

被害者等支援計画

2019年（令和元年）6月

あいの風とやま鉄道株式会社

被害者等支援計画

1 はじめに

弊社では開業以来、安全運行を第一に、経営トップを筆頭に輸送の安全性向上に努めていますが、万一お客さまの死傷を伴う大規模な事故、災害（以下、「事故」という）が発生した場合に備え、被害に遭われた方々やその家族の皆さまへの支援のために、「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）に基づいて以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

2 被害者等支援の基本的な方針

(1) 安全の確保に関する基本的な考え方

弊社では、安全意識の高揚と具体的行動の実践を図るため、安全に関する行動指針として「安全綱領」と「具体的行動（安全考動）」を次のように定め、経営トップから全社員に周知徹底しています。

「安全綱領」

- (一) 安全の確保は、輸送の生命である。
- (二) 規程の遵守は、安全の基礎である。
- (三) 執務の厳正は、安全の要件である。

「具体的行動（安全考動）」

- 1. 私たちは、「基本動作の実行」と「確認の励行」で安全輸送に徹します。
- 2. 私たちは、「法令」及び「社内規程」を理解し、「遵守」します。
- 3. 私たちは、「最も安全と認められる考動」で職務を遂行します。

(2) 被害者への支援に関する基本的な考え方

弊社では、運転安全規範に「従事員は、事故が発生した場合、その状況を冷静に判断し、すみやかに安全適切な処置をとり、特に人命に危険の生じたときは全力を尽してその救助に努めなければならない。」と定め、万一事故が発生した際には、人命救助を最優先に行動することとしています。さらに、事故発生時には、直ちに対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方々に真摯に向き合い、誠心誠意対応します。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) お客さまの救護

事故・災害等に遭遇したときは、併発事故の措置を講ずるとともにお客様の救助・救護を最優先に行動します。

(2) 情報提供

事故が発生した際は、現地対策本部において、警察、消防等と連携しながら必要な情報を収集するとともに、窓口を開設して、被害に遭われた方々等のお問合せに対応します。

ア お客さまに関する情報の取扱いについて

お客さまやそのご家族等の情報については、「個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)」に基づいて適切に取り扱います。なお、ご本人の合意を得ることが困難であり、被害に遭われた方のご家族であると確認できる場合には、可能な限り情報を提供させていただきます。また、報道機関又は行政機関から被害に遭われた方々に関する問合せについては、これらの機関への情報提供によりご家族がより早く被害に遭われた方の情報を得ることができると判断される場合には、安否確認に必要な情報を提供することがあります。ただし、ご家族に連絡が取れた場合は、ご家族の意思に沿った情報の取扱いをさせていただきます。

イ 継続的な情報の提供

(ア) 被害者の安否情報等

窓口において、被害に遭われた方々の安否等の情報を継続的にお伝えします。

(イ) 事故の情報等

事故に遭われた方々及びそのご家族等に対して、発生した事故の原因、再発防止策等の情報を提供します。

(3) 事故現場等における対応

事故発生後、ご家族が事故現場等にお越しになる場合には、移動のために必要な交通手段を確保するとともに、係員により誘導案内を行います。また、ご要望に誠実に対応しながら、安否確認への付き添い、待機場所の確保、食事や宿泊先等の手配を行うなど必要な支援を行います。

(4) 継続的な対応

被害に遭われた方々の事故後の相談に対応する窓口を設け、必要な期間サポートいたします。また、被害に遭われた方々から心のケア等の要望があった場合は、行政機関や専門医療機関等と連携しながら、必要に応じた支援を行います。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

事故が発生した場合は、鉄道事故及び災害応急処置準則に基づき、現地救護班、被害者対応班等を設け、お客さまの救護・避難誘導、被害に遭われた方々の身元調査、家族の皆さまへの対応・支援を行う体制をとります。

また、窓口を設置して、事故の規模に応じて被害者等支援を継続して行う体制を整えます（下記参照）。

(2) 教育、訓練等

被害に遭われた方及びそのご家族等への支援の意義について、社員に対して必要な教育・訓練等を実施し、安全に関する社員全体の意識を高めることとします。

<被害者支援の実施体制>

【事故発生直後の体制】

