

# 被害者等支援計画

令和5年1月  
西北交通株式会社

## 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、西北交通株式会社（以下「当社」という。）が運行するバス事業において、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）安全の確保に関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

万が一事故が発生した場合には迅速に対策本部を設置し、事故の被害に遭われた方の救護を最優先とし関係機関の協力のもと事故対応、原因究明に取り組んでまいります。また、被害者様及びご家族様に寄り添いながら精一杯の対応。支援に努めてまいります。

## 3 被害者等支援の基本的な実施内容

### （1）被害者等への情報提供

事故発生時には、救護及び二次被害防止に努め、関係機関等から情報を収集し、可能な限りご家族等に提供するよう努めます。

#### ①乗客情報、安否情報の取り扱い

被害者等の情報収集は、出来る限り警察・消防や被害者の搬送先医療機関等から情報収集し可能な限りご家族等に提供するよう努めます。

プライバシーに関しては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 法律 57 号）に基き適切に取扱いいたします。

#### ②被害者等への継続的情報提供

事故に関する情報及び再発防止策等の情報についても、継続的に提供いたします。

### （2）事故現場等における対応

#### ① ご家族様の事故現場、待機場所への案内

被害に遭われた方のご家族様が事故現場や待機場所、搬送先病院へ向かわれる場合、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、被害に遭われた方のご家族が事故現場での安否確認や情報収集等を希望される場合は、待機場所、食事、宿泊施設等の手配等、必要に応じてその支援に努めます。

## (3) 継続的な対応

被害に遭われた方及びご家族様への対応につきましては、支援窓口を設置し継続的に必要な支援を行います。また、精神的なケア等につきましては、専門家の協力、指導のもと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

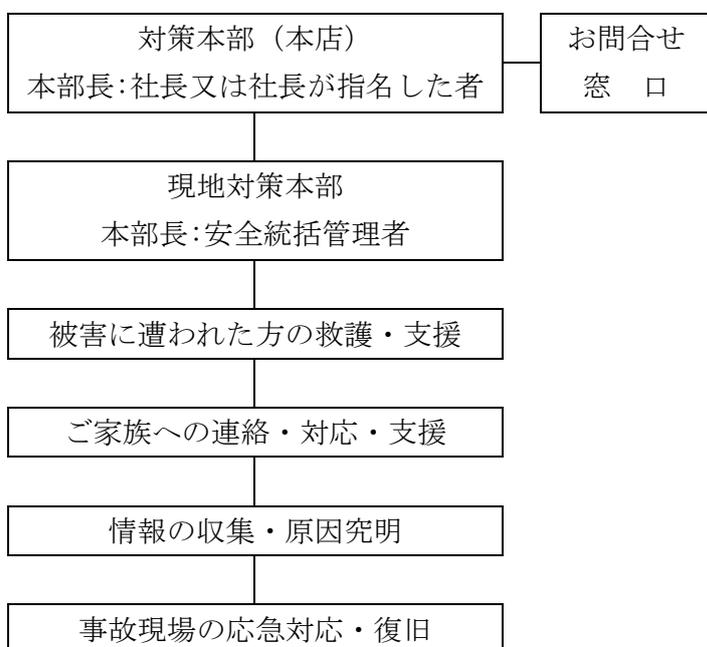
### (1) 体制の確立

事故発生直後においては、負傷者の手当、二次被害防止を最優先に行い、必要に応じて事故対策本部を設置し対応にあたります。(以下 体制図参考)

### (2) 研修・教育・訓練等

万が一の事故に備え年に1度、他社の事故事例等を参考に「事故対応訓練」、「救急救命訓練」を行います。

### 【事故発生直後の体制】



### 【継続的対応の体制】

