

# 被害者等支援計画

2025年1月

熊本バス株式会社

# 被害者等支援計画

## 1.被害者等支援計画の目的

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、人命にかかわるような重大事故・災害が発生した場合、被害に遭われた方およびご家族等の救護、情報提供、支援等の対応、平穏な生活を取り戻していく過程における対応の基本を以下の通り定めます。

## 2.被害者等支援の基本方針

### (1)安全確保に関する基本的考え

経営トップ、役員及び社員一同、輸送の安全確保に最善の努力を尽くすため運輸安全マネジメントに取り組み、常に輸送安全の向上を図っています。

### (2)被害者等への支援に関する基本的姿勢

お客様の死傷を伴う事故や災害等の発生直後に、本社に対策本部を設置し、人命救助を最優先にお客様の救護にあたります。また、事故現場、医療機関等においても被害に遭われた方、及びご家族に対する支援を行うほか、心身面への継続的な支援も行います。

## 3.被害者等支援の基本的な実施内容

### (1)情報提供

#### ① 事故情報のご家族への伝達

- ・ 関係省庁や自治体と連携し、警察、消防、病院等の関係機関からの情報収集に最大限の努力を払い、当社として、自らご家族等へ個別に連絡するよう努めます。
- ・ ご家族からの問い合わせに対応するための窓口を設置。窓口の電話番号の公表、ウェブサイトによる情報提供等可能な限りの施策を実施いたします。

#### ② 乗客情報及び安否情報の取り扱い

- ・ 個人情報に関しては「個人情報の保護に関する法律」(法律第 57 号)に基づき適切に取り扱います。
- ・ ご家族が被害者情報を公表することを断る場合は、原則としてそのご意思に沿った取り扱いを致します。
- ・ 報道関係や行政機関から被害者に関する問い合わせがあった場合は、ご家族等がより早く被害者を探し当てることが可能になると判断されるときは、安否確認に必要な範囲内で情報提供を行います

#### ③ 被害者等への継続的情報提供

- ・ 安否情報や事故の原因、再発防止への取組に関しても継続的に情報提供いたします。

## (2)事故現場等における対応

### ① ご家族の事故現場、待機地点等への案内

事故発生直後、ご家族の事故現場、待機場所、病院等への移動手手段確保に努めます。

### 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が事故現場で情報収集等の活動がされる場合は、そのご要望に誠実に対応し安否確認の付き添い、待機場所、食料、飲料、宿泊場所等の支援を行います。

## (3)継続的な対応

### ① 被害者等からの相談受付体制

被害者およびご家族等からの相談への対応、支援等については被害者支援室を配置し、継続的に必要な支援を行います。

### ② 被害等に対するサポート

被害者等の心身面での支援、精神的ケア等については行政機関、医療機関等の専門家と連携し支援を行います。

## 4.被害者等支援の基本的な実施体制

### (1)体制の確立

重大事故等が発生した場合、事故内容を把握したうえで、支援体制チャートに従い、事故対応及び中長期にわたる被害者等への支援を実施いたします。

なお、支援を実施した場合、その記録はPC内にデータにて保存します。

### (2)研修・教育・訓練等

被害者およびご家族への支援を適切に実行できるよう、社員に対して以下の事項を計画的に実施いたします。

- ・重大事故訓練（被害者支援窓口、支援室の設置対応含む。）を毎年計画的に実施
- ・行政機関、民間機関による安全マネジメント等に関する各種研修への参加
- ・被害者やご家族等への支援に関する社員教育の実施