

被害者等支援計画

2025 年 7 月 3 日

広島交通株式会社

1. はじめに

お客様の死傷を伴う大規模な重大事故・災害（以下「事故」という）が発生した場合の、お客様の救護、事故現場等での対応、情報提供、被害にあわれた方々やそのご家族への継続的な支援に関する基本的な方針を以下の通り「被害者等支援計画」として定めます。

本計画は「公共交通事業者による被害者支援等計画ガイドライン（国土交通省平成25年3月29日）」に則り定めるものです。

2. 被害者等支援の基本的な方針

(1) 安全の確保への基本方針

当社は「輸送の安全の確保」を最大の使命とし、経営トップ以下、全社員が一丸となって輸送の安全性向上を図るために業務を遂行いたします。

(2) 被害者等への支援に関する基本姿勢

事故が発生した場合は、人命救助を最優先として行動するとともに経営トップを中心とした対策本部を設置し、被害にあわれた方々およびそのご家族に寄り添い誠心誠意対応いたします。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

《被害者等の情報提供》

関係各省と連携し、警察、消防、被害者の搬送先医療機関、関係先へ派遣した当社社員からの情報を基に、可能な限りご家族への情報を提供するように努めます。また、報道等で情報が公開されている場合でも、当社からご家族様へ個別に連絡するように努めます。

《問い合わせ窓口の設置》

事故の被害にあわれた方々のご家族からの問い合わせに対応するための専用窓口を設置し対応いたします。

《個人情報の取扱い》

事故の被害にあわれた方々に関する情報につきまして、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、適切に取り扱います。また、ご家族が被害にあわれた方の情報の公表を希望されない場合、その意思に沿った対応をいたします。

《継続的な情報提供》

身元、安否情報に関する情報につきましては、問い合わせ窓口などで、被害にあわれた方々のご家族に継続的に提供するように努めます。また事故に関する原因再発防止等の情報につきましても、関係機関と連携し問い合わせ窓口やホームページ等でお知らせできるように努めます。

(2) 事故現場における対応

事故の被害にあわれた方々やご家族が事故現場または待機場所等へ移動、滞在する場合、移動手段・宿泊場所の確保等の支援に努めます。

また、事故発生直後において被害にあわれた方々の家族が、事故現場で情報収集等の活動にあたる場合には、当該ご家族からのご要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料、宿泊先等の手配などの支援に努めます。

(3) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

被害にあわれた方々およびそのご家族からの相談への対応、必要な支援等については、支援相談窓口を中心に継続的に行います。

②被害者等に対するサポート

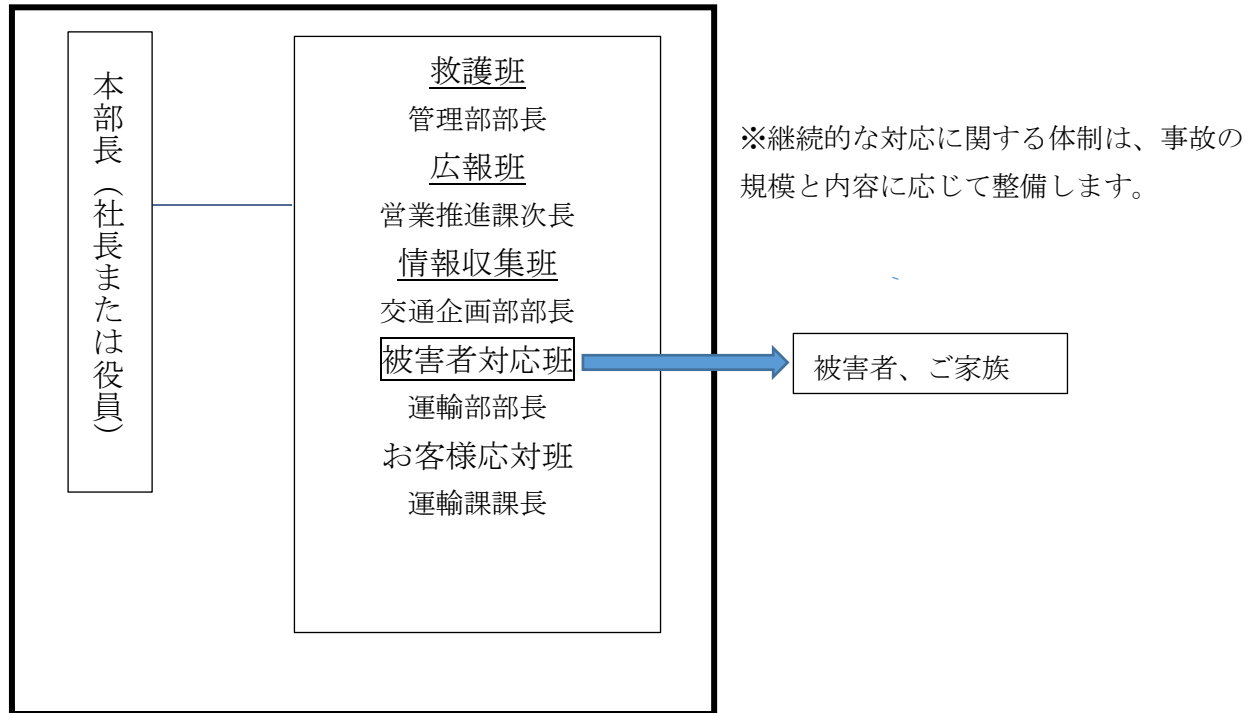
被害にあわれた方々およびご家族から心のケアに関する要望があった場合は、医療機関等と連携しながら必要な支援をするように努めます。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 対応組織の整備

事故が発生した場合、事故の被害にあわれた方々やその家族へ速やかに支援が行えるように体制を整備します。

対策本部



(2) 教育・研修・訓練等

事故の被害にあわれた方々やその家族への支援を行うため、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。

被害者支援等計画を全社員に周知させ安全確保に努めます。