

被害者等支援計画

令和8年6月

秋田観光バス株式会社

1. 被害者支援の基本的方針

公共交通事業であるバス事業者は、乗客を安全・確実に輸送することが社会的使命であると考え、弊社では、安全を何より優先する組織作りを基本的方針の第一義に掲げ、経営トップが主導する運輸安全マネジメント体制の構築に努めて参りました。お客様や他者の身体、財産を損なうような重大な事故は絶対に引き起こさないという継続的な努力はもちろんのこと、万が一に重大な事故が発生した場合においては、事業者の社会的責任を全うすべく、事故発生直後の救護から、再び平穏な生活に戻れるようになるまでの間、被害者等に寄り添い、継続的に支援を行うよう計画を策定いたします。

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」（平成 25 年 3 月 29 日）に則り、被害者及び家族等への支援について、ここに計画を定め実施いたします。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

大事故が発生した場合には人命救護を最優先として二次災害防止の措置をとるとともに、直ちに経営トップが主導する事故対策本部を設置し、被害に遭われた方および家族等への支援を実施します。

（1）情報提供

① 事故情報の家族への伝達

事故対策本部内に窓口を設け、被害者の家族等に事故情報を伝達し、また家族等から連絡を受ける体制を整えます。身元、安否情報については、国土交通省と連携し、警察・消防、医療機関等から可能な限り収集するとともに、それを基に被害者

の家族等へ可能な限り提供するよう努力します。また、それらの情報が報道等により公表されている場合であっても、家族等への連絡は事故対策本部より行うよう努めます。

② 被害者等に関する情報の取り扱い

被害者等の情報については、個人情報保護に関する法令等に基づき適切に取り扱い、原則として第三者への提供は行いません。ただし、国土交通省、警察・消防、医療機関等から要請があった場合は、安否確認に必要な範囲内で情報提供を行うことがあります。ただし、その情報提供は、被害者および家族等が情報の公開を希望しない場合には、その意思を尊重した対応を行います。

③ 被害者等への継続的な情報提供

事業者として公表する事故に関する情報、事故の再発防止のための対策に関する情報は、可能な限り被害者および家族等に継続的に提供するように努めます。

(2) 事故現場における対応

① 家族等の事故現場、待機場所等への案内

被害に遭われた方のご家族等が事故現場や待機場所、医療機関等へ向かわれる場合は、必要となる交通手段、宿泊場所等の支援を行います。

② 滞在中の支援

事故現場や待機場所、医療機関等において、被害者の家族等からの要望に誠実に対応するために、可能な限り被害者の家族等に付き添い、食料・飲料、宿泊場所の手配等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け付け体制

被害に遭われた方や家族等からの相談に応じ、必要な期間、継続して対応できる体制を整えます。

② 被害者等に対するサポート

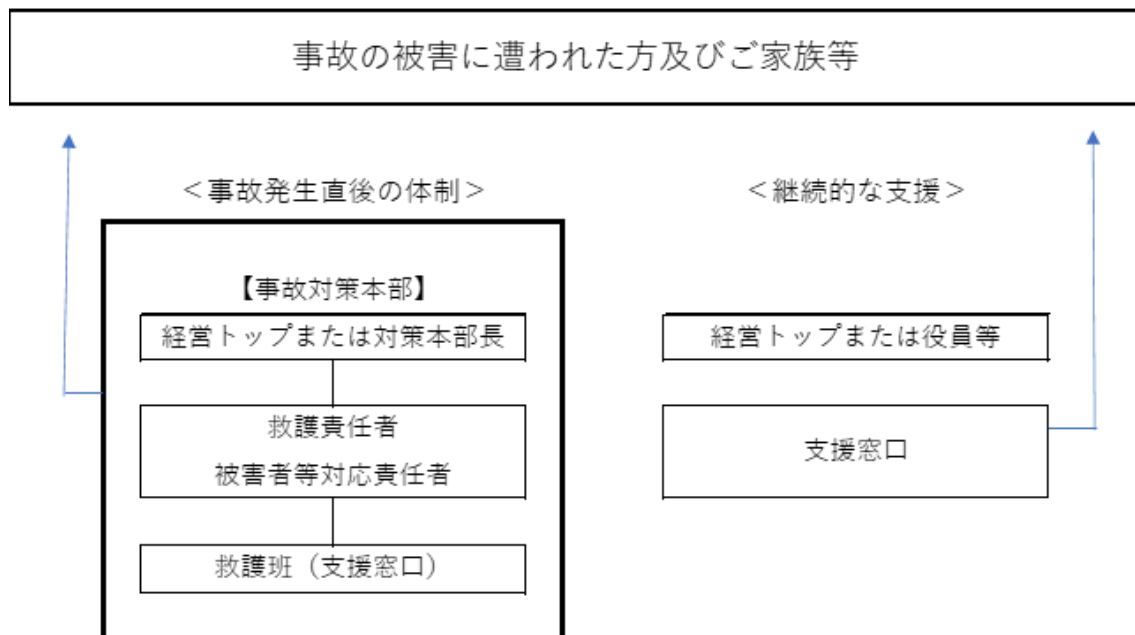
被害に遭われた方や家族等を支援するにあたり、心のケアに関する要望があった場合には、保健所等の行政機関や医師等専門家の協力、指導をいただきながら必要な支援に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

事故が発生した場合に備え、被害者等支援体制を整備します。

【事故発生時の被害者等支援体制】



（２）教育・研修・訓練等

事故の被害に遭われた方や家族等の支援を適切に行えるよう、以下の研修・訓練等を計画的に実施します。

- ① 社員に対して、安全を何より最優先する意識を高めるための教育を実施します。
- ② 社員に対して、被害に遭われた方や家族等に寄り添うことの重要性と支援を行うための研修を実施します。
- ③ 社員に対して、事故発生時におけるお客様の救助および誘導の手順を教育する訓練を実施します。また、消防機関の指導する救急救命訓練を実施します。