

被害者等支援計画

制定 令和 4年 2月 1日

改正 令和 4年10月 1日

名阪近鉄バス株式会社

1. はじめに

お客様等の死傷を伴う大規模な事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合、被害に遭われた方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、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）に則り定めたものです。

2. 被害者支援等の基本的な方針

バス事業の運営にあたり、全社員が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、安全管理体制を構築するとともに継続的に輸送の安全対策を見直し、絶えず輸送の安全性向上に努めます。

しかし、万が一人命に係わる重大な事故が発生した場合は、人命の救助を第一に事故対策本部を中心に迅速かつ適切な対応をするとともに、事故の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、誠意を持って継続的に支援していきます。

「天災は許せても人災は許せない」まずは被害に遭われた方やそのご家族等の感情を受け止めることを最優先と考え対応していきます。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

万一重大事故が発生した場合には、被害に遭われた方およびご家族等への支援のため、事故対策本部内に被害者支援グループを設置します。

(1) 情報提供（総務部）

① 事故情報のご家族への伝達

- ・被害に遭われた方の情報等につきましては、警察、消防等の関係機関、被害に遭われた方の搬送先医療機関等から情報を収集し、可能な限りご家族等に提供するよう努めます。
- ・被害に遭われた方の氏名等が報道等により公表されている場合であっても、当社からご家族等へあらためてご連絡するよう努めます。
- ・ご家族等からのお問い合わせに対応する専用窓口を、必要な期間設置します。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・被害に遭われた方の情報につきましては、個人情報の保護に関する法律に従い適切に取り扱います。
- ・ご家族等が、被害に遭われた方の情報を公開することを希望されない場合は、そのご意向に沿った対応を行います。

③ 被害者等への継続的情報提供

- ・事故に関する情報や事故原因、再発防止策等については、継続的に情報提供するよう努めます。

(2) 事故現場等における対応（業務部）

① 家族の事故現場、待機地点等への案内

- ・被害に遭われた方のご家族等が事故現場等へ移動、滞在等される場合、その移動や宿泊等について支援に努めます。

② 滞在中の支援

- ・事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集等をされる場合、ご家族等からの要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、食料・飲料、宿泊等、必要とされるできる限りの支援を行います。

(3) 継続的な対応（業務部）

① 被害者等からの相談受付体制

- ・事故の被害に遭われた方及びご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう支援窓口を設置するとともに、事故の被害に遭われた方及びご家族等の担当者を配置し、継続的に必要な支援を行います。

② 被害者等に対するサポート

- ・事故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、必要な支援を行います。

また、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、専門医やカウンセラー等の専門家と連携しながら行います。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

① 体制の確立（別紙参照）

- ・重大な事故が発生した場合、事故対策本部を設置し、被害に遭われた方及びご家族等へ適切な支援が実施できるよう体制を確立させます。
- ・中長期的には、事故の被害、規模等に応じて、被害に遭われた方ごとに担当者を配置し継続的な支援を行います。

② 研修・教育・訓練等

- ・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ため、当社社員に対し、必要な研修、訓練等を計画的に行います。
- ・安全についての社員全体の意識向上のため、被害者等への支援の意義について教育を行います。

5. 準用

(1) 事故対策本部設置規程（令和4年2月1日）

(2) 事業継続マネジメント基本計画（令和元年11月1日）

別紙

