被 害 者 等 支 援 計 画

２０２５年4月

神 奈 川 中 央 交 通 株 式 会 社

１．　はじめに

お客様等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、被害に遭われた方やそのご家族等への支援に関する基本的な方針、実施内容および実施体制について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。当該事故は、災害対策基本法に定める「災害」に該当する大規模事故を基本的に想定しています。

本計画は、国土交通省の「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）に則り定めたものです。

２．　被害者等支援の基本的な方針

当社では、輸送の安全の確保が事業経営の根幹であると位置付け、「安全最優先・法令の遵守」の安全方針のもと、経営トップから全従業員に至るまで一丸となった安全管理体制を構築するとともに、継続的に輸送の安全対策を見直し、絶えず輸送の安全性向上に努めています。

しかし、万が一人命に係わる重大な事故が発生した場合は、人命の救助を第一に総合災害対策本部を中心に迅速な対応をするとともに、事故の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、誠意を持って継続的に支援していきます。

３．　被害者等支援の基本的な実施内容

事故発生直後においては、総合災害対策本部を設置するとともに、事故の被害に遭われた方およびご家族等への支援を行うため、本部内に被害者等支援グループを設置します。

（１）　情報提供

①　事故情報のご家族等への提供

事故の被害に遭われた方の情報については、事故現場において国土交通省と連携のうえ、警察・消防および病院等から情報を収集し、可能な限りご家族等への情報提供に努めます。報道等により情報が公表されている場合でも、当社からご家族等へ個別に連絡するよう努めます。

また、被害者のご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を設置し対応に努めます。

②　個人情報等の取扱い

事故の被害に遭われた方の情報については、「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、適切に取扱います。

また、ご家族等と連絡が取れた場合において、ご家族等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、原則としてそのご意向に沿った対応を行います。

③ 継続的な情報提供

安否等に関する情報につきましては、事故の被害に遭われた方のご家族等に継続的にお伝えするよう努めます。

また、事故の原因に関する情報や再発防止策等については、可能な限り情報提供に努めます。

（２） 事故現場等における対応

① ご家族等の事故現場等への案内

事故の被害に遭われた方のご家族等が事故現場等へ移動する場合、移動や宿泊等について必要な支援に努めます。

② 滞在中の支援

事故発生直後に、ご家族等が事故現場で情報収集等を実施する場合、ご家族等からのご要望に誠実に対応し、安否確認への付き添いや飲食・飲料ならびに宿泊場所等の手配等、必要な支援に努めます。

（３） 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

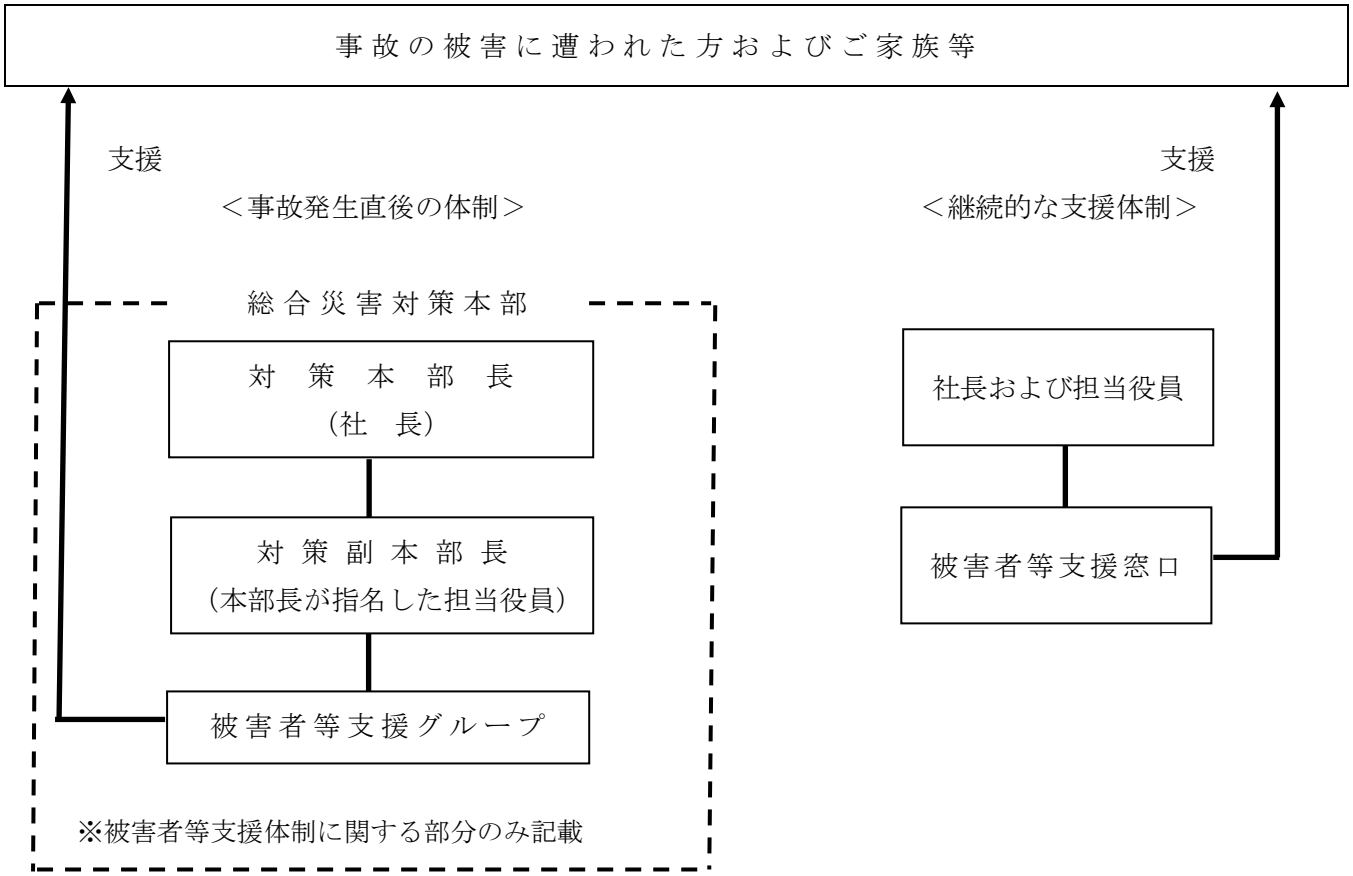
事故の被害に遭われた方およびご家族等からのご相談への対応、必要な支援につきましては、支援窓口を中心に継続的に行います。

② 被害者等に対するサポート

事故の被害に遭われた方およびご家族等が、事故後平穏な生活を取り戻すために必要とされる心のケア等のサポートについては、行政機関、医療機関等とも連携しながら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）体制図



（２）研修・教育・訓練等について

事故の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、以下の必要な研修・教育・訓練等を計画的に実施してまいります。

・緊急時の対応力を高めるために、「大規模災害対応訓練」を実施します。
・警察や消防、他の関係機関等とも連携し、お客様の避難誘導等の訓練を実施します。
・過去に起きた事故の風化防止および安全に対する意識の高揚を図るため、体験教育や講演会等の教育を実施します。
・事故の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、適切な支援を行うための教育を実施します。

以　上