

被害者等支援計画

2017年5月
韃鉄道株式会社

はじめに

お客さまの死傷を伴う重大事故・災害（以下、「事故」という。）が発生した場合、被害にあわれた方々の救護をはじめ、そのご家族等への事故発生直後から継続的に行う対応とその基本的な実施体制等について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

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）に則り定めたものです。

1 被害者等支援の基本的な方針

当社では、安全管理に係る規定に「輸送の安全に関する基本的な方針」を定め、経営トップは、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、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とともに、現場における安全に関する声に真摯に耳を傾けるなど現場の状況を十分に踏まえつつ、輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を全社員に徹底させています。

また社員は全員一丸となって、輸送の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善(Plan Do Check Act)を確実に実行し、安全対策を不断に見直すことにより、絶えず輸送の安全性の向上に努めています。

しかしながら、万が一事故が発生した場合には、被害にあわれた方の救護を最優先に行動し、対策本部を設置して二次災害の防止等被害の拡大防止に取り組むとともに、被害にあわれた方々およびそのご家族等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

2 被害者等支援の具体的な対応策

（1）体制の確立

①事故発生直後の体制

- ・事故発生直後においては、事故対策本部を設置し、事故の被害にあわれた方の対応を最優先に行います。また発生した事故の原因究明に取り組む体制を構築します。
- ・現地において事故の被害にあわれた方やそのご家族等のご案内やお問合せ対応等ができるよう支援体制を構築します。

②継続的な相談受付体制

- ・事故の被害にあわれた方及びご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう、事故の被害にあわれた方及びご家族の方へも、継続的な支援に努めます。
- ・精神的なケア等については、行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら継続的な支援に努めます。

（2）情報提供

①事故情報のご家族への提供

- ・事故被害にあわれた方やそのご家族等へ情報提供やお問合せ対応ができるよう、速やか

にお問合せ窓口(安全安心推進室)を設置し対応いたします。

- ・事故被害にあわれた方の情報については、国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、安否等に関する情報を可能な限り収集し、お問合せ窓口で継続的にご家族等へ提供いたします。
- ・事故に関する情報及び再発防止策につきましても、可能な限り提供するよう努めます。

②お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

- ・お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき適切に取り扱います。
- ・事故の被害にあわれた方のご家族等を確認のうえ、可能な限り詳細な情報の提供に努めます。
- ・事故の被害にあわれた方及びご家族からご本人及びご家族に関する情報公表不可のお申し出をいただいた場合には、そのご意思を尊重した対応をいたします。

（3）事故現場等における対応

①事故現場等への案内

- ・事故の被害にあわれた方及びご家族等が事故現場・待機場所等へ移動される場合、必要となる交通手段等の確保に努めます。

②滞在中の支援

- ・事故発生直後において、事故の被害にあわれた方のご家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合、当該ご家族等からの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・飲料、宿泊の手配等、必要に応じてその支援に努めます。

（4）継続的な対応

①ご相談受付対応

- ・事故の被害にあわれた方やそのご家族等からのご相談に応じられるよう、事故の規模等に応じて、事故発生直後の体制におけるお問合せ窓口（安全安心推進室）をご相談窓口に移行し、継続的な被害者支援を行ってまいります。

②事故の被害にあわれた方等に対するサポート

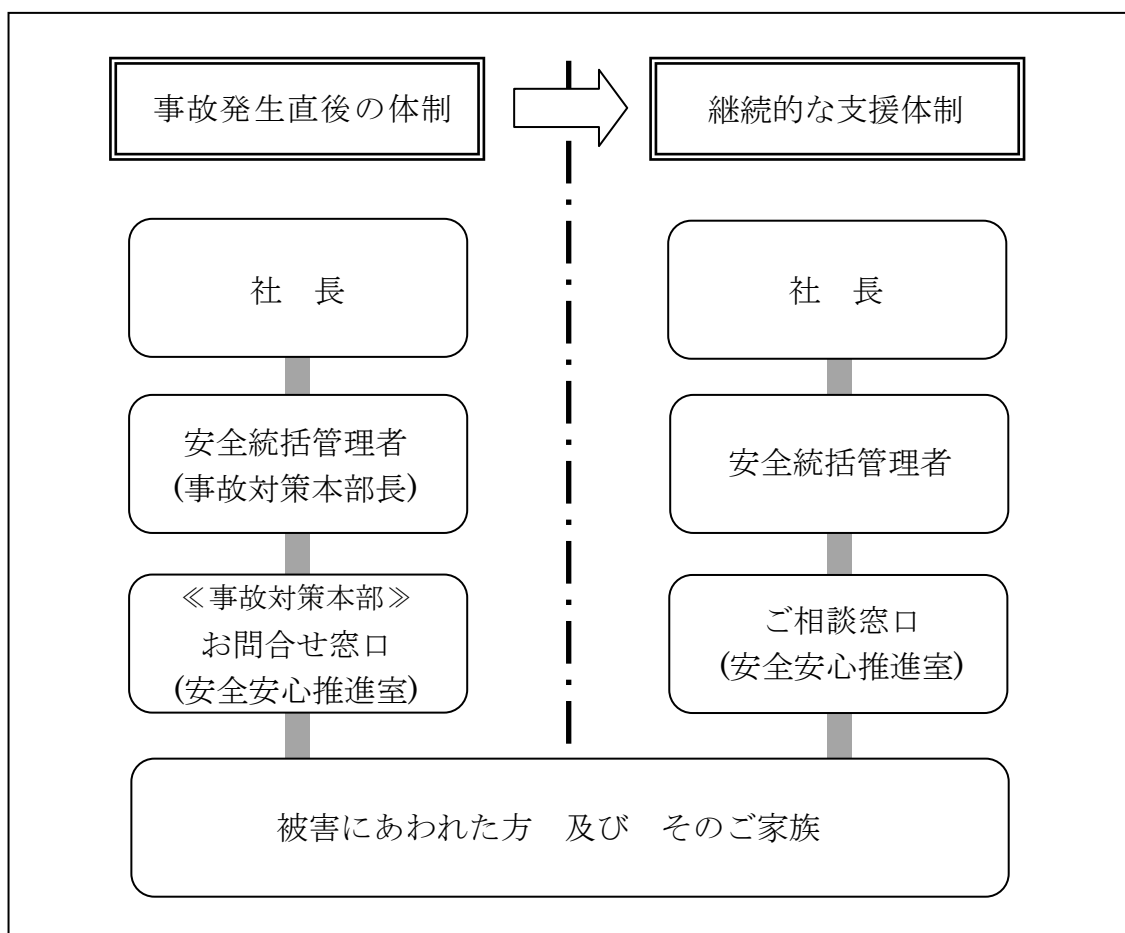
- ・事故の被害にあわれた方やそのご家族からのご要望があった場合には、必要な支援に努めます。また精神的ケア等については、医療機関等の専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

（5）研修・教育・訓練等

- ・事故が発生した場合に備え、計画的に必要な教育訓練を実施し、お客さまの救護・避難誘導をはじめとした、非常時への対応能力の向上に努めます。また、被害者等支援の意

義について周知し、社員全体の意識の向上をはかるため、必要な研修を実施します。

【事故の被害にあわれた方及びご家族等を支援する社内体制】



以上

附 則

(施行期日)

1. この計画は平成 29 年 5 月 1 日より施行する。