

被害者等支援計画

2025 年 11 月

シティアクセス株式会社

1. 目的

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」(国土交通省平成 25 年 3 月 29 日)に則り、人命に関わるような重大な事故・事件等（以下「重大な事故等」という）が発生した場合、被害に遭われた方およびご家族等の救護、情報提供、支援等の対応、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。

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

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。弊社では「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、万一重大な事故が発生した場合は、被害の拡大を防ぎ、人命救助を最優先として行動します。また、可能な限り速やかに事故等の被害に遭われた方、及びそのご家族に寄り添い、ご要望に誠実に対応、支援してまいります。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

お客様の死傷を伴う事故や災害等の発生直後に弊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。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故状況のご家族への報告

弊社に設置した対策本部は、被害に遭われた方のご家族からの問合せに対する窓口を設け速やかにお知らせいたします。被害者の情報収集にあたっては、関係省庁や自治体と連携して、警察・消防や搬送先の医療機関等から可能な限り情報を収集し被害に合われた方のご家族に提供する様努めます。

また、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しない場合は、原則としてそのご意向に沿った対応をいたします。

② 被害者への継続的情報提供

事故に関する情報や原因、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。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場、待機地点への案内

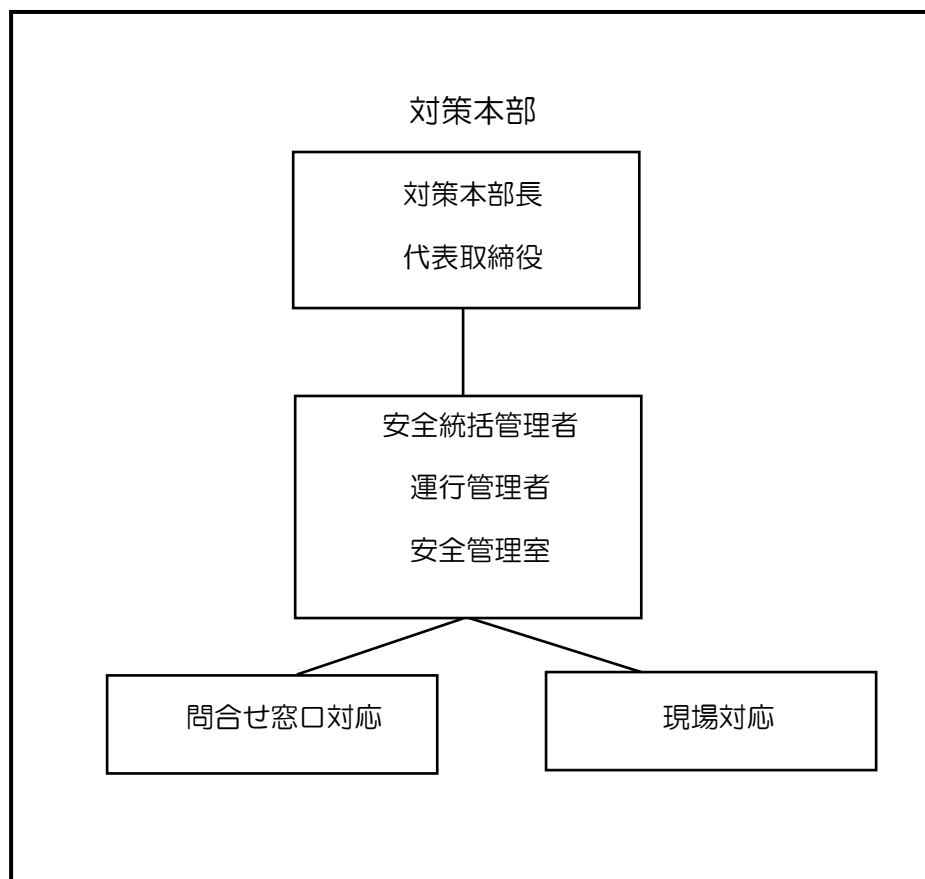
被害に遭われた方のご家族が事故現場等に移動、滞在する場合、その移動や宿泊等について、可能な限りの人員を配置し必要な支援を行います。

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情報収集等の活動をされる場合は、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。

4. 体制図

交通事故発生直後の体制図



シティアクセス株式会社

令和7年11月16日作成

令和7年11月16日実施