

被害者等支援計画

平成 29 年 6 月
広島電鉄株式会社

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ご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）安全の確保に対する基本的な考え方

社長及び役員は、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るとともに、施設・車両及び社員を総合活用して、輸送の安全を確保します。

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）を確実に実施して、安全対策を不断に見直し、全社員が一丸と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、安全に関する情報については、積極的にこれを公表いたします。

（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、お客様の救護を最優先として行動するとともに、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）情報提供

①事故情報の家族への伝達

- ・国土交通省と連携して、警察、消防、医療機関等から可能な限り情報を収集するよう努めます。
- ・収集した情報をご家族に提供するため、お問い合わせ窓口を設置します。

②乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・お客様に関する情報及び安否に関する情報の取り扱いにつきましては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び当社の個人情報保護基本方針に基づき適切に取り扱います。
- ・お問い合わせ窓口において、被害にあわれた方のご家族であると確認できる場合は、可能な限り情報を提供するよう努めます。
- ・被害にあわれた方の情報については、国土交通省、警察、消防、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。ご家族に連絡が取れた場合で、被害にあわれた方の情報の公開を希望されないときは、そのご意思に沿った対応をいたします。

③被害者等への継続的情報提供

- ・安否等に関する情報につきましては、お問い合わせ窓口において、ご家族に継続的に提供するよう努めます。
- ・事故に関する情報及び再発防止策等については、当社ホームページ等により必要に応じて提供するよう努めます。

(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

- ・事故発生直後において、ご家族が事故現場及び待機地点へ移動される場合、必要な交通手段等を確保するよう努めます。

②滞在中の支援

- ・事故発生直後において、ご家族が事故現場で情報収集等の活動される場合、待機場所、食料・飲料、宿泊場所の手配等、必要に応じて支援するよう努めます。
- ・ご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、医療機関等の専門家と相談しながら必要な支援をするよう努めます。

(3) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

- ・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お問い合わせ窓口を開設し、ご相談に応じるよう努めます。

②被害者等に対するサポート

- ・被害にあわれた方やご家族から心のケアに関する要望があった場合は、医療機関等と相談しながら必要な支援をするよう努めます。

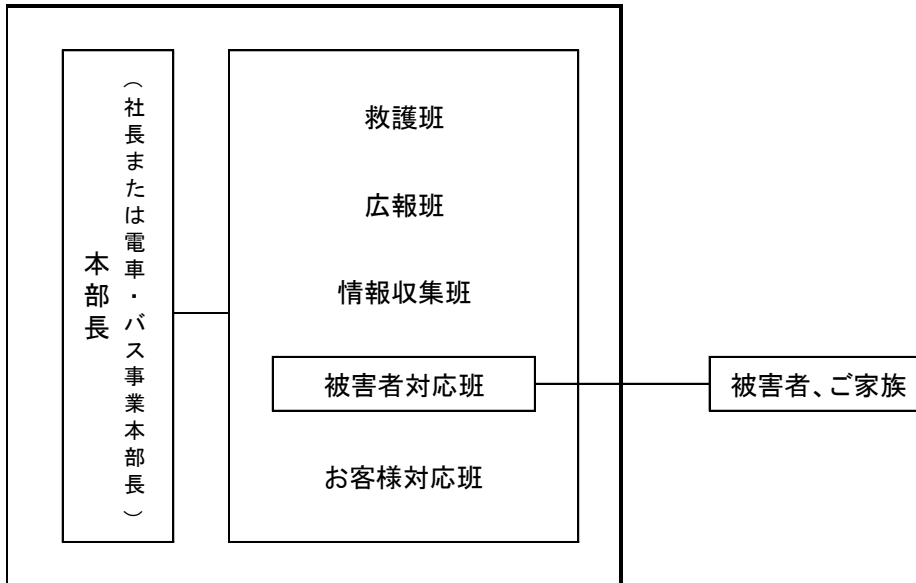
3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

- ・対策本部を設置し、被害にあわれた方やご家族に支援が行えるよう、必要な体制を整備するよう努めます。

- ・ 事故発生直後の体制図

対策本部



- ・ 対策本部内の各班は、その機能を最大限発揮できるよう、本社、電車、バスの各部門の担当者により、事故の規模と内容に応じて構成します。
- ・ 継続的な対応に関する体制は、事故の規模と内容に応じて整備します。

(2) 研修・教育・訓練等

- ・ 被害にあわれた方やそのご家族への支援を適切に行うため、社員に対して必要な研修、教育、訓練等を計画的に実施します。
- ・ 被害者支援等の意義について周知し、社員全体の意識の向上を図ります。