

平成 29 年 03 月策定

平成 30 年 08 月改訂

令和 5 年 11 月改訂

WILLER EXPRESS/STAR EXPRESS

被害者等支援計画

WILLER EXPRESS 株式会社
ニュープリンス高速バス株式会社
ベイラインエクスプレス株式会社
日本高速バス株式会社
株式会社大阪さやま交通

1. はじめに

WILLER EXPRESS/STAR EXPRESS の運行便において、お客様の死傷を伴う事故・災害（以下「事故等」という。）が発生した場合の被害に遭われた方やそのご家族への支援に関する基本の方針、その基本の方針に基づく支援体制・内容等について以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。本計画は、「公共交通事業者による被害者等支援作成ガイドライン」（国土交通省平成 25 年 3 月 29 日）に則り定めたものです。

2. 被害者等支援の基本の方針

（1）安全の確保に対する基本的な考え方

WILLER EXPRESS グループでは共通理念として「安全第一顧客主義」を掲げ、日々安全の確保・快適なサービスの提供に努めています。

しかし万が一人命に関わる重大な事故等が発生した場合には、組織や職責をこえて一致協力し、二次災害防止の措置とお客様、負傷者の救護をすべてにおいて優先します。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

事故等が発生した場合は、直ちに本社・現地に対策本部を設置し、各社員の役割等を明確にして、機能的かつ機動的な体制を迅速に整えるとともに、事故等の対応や原因究明に取り組んでまいります。また被害に遭われた方やそのご家族に寄り添い、そのお気持ちやご意見をお伺いしながら、事業者としてできる限りの対応に努めることを基本方針とします。そのための組織体制の整備、社員の教育、研修及び非常時対応訓練を実施します。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

① 事故等情報のご家族への提供

- ・ 事故等の被害に遭われた方の情報については、行政及び関係機関と連携して、警察・消防・被害者の搬送先病院等から収集し、可能な限り速やかにご家族等へ提供するよう努めます。また報道等により被害に遭われた方の氏名等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ます。
- ・ 現地（事故等現場や搬送先の病院等）に社員を派遣し、発生現場付近もしくは搬送先病院付近に現地対策本部を設置して、本社に設置する統括対策本部・関係機関と連携して現地に向かわれたご家族等からの問い合わせやご相談、連絡に可能な限り努めます。
また現地での対応を行う社員に対してご家族等から問い合わせがあった場合は、統括対策本部と連携を取り情報提供を行います。
- ・ 家族等からの問い合わせに対応するため、被害者支援窓口を事故等の発生後速やかに統括対策本部内に設置します。

② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

- ・ 事故等の被害に遭われた方の情報については、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。

- ・ 問い合わせ窓口では、被害者の氏名等の情報を確認のうえ、被害者の家族や職場の関係者等であると確認できる場合には、可能な限り詳細な情報提供を行います。
- ・ 本人や家族から非公表の申し出があった被害者に関する情報は提供しないこととします。

③ 被害者等への継続的情報提供

- ・ 被害に遭われた方及びそのご家族等への継続的な情報提供のため、被害者支援窓口を通じて、事故等に関する情報、再発防止策等を提供します。

(2) 事故現場等における対応

① 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、滞在する場合、その移動や宿泊等について可能な限り必要な支援を行います。

② 滞在中の支援

- ・ 被害に遭われた方のご家族等が、安否確認や事故現場等で情報収集等の活動にあられる場合、当該ご家族からのご要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、待機・宿泊場所や飲食の手配等を行うなど、可能な限り必要な支援を行います。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

- ・ 被害者等それぞれに担当者を指定し、被害者等からの相談に応じる体制を整えます。被害に遭われた方及びそのご家族からの相談への対応、必要な支援については、被害者支援窓口を中心に継続的に行います。

