

被害者等支援計画

平成30年3月

しなの鉄道株式会社

被害者等支援計画

1. はじめに

当社では、お客さまの死傷を伴う大規模な重大事故（以下「事故」という。）が発生した場合のお客さまの救護、情報提供、事故現場等における対応、被害に遭われた方々等に対する継続的な対応及び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。

2. 被害者等支援の基本的な方針

しなの鉄道株式会社では、「安全・安定輸送」を最重要かつ最優先事項とした「経営理念」に則り、「安全方針」第1項で「安全は事業の根幹であるとの信念のもと、お客さまの安全を最優先します。」と定め、安全で安定した輸送の提供のために全社一丸となって継続的に取り組んでいます。

一方、万一事故が発生した場合は、当社として人命救助を最優先に行動し、被害の拡大防止に取り組むとともに、被害に遭われた方々及びそのご家族等に寄り添い、ご意見、ご要望をお聞きしながら誠心誠意での対応に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

ア. 事故情報のご家族への提供

事故発生後、情報収集に最大限努め、国土交通省、警察・消防等及び医療機関等と連携し、事故の被害に遭われた方の情報（救助の状況、搬送先病院、被害者の死傷等）を収集し、被害に遭われた方やそのご家族等へ速やかに提供いたします。

また、ご家族等からのお問い合わせに対応するために専用窓口を開設し、窓口電話番号の公表やウェブサイトによる情報提供等に努めます。

イ. 乗客情報及び安否情報の取扱い

専用窓口では、被害に遭われた方のご家族等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供いたします。

報道機関や行政機関から問い合わせがあった場合は、これらの機関を經由して被害に遭われた方に関する情報が広く提供されることにより、ご家族等がより速くその情報に辿り着くことが可能になると判断される場合には、必要な範囲で情報提供することがあります。なお、被害に遭われた方やご家族が情報の公表を希

望されない場合には、その意向を尊重した対応をいたします。

また、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、情報の取扱いについては十分に留意いたします。

ウ．被害者等への継続的な情報提供

安否等に関する情報については、専用窓口等において継続的にお伝えいたします。また、事故に関する情報や再発防止対策等の公表に際しては、事前あるいは並行して直接被害者等へ提供いたします。

(2) 事故現場等における対応

ア．事故現場・待機場所等へのご案内

被害に遭われた方のご家族等が事故現場や現場付近の待機場所、搬送先病院等へ移動する際に必要なバス・タクシー等を確保するとともに係員による誘導案内を行います。

イ．滞在中の支援

事故発生直後、被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集等の活動がされる場合には、ご要望に誠実に対応し、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。

また、心のケアに関しては、精神保健福祉センター、保健所等の行政機関、公的・民間医療機関等の十分な知識を持った専門家の協力をいただきながら必要な支援を行います。

(3) 継続的な対応

ア．被害者等からの相談受付体制

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必要な期間、専用窓口（専用電話）を継続して開設いたします。

イ．被害者等に対するサポート

被害に遭われた方やそのご家族等の心情に配慮し、行政機関や専門医療機関等と連携して、心のケア等に対する対応と必要な支援を行います。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

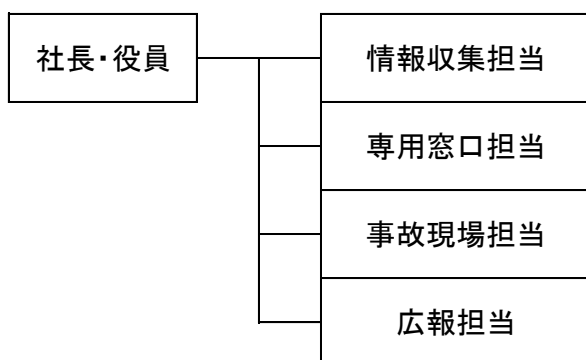
事故が発生した場合は、まず二次災害防止の措置とお客さまの人命救助を最優先に行動し、対策本部を設置し、被害に遭われた方及びそのご家族等の支援を実施する体制（担当部署、担当者、役割等）を整えます。

(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】



【継続的な支援体制】

