

# 被害者等支援計画

2024年12月19日

有限会社新栄観光バス

## 1 はじめに

本計画は、国土交通省が策定した「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、人命に関わる大規模な事故（以下、「大事故」という。）が発生した場合の被害に遭われた方々及びそのご家族等（以下、「被害者等」という。）への対応について、基本的な方針、実施内容及び実施体制を定めたものです。

## 2 被害者等支援の基本的方針

### (1) 安全の確保に対する基本的方針

貸切バス事業者として、「輸送の安全確保」を第一とし、輸送の安全に関する法令等の遵守は、最重要である事を全社員に周知徹底し、「輸送の安全確保」に向け、安全性の向上に努めます。

### (2) 被害者等支援の基本的方針

当社では、万が一重大事故が発生した場合には、人命を最優先とし、被害の拡大防止に努めるとともに事故に遭われた方、及びそのご家族に寄り添い、事業者として、誠実に対応いたします。

## 3 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) 情報提供

#### ① 事故状況のご家族への報告

本社に対策本部を設置するとともに、情報収集に努めるとともに関係各所と連携し、被害者の安否情報収集します。収集した情報は担当者を通じて、速やかに被害者及びご家族に提供いたします。

#### ② 被害者への継続的な情報提供

事故に関する情報、原因、再発防止策等については、継続的に情報提供に努めます。

## (2) 事故現場等における対応

### ① 事故現場、待機地点への案内

被害に遭われたお客様やそのご家族等が事故の現場、又は現場付近の待機場所、医療機関等に移動する場合は、可能な限りその支援につとめます。

### ② 滞在中の支援

ご家族が事故現場又は、最寄りの待機場所に滞在される際には、食事や休憩、宿泊などについてできる限りの手配を行います。

### ③ 被害者等に対するサポート

被害者相談窓口を設置し被害者等からのご相談に応じます。また、被害者等から心のケアに関するご要望があった場合は、専門家のご協力をいただきながら必要な支援に努めます。

## 4 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、被害に遭われたお客様やそのご家族等へ適切な支援が行われるよう体制を整備します。

### ② 教育・訓練等

事故発生時の迅速な対応のための教育、訓練等を行い、全社員の意識向上に努めます。

# 社内体制図

## 事故発生直後



## 継続的体制



有限会社新栄観光バス