

東武バスグループ
被害者等支援計画

平成27年7月

東武バス株式会社
東武バスセントラル株式会社
東武バスウエスト株式会社
東武バス日光株式会社

1 被害者等支援の基本的な方針

東武バスグループは、経営理念として社是の1番目に「安全」という概念を掲げ、社会の信頼に応えるべく、日々、経営トップから営業の最前線まで一貫した安全管理体制の維持・構築に努めております。今後も、役員をはじめ社員一人ひとりが「安全の確保こそ事業運営の根幹である」ことを念頭に置き、お客様に安心してご利用いただけるバス会社をグループ一丸となって目指してまいります。

しかし、万一お客様の人命に係わる重大な事故等が発生した場合は、まず人命の救助を最優先に行動し、直ちに経営トップを中心とした被害者支援対策総本部（本部）を設置するとともに、可能な限り速やかに事故等の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、誠意をもって対応、支援してまいります。

このような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、国土交通省の「公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドライン」に則り、次のとおり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

(1) 事故等発生直後の体制

事故等の被害に遭われた方およびご家族等への連絡、支援等を行うため、東武バス内に経営トップを中心とした被害者支援対策総本部（以下：総本部）を、運行会社内に経営トップを中心とした被害者支援対策本部（以下：本部）を、営業事務所・営業所内に被害者支援チーム（以下：支援チーム）をそれぞれ設置いたします。

- ①東武バスグループ被害者等支援計画 実施体制図 …… 別紙1
- ②東武バスグループ危機管理体制等一覧表 …………… 別紙2

(2) 情報提供（本部および支援チームが主となる）

①事故情報等のご家族等への伝達

事故等の被害に遭われた方の情報につきましては、事故現場等において国土交通省と連携のうえ、警察、消防等から得た情報および関係先に派遣した社員等からの情報を基に、可能な限りご家族等への伝達に努めてまいります。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、対策本部等から改めて連絡するよう努めてまいります。

また、ご家族等からのお問合せに対しては、本部に専用窓口を設置し対応いたします。

②お客様情報および安否情報の取扱い

事故等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、適切に取扱います。

また、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いたします。

③被害者等への継続的情報提供

現場に赴けない等の事情があるご家族等に対して、継続的に情報を提供するために、専用窓口を必要な期間設置いたします。

また、事故等に関する原因、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、可能な限り速やかに、被害に遭われた方およびご家族等へ提供するよう努めてまいります。

(3) 事故現場等における応対（本部および支援チームが主となる）

①ご家族等への事故現場等へのご案内

事故等の被害に遭われた方およびご家族等が発生現場または発生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、必要とされる可能な限りの支援を行います。

②滞在中の支援

事故等の発生直後において、被害に遭われた方のご家族等が発生現場で情報収集等の活動にあたる場合には、当該ご家族等からのご要望に誠実に応対することを前提に、安否確認への付添い、発生現場付近の待機場所、食料・飲料、宿泊先等の手配など、必要とされる可能な限りの支援を行います。

(4) 継続的な応対（総本部および本部が主となる）

①被害者等からの相談受付体制

事故等の被害に遭われた方およびご家族等からの相談への応対、必要な支援等については、専用窓口を中心に継続的に行ってまいります。

②被害者等に対するサポート

事故等の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、必要な支援等を実施していきます。特に、精神的なケア等の専門的な事項につきましては、国土交通省や専門機関等と連携し誠心誠意応対してまいります。

(5) 研修・教育・訓練等（東武バスグループとしての取組み）

事故等の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ことができるよう、必要な研修、教育および訓練等を計画的に実施してまいります。

