

被害者等支援計画

(被害者等支援の基本的な考え方)

平成25年6月
西日本旅客鉄道株式会社

被害者等支援計画（被害者等支援の基本的な考え方）

西日本旅客鉄道株式会社

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。）が発生した場合の、お客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等に対する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

当社の目指すべき方向性、価値観を示すものは「企業理念」であり、その第一項で「私たちは、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、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鉄道を築き上げます。」と示し、「安全」を常に最優先すべき価値観と位置づけています。

この企業理念のもと、安全に関わる社員の具体的な行動指針を定めたものが「安全憲章」です。私たちは、安全の確保のためには、組織や職責をこえて一致協力し、事故が発生した場合には、併発事故の阻止とおお客様の救護をすべてに優先します。

（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

事故が発生した場合の対応については、被害者及び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ていくことを基本方針とします。そのための組織体制の整備、社員の教育、研修及び異常時対応訓練を実施することとします。

具体的には、国土交通省をはじめ国等の関係機関との連携協力のもと、以下の対応に努めてまいります。

- ・人命救助を最優先に、事故発生直後より、迅速に併発事故の阻止とおお客様の救護にあたります。
- ・安否情報問い合わせ窓口の設置等、被害者の家族が安否情報を迅速に入手できる体制を整備するとともに、安否確認中の家族に対する継続的な情報提供を行います。
- ・被害者等が再び平穏な生活を取り戻されるまでの過程における相談、心のケア等のサポートについて、事業者としてできる限りの対応を行います。
- ・事故直後に事故対策本部及び被害者対応班を設置し、各社員の役割等を明確にして機能的かつ機動的な体制を迅速に整えるとともに、継続的な対応として事故の規模に応じて、被害者等それぞれに担当者を指定、専門部署を設置する等、被害者等への対応体制を整えます。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) お客様の救護等

事故が発生した場合は、「併発事故の阻止」と「お客様の救護」を最優先に、職責を越えて一致協力し、お客様の救護・救出にあたります。

- ・列車防護（併発事故の阻止）
- ・お客様救護（避難、応急手当、病院への搬送手配等）

(2) 情報提供

① 事故情報の家族への提供

○ 関係機関との連携による情報収集等

- ・被害者等の情報収集に当たっては、国土交通省と連携の上、警察・消防等が把握している情報（救出活動の状況、搬送先病院、被害者の安否等）を、できる限り提供していただくよう依頼します。
- ・被害者の搬送先病院に対し、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。
- ・現地に社員を派遣し、上記情報を把握するよう努めるとともに、関係機関と連携し、被害者の家族への連絡に可能な限り努めます。

○ 問い合わせ窓口の設置

- ・収集した情報を被害者の家族等に提供するため、事故の規模により、**安否情報問い合わせ窓口**（最寄駅等での案内場所 及び 本社又は支社での専用電話）**持ち物問い合わせ窓口**を設置して、その窓口を速やかに広くお知らせし、被害者に関する情報提供を行います。

○ 現地（病院・待機場所等）における情報提供

- ・病院での対応を行う社員に対して問い合わせがあった場合は、当該病院係員または他の搬送先病院等に確認し、情報提供を行います。
- ・待機場所にて対応を行う社員は、設置されている関係者の待合所等において、警察等関係機関から情報を収集し、提供を行います。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・乗客情報及び安否情報の取扱いとして、問い合わせ窓口では、被害者の氏名等の情報を確認のうえ情報提供を行います。
- ・被害者の家族や職場の関係者等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行います。
- ・本人や家族から非公表の申し出があった被害者に関する情報は提供しないこととします。
- ・情報の取扱いにおいては、個人情報保護法の趣旨に十分留意します。

③ 被害者等への継続的な情報提供

- 安否情報の継続的な情報提供（事故現場に赴けない家族に対する情報提供を含む）
 - ・事故現場・待機場所等で安否確認のためお待ちの家族に対して継続的に安否情報を提供します。
 - ・安否情報問い合わせ窓口については、事故現場に赴けない家族に対する安否情報の継続的な情報提供のため、必要と考えられる一定期間開設することとします。
- 事業者として公表する事故に関する情報、再発防止策等の継続的な情報提供
 - ・事故の規模に応じて、被害者等それぞれに担当者を指定するとともに、当該担当者等を通じて事故に関する情報、再発防止策等について情報提供を行うこととします。
 - ・必要に応じて、事故に関する情報や再発防止策、被害者等支援の取り組み等について、具体的に説明することとします。

（3）事故現場等における対応

① 事故現場・待機地点等への案内

- ・事故現場・搬送先病院・待機場所等の最寄り駅近辺に対応体制を構築し、バス・タクシー・徒歩等により案内を行います。

② 滞在中の支援

- ・待機場所等で安否確認のためお待ちになる家族の要望やお問い合わせに対して精一杯対応し、食事、休憩設備、宿泊場所等の手配を行うこととします。
- ・滞在中の家族から心のケアに関する要望があった場合は、精神保健福祉センター・保健所等の行政機関、公的・民間医療機関等の専門家の協力をいただきながら対応します。

