

被害者等支援計画

2 0 2 0 年 7 月

黒部峡谷鉄道株式会社

1. はじめに

当社では、「安全・安心」そして「夢・感動」をおとどけすることでお客さまの満足を得るとともに社会に貢献することを「経営理念」に掲げ、鉄道事業を営んでおります。

しかし、万一お客さまの人命に関わる重大な事故・災害（以下、「事故」という）が発生した場合に備え、被害に遭われた方々やそのご家族の皆さま等への支援のために、「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）に基づき以下の通り「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) 安全の確保に対する基本的な考え方

当社では、輸送安全を確保するための安全に関する基本的な方針として「行動規範」を定め、経営トップをはじめ全従業員が安全最優先の意識をもって鉄道事業の体制整備に取り組んでいます。

「行動規範」	① 全社一致協力して輸送の安全確保に努めます。 ② 法令や規程を理解・遵守して職務を遂行します。 ③ 常に輸送の安全に関する状況の理解に努めます。 ④ 確認の励行に努め、最も安全な取り扱いをします。 ⑤ 事故災害時には人命救助を最優先に行動します。 ⑥ 情報を漏れなく伝達して透明性を確保します。 ⑦ 常に問題意識を持ち、変革に果敢に挑戦します。
--------	---

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一重大な事故が発生した場合には、お客さまの救護を最優先に行動するとともに、直ちに非常災害対策本部を設置して被害の拡大防止に取り組みます。そして、被害に遭われた方々やそのご家族に寄り添い、ご意見・ご要望をお伺いしながら誠心誠意対応させていただきます。

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

- ・事故発生後、関係省庁、警察、消防および医療機関等と連携のうえ、必要な情報を収集するとともに、被害に遭われた方々やそのご家族との窓口を開設し、問い合わせに対応する体制をとります。

② 乗客情報および安否情報の取り扱い

- ・情報の取り扱いにおいては、「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、適切に取り扱うことといたします。
- ・被害者等支援窓口では、被害者のご家族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いたします。

- ・被害に遭われた方々の情報については、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、消防また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、ご家族等が被害に遭われた方の情報公開を希望されないときは、そのご意見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

- ・被害に遭われた方々の安否情報等については、被害者等支援窓口においてご家族等に継続的に提供いたします。また、事故に関する情報および再発防止対策等についても、必要に応じて具体的にご説明いたします。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場、搬送先病院等へのご案内

- ・被害に遭われた方々のご家族のために、搬送先病院や待機場所への移動等について可能な限り支援に努めます。また、事故現場へのご案内について、当社沿線には一般道路がなく代替輸送が困難であることから、可能な場合に限り安全が確保されてから、徒歩移動を含めたご案内になることをご了承願います。

② 滞在中の支援

- ・事故発生直後において、被害に遭われた方々のご家族が事故現場で情報収集などの活動をされる場合には、ご要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所の確保、食事や宿泊先の手配など必要な支援を行います。

(3) 継続的な対応

被害に遭われた方々やそのご家族からのご相談に対応する窓口を設け、必要な期間サポートさせていただきます。また、心のケアに関するご要望があった場合には、行政機関や専門機関等のご協力をいただき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 (別紙)

事故が発生した場合、速やかに適切な支援が継続的に行える体制をとります。

(2) 研修、教育、訓練等

各種研修会や会議体を通じて安全確保の意識向上を図るとともに、本支援計画の重要性ならびに被害に遭われた方々及びそのご家族などへの支援の意義を十分に理解できるよう教育・訓練を継続していきます。

以 上

被害者等支援体制

【事故発生直後の体制】

