

被害者等支援計画

令和6年10月

静岡鉄道株式会社

第1章 総則

(目的)

第1条 本計画は、お客様の死傷を伴う大規模な重大事故・災害が発生した場合における、被害に遭われたお客様やそのご家族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。

第2章 被害者等支援の基本的な方針

(安全の確保に対する基本的な考え方)

第2条 当社では、「安全方針」ならびに「安全行動規範」を定め、社長、取締役及び従業員が安全第一の意識をもって事業活動を行える体制の整備に努めております。また、鉄道・索道施設、車両・搬器及び職員を総合活用して輸送の安全を確保するための管理、方針その他事業活動に関する基本的な方針として「安全管理規程」を定めており、以上の理念・規程から安全輸送が第一優先である意識を全従業員に徹底しております。

(被害者支援に関する基本的な姿勢)

2 万が一重大な事故が発生した場合、人命救助を最優先に行動し、経営トップを中心とした事故対策本部を設置して、被害に遭われたお客様及びそのご家族等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

第3章 被害者等支援の基本的な実施内容

(実施内容)

第3条 重大事故発生後の対応の手順及び内容は次の各号に定める通りです。

(1) 事故等に関する情報の提供

- ①被害に遭われたお客様の情報について、関係省庁や自治体等と連携して警察、消防等から可能な限り収集します。
- ②被害に遭われたお客様のご家族等からのお問い合わせ窓口を設置した上で、収集した情報を可能な限り速やかにご提供いたします。

(2) お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

- ①お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)に基づき適切に取り扱います。
- ②お問い合わせ窓口では、被害に遭われた方のご家族やご関係者であると確認でき

る場合には、可能な限り詳細な情報提供を行います。

- ③被害に遭われた方及びそのご家族からご本人及びご家族に関する情報の非公表の申し出をいただいた場合には、そのご意思に沿った取り扱いといたします。

(3) 事故現場等における対応

- ①被害に遭われた方々やそのご家族等が事故の現場、または現場付近の待機場所・医療機関等に移動する際は、必要な交通手段等を確保いたします。
また、現地に係員を派遣し、向かわれたご家族等にご案内できるよう努めます。
- ②事故発生直後、被害に遭われた方々やそのご家族等が安否確認や情報収集等のために事故現場に滞在される場合には、待機場所やお食事、宿泊の手配等必要な支援を行います。

(4) 継続的な情報提供

- ①安否等の情報は、お問い合わせ窓口等でご家族等に継続的にお伝えいたします。
- ②事故に関する情報、再発防止策については、可能な限り提供するよう努めます。
- ③被害に遭われた方々やそのご家族等から精神的なケアに関するご要望があった場合には、医療機関等のご協力をいただきながら必要な支援に努めます。

第4章 被害者等支援の基本的な実施体制

第4条 (体制の確立)

(1) 事故発生後直後の支援体制 (別紙1 被害者支援体制)

- ①事故発生直後においては、事故対策本部を設置し、事故の被害に遭われた方の対応を最優先に行います。また発生した事故の原因究明に取り組む体制を構築します。
- ②現地において事故の被害に遭われた方々やそのご家族等のご案内やお問い合わせ対応等ができるよう支援体制を構築します。

(2) 継続的な支援体制 (相談受付・被害者支援)

- ①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するとともに、事故の被害に遭われた方々及びそのご家族等の担当者を配置し、継続的に必要な支援を行います。

第5条 (研修・教育・訓練等)

万が一の事故等が発生した場合を想定し、被害に遭われた方々やそのご家族等への支援を適切に行えるよう、教育訓練等を計画的に実施しております。

(1) 事故等への対応訓練

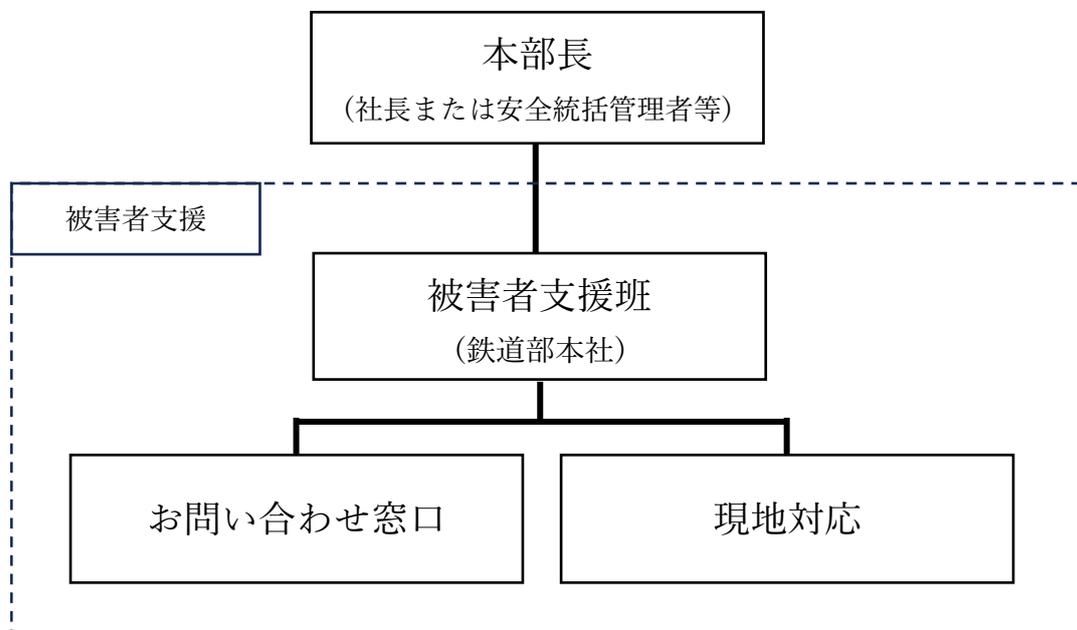
事故が発生した際の対応について、お客様対応や事故復旧を含めた訓練を定期的に行います。

(2) 被害者等支援教育

被害に遭われた方々やそのご家族等への適切な対応を行うことを目的として、関係社員を対象に心構えと意識付けを行うための教育を定期的に行います。

別紙

<事故発生直後の体制図>



<継続的な対応にかかる体制>

継続的な支援に関しては、事故の規模等に応じて体制を整備します。