

被害者等支援計画

-第 1 版-

令和 8 年 2 月



一畑バス株式会社

被害者等支援計画

はじめに

1, 目的

本計画は、一畑バス株式会社（以下「当社」という）が運営する旅客自動車運送事業において、人命に関わるような大規模な災害及び重大な事故・事件等(以下「重大事故等」という)が発生した場合、被害に遭われた方々の救護、そのご家族への情報提供、支援等を行い、平穏な生活を取り戻していく過程における対応等について支援を行うことを目的とするものです。

本計画で想定する重大事故等とは、災害対策基本法（昭和 36 年法律第 233 号）第 2 条第 1 号に定める「災害」に該当する大規模な事故を基本想定していますが、その他の事故においても、その様態により、本計画を踏まえた対応を行います。

また、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」（国土交通省策定 平成 25 年 3 月 29 日）に則り定めたものです。

2, 輸送の安全確保に関する基本的な方針

当社は、「輸送の安全確保が最優先」として、常に法令等を遵守し、「安全・安心・快適」にお客様を目的地まで輸送することを使命とし、従業員一丸となって輸送の安全に取り組みます。

また、「輸送の安全に関する基本的な方針」「輸送の安全に関する重点施策」に基づき、「運輸安全マネジメント実施計画」を毎年定め、安全性向上に関する具体的な取り組みを進めます。

一畑バス株式会社

「輸送の安全に関する基本的な方針」

1

社長は、輸送の安全の確保が事業経営の根幹であることを深く認識し、従業員に輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底させ、また、社内において輸送の安全の確保に主導的な役割を果たす。

平成19年4月1日

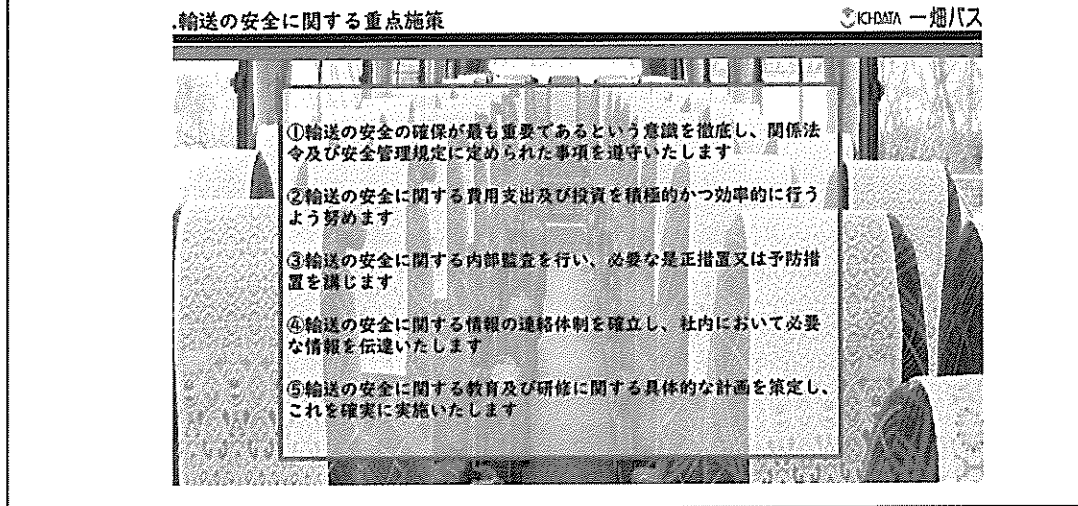
2

会社は、安全マネジメントを確実に実施し、全従業員が一丸となって業務を遂行することにより、絶えず輸送の安全性の向上に努める。

3

会社は輸送の安全に関する情報について積極的に公表する。

一畑バス株式会社 輸送の安全に関する安全方針 重点施策
自社 HP 転載 参考資料(令和 7 年)



3. 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

安全の確保は、経営の根幹であると同時に輸送業務の最大の使命であり、全てにおいて優先する最重要課題です。当社では「安全管理規程」により、事故発生時の措置を定め、輸送の安全性向上を図ることとしています。

