

被害者等支援計画

2026年1月

浜松バス株式会社

1. はじめに

この被害者等支援計画は、大規模な事故・災害(以下、「事故等」という)が発生した場合に備え、「被害に遭われた方々及びそのご家族」に対する支援について、「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」(国土交通省公共交通事故被害者支援室 平成 25 年 3 月)に則り定めたものです。

2. 被害者等支援の基本的方針

① 安全の確保に対する基本的な考え方

浜松バス株式会社では、輸送の安全の確保が事業経営の根幹である事を深く認識し、輸送の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善(PDCA)を確実に実施するとともに、全社員が一丸となって業務を遂行する事により、絶えず輸送の安全性の向上に努めます。

② 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一お客様の死傷を伴う重大な事故等が発生した場合には、被害の拡大を防ぎ、人命の救助を第一に行動します。また、可能な限り速やかに、被害に遭われた方及びご家族等に寄り添い、ご要望等に対し誠実に対応し、支援してまいります。
そのための組織体制の整備、職員の研修・教育・訓練等についても計画的に実施します。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故情報の家族への伝達

- ・被害に遭われた方の情報等につきましては、警察・消防・病院等の関係機関からの情報を収集し、可能な限りご家族に提供するよう努めます。
- ・ご家族等からのお問合せに対応する専用窓口を、必要な期間設置します。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・被害に遭われた方のご家族や職場の関係者等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供を行います。ただし、被害に遭われた方のご家族から情報の非公表の申し出があった場合は、その意思を尊重した対応を行います。
- ・被害に遭われた方に関する情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律の趣旨を踏まえたうえで適切に行います。

③ 被害者等への継続的情報提供

- ・事故に関する情報や事故原因、再発防止策等については、継続的に情報提供をしてまいります。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族等への事故現場、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等に移動、滞在される場合、その移動や宿泊等について支援に努めます。

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等が事故現場で情報収集等の活動をされる場合、そのご要望に誠実に対応し、安否確認の付き添い、待機場所、食料、飲料、宿泊場所等の支援を行います。

(3)継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

- ・被害に遭われた方およびご家族等からの相談への対応、必要な支援等につきましては、専用窓口を中心として継続的に行います。

②被害者等に対するサポート

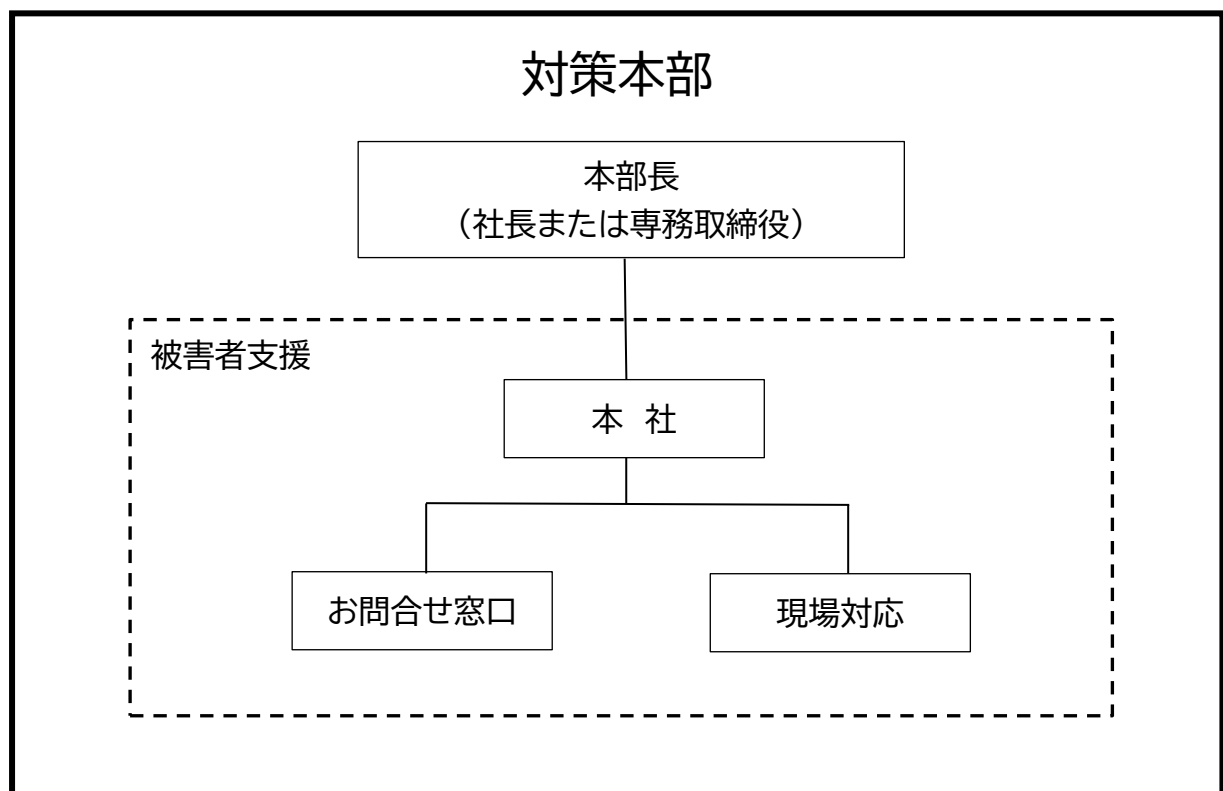
- ・被害に遭われた方およびご家族等のご要望を尊重しながら、必要な支援等を行います。また、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援につきましては、専門医等の専門家と連携しながら実施します。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

① 体制の確立

- ・重大な事故が発生した場合に備え、被害者等へ速やかに適切な支援が行えるよう、必要な体制を整備します。
- ・事故の被害、規模に応じ、専門部署を設置して担当者を配置する等、継続的に対応する体制を整備します。

事故発生直後の体制図



※継続的な対応に関する体制は、事故の規模に応じた体制を整備します。

② 研修・教育・訓練等

- ・被害に遭われた方およびご家族等への支援を適切に行うため、当社社員に対し、必要な研修、訓練等を計画的に実施します。
- ・安全についての社員全体の意識向上を図るため、被害者等への支援の意義についての教育を実施します。

付則

本計画は、2026 年 1 月 1 日から実施する。