

被害者等支援計画

濃飛乗合自動車株式会社

1. はじめに

濃飛乗合自動車株式会社（以下「当社」といいます。）は、輸送の安全の確保を最も重要な責務と考え、安全・安心な輸送サービスの提供に努めています。この計画は、国土交通省が策定・公表した『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』（国土交通省平成 25 年 3 月 29 日）に則り、被害者等への支援に関する基本方針、実施内容及び実施体制を定めるものです。

2. 被害者等支援の基本方針

(1) 安全の確保に関する基本的な考え方

当社は、輸送の安全の確保が事業経営の根幹であり、安全はすべてに優先するとの認識のもと、安全管理体制の維持及び向上に努めます。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

重大な事故又は災害等が発生した場合には、人命救助及び被害の拡大防止を最優先に行います。事故発生直後においては、乗務員、営業所その他現場が、被害者の救護、二次被害の防止、関係機関への通報その他必要な初動対応を行います。

その上で、当社は直ちに被害者支援の実施体制を設置し、被害者等の心情や状況に配慮し、必要な情報提供、相談対応その他の支援を継続して行うよう努めます。

また、対応に当たっては、プライバシー及び個人情報の保護に十分配慮し、関係機関と連携して適切に実施します。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

- ① 事故又は災害等の発生後は、関係機関と連携し、被害状況や安否情報等の把握に努めます。
- ② 被害者等への情報提供は、可能な限り速やかに行います。また、報道等により情報が公表されている場合であっても、必要に応じて当社からご家族等へ個別に連絡するよう努めます。
- ③ 被害者等からのお問い合わせに対応するため、必要に応じて専用の窓口又は連絡体制を整備します。
- ④ 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、被害に遭われた方ご本人や家族が情報を公開することを希望されない場合には、その意思を尊重した対応をいたします。
- ⑤ 事故の状況、原因の把握状況及び再発防止策等については、可能な範囲で継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場、医療機関等における対応

- ① 必要に応じて、事故現場、搬送先医療機関、待機場所その他必要な場所に当社社員を派遣し、被害者等への対応を行います。

- ② 被害者等が事故現場等で情報収集又は安否確認等を行う場合には、その心情に配慮しつつ、案内、付き添い、連絡調整その他必要な支援に努めます。
- ③ 遠方から来訪するご家族・ご遺族に対しては、移動、待機、宿泊その他必要な支援について、可能な範囲で配慮します。
- ④ 被害者等が不安や混乱の中に置かれることがないように、現地においても丁寧で分かりやすい対応に努めます。

(3) 継続的な対応

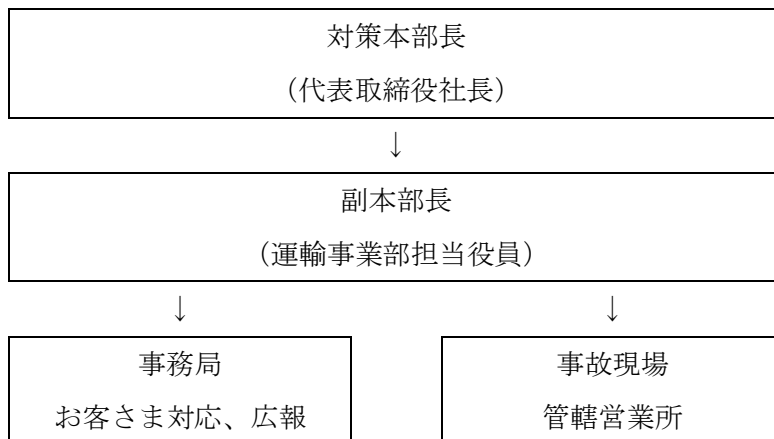
- ① 当社は、事故又は災害等の発生直後だけでなく、その後も被害者等からの相談に継続的に対応するよう努めます。
- ② 必要に応じて、被害者等に対応する担当者を定め、継続的な支援及び連絡調整を行います。
- ③ 被害者等への対応に当たっては、その意向を尊重し、関係部署が連携して適切に実施します。
- ④ 精神的なケアその他専門家による支援が必要と認められる場合には、行政機関、公的機関、医療機関その他の専門機関と連携し、適切に対応します。

4. 被害者等支援の実施体制

(1) 事故発生直後の体制

重大な事故又は災害等が発生した場合には、必要に応じて事故対策本部を設置し、被害者等支援に係る体制を整備します。対策本部のもと、本社、営業所その他関係部署が連携し、被害者等への対応、現地対応、情報提供及び関係機関との調整を行います。

【事故対策本部】



(2) 主な役割

被害者等支援に当たっては、必要に応じて次の役割を定め、関係部署が連携して対応します。

- ① 対策本部長：全体統括指揮を行います。
- ② 副本部長：対策本部長の補佐を行います。
- ③ 事務局：対策本部を運営し、お客さま対応や報道機関等対応を指揮します。
- ④ 管轄営業所：医療機関等の手配や必要な情報の収集、整理を行います。

なお、具体的な担当部署、担当者、連絡体制その他必要な事項については、別に定める社内規程、対応要領、緊急連絡網等によります。

5. 教育、研修及び訓練等

当社は、被害者等支援の意義及び必要性について、社員に周知するとともに、必要な教育、研修及び訓練の実施に努めます。また、重大な事故又は災害等を想定した訓練等を通じて、被害者等支援に関する対応力の向上を図ります。

6. 見直し

当社は、関係法令、社会情勢、事故対応の教訓、組織体制の変更等を踏まえ、必要に応じて本計画の内容を見直します。

7. 附則

この計画は、2026年6月29日から施行します。