

被 害 者 等 支 援 計 画

(被害者支援の基本的な考え方)

2025年9月
株式会社エーカンパニー

1 はじめに

「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、大規模な事故・災害（以下、「事故」という。）によりお客様に死傷者が発生した場合の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等に対する継続的な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。

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

当社では、事業の推進および企業活動の基盤は、社会との信頼関係の上に成り立つという前提を踏まえ、この第一条件である「輸送の安全確保」を最大・最優先の使命とし、経営トップから現場の従業員一人ひとりまで、常に法令順守と最善の安全対策を実行することを追求し続けてまいります。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

重大な事故が発生しお客様に死傷者が生じた場合は、被害に遭われた方およびご家族等の皆様に対し、関係各機関と連携のもと下記の通り対応してまいります。

- ①人命の救助を最優先に行動し、且つ被害の拡大防止に努めます。
- ②被害に遭われた方およびそのご家族等の皆様が必要とする情報の収集を行い、一刻も早くお伝えできるよう努めます。
- ③被害に遭われた方およびそのご家族等の皆様のことを考え、ご意向やお気持ちに沿えるようできる限りの対応を行います。
- ④事故直後に対策本部および現地対策本部を設置し、迅速に対応体制を整えます。また、継続的な対応として事故の規模に応じ、専門部署の設置または担当者を配置し、被害に遭われた方およびそのご家族等の皆様の支援を行います。

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提供

- 国土交通省と連携し、警察、消防および医療機関から被害に遭われた方に関する情報をできる限り収集します。
- 把握した情報は、可能な限り被害に遭われた方のご家族等に連絡します。
- 事故の規模に応じ、「お問い合わせ窓口」を設置して被害に遭われた方のご家族等に情報提供を行います。その際は、ホームページ等で窓口電話番号をご案内致します。

② お客様情報および安否情報の取扱い

- お客様情報および安否情報の取扱いについては、「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、適切に行います。

■被害に遭われた方のご家族や職場の関係者等であることを確認の上、可能な限り詳細な情報を提供するよう努めます。

■被害に遭われた方およびそのご家族等から情報非公表の申し出があった場合、そのご意思に沿った取扱いを致します。

③ 被害に遭われた方等への継続的情報提供

■安否情報につきましては、事故の規模に応じ専門部署または担当者から被害に遭われた方のご家族等に対し、継続的にお伝え致します。

■事故に関する情報や再発防止策に関しても、同様の方法で被害に遭われた方およびそのご家族等に提供する他、ホームページ等でもお知らせ致します。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場・待機地点等への案内

■被害に遭われた方のご家族等が、事故現場・待機場所等へ移動するために必要な交通手段等を確保し、ご案内致します。

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に当たる場合、当該ご家族等のご要望に誠実に対応し、待機場所や食事等、宿泊場所、必要に応じてその他の手配などの支援を行います。

(3) 継続的な対応

① 被害に遭われた方等からの相談受付体制

■被害に遭われた方およびそのご家族等からのご相談に応じられるよう、事故の規模に応じて必要な期間、専門部署を設置または担当者を配置して対応致します。

② 被害に遭われた方等に対するサポート

■被害に遭われた方および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は、医療機関や専門家等の協力または指導の下、可能な限り支援致します。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

① 事故発生直後の体制

■事故の規模に応じ、事故直後に対策本部および現地対策本部を設置します。

■現地対策本部では、被害に遭われた方の救護、ご家族等への連絡、事故状況調査にそれぞれ担当者を配置して対応にあたります。

② 中長期的な体制

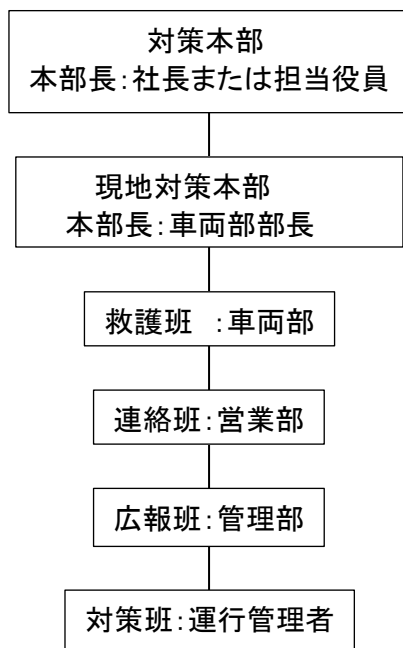
■被害に遭われた方およびそのご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう、事故の規模に応じて専門部署を設置、または担当者を配置して継続的な支援を行ってまいります。

(2) 研修・教育・訓練等

被害に遭われた方およびご家族等の支援を適切に行うため、社員に対して必要な研修・教育・訓練等を計画的に実施します。

- ①安全の重要性を理解し、安全意識の向上を図るための研修を、計画的に継続して実施します。
- ②お客様が負傷等された場合の応急手当能力向上を目的として、現業社員を中心に普通救命講習を受講します。
- ③現業社員を中心に事故発生時の対応、および被害に遭われたお客様の救護について教育を行います。
- ④重大事故の発生を想定したシミュレーション訓練を、計画的に実施します。
- ⑤事故発生後、被害に遭われた方およびそのご家族対応を担当する社員を中心に、適切な支援を行うための教育を実施します。

【重大事故発生直後の体制】



【継続的対応体制】