しかしながら、万一重大事故等が発生した場合は、被害にあわれた方々の救護を最優先に行動し、当社社長をトップとする「(災害) 対策本部」を可能な限り速やかに設置し被害の拡大防止に取り組むとともに、事故等の被害に遭われた方々及びそのご家族に寄り添い、ご要望に対して誠実に対応し、支援を行ってまいります。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

重大事故等の発生直後に、本社に対策本部を設置し、人命救助を最優先にお客様の救護にあたります。また、事故現場、医療機関等においても被害に遭われた方、及びご家族に対する支援を行うほか、心身面への継続的な支援も行います。

4. 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

① 事故状況・情報のご家族への連絡

(ア) 情報収集

本社に対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方々の情報収集については、事故等の現場において、警察、消防、又は搬送先の医療機関等から、被

害に遭われた方々の身元や安否に関する情報等を可能な限り収集します。

(イ) ご家族への連絡

収集した情報をもとに、ご家族への連絡を可能な限り行います。その際に、被害に遭われた方々の情報が報道等により公表されている場合であっても、当社から改めてご連絡するよう努めます。

(ウ) お問い合わせ

ご家族からのお問い合わせに対応するための被害者等支援窓口を設置するとともに、窓口の設置や連絡先等について、当社ホームページをはじめ様々な媒体で公表します。

当社ホームページ URL <https://bus.ichibata.co.jp>

②各種情報の取り扱い

(ア) 個人情報の適切な取り扱い

被害に遭われた方々の身元、安否に関する情報は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び国土交通省所管分野における個人情報保護に関するガイドライン等に基づき、適切に取り扱います。

また、ご家族と連絡が取れた場合において、ご家族が被害に遭われた方の情報を公表することを希望されない場合は、原則としてその意向に沿った対応をします。

(イ) ご家族への連絡

ご家族であることが確認できる場合は、可能な限り詳細な情報提供を行います。

(ウ) 報道機関等からの問い合わせへの対応

報道機関から問い合わせがあった場合は、報道を通じて情報が広く提供されることにより、ご家族がより早く被害に遭われた方々を探し当てることが可能になると判断した時は、安否確認に必要な範囲で情報提供を行います。ただし、情報提供にあたっては、被害に遭われた方々ご本人またはご家族の意向に沿うこととします。

③ 被害者等への継続的情報提供

事故等の規模に応じて、必要な機関に被害者等支援窓口を継続設置し、被害者等への安否に関する情報や心身のケア等に関するサポート情報、事故原因

及び再発防止策等については、継続的に情報を提供いたします。

また、事故現場に向かうことが困難など、ご事情があるご家族に対しても、継続的に情報を提供できるように努めます。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場、待機場所等への案内

被害に遭われた方のご家族が事故現場や待機場所、搬送先の医療機関等に移動される場合、必要な移動手段、宿泊等の確保、手配に努めます。

② 滞在中の支援

事故現場や待機場所、搬送先の医療機関等において、必要に応じて当社社員が待機し、被害に遭われた方々やご家族の希望を尊重しながら、食料・飲料、宿泊場所等についてできる限りの手配に努めます。

