

被害者等支援計画

平成 2 5 年 8 月
四国旅客鉄道株式会社

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

安全の確保は事業運営の根幹であると同時に輸送業務の最大の使命であり、全てに優先する最重要課題です。

弊社は、四国の基幹的公共輸送を担う事業者としてお客さまに安心してご利用いただけるよう安全関連投資を計画的に実施し、ハード、ソフト両面から安全・安定輸送に向けた様々な施策に継続的に取り組めます。

また、安全文化の定着化及び安全マネジメント体制の確立等を着実に実施して、さらに安全な輸送サービスを提供し、信頼され安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

お客さまの死傷を伴う事故や災害（以下、「事故」という。）の発生直後に、本社及び現地対策本部を設置し、人命救助を最優先にお客さまの救護にあたります。

被害者及び被害者の家族等（以下、「被害者等」という。）からのお問い合わせに対しては、専用の窓口を設置し、継続的に情報提供を行ってまいります。

また、事故現場や病院等においても被害者等に対する支援を行うほか、心身面への継続的な支援も行ってまいります。

2 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

ア 事故情報の被害者の家族等への伝達

本社に対策本部を設置するとともに、被害者の家族等からの問い合わせに対応する専用の窓口を設け、その窓口を速やかに広くお知らせします。

被害者の情報収集にあたっては、国土交通省と連携して警察機関、救護機関及び医療機関等から可能な限り情報を収集し、被害者の家族等へ速やかに連絡を行います。

また、報道等で氏名等が公表されている場合であっても、当社から被害者の家族等へ直接連絡を行います。

イ 乗客情報及び安否情報の取扱い

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、可能な限り情報提供を行います。ただし、被害者等から情報の非公表の申し出があった場合は、その意思を尊重した対応を行います。

ウ 被害者等への継続的情報提供

専用の窓口を設置し、被害者等に対して継続的に安否情報等を提供いたします。また、事故に関する情報や再発防止策等につきましても、継続的に提供してまいります。

(2) 事故現場等における対応

ア 事故現場、待機地点等への案内

被害者の家族等が事故現場、待機地点等に移動する際の手配等については、可能な限りの人員を配置し、必要な支援を行います。

イ 滞在中の支援

事故発生直後において、被害者の家族等が事故現場で情報収集等の活動をされる場合、被害者の家族等からの要望に誠心誠意対応し、可能な限り安否確認の付き添い、待機場所、食料、飲料、宿泊場所等の支援を行います。

