

被害者等支援計画

令和7年 8月 1日 策定

備北バス株式会社

1. はじめに

お客さまの死傷を伴う大規模な重大事故・災害（以下「事故」という）が発生した場合における、被害に遭われた方々やそのご家族等への支援に関する基本的な方針、実施内容および実施体制について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。当該事故は、災害対策基本法に定める「災害」に該当する大規模事故を基本的に想定しています。

本計画は「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」（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方針

当社は、「輸送の安全・安心」を最大の責務として「輸送の安全に関する基本的な方針」を定め、全社が一丸となって輸送の安全を確保してまいります。

【輸送の安全に関する基本的な方針】

- (1) 会社をあげて運輸安全マネジメントに取り組み、継続的に改善を行う。
- (2) 輸送の安全に関する関係法令及び「安全管理規定」等規程集を明確にし、これを遵守する。
- (3) 輸送の安全重点実施目標の達成に向けて地域の公共交通の担い手としての自覚と責任を“心”に全従業員が一丸となり安全運行に取り組む
- (4) 事故、災害等が発生した場合は、人命を最優先に対処し、関係機関と連携をとり、情報の適切な公表に努めます。

(令和6年4月1日策定)

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事故災害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々やそのご家族等に寄り添い、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、事故の被害に遭われた方々やそのご家族等への支援について、次のとおり被害者等支援計画を作成し、実施してまいります。

3. 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対策本部を設置します。

また、対策本部内に被害者支援担当者を設置し、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まいります。

(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まいります。

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まいります。

(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まいります。

① 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まいります。

4. 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、社長をトップとする対策本部を設置します。また、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。(別紙1)

中長期的には、事故の被害、規模等に応じて総括対策本部の指示のもと、被害に遭われたお客様ごとに、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。

- ① 重大な事故を想定した危機管理に関する研修等に積極的に参加し、教育、訓練を定期的
に実施します。
- ② お客様の安全確保のため、お客様の避難誘導や応急救護等の教育、訓練を定期的
に実施します。
- ③ 安全の重要性を理解し、安全確保の意識向上を図るための各種研修や職場内教育、また、
被害に遭われた方及びそのご家族へ寄り添うことの重要性の認識及び適切な支援を
行う為の教育を実施します。

付 則 この規程は、令和7年 8 月1日から施行する

備北バス緊急事故処理体制組織図

警察救急 110番 消防救急 119番

