

被害者等支援計画

株式会社じょうてつ

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、被害に遭われた方々およびそのご家族等に対する継続的な対応、およびその基本的な実施体制について、以下のとおり当社の基本的な考えを定めたものです。

本計画は、「公共交通事業者による被害者等支援計画ガイドライン（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

弊社は輸送の安全の確保を事業経営の根幹と位置付け『信頼されるじょうてつ』を目指してまいります。また輸送の安全が最も重要との意識を徹底します。

また、万が一お客様の人命に係わる重大な事故が発生した場合においては、企業の社会的責任を全うすべく、事故の責任の如何を問わず被害者およびご家族に寄り添い、誠心誠意対応してまいります。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

具体的には事故発生直後に、経営トップを中心とした危機管理本部を立ち上げ、専用の窓口を設置し、被害者のご家族等から連絡を受ける体制を整えます。

また事故現場や病院等で被害者およびご家族等の支援を行う他、継続的な対応として、被害者や家族の心身面での支援を行います。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

①対策本部内に専用窓口を設置し、被害者のご家族等から連絡を受ける体制を整えます。

また、弊社ホームページで情報の提供を行います。身元、安否情報については、可能な限り収集をするよう努力いたします。また、被害者のご家族等への連絡は、事故現場において国土交通省、警察機関、救助機関、医療機関等から第一報があると思われませんが、弊社でもこれら関係機関からの情報を基に身元、安否情報を被害者のご家族等へ可能な限り提供するよう努力いたします。

②報道等で身元、安否情報が公開されている場合であっても、自ら連絡する努力を行う一方で被害者の窓口となる担当者を配置し、ご家族等の立場に立った対応を行います。

③被害者のご家族等からの安否の問い合わせについては、誠心誠意対応いたします。具体的には、安否の問い合わせを受けた場合、対策本部と連絡を取る等して可能な限り弊社にある情報を提供できるよう努力いたします。

④団体旅行等の場合で、あらかじめ被害者の情報が弊社にある場合、その被害者の情報については、関係機関に提供いたします。

⑤ご家族に連絡が取れ、かつ、ご家族が被害者の情報を公開することを希望しない場合は、その意思を尊重した対応を行います。

(2) 事故現場等における対応

①ご家族の事故現場、待機地点などへのご案内は、ご家族が速やかに事故現場あるいは待機場所などへ移動いただけるよう、弊社にて移動手段を確保し、弊社より直接ご家族にご連絡さしあげるか、または専用窓口よりご案内いたします。また、移動に関わるご家族それぞれのご質問やご要望には、担当社員がお応えし、担当社員がそれぞれのご家族に同行いたします。なお、事故等の現場が交通手段の確保が困難な場所であったり、様々なケースが有りうることから、移動および移転先に関わる情報や準備についても、事前に担当社員がご案内し、お手伝いさせていただきます。

②滞在中の支援は、あらゆる手段を講じて被害者の安否を確認するとともに、担当社員が事故に関する情報を逐次お伝えしてまいります。ご家族それぞれのご質問やご要望については同行する担当社員がお応えしてまいります。ご家族の心身のケアには十二分な注意と最大限の配慮を行い、本人の意向を尊重しつつ必要に応じ、健康に関わる専門の機関に協力を求めてまいります。

個人情報につきましては、細心の注意を払って秘匿性を確保してまいります。担当社員は、これらについて事前に十分な教育を行った者から人選いたします。ご家族が事故等の現場などに滞在される際の宿泊、食事、生活必需品、心身のケア等、必要に応じた支援を行います。

4. 継続的な対応

事故の被害に遭われた方々や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いては、行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら必要な支援に努めます。

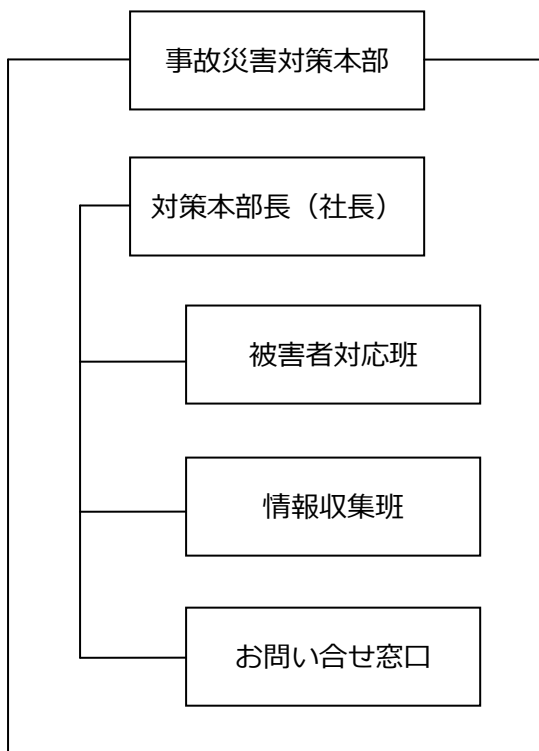
5. 被害者支援の基本的な実施体制

(1) 対応組織の整備

事故が発生した場合、事故の被害に遭われた方々やそのご家族等へ速やかに適切な支援が行えるよう体制を整備してまいります。

【事故の被害に遭われた方々及びそのご家族を支援する体制】

事故災害発生直後の体制



継続的の支援体制



※被害者等支援体制に関する部分のみ記載

6. 教育・訓練等

(1) 被害に遭われた方々への支援を適切に行うため以下の訓練を実施します。

「多数負傷者対応訓練」「重大事故対策本部設置訓練」

迅速かつ適切なお客様避難誘導および救護を含めた訓練を関係機関と定期的を実施して行きます。

以上