(3) 継続的な対応

ア 被害者等からの相談受付体制

被害者等からの様々な相談に応じられるよう、専用の窓口を設置します。

イ 被害者等に対するサポート

心のケア等の実施については、行政機関、医療機関等の専門家の指導を仰ぎながら、誠心誠意対応します。

3 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

事故に備え、対応する部署、役割等それぞれ必要な体制を整備いたします。

また、事故の規模に応じて専門部署を設置し、担当者を配置する等、継続的な対応に係る体制を整備いたします。

※事故発生時の対策本部の体制（別紙）

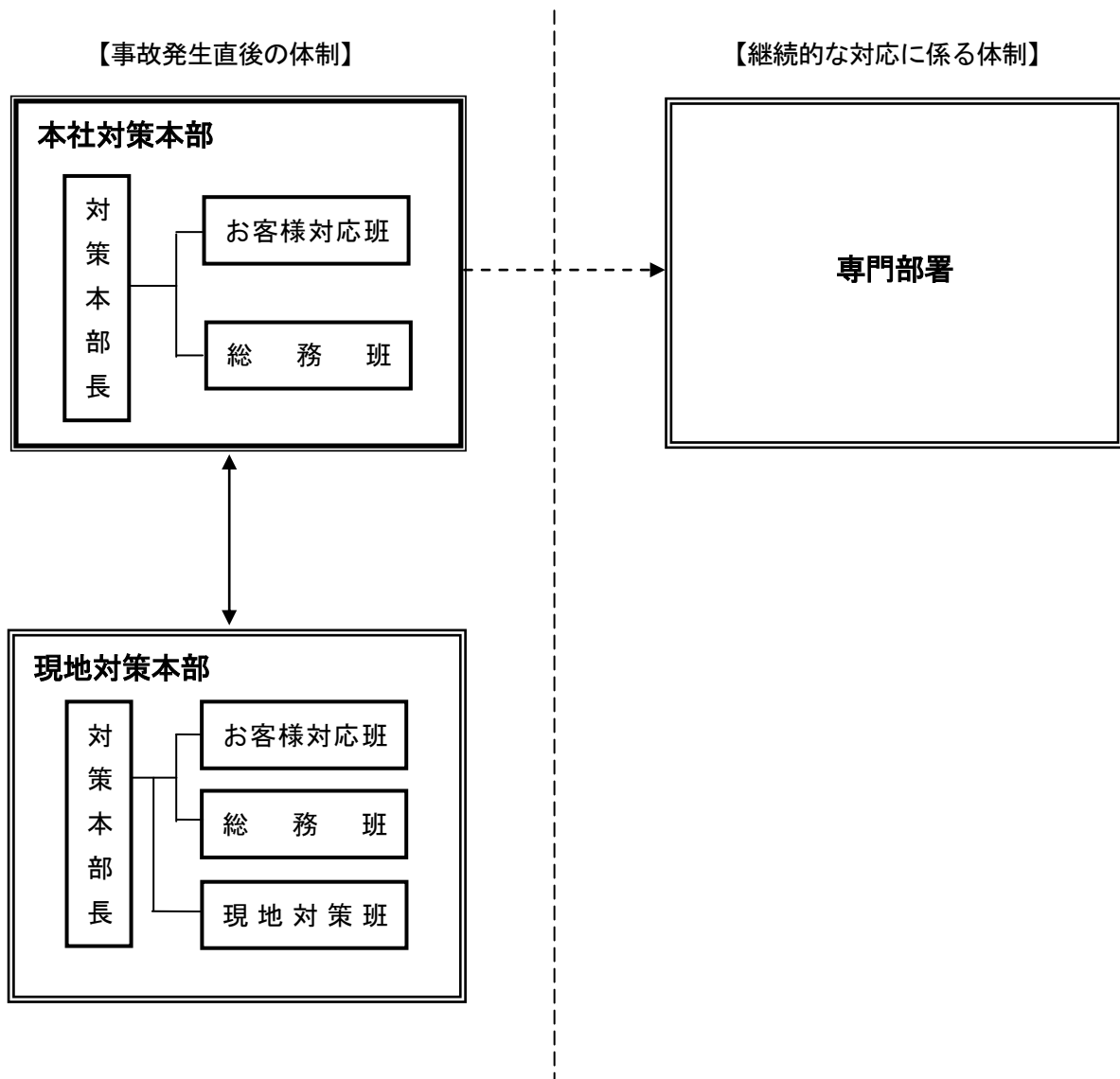
(2) 研修・教育・訓練等

事故発生時における迅速な初動対応の向上及びお客さまの救護、誘導等の対応について、「総合事故対策訓練」を計画的に実施します。なお、訓練に際しては、関係行政機関、警察及び消防等と連携を図ります。

また、被害者等支援の意義について周知し、安全についての社員全体の意識の向上を図るため、必要な研修及び教育を実施いたします。

別紙「事故発生時の対策本部の体制」

※ 本社対策本部及び現地対策本部のうち、被害者等への対応に関する体制を抜粋



- ・ 事故が発生したときは、直ちに本社及び現地に対策本部を設置します。
- ・ 本社対策本部内に被害者等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を設置します。
- ・ 継続的な対応に係る体制として、被害者等からの様々な相談に応じられるよう、事故の規模に応じて専門部署を設置し、担当者を配置します。