

被害者等支援計画

平成25年8月

北海道旅客鉄道株式会社

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、被害に遭われた方々及びそのご家族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

(1) 安全の確保に対する基本的な考え方

当社は、グループ経営理念及び安全基本計画において、「お客様の安全を最優先とする」ことを明確にして、「すべての業務はお客様の生命と生活のためにある」と位置づけています。

私たちは、お客様の安全を最優先に、安全の確保に向けて職責をこえて一致協力し、事故が発生した場合にはお客様の避難誘導及び救護を行います。

(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の対応については、被害に遭われた方々及びそのご家族と真摯に向き合い、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。

具体的には、国土交通省をはじめ国等の関係機関との連携協力のもと、以下の対応に努めてまいります。

- ・お客様の安全を最優先に、事故発生直後からお客様の避難誘導及び救護にあたります。
- ・安否情報問い合わせ窓口を設置する等、被害に遭われた方々のご家族が迅速に安否情報等を入手できる体制を整備するとともに、安否確認中のご家族に対する継続的な情報提供を行います。
- ・被害に遭われた方々及びそのご家族が再び平穏な生活を取り戻されるまでの過程における相談、心のケア等のサポートについて、事業者としてできる限りの対応を行います。
- ・事故発生直後に迅速かつ適切に事故対策本部及びお客様対応班を設置するとともに、継続的な対応として事故の規模に応じて被害に遭われた方々及びそのご家族に対して担当者を指定、専門部署を設置する等、対応体制を整えます。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故情報の家族への提供

ア 関係機関との連携による情報収集

被害に遭われた方々の情報収集に当たっては、国土交通省と連携の上、警察・消防及び搬送先病院等が把握している情報をできる限り提供していただくよう依頼するとともに、可能な限り現地に社員を派遣し、被害に遭われた方々のご家族への連絡に努めます。

イ 問い合わせ窓口の設置

収集した情報を被害に遭われた方々のご家族等に提供するため、事故の規模により、安否情報問い合わせ窓口（本社又は支社での専用電話）を設置して、その窓口については、当社ウェブサイトで公表する等して、情報提供を行います。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

被害に遭われた方々のご家族等であると確認できる場合には、個人情報保護法の趣旨に十分留意の上、可能な限り詳細な情報提供を行います。

なお、ご本人やご家族から非公表の申し出があった場合は、そのご意思を尊重した対応を行います。

③ 被害者等への継続的な情報提供

事故現場に赴くことができないご家族に対して、事故の規模に応じて指定する担当者等を通じて、安否情報を継続的に提供します。

また、事故の規模に応じて事故に関する情報及び再発防止策についても、当該担当者等を通じて情報提供を行います。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場・待機地点等への案内

事故現場・搬送先病院・待機場所等の最寄り駅近辺に対応体制を構築し、バス・タクシー・徒歩等により案内を行います。

② 滞在中の支援

・待機場所等で安否確認のためお待ちになるご家族のご要望やお問い合わせに対して精一杯対応し、必要とされる食事、休憩設備、宿泊場所等の手配を行います。

・滞在中のご家族から心のケアに関するご要望があった場合は、精神保健福祉センター、保健所等の行政機関、公的・民間医療機関等の専門家の協力をいただきながら対応します。

(3) 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、被害に遭われた方々及びそのご家族それぞれに担当者を指定し、ご相談に応じる体制を整えます。

② 平穏な生活を取り戻していく過程における被害者等への対応

ア ご相談への対応

それぞれの担当者を通じて、被害に遭われた方々及びそのご家族からのご要望に応じて、平穏な生活を取り戻していく過程におけるご相談に対応します。

イ 心のケア

精神保健福祉センター、保健所、こころの健康センター等の行政機関、公的・民間医療機関等の専門家の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からのご要望に応じて、可能な限り平穏な生活を取り戻していく過程における心のケア等に対応します。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

