

被害者等支援計画

令和5年10月

広島高速交通株式会社

1. はじめに

当社は、大規模な鉄道事故が発生した場合の、被害者等（被害者（直接事故に遭った本人）及びご家族等（被害者の家族・遺族及びその近親者）をいいます。）への支援に関する基本的な方針・実施内容・実施体制について、国土交通省の「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、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

2 被害者等支援の基本的な方針

（1）安全の確保に関する基本的な考え方

社長及び役員は、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るとともに、施設、車両及び社員を総合活用して輸送の安全の確保に取り組みます。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

お客様の人命に関わる重大な事故が発生した場合には、直ちに人命救助を最優先にお客様の救護を行い、速やかに対策本部を設置して対応にあたるとともに、被害者及びそのご家族等に対しては、できる限り寄り添い、事業者としてできる限りの支援を行います。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

① 事故情報のご家族への伝達

- ・国土交通省と連携して、警察、消防、医療機関等からの情報収集（救助活動の状況、搬送先病院、被害者の安否等）と、ご家族等への連絡を行います。
- ・事故情報、安否情報に関するご家族等からのお問い合わせに対応できるよう、お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

- ・お客様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）及び当社の個人情報保護規程に基づき適切に取り扱います。
- ・ご家族等と確認できる方からのお問い合わせに対しては、可能な限り情報を提供します。
- ・被害者の情報については、国土交通省、警察、消防、医療機関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。
- ・ご家族等に連絡が取れた場合で、被害者の情報の公開を希望されないときは、そのご意志に沿った対応を行います。

③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・安否情報については、お問い合わせ窓口等で、ご家族等に継続的に提供します。
- ・事故に関する情報及び再発防止策等については、被害者等に直接提供するとともに、当社ホームページ等の広報手段を活用して、必要に応じて情報を提供します。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族の事故現場、待機地点等への案内

- ・事故発生直後にご家族等の事故現場等への移動に必要な交通手段の確保に努めます。

② 滞在中の支援

- ・事故発生直後にご家族が事故現場で情報収集等の活動される場合、安否確認への付き添い、事故現場等での待機場所、食料・飲料、宿泊場所の確保等、必要に応じて支援します。
- ・ご家族から心のケアに関する要望があった場合は、専門家と相談しながら必要な支援を行います。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

- ・被害者等が平穏な生活を取り戻すことができるよう、必要に応じて継続的な支援を行います。

② 被害者等に対するサポート

- ・被害者等が、心のケアを必要とされる場合には、専門家の協力を仰ぎながら、必要な支援を行います。

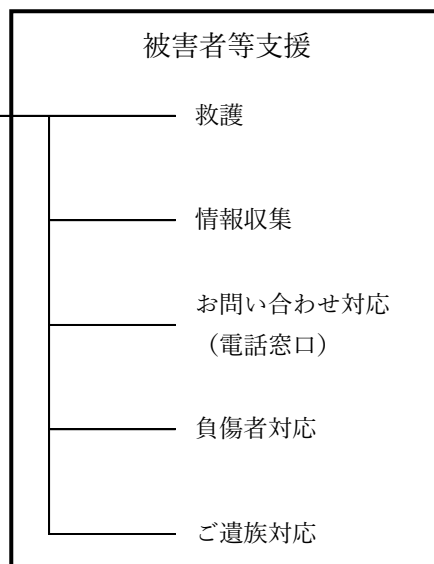
4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

発生した事故の規模等を勘案して、必要に応じ対策本部を設置し、被害者等に支援が行えるよう、必要な体制を整備します。

①事故発生直後の体制

対策本部



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します。

(2) 研修・教育・訓練等

- ・事故が発生した場合に備え、計画的に必要な教育・訓練等を実施し、お客様の救護、避難誘導をはじめとした非常時への対応能力の向上に努めます。
- ・役員及び社員等に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。

以上