

# 被害者等支援計画

## 1. はじめに

当社では、お客様が死傷されるなど、人命に関わる事故・災害・犯罪（以下「事故」という）が発生した場合に、被害に遭われた方及びそのご家族等に対し、救護、情報提供その他継続的な支援を実施するため、本計画において基本方針及び実施体制を定めます。

本計画は、国土交通省が策定した「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」に基づき策定したものです。

## 2. 被害者等支援の基本方針

当社は、「安全・正確・快適な旅客輸送への奉仕」を基本理念とし、お客様の「安全・安心」を最優先に事業運営に取り組んでおります。

### 【安全基本方針】

輸送の安全の確保が事業経営の根幹であることを深く認識し、法令を遵守するとともに、輸送の安全確保に関して主導的な役割を果たしてまいります。

また、現場における安全に関する意見や声に真摯に耳を傾け、現場の状況を十分に踏まえながら、社員一人ひとりに対し、輸送の安全確保が最も重要であるという意識を徹底します。

さらに、輸送の安全に関する計画の策定、実施、点検及び改善（PDCAサイクル）を確実に実施し、安全対策を継続的に見直すことで、全社員が一丸となって輸送の安全性向上に努めます。

また、輸送の安全に関する情報については、積極的に公表します。

しかしながら、万が一、人命に関わる重大な事故が発生した場合には、人命救助を最優先に行動するとともに、経営トップを本部長とする「災害対策本部」を設置し、被害に遭われた方及びそのご家族等に寄り添い、誠意をもって対応するとともに、継続的な支援を行います。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

### （1）情報提供

#### ① ご家族等に対する情報提供

国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、収集した情報を被害に遭われた方のご家族等へ、迅速かつ適切に提供するよう努めます。

#### ② 被害者等の情報の取扱い

被害者等に関する情報については、個人情報の保護に関する法律に基づき適切に取り扱います。

また、ご家族等の同意なく情報を公表することはありません。ただし、国土交通省、警察・消防・医療機関等から支援のために要請があった場合は、必要な範囲内で情報を提供します。

