

被害者等支援計画

令和5年6月

日東交通株式会社

1. はじめに

当社では、お客様の死傷など、人命に係わる事故・災害（以下「事故」という）が発生した場合に、被害に遭われた方々の救護及び情報提供などご家族等に対し継続的な支援について、基本方針及び実施体制を定めます。

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）に則り定めたものです。

2. 被害者等支援の基本的な方針

当社の基本理念は、地域に根ざし、地域の奉仕し、地域と共に発展するを基本とし、お客様の「安全、安心」を第一に取り組んでおります。

【安全基本方針】

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、社内において法令順守のもと輸送の安全確保に主導的な役割を果たしてまいります。又、現場における安全に関する声に真摯に耳を傾けるなど現場の状況を十分に踏まえつつ、社員に対し輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底いたします。輸送の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善（Plan Do Check Action）を確実に実施し、安全対策を日頃から見直す事により全社員が一丸となって業務を遂行し、絶えず輸送の安全の向上に努めてまいります。又、輸送の安全に関する情報については、積極的に公表してまいります。

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、人命の救護を最優先に行動し、経営トップを中心とした「災害対策本部」を設置し、被害に遭われたご家族等に寄り添い、誠心誠意の対応をすると同時に支援を行ってまいります。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① ご家族に対する情報提供

国土交通省、警察、消防及び医療機関との連携を図り、情報収集した内容を被害に遭われた方のご家族等に迅速に提供するよう努めます。

② 被害者等の情報の取り扱い

情報の取り扱いについては、個人情報に関する法律（平成15年・法律第57号）に基づき適切に取り扱います。尚、ご家族等の同意なく情報は、公開を行いません。但し国土交通省、警察、消防、医療機関等から要請され、支援に資する場合には、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な情報提供

被害状況等の情報につきましては、被害に遭われたご家族等に継続的に
お伝え致します。また事故に関する原因及び再発防止策など「お客様窓
口」及びホームページ掲載によりお知らせ致します。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族等の事故現場、待機場所への案内

被害に遭われたご家族等の移動する場合の必要な移動手段の確保に努め
ます。

② 滞在中の支援

被害に遭われたご家族等の待機場所での、食料、飲料、宿泊場所等の支
援に努めます。

(3) 継続的な対応

① 被害に遭われた方及びご家族等の相談につきましては、「被害者相談窓口」
を設置し、ご要望に対応し継続的に支援を行います。

② 被害に遭われた方及びご家族等に対するサポートについては、精神的ケ
ア等、専門医と相談しながら支援を行います。

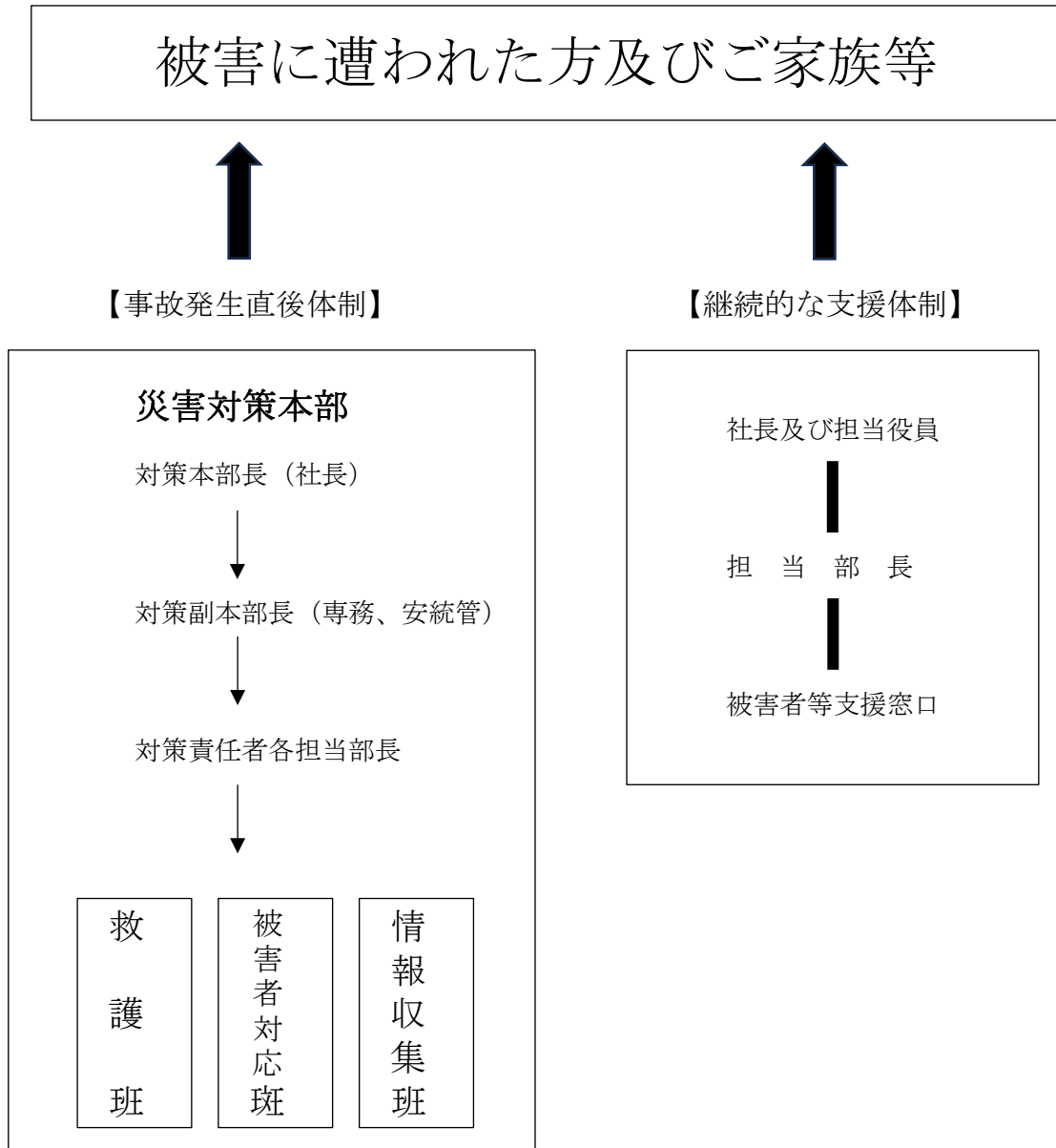
4. 被害者等支援の基本的実施体制

(1) 体制の確立

① 事故が発生した場合、被害規模等を勘案し「災害対策本部を設置」する。
被害に遭われた方及びご家族等に適切に支援を行います。

② 中長期的な被害規模の場合は、専門窓口を設置し、継続的に支援を実施
してまいります。

災害対策本部支援体制



(2) 研修・訓練・研修等

- ① 事故被害に遭われた方及びご家族への支援を適切に行う為、全社員に対して、教育・訓練・研修等を積極的に実施してまいります。
- ② 国土交通省、警察、消防等と連携を図り、安全意識の向上を図ります。
(バス火災消火訓練・非常口脱出訓練・バスジャック対応訓練等)

以上