

被害者等支援計画

平成 27 年 3 月

遠州鉄道株式会社

被害者等支援計画

1. はじめに

お客様に死傷を伴う大規模な鉄道・バスの事故・災害（以下「事故等」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ご家族等への支援について、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。

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

当社では、輸送の安全の確保が事業運営の根幹であることを深く認識し、「輸送の安全に関する基本方針」を以下の社長訓として定め、社員に対し輸送の安全が最も重要であるという意識を徹底しています。

「社長訓～輸送の安全に関する基本方針～」

遠鉄グループの事業運営の根幹は、運輸事業が長年に亘って築き上げてきた地域の皆様からの「安全・安心・信頼」という評価で成り立っており、輸送の安全の確保ができなければ、一瞬にして地域からの信頼を失う。言い換えれば、遠鉄グループの事業は、運輸事業における安全運行が支えていると言っても過言ではない。

我々運輸事業に従事する者は、「輸送の安全こそが最も重要なサービスである」ということを深く認識し、お客様が安心してご乗車頂ける日本一の運輸会社を目指す。

- 1 最も重要なサービスとは、輸送の安全である
- 2 関係法令や社内規則を遵守しよう
- 3 現場の声をいかして安全の確保に努めよう

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

万が一お客様の人命に係わる重大な事故が発生した場合には、お客様の救護を最優先として行動し、経営トップを中心とした事故対策本部を設置して、被害者等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故等に関する情報のご家族への提供

- ・事故発生後、自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、被害者の安否情報等を可能な限り収集します。得られた情報については、お問い合わせ窓口及び担当者を通じて、速やかに被害に遭われた方々やそのご家族へ、可能な限りご提供いたします。
- ・ご家族等からのお問い合わせに対応するために、事故等の発生後速やかにお問い合わせ窓口を開設いたします。

② お客様に関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

- ・お客様に関する情報及び安否に関する情報の取り扱いにつきましては、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び当社の個人情報保護方針に基づき適切に取り扱います。
- ・お問い合わせ窓口では、被害に遭われた方のご家族やご関係者であると確認できる場合には、可能な限りの情報をお伝えするよう努めます。
- ・被害に遭われた方の情報については、原則として第三者への公開は行いません。ただし、国土交通省、警察、消防または医療機関から要請があった場合は必要な範囲で情報提供を行います。なお、ご家族等に連絡が取れた場合において被害に遭われた方の情報公開を希望されないときは、そのご意思を尊重した対応をいたします。

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、お問い合わせ窓口において、ご家族等に継続的にお伝えして参ります。
- ・事故等に関する情報及び再発防止策等につきましては、お問い合わせ窓口や当社ホームページなどで、必要に応じてご説明するよう努めます。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場等へのご案内

- ・事故等の発生直後、ご家族等が事故現場等に向かわれる際には、移動のために必要な交通手段等を確保するようにいたします。
- ・現地や最寄りの駅等に担当者を派遣し、向かわれたご家族等にご案内できるよう努めます。

② 滞在中の支援

- ・事故等の発生直後、ご家族等が安否確認等のために事故現場等に滞在される場合には、待機場所やお食事、宿泊の手配等の必要に応じた支援を行います。
- ・ご家族等から心のケアに関するご要望があった場合は、専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

(3) 継続的な対応

① ご相談受付体制

- ・被害に遭われた方々やそのご家族等からのご相談に応じられるよう、事故等の規模等に応じて、必要な期間お問い合わせ窓口を開設いたします。
- ・担当者を配置して被害者等からのご相談に応じます。

② 被害者等に対する継続的サポート

- ・被害に遭われた方々やそのご家族等から心のケアに関するご要望があった場合には、保健所等行政機関や医師等専門家の協力をいただき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) 体制の確立（別紙）

① 事故等発生直後の体制

- ・事故等発生直後においては、対策本部を設置し、併発事故や二次災害の防止に努めるとともに、被害に遭われた方々の対応を最優先に行います。
- ・現地において被害に遭われた方々やそのご家族等のご案内やお問い合わせ対応等ができるよう支援体制の構築に努めます。

