


被害者等支援計画

2019年2月1日

 天竜浜名湖鉄道株式会社

1 はじめに

「被害者等支援計画」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。

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、安全の確保が最大の責務であると考えており、「天竜浜名湖鉄道株式会社安全管理規程」を定め、その中で「輸送の安全を確保するための基本的な方針等」を示し、社長、役員及び全社員に安全輸送最優先の意識を徹底し、事故防止に努めています。

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ます。
2. 輸送の安全に関する法令及び関連する規程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ます。
3. 常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努めます。
4. 職務の実施に当り、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のある時は最も安全と思われる取り扱いをします。
5. 事故・災害等が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、すみやかに安全適切な処置をとります。
6. 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保します。
7. 常に問題意識を持ち、必要な変革を行います。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

事故が発生した場合は、まず人命救助を最優先とし、被害の拡大及び二次的な被害の発生防止に努めるとともに、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対応するように努めます。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

国土交通省、警察、消防及び医療機関と連携し、安否に関する情報を可能な限り収集し、得られた情報については、被害に遭われたお客様やそのご家族等への提供にできる限り努めます。この他、事故の規模により、安否情報問合せ窓口を設置して、ご家族等への情報提供を行います。また、収集した情報の取扱いについては、個人情報保護法の趣旨に十分留意します。

(2) 事故現場における対応

事故発生直後、ご家族等が事故現場等に向かわれる際には、移動のために必要な交通手段等を確保するようにいたします。また、事故現場等に滞在される場合は、待機場所や食事、宿泊先等の手配を行うなど、必要な支援に努めます。

(3) 継続的な対応

事故の規模に応じて、被害に遭われたお客様やそのご家族等からのご相談に応じられるよう、必要な体制を整えます。

また、心のケアに関するご要望には、保健所等行政機関や医療機関等の専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

4 被害者支援の基本的な実施体制

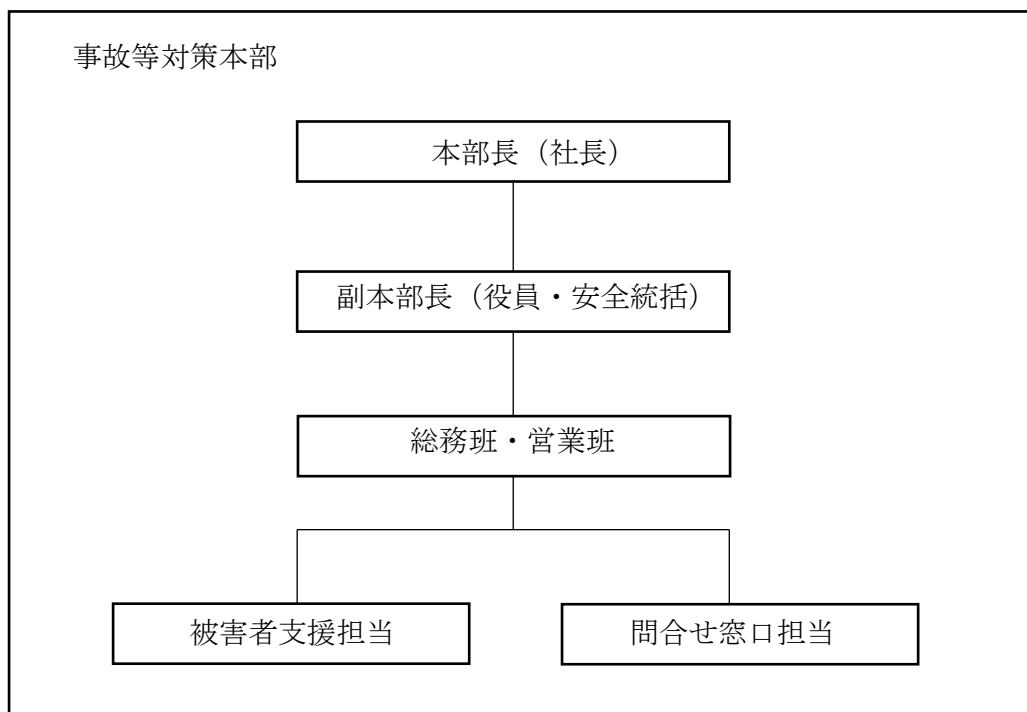
(1) 体制の確立

事故が発生した場合、被害に遭われたお客様やそのご家族等へ適切な支援が行えるよう別表のとおり体制を整備します。

(2) 研修、教育、訓練等

事故発生時の迅速な対応のための教育、研修を計画的に実施し、関係社員の意識向上に努めます。

別表（事故発生直後の支援体制）



※継続的な支援に関しては、事故の規模等に応じた体制を整備します。