

被害者等支援計画

2019（平成31）年3月

えちごトキめき鉄道株式会社

被害者等支援計画

1. はじめに

弊社では開業以来、「安全の確保」を経営方針の第一とし、経営トップを筆頭に輸送の安全性向上に努めておりますが、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、その家族の皆さま等への支援のため「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）に基づき以下の通り「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、お客様・地域の皆様に安心・快適なサービスを提供するため、「安全綱領」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. 安全は輸送業務の最大の使命である。
- 二. 安全の確保は、規程の遵守及び執務の厳正から始まり、
不断の修練によって築きあげられる。
- 三. 確認の励行と連絡の徹底は、安全の確保に最も大切である。
- 四. 安全の確保のためには、職責をこえて一致協力しなければならない。
- 五. 疑わしいときは、最も安全と認められるみちを採らなければならない。

(2) 被害者への支援に関する基本的な考え方

弊社では、運転事故等対処規程に「事故等が発生したときは、併発事故の防止に努めるとともに、救助・救命を最優先に行わなければならない。」と定め、行動することとしています。さらに、人命に係わる事象または大きな輸送障害が発生する恐れのある事象等が発生したときは、必要により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、誠心誠意対応する体制をとります。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) お客さまの救護

事故が発生した際は、二次災害の防止と人命救助を第一に行動いたします。

(2) 情報提供

事故が発生した際は、現地対策本部は警察、消防、救急医療機関等と協力のうえ、必要な情報を収集し、被害に遭われた方々のご家族の皆さまとの窓口を開設、問い合わせに対応する体制をとります。

①お客さまに関する情報の取扱いについて

お客さま及びそのご家族等の情報につきましては、「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、適切に取り扱うことといたします。

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の方と確認できる場合につきましては、可能な限り情報を提供させていただきます。

また、報道機関または行政機関から被害に遭われた方々に関する問い合わせがあった場合、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、情報の取扱いにつきましてはご家族のご意思に沿った取扱いをさせていただきます。

②継続的な情報の提供

- ・被害者の安否情報等

被害に遭われた方々の安否等の情報につきましては、窓口より継続的にお伝えいたします。

- ・事故の情報等

事故に遭われた方々及びそのご家族等につきましては、発生した事故の原因等及び再発防止策についての情報を提供することとします。

(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際は、移動のために必要な交通手段を確保するとともに、担当者によりご案内する体制をとるよう努めます。また、滞在中のご家族の要望、安否確認への付き添い等現地における活動や、事故現場等での滞在、宿泊場所や食料、飲料等につきまして、できる限りの支援を行います。

(4) 継続的な対応

被害に遭われた方々の事故後のご相談に対応する窓口を設け、一定期間サポートさせていただきます。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のご協力をいただきながら、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、運転事故等対処規程に基づき救護・警備班を設け、お客さまの救護及び避難誘導、被害に遭われた方々の身元調査、家族の皆さまへの対応及び支援を行う体制をとります。

また、事故の規模に応じて被害者等支援を継続して行えるよう体制を整え、窓口を設置して支援を行います（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教育を実施し、安全についての社員全体の意識を高めるとともに、適切な支援を行うために社員に対して必要な教育、訓練等を実施いたします。

■被害者等支援の実施体制

【事故発生直後の体制】