② 継続的な対応にかかる体制

- ・事故等の規模に応じた必要な期間、事故等に関するお問い合わせやご相談いただくための窓口を開設し、被害に遭われた方々やそのご家族等への支援体制を整えます。

(2) 教育・訓練等

万が一の事故等が発生した場合を想定し、被害に遭われた方々やそのご家族等への支援を適切に行えるよう、教育・訓練等を計画的に実施して参ります。

① 事故等の対応訓練

- ・事故等が発生した際の対応について、お客様の救出・救護、避難誘導や復旧作業を含めた訓練を実施して参ります。

② 被害者等の支援訓練

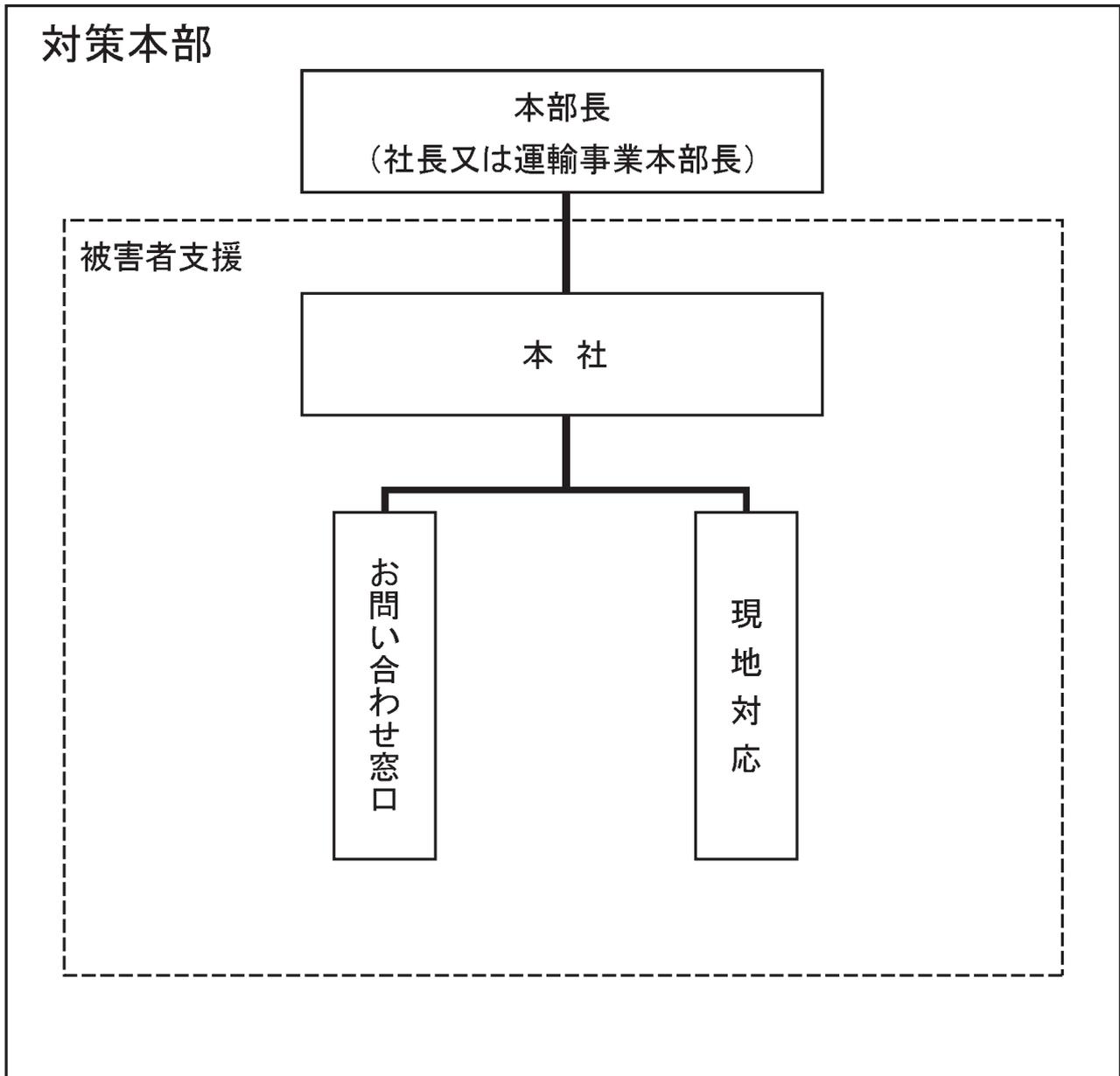
- ・被害に遭われた方々やそのご家族等を支援するための対応能力向上を目的に、被害者等支援訓練を行います。

③ 被害者等支援教育

- ・被害に遭われた方々やそのご家族等へ適切な対応を行うために、社員に対して、安全意識の向上を図り、被害者等支援の意義について教育を行います。

◎事故等発生直後の体制図

※被害者等支援体制に関する部分のみ記載



◎継続的な対応にかかる体制

事故等の規模に応じた体制を整備します。