

被害者等支援計画

令和1年7月

夕張鉄道株式会社

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及びそのご家族等に対して、事故発生直後からお客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等に対する中長期的なご支援、対応および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」を定めたものです。

2. 被害者等支援の基本的な方針

当社では「安全」を最優先に定め、輸送の安全を確保する為、全社員が一体となって事故防止活動の取り組みを行っております。

しかしながら、万が一、人命に係る事件、事故により不測の事態が発生した場合には、人命救助及び被害の拡大防止に最優先に取り組み、経営トップを中心とした事故対策本部を直ちに設置し、できる限り速やかに被害に遭われた方々及びご家族に寄り添い誠心誠意対応してまいります。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）お客様の救護等

事故が発生した場合、お客様の救出・避難・応急手当・病院への搬送手配等を最優先に行います。

（2）情報提供

①ご家族等への情報提供

国土交通省、警察、消防、医療機関等と連携し、救出活動の状況、搬送先病院、安否等に関する情報を可能な限り収集し、ご家族等へ連絡できるよう努めます。

②専用窓口の設置

ご家族からのお問い合わせに対応するため、事故の発生後速やかに専

用窓口を設置いたします。

③お客様情報の取り扱い

情報の取り扱いについては個人情報に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)に基づき充分留意の上、可能な限りご家族等への情報提供に努めます。しかし、当該ご家族等が公表することを希望されない場合は、その意思に沿った対応を致します。

④継続的な対応

安否情報等につきましては事故現場等で情報提供するとともに、事故現場等に赴けない方には専用窓口等で継続的にお伝えいたします。

また、事故に関する情報及び再発防止策につきましては専用窓口や当社ホームページにてお知らせし、ご説明できるよう努めます。

(3) 事故現場等における対応

①事故現場等への案内

事故の被害に遭われた方々、及びそのご家族が事故現場、待機場所等の情報を直ちに当社ホームページに掲載するとともに、事故現場や待機場所へ移動する場合、移動や宿泊等必要な支援に努めます。

②滞在中の支援

事故発生直後において、事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等が事故現場で情報収集等の活動にあたる場合、当該ご家族等からの要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料、飲料、宿泊場所等の手配等必要な支援に努めます。

(4) 被害者等に対する継続的な対応

事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう支援窓口を設置し継続的に必要な支援を行います。また、精神的なケア等につきましては民間医療機関等専門家のご協力をいただきながら、被害に遭われた方々及びそのご家族様からのご希望に応じて必要な支援に努めます。

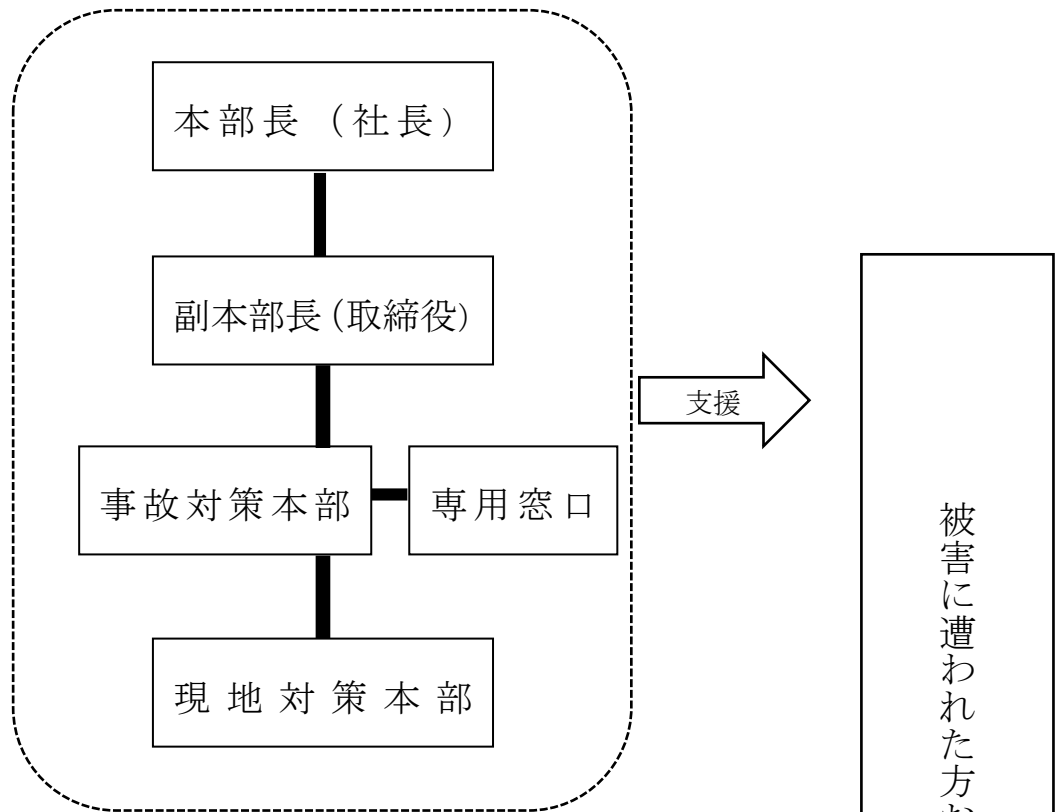
4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