①緊急時の処置および連絡体制に関する訓練を実施いたします。

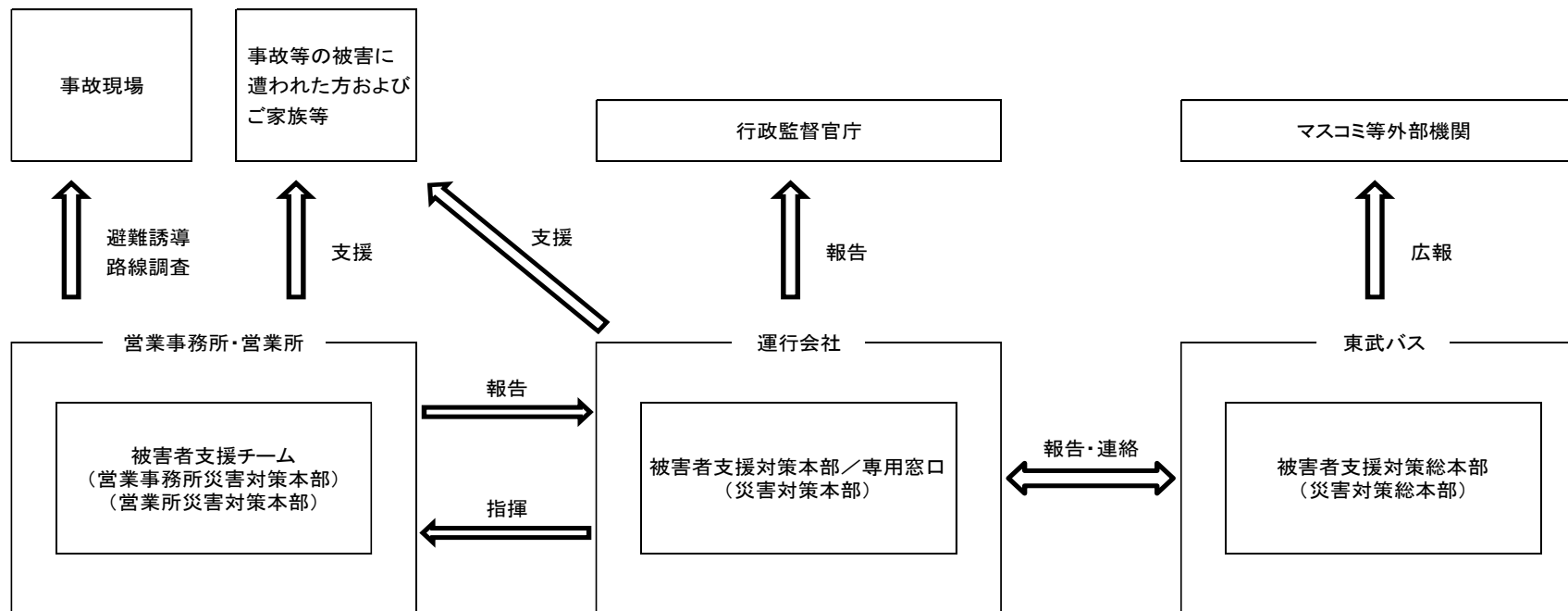
②お客様の避難誘導、応急救護等の訓練を実施いたします。

③事故等の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、適切な支援を行うための教育を実施いたします。

以 上

東武バスグループ被害者等支援計画 実施体制図（事故発生直後）

※（ ）内は東武バスグループ防災規程に定める体制



【被害者支援チーム】

- チーム長 …… 営業事務所長(日光は所長)
- 副チーム長 … 次長、営業所長(日光は首席助役)
- チーム員 …… 助役、運行管理主任、兼任運転士、所員

- 編成① …… 足立・西新井・葛飾・花畑
- ② …… 草加・八潮・三郷・吉川
- ③ …… 西柏・沼南
- ④ …… 大宮・岩槻・天沼・上尾
- ⑤ …… 川越・坂戸
- ⑥ …… 新座
- ⑦ …… 日光

【被害者支援対策本部】

- 本部長 …… 社長
- 副本部長 …… 副社長、専務、常務の順に着任
- 本部員 …… 常勤役員、部長、副部长、課長

※上記体制の解除後も、専用窓口を継続して設置のうえ、事故等に遭われた方およびご家族等に対する支援を行う。

【被害者支援対策総本部】

- 総本部長 …… 社長
- 副総本部長 … 副社長、専務、常務の順に着任
- 総本部員 …… 常勤役員、部長、副部长、課長

東武バスグループ危機管理体制等一覧表

分類	大地震、津波、噴火等により多数の死傷者、遭難者が発生した時の対応				台風・降雪等	バスジャック等	バス運転事故
規程等名称	危機管理規程	防災規程	被害者等支援計画	異常気象時の処置基準	異常気象時の処置基準	バスジャック発生時の対応基準	運転事故処置基準
体制等名称	〇〇対策委員会 (危機管理委員会とは別に設置)	災害対策総本部（東武バス） 災害対策本部（運行会社） 営業事務所・営業所 災害対策本部 (上記いずれも防災会議とは別に設置)	被害者支援対策総本部（東武バス） 被害者支援対策本部（運行会社） 営業事務所・営業所 被害者支援チーム	第1種警戒体制	第2種警戒体制	バスジャック発生時の対策本部組織図	運転事故処理体制図
東武バス	・委員長…危機管理委員長（東武バス社長）が指名する。	・総本部長…社長	・総本部長…社長				
		・副総本部長…副社長、専務、常務の順に着任	・副総本部長…副社長、専務、常務の順に着任				
	・委員…常勤役員、部長、副部长、課長	・総本部長…常勤役員	・総本部長…常勤役員、部長、副部长、課長				
運行会社	・委員長…危機管理委員長（東武バス社長）が指名する。	・本部長…社長	・本部長…社長			・本社対策本部長…社長	・体制図に則り対応
		・副本部長…副社長、専務、常務の順に着任	・副本部長…副社長、専務、常務の順に着任				
	・委員…常勤役員、部長、副部长、課長	・本部長…常勤役員、部長、副部长、課長	・本部長…常勤役員、部長、副部长、課長	・本社対策本部の統轄…運輸統括部長	・本社対策本部の統轄…業務課長	・本社対策副本部長…運輸統括部長	
営業事務所 営業所		・本部長…営業事務所長、営業所長 ・副本部長…次長	・チーム長…営業事務所長（日光は所長） ・副チーム長…次長、営業所長（日光は首席助役） ・チーム員…助役、運行管理主任、兼任運転士、所員	・営業事務所対策本部の統括…営業事務所長または次長 ・営業所は営業事務所に準じて対応	・営業事務所対策本部の統括…次長または助役 ・営業所は営業事務所に準じて対応	・営業事務所は組織図に則り対応 ・営業所は組織図に準じて対応	・営業事務所、営業所とも体制図に則り対応