③ 病院での対応

- ・病院において、事故の被害者に対し、本人、家族の意向を尊重しつつ、必要な対応を行います。

（4）継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

- ・事故の規模に応じて、被害者等それぞれに担当者を指定し、被害者等からの相談に応じる体制を整えます。

② 平穏な生活を取り戻していく過程における被害者等への対応

- ・それぞれの担当窓口を通じて、被害者等の希望により、平穏な生活を取り戻していく過程における被害者等からの相談に応じることとします。
- ・精神保健福祉センター・保健所・こころの健康センター等の行政機関、公的・民間医療機関等の専門家の協力をいただきながら、被害者等からの希望に応じて、可能な限り平穏な生活を取り戻していく過程における心のケア等に対応します。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

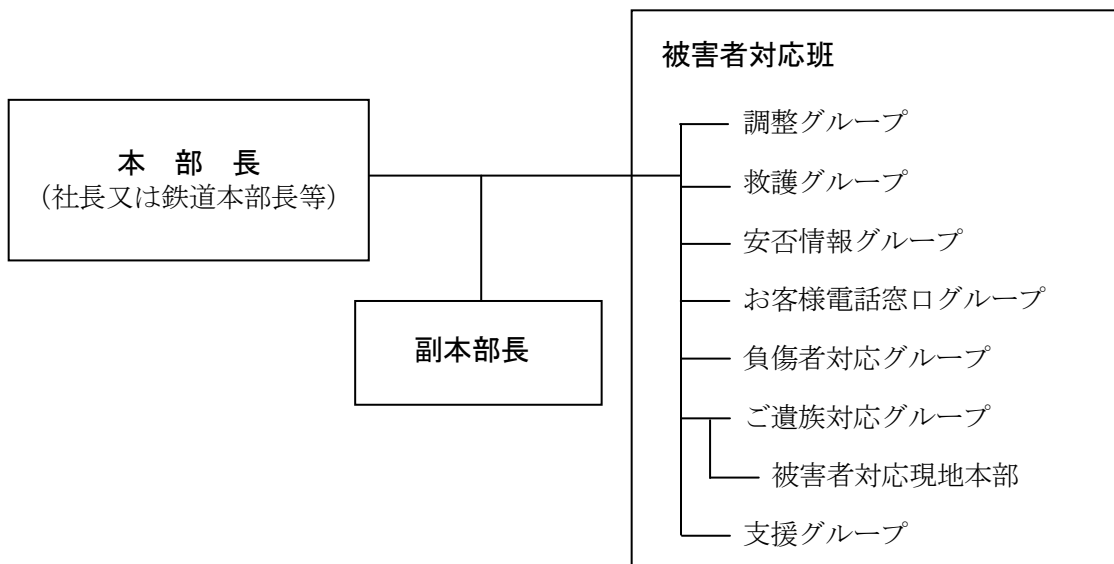
事故発生直後においては、併発事故の阻止とお客様救護を最優先した体制を整備することとします。

その際には、発生した事故の規模等を勘案して、必要に応じて「事故対策本部」を設置するとともに、被害者等への対応、社外対応、広報対応等、それぞれ必要な体制を整備し、精一杯の対応にあたります。

中長期的には、事故の規模に応じて、専門部署を設置し、被害者等それぞれに担当者を配置する等、対応体制を整えて対応することとします。

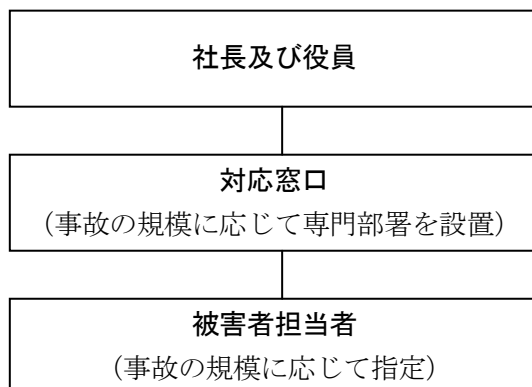
なお、これらを実施した場合の記録の作成及び保存についても、担当部署において適切に行うこととします。

事故発生直後における体制（「事故対策本部」のうち、被害者対応に関する体制を記載）



※ 発生場所等により、本社・支社、または、支社のみで同様の体制をとる。

継続的な対応にかかる体制



(2) 研修・教育・訓練等

被害者等支援を適切に行うため、以下の研修・教育・訓練等を計画的に実施することとします。

- ・ 列車事故対応訓練

鉄道事故及び災害応急処置要項に基づき、事故が発生した際の対応について、お客様救護・対応を含めた訓練を定期的に行います。訓練に際しては、極力、国土交通省・警察・消防等関係機関との連携を図ることとします。

- ・ 被害者対応班訓練

事故発生時における迅速な初動対応の向上等を目的に、被害者対応班としての訓練を定期的に行います。国土交通省・警察・消防等関係機関と協同での訓練も実施することとします。

- ・ 安全研修

社員の安全意識を高め、一人ひとりが自ら考え、安全を最優先に行動できるよう、過去の事故からその教訓を学ぶなどの安全教育を行うこととします。

- ・ ご被害者対応研修（心のケアに関する研修等）

事故が発生した場合に、被害者等へ適切な対応を行うことを目的として、事故対策本部社員、現地派遣社員（救護、現場での対応等に従事する社員）及び継続的な被害者等対応業務に従事する社員に対して、心構えの醸成を行うためグリーンケアの専門家等による研修を定期的に行うこととします。

- ・ 救命講習

お客様が突然のケガや病気で倒れられた場合の応急手当能力の向上を目的として普通救命講習を受講します。