

被害者等支援計画

令和4年3月1日

山形鉄道株式会社

1 はじめに

本計画は、お客様の死傷を伴う大規模な事故（以下「事故」という。）が発生した場合に、おいて、被害に遭われたお客様やそのご家族等（以下「被害者等」という。）に対する支援について、「公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドラン」（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

当社の経営理念の第一は「輸送の安全確保」です。「安全の基本方針」に行動規範の「安全綱領」を加えると共に、スローガンを掲げ、社長以下全社員に周知し取り組んでおります。

1. 安全の確保は輸送の生命である。
2. 規程の遵守は安全の基礎である。
3. 執務の厳正は安全の要件である。
4. 職務の実施に当たり推測に頼らず確認の励行に努め、疑義ある時は最も安全と思われる取扱いをする。
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する。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

当社は、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は、お客様の救護を最優先に行動し、被害の拡大防止に取り組むとともに、被害者等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

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伝達

- ・事故発生時には、自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、被害者の安否情報等の収集に努めます。収集した情報は担当者を通じて速やかに被害者等にご提供いたします。
- ・ご家族等からのお問合せに対応するために、専用窓口を設置いたします。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・お客様に係る情報及び安否情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等に基づき、適切に取扱います。
- ・専用窓口では被害者のご家族等と確認できる場合に限り、可能な限り情報提供いたします。
- ・被害者等が、ご本人及びご家族の情報の非公開を希望される場合には、その意思に沿った取扱いをいたします。

③ 被害者等への継続的情報提供

- ・安否情報等について、専用窓口においてご家族等に継続的に提供いたします。
- ・事故に関する情報及び再発防止策等については、必要に応じて専用窓口やホームページでお知らせいたします。

(2) 事故現場等における対応

①家族等の事故現場等へのご案内

- ・事故の発生直後に、ご家族等の事故現場等への移動のために必要な交通手段の確保や案内に努めます。

②滞在中の支援

- ・事故の発生直後に、ご家族等が事故現場等に滞在される場合には必要に応じて支援を行います。

(3) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

- ・被害者等からの相談に応じるために、事故の規模に応じて、必要な期間、専用窓口を開設いたします。

②被害者等に対するサポート

- ・被害者等から心のケアの要望があった場合は、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)

- ・事故発生直後には事故対策本部を設置し、併発事故や二次災害の防止に努めるとともに、被害に遭われた方々への対応を最優先に行います。また、事故復旧や原因究明に取り組む体制も構築します。

(2) 教育・訓練等

①事故災害対応等訓練

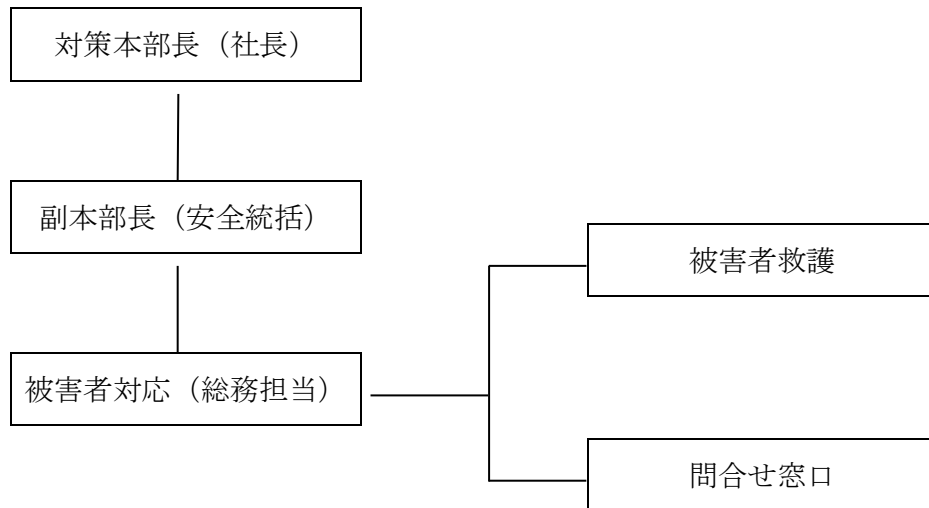
- ・事故が発生した際の対応について、お客様の避難誘導、警察、消防との連携、事故復旧を含む訓練を行います。

②被害者等支援に係る教育

- ・社員に対して、安全意識の高揚を図り、被害者等支援の意義について教育を行います。

被害者等支援実施体制

1. 事故発生直後の体制



※被害者等支援体制に関する部分のみ記載。

2. 継続的な体制

