

被害者等支援計画

令和2年1月
万葉線株式会社

1 目的

この被害者等支援計画は、「公共交通事業者による被害者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）に基づき、大規模な事故・災害が発生した場合に、「被害に遭われた方々及びそのご家族」に迅速かつ的確に支援を行うことを目的とします。

2 被害者等支援の基本的な方針

(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、すべてに優先する最重要課題です。当社では、安全管理体制を確立し、輸送の安全の水準の維持・向上を図るため「安全管理規程」を定め、その中で安全に関する行動規範として次のことを掲げ、経営トップから全社員に周知徹底しています。

- (1) 安全の確保は輸送の生命である。
- (2) 規程の遵守は安全の基礎である。
- (3) 執務の厳正は安全の要件である。

(2) 被害者への支援に関する基本的な考え方

当社では、安全管理規程の中で、「事故・災害等が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、すみやかに安全適切な処置をとる。」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) お客様の救護

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、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。

① お客様に関する情報の取扱いについて

お客様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の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。

② 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精神的な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、お客様の救護・避難誘導、被害に遭われた方々の身元調査、家族の皆様への対応・支援を行う体制をとります。

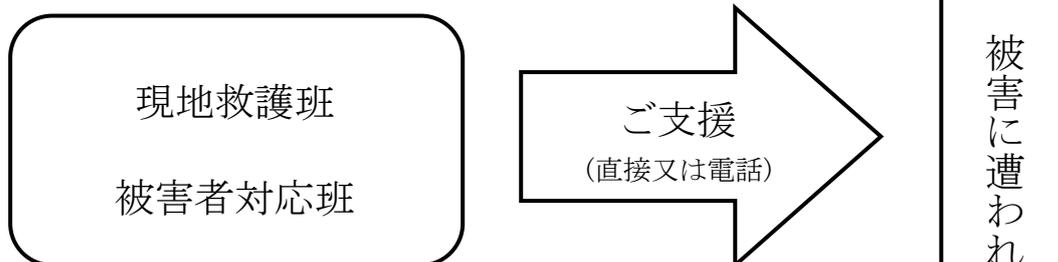
また、窓口を設置して、事故の規模に応じて被害者等支援を継続して行う体制を整えます（下記参照）。

(2) 教育、訓練等

被害に遭われた方々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向上を図ることとします。

<被害者支援の実施体制>

【事故発生直後の体制】



【継続的支援の体制】