### ③ 被害者等への継続的な情報提供

事故の被害状況等については、被害に遭われた方及びそのご家族等に対し、継続的に情報を提供します。

また、事故原因や再発防止策については、「お客様窓口」及び当社ホームページ等を通じてお知らせします。

## （２）事故現場等における対応

### ① ご家族等の事故現場・待機場所への案内

被害に遭われた方のご家族等が事故現場や待機場所へ移動される際には、必要な交通手段の確保に努めます。

### ② 滞在中の支援

待機場所において、ご家族等が安心して滞在できるよう、食料、飲料、宿泊場所等の確保など必要な支援に努めます。

## （３）継続的な対応

### ① 相談窓口の設置

被害に遭われた方及びそのご家族等からの相談に対応するため、「被害者相談窓口」を設置し、ご要望に応じた継続的な支援を行います。

### ② 精神的ケア等への支援

被害に遭われた方及びそのご家族等に対しては、必要に応じて専門医や関係機関と連携し、精神的ケアをはじめとする継続的な支援を行います。

## 4. 被害者等支援の基本的な実施体制

### （１）体制の確立

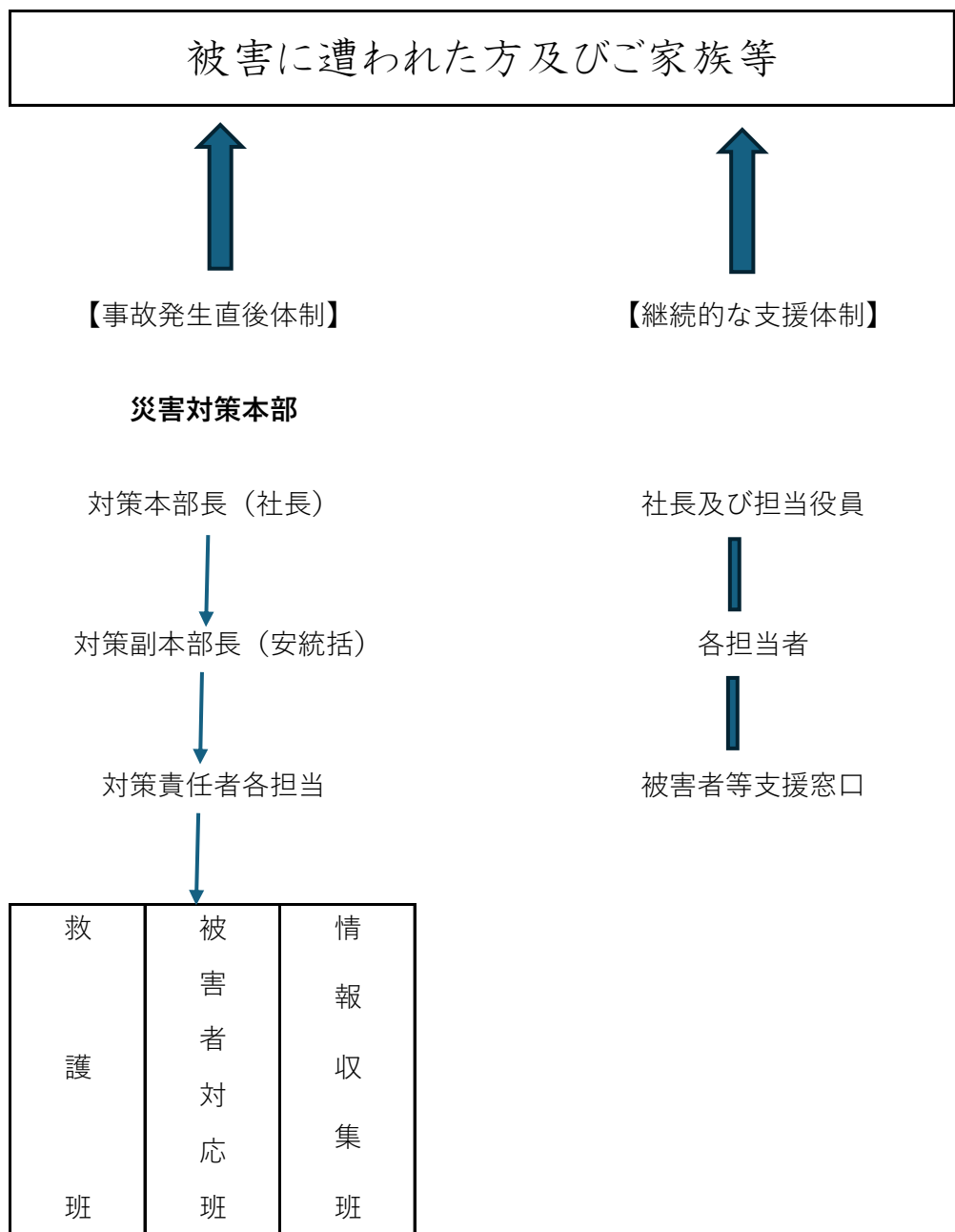
#### ① 災害対策本部の設置

事故が発生した場合には、被害の規模等を勘案し、「災害対策本部」を設置し、被害に遭われた方及びそのご家族等への適切な支援を行います。

#### ② 継続的な支援体制

被害が中長期に及ぶ場合には、専門窓口を設置し、被害に遭われた方及びそのご家族等に対して継続的な支援を実施します。

災害対策本部支援体制



（２）研修・訓練・研修等

- ① 事故被害に遭われた方及びご家族への支援を適切に行う為、全社員に対して、教育・訓練・研修等を積極的に実施してまいります。
- ② 国土交通省、警察、消防等と連携を図り、安全意識の向上を図ります。（バス火災消火訓練・非常口脱出訓練・バスジャック対応訓練等）

以上