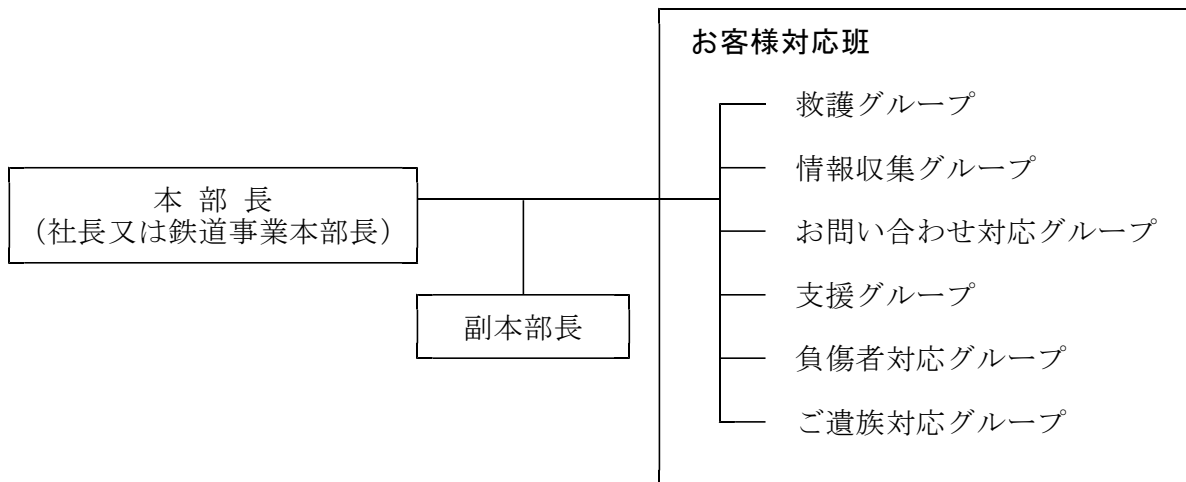
(1) 体制の確立

事故発生直後においては、発生した事故・災害の規模等を勘案して、必要に応じて「事故対策本部」を設置するとともに、被害に遭われた方々及びそのご家族への対応、社外対応、広報対応等、それぞれ必要な体制を整備し、精一杯の対応にあたります。

中長期的には、事故の規模に応じて、専門部署を設置し、被害に遭われた方々及びそのご家族それぞれに担当者を指定する等、必要な体制を整えて対応します。

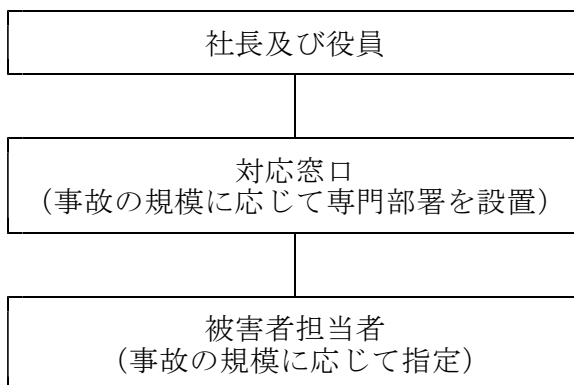
なお、これらを実施した場合の記録の作成及び保存についても、担当部署において適切に行います。

事故発生直後における体制（「事故対策本部」のうち、被害者対応に関する体制を記載）



※ 発生場所等により、本社・支社、又は支社のみで同様の体制をとる。

継続的な対応に関する体制



(2) 研修・教育・訓練等

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ため、以下の研修・教育・訓練等を実施することとします。

- ・列車事故総合訓練

鉄道事故等対策規程等に基づき、迅速かつ適切なお客様避難誘導及び救護を含めた総合訓練を定期的に実施します。その際、関係機関との連携を図ることとします。

- ・安全研修

社員の安全意識を高め、一人ひとりが自ら考え、お客様の安全を最優先に行動できるよう、過去の事故からその教訓を学ぶなどの安全教育を行います。

- ・被害者対応研修

事故が発生した場合に、被害に遭われた方々及びそのご家族へ適切な対応を行うことを目的として、事故対策本部社員、現地派遣社員（救護、現場での対応等に従事する社員）及び被害に遭われた方々及びそのご家族への継続的な対応に従事する社員に対して心構えの醸成を行うため、心のケア等に関する研修を行うこととします。

- ・救命講習

お客様が突然のケガや病気等で倒れられた場合に応急手当を速やかに実施することを目的に、普通救命講習を受講します。