

# 被害者等支援計画

2025年7月

日ノ丸自動車株式会社

## はじめに

お客様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、被害にあわれた方々の救護をはじめ、そのご家族への事故発生直後から継続的に行う対応とその基本的な実施体制等について、以下のとおり「被害者等支援計画」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」（国土交通省平成 25 年 3 月 29 日）に則り定めたものです。

### 1 被害者等支援の基本的な方針

当社では、「輸送の安全の確保が事業経営の根幹」であるとの考えのもと、社長をトップとし輸送の安全確保に努めています。また、輸送の安全に関する計画の策定・実行・チェック・改善（PDCA）を確実に実施することにより、安全対策を不断なものとし、法令や社内規則を遵守することも含め、絶えず輸送の安全の向上に努めます。

しかしながら、万が一事故が発生した場合には、被害にあわれた方の救護を最優先とし、直ちに対策本部を設置し迅速に対応するとともに、誠意を持って被害にあわれた方及びそのご家族に寄り添い、誠心誠意支援に努めます。

### 2 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

事故の被害にあわれた方の情報については、国土交通省・警察・消防・医療機関等と連携し、安否等に関する情報を可能な限り収集します。また、収集した情報をご家族へ最優先で連絡するように努めます。

② お客様に関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

お客様に関する情報及び安否に関する情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき適切に取り扱います。

③ 継続的な情報提供

安否等に関する情報につきましては、お問い合わせ窓口等で、ご家族に継続的に提供致します。また、事故に関する情報及び再発防止策等につきましても、可能な限り継続的に提供するように努めます。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場等への案内

被害にあわれた方及びそのご家族が事故現場・待機場所等へ移動される場合、必要となる交通手段等の確保に努めます。

② 滞在中の支援

事故発生直後において、被害にあわれた方のご家族が事故現場・待機場所等で情報収集等の活動に当たる場合、食料・飲料・宿泊の手配等、必要に応じてその支援に努めます。

(3) 継続的な対応

① ご相談受付対応

被害にあわれた方及びそのご家族からのご相談に応じられるよう、事故の規模等にに応じて支援窓口等を設置し、継続的な支援を行います。

② 被害にあわれた方等に対するサポート

被害にあわれた方及びそのご家族からご要望があった場合には、必要な支援に努めます。また、精神的なケア等については、医療機関等の専門家の協力を頂きながら必要な支援に努めます。

### 3 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に備え、別紙のように被害者等支援体制を構築します。

#### (2) 研修・教育・訓練等

被害にあわれた方等の支援を適切に行う為、以下の研修・訓練等を計画的に実施します。

- ・過去の事故及び同業他社の事故等を教訓に、安全意識向上を始め、事故発生時の対応、また被害者等支援に活かせる教育・研修・訓練等を実施します。
- ・被害にあわれた方及びそのご家族へ寄り添うことの重要性の認識及び適切な支援を行う為の教育を実施します。

以上

## 【事故被害者等支援体制】

