

被害者等支援計画

平成29年3月

WILLER TRAINS株式会社

1. はじめに

お客様の死傷を伴う事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合の、お客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等に対する継続的な対応及びその基本的な実施体制について、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. 被害者等の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

当社は全社員の共通理念として「安全方針」を掲げるとともに、安全管理規程においては、社長、役員が安全第一の意識を持って事業活動が行える体制の整備に努め、鉄道施設、車両及び社員を総合的に活用し、輸送の安全を確保するための管理の方針及びその他事業活動に関する「安全に関する基本的な方針」の具体的な行動として「行動規範」を定め、さらなる安全性の向上によりお客様に安心してご利用いただける輸送の提供に努めています。

[行動規範]

- ① 一致協力して輸送の安全確保に努めます。
- ② 輸送の安全に関する法令及び関連する規定をよく理解すると共に、これを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行します。
- ③ 常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努めます。
- ④ 職務の実施に当たり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のある時は最も安全と思われる取扱をします。
- ⑤ 事故、事故の恐れのある事態、災害その他輸送の安全確保に支障を及ぼす恐れのある事態が発生したときは、人命救助を最も優先に行動し、速やかに安全適切な処置をとります。
- ⑥ 情報はもれなく迅速、正確に伝え、透明性を確保します。
- ⑦ 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦します。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

事故が発生した場合には、ただちに対策本部を設置し、各社員の役割等を明確にして、機能的かつ機動的な体制を迅速に整えるとともに、事故対応や原因究明に取り組んでまいります。被害者及びその家族に寄り添い、そのお気持ちやご意見をお伺いしながら、事業者として精一杯の対応に努めていくことを基本方針とします。そのための組織体制の整備、社員の教育、研修及び異常時対応訓練を実施することとします。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) お客様の救護

事故が発生した場合は、お客様の救護を最優先に、職責をこえて一致協力し、お客様の救護・救出にあたります。

- ・お客様救護（避難、応急手当、病院への搬送手配等）

(2) 情報提供

① 事故情報の家族への提供

- ・ 被害者等の情報収集に当たっては自ら収集に努めることはもとより、関係省庁と連携して警察、消防、被害者の搬送先病院等から情報（救出活動の状況、搬送先病院、被害者の安否等）を収集し、可能な限り提供するよう努めます。
- ・ 現地（事故現場や搬送先の病院等に社員）に派遣し、本社・関係機関と連携して現地に向かわれた被害者の家族等からの問い合わせやご相談、連絡に可能な限り努めます。また病院での対応を行う社員に対してご家族等から問い合わせがあった場合は、本社と連携を取り情報提供を行います。
- ・ 家族等からの問い合わせに対応するため、事故の規模等により、問い合わせ窓口を事故の発生後速やかに本社に設置します。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・ 乗客情報及び安否情報の取扱いにおいては個人情報保護法の趣旨に十分留意します。
- ・ 問い合わせ窓口では、被害者の氏名等の情報を確認のうえ、被害者の家族や職場の関係者等であると確認できる場合には、可能な限り詳細な情報提供を行います。
- ・ 本人や家族から非公表の申し出があった被害者に関する情報は提供しないこととします。

③ 被害者等への継続的情報提供

- ・ 問い合わせ窓口については、継続的な情報提供のため必要期間設置をし、当該担当者等を通じて事故に関する情報、再発防止策等について情報提供を行うこととします。
また必要に応じて、事故に関する情報や再発防止策、被害者等支援の取り組み等について、具体的に説明することとします。

(3) 事故現場等における対応

① 事故現場等への案内

被害に遭われた方のご家族等が事故現場等へ移動、滞在する場合、その移動や宿泊等について可能な限り支援に努めます。

② 滞在中の支援

被害者の家族等が安否確認や事故現場等で情報収集等の活動にあられる場合、当該家族からの要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、待機・宿泊場所や飲食の手配等、可能な限り支援に努めます。

(4) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

事故の規模に応じて、支援窓口を設置し被害者等それぞれに担当者を指定するなど、被害者等からの相談に応じる体制を整えます。

② 被害者等に対するサポート

被害に遭われた方々やその家族から心のケアに関する要望があった場合には、被害者支援センター、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)

事故等が発生した場合に備え、被害者等支援体制を事故発生直後の体制と継続的な支援体制に分けて、被害者等への対応、社外対応、広報対応等精一杯の対応にあたります。

(2) 研修・教育・訓練等

① 重大事故対応訓練

重大事故等が発生したシミュレーション訓練を実施し、お客様救護・対応を迅速かつ的確に行えるよう対応能力向上に努めます。訓練に際しては、極力、警察・消防等関係機関との連携を図ることとします。

② 安全研修

- ・社員一人ひとりが安全を最優先に考え行動できるよう、安全意識向上の教育の実施
- ・定期的な重大事故対応訓練の実施
- ・社員等への被害者及び家族に対する支援の意義等についての教育
- ・お客様の救済のため普通救急救命講習を受講します。

(別紙)

被害者等支援実施体制

