

被害者等支援計画

平成30年2月制定

阿武隈急行株式会社

1. 被害者等支援の基本的な方針

当社では、安全管理規程に「安全に関する基本的な方針」を定め、社長、役員及び社員の安全第一の姿勢を明確にするとともに、関係する社員に周知することにより、全社一丸となりお客様に安心してご乗車いただけるよう安全の確保に努めております。

しかし、万が一お客様の人命に係わるような大規模な事故（以下、「事故」という。）が発生した場合には、被害の拡大防止に取り組むとともに、お客様の救護を最優先とした対応を迅速かつ確実に行うため、それに必要な実施内容及び実施体制について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

本計画は、「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）に則り定めています。

2. 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）お客様の救出・救護

- ・事故が発生した場合、その規模に応じて対策本部を設置するとともに、お客様の救出・救護を最優先に行います。

（2）情報提供

①事故情報のご家族への伝達

- ・被害に遭われた方の情報は、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を収集してご家族等に提供するよう努めます。
- ・被害に遭われた方のご家族等からの問い合わせに対応するため、総務営業部内に問い合わせ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

- ・被害に遭われた方の個人情報、個人情報保護法の趣旨を踏まえて、適切に取扱います。
- ・問い合わせの際、被害に遭われた方のご家族等であると確認できる場合は、可能な限り情報提供いたします。
- ・被害に遭われた方の情報については、原則として第三者への公開は行いません。ただし、国土交通省、警察、消防又は医療機関等から要請があった場合は、必要な範囲で情報提供を行います。

なお、被害に遭われた方やそのご家族等が情報の公開を希望されない場合は、そのご意思を尊重した対応をいたします。

③被害者等への継続的情報提供

- ・安否情報等については、総務営業部内の問い合わせ窓口等により、被害に遭われた方の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対策については、できる限り情報提供に努めます。

(3) 事故現場等における対応

①事故現場、待機場所等へのご案内

- ・事故発生直後に、被害に遭われた方のご家族等が事故現場、待機場所等へ移動される場合には、移動手段の確保に努めます。

②滞在中の支援

- ・事故発生直後に、被害に遭われた方のご家族等が、事故現場又は待機場等滞在中に情報収集等の活動に当たる場合には、食事や宿泊場所の確保など必要に応じてその支援に努めます。

(4) 継続的な対応

①被害者からの相談受付体制

- ・被害に遭われた方及びそのご家族等からの相談への対応、必要な支援等については、継続的に行う体制の整備をいたします。

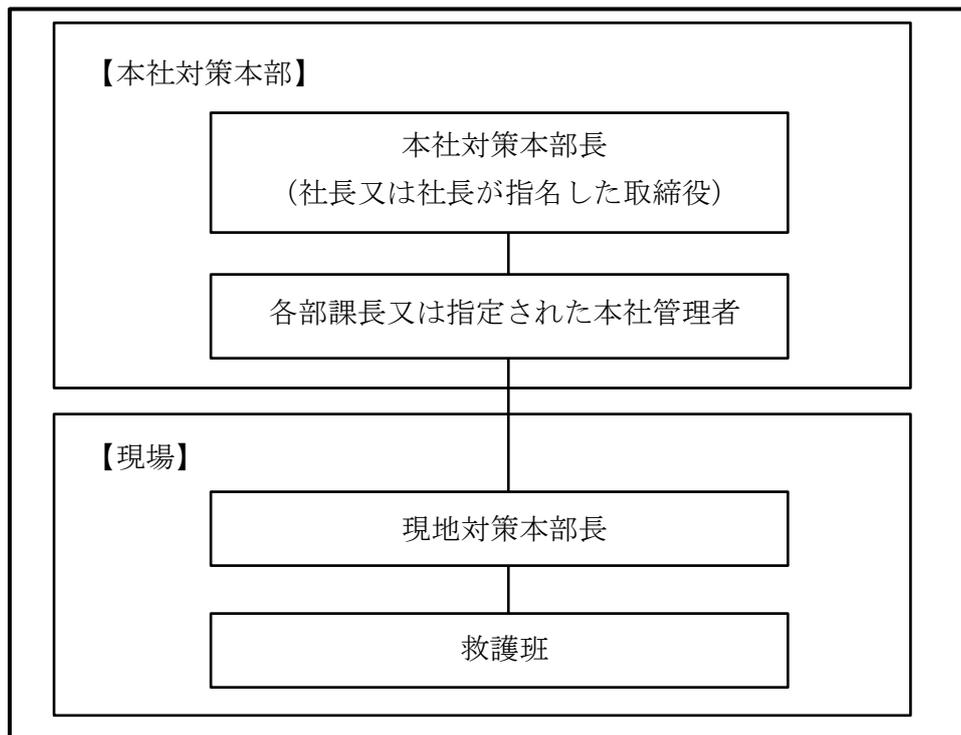
②被害者等に対するサポート

- ・被害に遭われた方及びそのご家族等が、心のケアを必要とされる場合には、専門機関等の協力を仰ぎながら、必要に応じた支援に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

①事故発生直後の体制



②継続的な対応に係る体制

- ・事故の規模等に応じた体制を整備いたします。

(2) 研修・教育・訓練等

社員に対し、以下のような訓練、教育を計画的に実施いたします。

①事故災害対応訓練

想定される事故に対応するため、お客様の救出・救護、迅速な復旧作業、運転再開に至るまでの一連の訓練を行います。

②異常事態対応訓練

全社体制で情報を的確かつ迅速に伝達し、適切な初動体制を構築する訓練を定期的を実施いたします。

③被害者等支援教育

社員に対して、被害者等支援の意義について周知し、安全についての社員全体の意識の向上を図ります。