② 被害者等に対するサポート

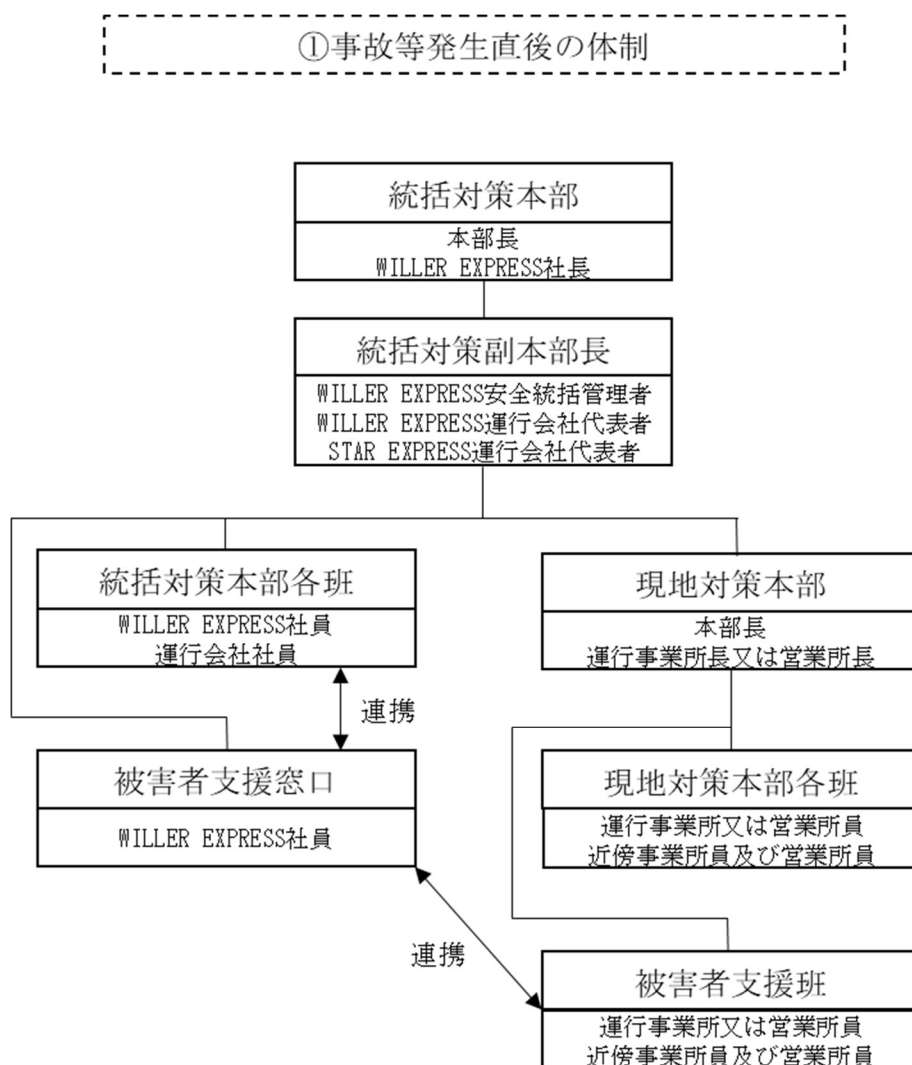
- ・ 事故等の被害に遭われた方々やそのご家族から心のケアに関する要望があった場合には、行政機関や医療機関等専門家の協力をいただきながら必要な支援を行います。

4. 被害者支援の基本的な実施体制

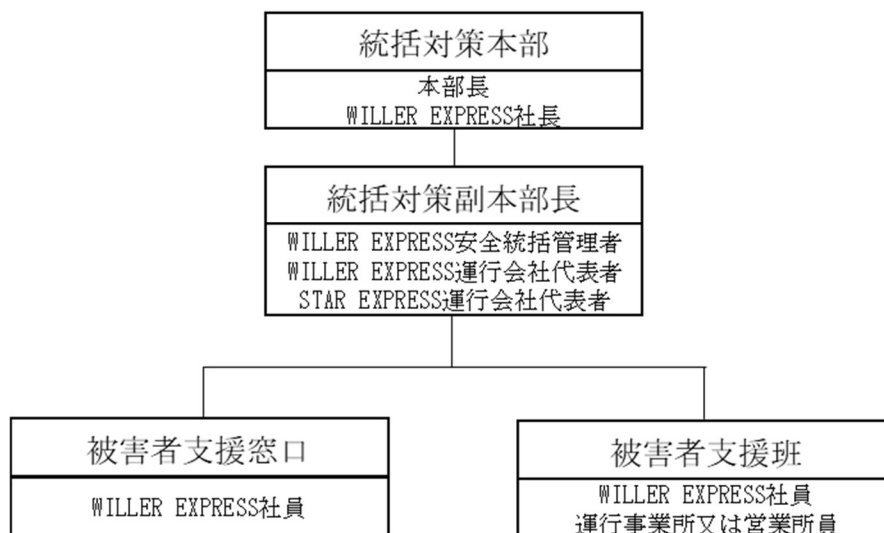
(1) 体制の確立

事故等発生直後においては、二次災害防止の措置とお客様救護を最優先に行います。また、発生した事故等の規模等を勘案して、以下のとおり「対策本部」を設置するとともに、被害者等への対応、社外対応、広報対応等、それぞれ必要な体制を整備し、精一杯の対応にあたります。

中長期的には、事故等の規模に応じた必要な期間、事故等に関するお問い合わせやご相談いただくための被害者支援窓口を継続的に設置し、被害に遭われた方々やそのご家族への支援体制を維持して対応することとします。



②継続的な体制



(2) 研修・教育・訓練等

- ・ 万が一の事故等が発生した場合を想定し、被害に遭われた方々やその家族を支援するための教育・訓練を行います。
- ① 重大事故等対応訓練
 - 重大事故等のシミュレーション訓練を実施し、お客様救護・対応を迅速かつ的確に行えるよう対応力向上に努めます。訓練に際しては、極力、国交省・警察・消防等関係機関との連携を図ることとします。
- ② 安全研修
 - WILLER EXPRESS/STAREXPRESS 運行会社全体の安全意識を高め、社員一人ひとりが安全を最優先に考え行動できるよう、過去の事故事例による勉強会や前述の事故対応訓練を定期的に行います。
- ③ 被害者支援に関する教育
 - 事故等の被害に遭われた方及びそのご家族等に寄り添い、適切な支援が行えるよう被害者支援に携わる要員のみではなく社員全員に必要な教育を行います。

【改訂履歴】

平成 30 年 08 月 01 日改訂

・ WILLER EXPRESS 株式会社への事業者統合に伴う見直し

令和 5 年 11 月 22 日改訂

・ WILLER EXPRESS 運行会社拡大に伴う見直し

・ STAR EXPRESS 運行に対する委託者責任を果たすため見直し