

# 被害者等支援計画

2019年3月

岡山電気軌道株式会社

## はじめに

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」（国土交通省平成二十五年三月二十九日）に則り、災害対策基本法第一章第二条一号に定める「災害」に該当する大規模な事故（以下、「事故」という。）が発生した場合に備え、被害にあわれた方やその家族への支援について定めたものです。

### 1. 被害者等支援の基本的な方針

#### （1）安全確保に対する基本的な考え方

経営トップは、輸送の安全確保が事業経営の根源であることを深く認識し、社内において輸送の安全確保に主導的な役割を果たします。

会社は、輸送の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善（Plan Do Check Act）を確実に実施し、安全対策を絶えず見直すことにより、全社員が一丸になって業務を遂行することにより、絶えず輸送の安全性の向上に努めてまいります。また、輸送の安全に関する情報については、積極的にこれを公表します。

#### （2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

お客様の死傷を伴う災害や重大な事故が発生した場合は、被害にあわれた方の救護を最優先に行動するとともに、経営トップを中心とした対策本部を設置し、被害にあわれた方及びそのご家族に寄り添い、誠意をもって対応するよう努めます。

### 2. 被害者等支援の基本的な実施内容

#### （1）情報の収集と提供

##### ①事故情報の家族への伝達

- ・国土交通省と連携し、警察消防及び医療機関等から、可能な限り情報の収集に努めます。
- ・被害にあわれた方のご家族からの各種お問い合わせに対応するため、お問い合わせ窓口を設置します。

##### ②収集した乗客情報及び安否情報の取り扱い

- ・被害にあわれた方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）に基づき適切に取り扱います。

③収集した情報及び安否情報の提供

- ・お問い合わせ窓口は、被害にあわれた方やそのご家族であると確認できる場合は、可能な限り収集した各種情報の提供に努めます。
- ・被害にあわれた方やそのご家族が情報の公開を希望されない場合は、そのご意思を尊重した対応に努めます。

④被害者等への継続的な情報の提供

- ・お問い合わせ窓口は、被害にあわれた方やそのご家族に対し、継続的に情報の提供に努めます。
- ・会社は自らが取り組む事故再発防止対策等について、積極的に公表します。

(2) 事故現場等における対応

①家族の事故現場、待機地点への案内

- ・事故の被害にあわれた方及びそのご家族が、事故現場・待機場所等へのご移動を希望される場合には、必要な交通手段の確保に努めます。

②滞在中の支援

- ・事故直後において、ご家族が事故現場で情報収集等の活動される場合は、被害にあわれた方やそのご家族からの要望に誠実に対応し、安否確認等への付き添いのほか、事故現場付近の待機場所の確保、食料・飲料・宿泊場所の手配等、必要に応じた支援に努めます。

(3) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

- ・継続的に、被害にあわれた方やそのご家族からのご相談に応じられるよう、事故の規模等に応じて相談受付体制の維持確保に努めます。

②被害者等に対するサポート

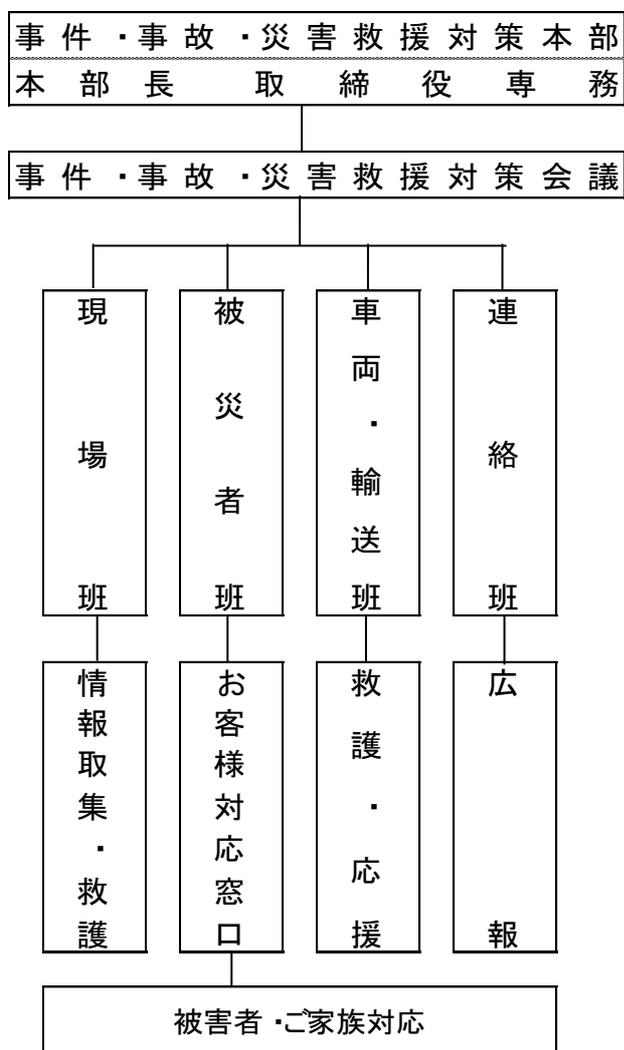
- ・継続的に、被害にあわれた方やそのご家族からお申し出を受けた場合には、医師・医療機関等の指導を仰ぎ、可能な限り支援に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

- ・対策本部を設置し、被害にあわれた方やそのご家族に対する支援が継続的且つ効果的に実施できるよう、必要な体制整備に努めます。

・事件・事故・災害発生時の体制図



- ・対策本部内の各班は、その機能を最大限発揮できるように、本社、電車、バスの各部門の担当者から、事故の規模並びにその内容に応じて構成する。
- ・継続的な対応に関する体制は、事故の規模並びにその内容に応じて整備する。

(2) 研修・教育・訓練等

- ・突発的な災害、事故が発生した場合に備え、あらかじめ計画的に必要な教育訓練を実施し、被害にあわれた方の救護・避難誘導をはじめとした非常時の対応能力の向上に努めるとともに、被害者支援等の意義について広く周知し、社員全体の意識醸成に取り組む。