(3) 継続的な対応

① 被害に遭われた方々やご家族の相談受付対応

事故等の規模に応じて担当者を配置し、必要期間、被害に遭われた方々やその家族からのご相談に応じられるよう、継続的な支援を実施します。

② 被害に遭われた方々やその家族に対するサポート

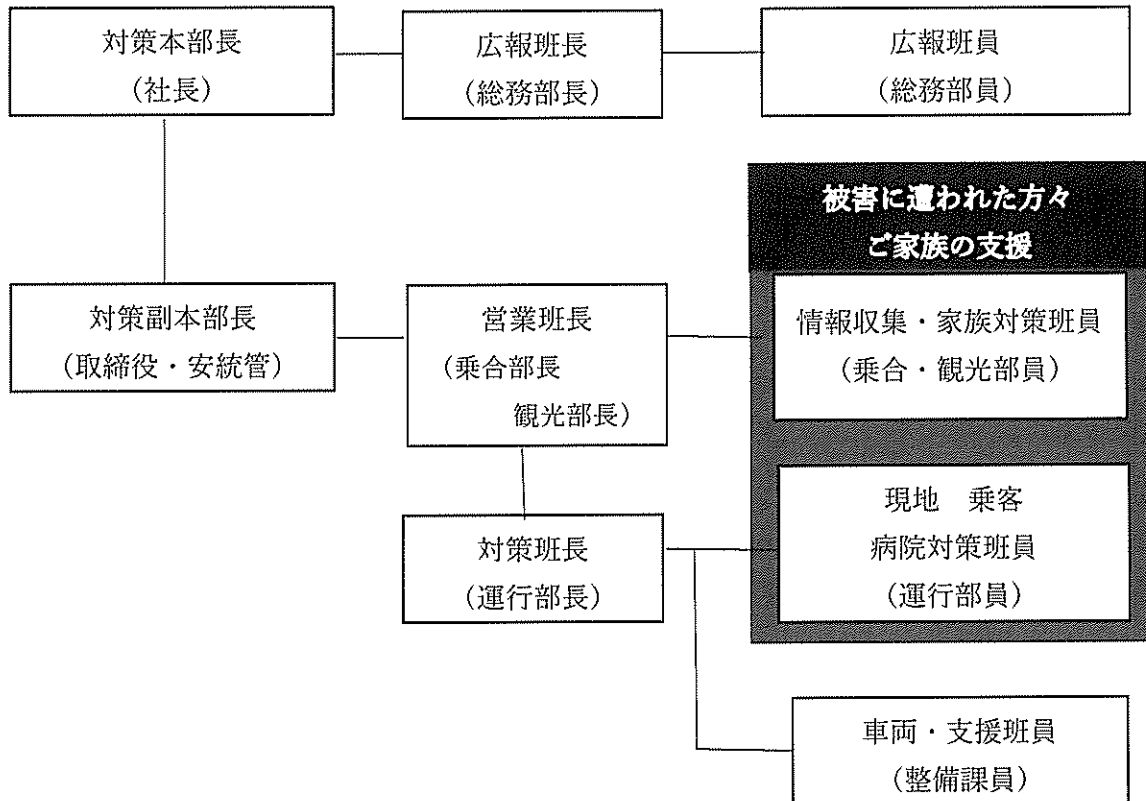
被害に遭われた方々やそのご家族のご希望を尊重しながら、必要なサポートを実施します。特に心のケアに関する要望があった場合には、行政機関・医療機関・各専門機関等と連携しながら必要な支援を行います。

5. 被害者等支援の基本的な実施体制

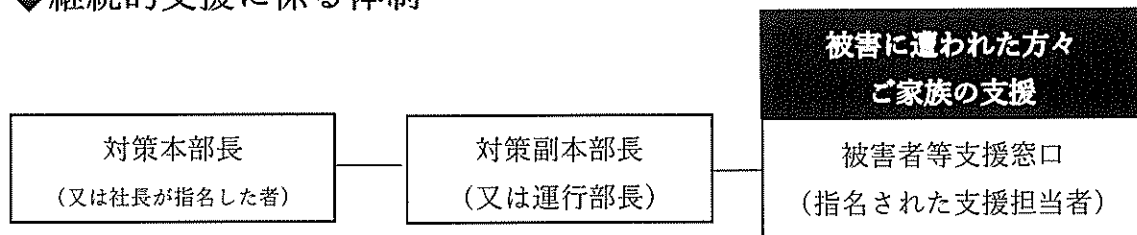
(1) 支援の体制の確立

重大事故等も発生直後は、その規模等を勘案し、弊社社長をトップとする「対策本部」を可能な限り速やかに設置し、被害に遭われた方々やご家族の支援、広報等について担当班が担当します。

◆重大事故等発生直後の体制



◆継続的支援に係る体制



(2) 研修・教育・訓練等

重大事故等が発生した際に、迅速かつ適切な被害者支援が行えるよう、被害者等支援の意義について全従業員に周知するとともに、研修や教育、警察や消防等と連携した実践的な訓練を行って参ります。

また、被害者へ迅速かつ適切な応急手当能力向上の為、社内講師による応急手当講習・訓練等を実施します。

一畑バス株式会社

(令和8年) 2026年2月16日制定