

被害者等支援計画

明知鉄道株式会社

被害者等支援計画

1. はじめに

当社では、お客様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、被害に遭われたお客さまやそのご家族に対する支援を目的に、「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「被害者支援計画」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

安全安定輸送の確保を最優先課題としてお客様に安心してご利用いただける公共交通であるために、当社では「安全管理規定」を定め、安全に関する基本的な方針を全社員に周知徹底し、事故防止に努めています。

安全に関する基本的な方針

1. 一致協力して輸送の安全の確保に努めます。
2. 輸送の安全に関する法令及び関連する規程をよく理解するとともにこれを遵守し、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. 職務の実施にあたり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のあるときは最も安全と思われる取扱いをします。
5. 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取ります。
6. 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保します。
7. 常に問題意識を持ち、必要な変革に備えます。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一、お客様の人命に係る事故が発生した場合、人命救助を最優先に行動し、直ちに対策本部を設置することで被害の拡大及び二次的被害発生防止に努め、被害に遭われたお客様及びそのご家族に寄り添い、事業者として誠心誠意をもって対応いたします。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

事故が発生した場合は、関係省庁、警察、消防及び医療機関と連携し、自ら情報収集に努めます。また、問い合わせ窓口を開設し、被害に遭われたお客様やそのご家族等への情報提供に対応します。収集した情報は「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」の趣旨に基づいて適切に取扱いします。安否等に関する情報については、問合せ

窓口などで、ご家族等に継続的にお伝えします。また、事故に関する情報、再発防止対策等につきましても、可能な限り提供するよう努めます。

(2) 事故現場における対応

事故発生直後、ご家族等が事故現場や搬送先病院等へ向かわれる場合には、移動のために必要な交通手段を確保するとともに、待機場所の確保や食事、宿泊先等の手配など必要な支援に努めます。

(3) 継続的な対応

被害に遭われたお客様やそのご家族からの相談に応じるための窓口を設け、必要な期間サポートするための体制を整えます。事故の被害に遭われ亡くなられたお客様の葬儀、ご家族等からの相談、精神的なケアへの対応等は、専門機関等の指導を仰ぎながら、ご家族等のお気持ちを十分に踏まえて、事業者としてできる限りの対応を行います。

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、別表のとおり被害に遭われたお客様やそのご家族等への適切な支援を行うための組織体制を整えます。

(2) 教育、訓練等

事故発生時の迅速かつ適切な対応のための教育、訓練を定期的を実施し、社員に対して安全に関する意識の向上に努めます。

別表（事故発生直後の支援体制）

