

被害者等支援計画

令和7年10月
上田バス株式会社

1. はじめに

この「被害者等支援計画」は、お客様の死傷を伴う大規模な交通事故(以下「事故」という。)・災害が発生した場合等の、お客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者とその家族等への継続的な対応及びその基本的な実施体制等を明らかにしたものであり、「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)に則り定めたものです。

2. 被害者等支援の基本的な方針

(1) 安全の確保に対する基本的な考え方

当社は、「安全管理規程」を定め、輸送の安全の確保が事業経営の根幹であることを全社員に強く意識づけ、安全を全ての業務に優先させる事業を運営します。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一人命に関わる重大な事故が発生した場合は、被害に遭われた方の救護を最優先にして行動します。また、直ちに社長を中心とした緊急対策本部を設置して被害拡大の防止に取り組むとともに、被害に遭われた方々及びそのご家族等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 被害者等の情報収集及びご家族等への連絡

被害に遭われた方の情報は、関係官庁、自治体と連携して、警察、消防及び医療機関等から可能な限り収集し、ご家族等に速やかに連絡します。

② 問い合わせ窓口の設置

被害に遭われた方のご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の受付窓口を設置します。

③ 個人情報の取扱い

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、適切な取り扱いに努めるとともに、被害に遭われた方やそのご家族が情報の公開を希望されない場合は、その意向に沿って対応します。

④ 継続的な情報提供

事故に関する情報(身元、安否確認、事故原因など)や、再発防止策等について、継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族等の事故現場等における対応

被害に遭われた方やそのご家族等が事故現場、現場付近の待機場所又は医療機関等へ移動するために必要な交通手段の確保に努めます。

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

の活動をされる場合、ご家族等の要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料・飲料、宿泊場所等の手配など、必要に応じた支援に努めます。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方やそのご家族等からの相談に応じられるよう、専用の支援窓口を必要な期間設置します。

② 被害者等のサポート

被害に遭われた方やそのご家族等から心のケアに関するご要望があった場合には、専門医療機関等のご協力をいただきながら、必要に応じた支援に努めます。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 被害者等支援体制

① 事故発生直後の体制

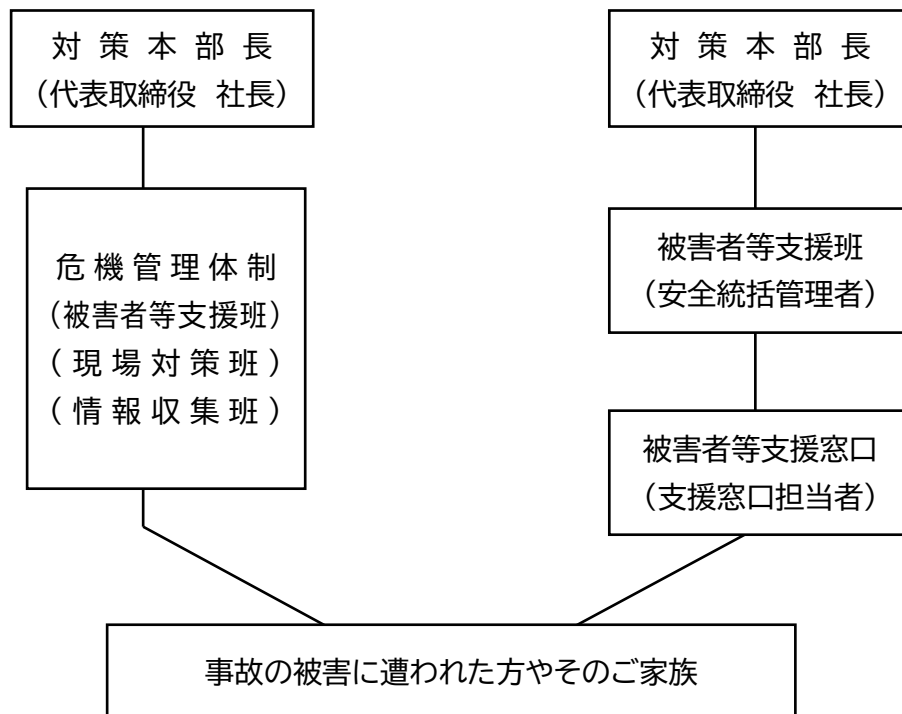
事故発生直後においては、緊急対策本部を設置し、事故の被害に遭われた方の対応を最優先して各種対応に取り組めます。

② 継続的な支援の体制

事故の被害に遭われた方やそのご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう専用の支援窓口を設置するとともに、支援担当者を配置して継続的に支援を行います。

