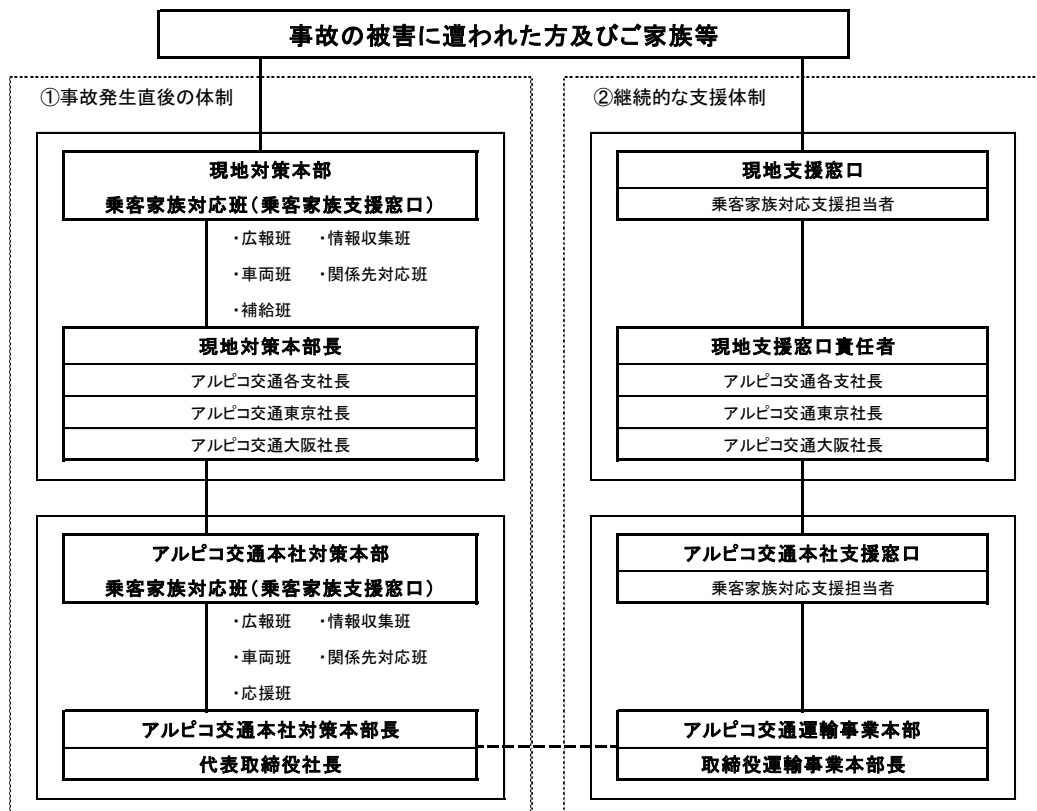
### 3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 研修・教育・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、当社社員に対し、必要な研修、訓練等を計画的に実施します。
- 安全についての社員全体の意識向上のため、被害者等への支援の意義について教育を実施します。

(2) 体制の確立

- 重大な事故が発生した場合、対策本部を設置し、被害に遭われた方及びご家族等へ適切な支援が実施できるよう体制を確立させます。
- 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配置し継続的な支援を実施します。



※鉄道事業につきましては、アルピコ交通中南信支社長が現場対策本部長を務めます。