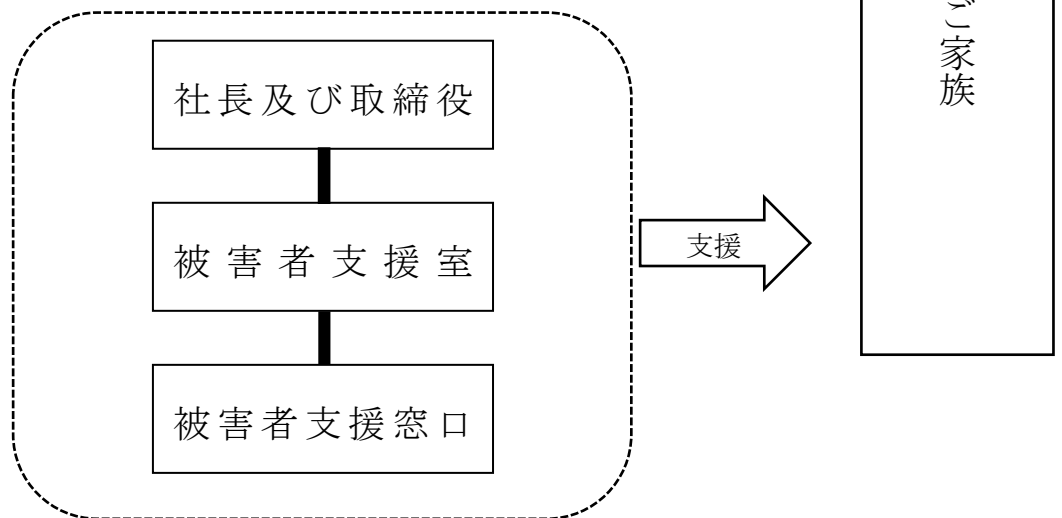
事故が発生した場合、事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等へ適切な支援及び継続的な対応が行える体制を整えます。

事故被害に遭われた方及びそのご家族等を支援する体制

事故発生直後



継続的な支援体制



(2) 教育・研修等

事故の被害に遭われた方々及びそのご家族への支援を適切に行う為、社員に対する教育・研修を実施してまいります。

- ・ 重大な事故を想定した事故対応の教育、訓練を実施します。
- ・ お客様の避難誘導や応急救護等の教育、訓練を実施します。
- ・ 安全の重要性を理解し、安全確保の意識向上を図るため、研修会や職場での教育を実施します。
- ・ 社員に対して、事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等に寄り添うことの重要性及び支援を行う事の教育を実施します。