[① 事故発生直後の体制]

[② 継続的な支援体制]



(2) 教養・訓練

事故被害者及び家族等に対する適切な支援を行うため、過去の重大事故事例等を教訓にし、危機管理マニュアルを活用した教養・訓練を計画的に実施します。

以上

【参考資料】 交通安全対策基本法及び災害対策基本法に基づく諸計画

○ 第9次交通安全基本計画

第3節 道路交通の安全についての対策

犯罪被害者等基本法等の下、交通事故被害者等のための施策を総合的かつ計画的に推進する。

(略)

また、……交通事故に関する相談を受けられる機会を充実させるとともに、交通事故の概要、捜査経過等の情報を提供し、被害者支援を積極的に推進する。

○ 第24年度国土交通省交通安全業務計画

第1部 第1章 道路交通の安全に関する施策

第5節 損害賠償の適正化を始めとした被害者支援の推進

3 交通事故被害者支援の充実強化

(略)

また、バス事業者における被害者等支援計画の策定促進など、公共交通事故被害者等支援の充実に向けた取組に努める。

○ 国土交通省防災業務計画

第1編 第2章 防災対策の基本方針

- ・ 災害予防については、…… (略)……

公共交通における事故災害の発生による乗客の被災者等に対する支援の充実に向けた取組を図るものとする。

- ・ 災害応急対策については、……(略)……

公共交通における事故災害の発生に際しては、乗客の被災者等に役立つ情報を収集・整理し、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するように努めるとともに、乗客の被災者等からの問合せ・相談に的確に対応するよう努めるものとする。

被害者等支援対策班マニュアル

第1 被害者等支援の基本的な方針

- 会社の事業運営指針が「安全第一」であることに鑑み、被害者等を守る
- 「被害者等に寄り添う」ことの重要性を踏まえた支援を行う
- 被害者等への支援は会社の信頼性の確保に繋がるものであることを強く認識

第2 具体的支援対策

1 被害者等支援対策の基本

- 被害者(乗客・家族)等の心情に配慮し、真摯な対応に努める。
- 被害者等の個人情報(プライバシー)の保護を徹底する。
- 不信感・不安感の払拭に配慮する。(不信感を抱かせたまま対策を中断しない。)
- 可能な限り個別(家族毎)に担当者を指定して対応する。
- 被害の程度を軽く受け止めた対応をしないよう配慮する。

2 対策に当たっての留意事項

(1) 担当者の身分の明示

被害者(乗客・家族)等対策の担当者として係・氏名・連絡先を説明して対策に当たる。

(2) 信頼関係の構築

相手方の心情に配慮し、信頼関係をもって対応する。

(3) 丁寧できめ細かな説明

会社の対応、今後の手続き、補償・賠償等の措置等について可能な範囲で丁寧な説明に努める。

(4) 対策本部(会社)との緊密な連携

対策本部詰に対し、きめ細かく適時適切な経過報告を行い、必要な指示を受ける。

3 保険制度等による補償

○ 保険会社に速やかに連絡

乗客等の損害補償等について保険会社に即報する等、適切な手続き対応に努める。
(保険会社では、現場状況確認等の必要から、発生直後の連絡が必要。)

○ 補償等に係る乗客等への説明

乗客等に対する弁済・補償等の必要があると認められる場合は、保険会社への連絡の結果に基づき、その経過と手続きの概要を説明する。

(乗客等から、損害補償に係る取扱い等に不安感・不信感を抱かれないよう配慮する。)

○ 臨時的経費の支出

乗客等の現場における臨時的な経費(食費・交通費・通信費等)について、会社として支出する必要があると認められる場合は、対策本部に報告の上、遅滞なく対応する。

4 連絡方法等の確保

別紙「連絡票」を相手方に交付し、継続的な連絡方法等を確保する。

なお、継続的な連絡に際しては、「連絡票」に記載するとおり、担当者を指定して行う。

別紙

連 絡 票

この度の_____につきまして、衷心よりお見舞い申し上げます。

当社では、今後の貴方様との連絡を、下記の担当者を指定して、誠意をもって対応をさせていただきます。

貴方様との 連 絡 担 当 者	
上田バス株式会社	
_____ 課	(氏名) _____
電話番号 (代表)0268(34)6602	(直通) _____

お気軽にご連絡いただきますようお願い致します。

上田バス株式会社 〒386-0155 長野県上田市蒼久保1101-1
電 話 : 0268(34)6602
Mail : info@uedabus.co.jp