

被害者等支援計画

平成28年3月

嵯峨野観光鉄道株式会社

1. はじめに

お客様の死傷を伴う事故・災害（以下「事故」という。）が発生した場合に備えて、お客様の救護、情報提供を含む事故現場対応、被害者やその家族への継続的な対応及びその基本的な実施体制等について、以下の通り「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）に則り定めたものです。

当社は、JR西日本グループの一員として、「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」という強い決意のもと、安全性の向上に取り組んでまいります。

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

当社は、輸送の安全の確保が事業運営の根幹であることを深く認識し、企業理念の第一項に「私たちは安全第一を積み重ね、お客様から安心、信頼していただける観光鉄道を築き上げます。」と掲げるとともに安全憲章を制定しています。さらに安全管理規程には「安全に関する基本的な方針」を定め、社長及び役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、輸送の安全を確保するための管理の方針、並びにその他事業活動に関する基本的な方針を具体的に定め、鉄道施設、車両及び社員（社員に準ずる者を含む）等を総合活用して、お客様が安心してご乗車頂ける、安全性の高い鉄道輸送の提供に努めております。

嵯峨野観光鉄道株式会社「安全に関する基本的な方針」

…社長、役員、社員等の安全に係る行動規範

- ①一致協力して輸送の安全の確保に努めなければならない。
- ②輸送の安全に関する法令等をよく理解するとともに、これを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行しなければならない。
- ③常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努めなければならない。
- ④職務の遂行に当たり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑わしい時は最も安全と思われる取り扱いをしなければならない。
- ⑤事故、災害等が発生した時は、人命救助を最優先し、速やかに安全適切な処置をとらなければならない。
- ⑥情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保しなければならない。
- ⑦常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦しなければならない。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

万が一、人命に関わるような事故が発生した場合には、行動規範⑤に定める通り、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、直ちに対策本部を設置して、被害者並びにその家族に真摯に向き合い、そのお気持ちやご意見をお伺

いしながら、事業者として精一杯の対応に努めることを基本方針とします。そのための組織体制の整備、社員教育、研修及び異常時対応訓練を実施することとします。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 事故発生直後の対応

①お客様の救護

事故が発生した場合は、「お客様の救護」を最優先に、職責を超えて一致協力し、お客様の救護・救出に当たります。

・お客様の救護（避難、応急手当、病院への搬送・手配等）

②情報提供

i) 事故に関する情報の家族への提供

①事故発生後、被害者の搬送先や安否等の情報は当社自ら収集に努めることはもとより、国土交通省と連携のうえ、警察、消防等からできる限り収集し、速やかに家族に提供するよう努めます。

②被害者の搬送先医療機関に対し、搬送された被害者の情報をできる限り提供していただくよう個別に依頼します。

③事故現場に社員を派遣し、被害状況の把握と被害者情報の積極的収集に努めるとともに、関係機関と連携して被害者の家族への連絡に可能な限り努めます。

④乗客情報及び安否情報の取り扱いとして、本社またはお問い合わせ窓口（事故の規模により設置）では、被害者の氏名等の情報を確認の上、情報提供を行います。

⑤お客様の個人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）を遵守します。

⑥被害者やその家族が、情報の公開を希望されない場合は、そのご意向に沿って対応します。

ii) お問い合わせ窓口の設置

①家族や関係者等からのお問い合わせに対応するために、事故の規模により必要に応じて、お問い合わせ窓口を設置します。

②事故現場及び関係医療機関等に担当者を派遣し、家族や関係者等からのお問い合わせやご相談に対応できるようにします。

iii) 被害者並びに家族への継続的な情報提供

①安否に関する情報はお問い合わせ窓口より、被害者の家族や関係者に必要と考えられる一定期間、継続的にお伝えします。

なお、お問い合わせ窓口を閉鎖後は必要に応じて支援窓口を設置し、長期的支援に努めてまいります。

②事故の規模に応じて、被害者それぞれに担当者を指定するとともに、当該担

当者を通じて事故に関する情報、再発防止策、被害者等支援の取り組み等の情報を継続的に提供します。

③事故現場等における対応

i) 被害者家族の事故現場、待機地点等への案内

事故発生直後、被害者の家族が、事故現場、医療機関、待機場所等に向かわれる際の交通手段の確保について、適切に対応致します。

ii) 滞在中の支援

事故発生直後に、被害者の家族が、事故現場、医療機関、待機場所等で情報収集等の活動に当たる場合、安否確認への付き添いなど、必要に応じた対応を行います。

iii) 病院での対応

病院においては被害者並びに家族のご意向を尊重しつつ、必要な対応を行います。

(2) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

支援窓口の設置（ご相談受付体制）

事故の規模に応じて、支援窓口を設置し、被害者及びその家族が平穏な生活を取り戻すことができるように、必要に応じて継続的な支援を行ってまいります。

②被害者等に対するサポート

被害者や家族から心のケアに関するご要望があった場合は、行政機関、医師等の専門家の協力のもと、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）

事故等が発生した場合に備え、被害者等支援体制を事故発生直後の体制と継続的な支援体制に分けて整備します。

(2) 研修・教育・訓練等

①事故等を想定したお客様の救護、避難誘導訓練を行い、事故復旧及び被害者等支援の迅速な初動態勢がとれるようにします。

②社員等の安全意識向上を図る教育を行います。

③社員等に対して被害者及び家族に対する支援の意義についての教育を行います。

④お客様が突然のケガや病気で倒れた場合に備え、救命講習を実施します。

(別紙)

事故発生時の被害者等支援体制概念図

