

被害者等支援計画

2021年3月

長野電鉄株式会社

1. 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25年3月29日）に則り、お客様の死傷を伴う大規模な事故や災害等が発生した場合に備え、被害に遭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。

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

当社は、安全マネジメント体制を構築し、安全管理規程において、安全方針、安全行動規範を定め、「お客様の安全の確保は輸送の生命であり、全てに優先する」との方針により、全社一体となり、お客様の安全、安心と快適な輸送に最善を尽くすことで、事故の防止に取り組んでいます。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万一、お客さまの死傷を伴う事故や災害等が発生した場合には、被害の拡大を防ぎ、人命の救助を第一に行動します。また、経営トップを中心とした対策本部を設置し、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方及びそのご家族等に寄り添い、ご要望に応えるべく誠実に支援してまいります。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

事故発生時においては、被害に遭われた方及びご家族等への支援のため、対策本部内に支援担当者を置き、情報の提供等支援に努めます。

(1) 情報提供

ア. 事故情報のご家族等への連絡

被害に遭われた方の情報等は、国土交通省との連携により、警察、消防、医療機関等から情報を収集し、ご家族への提供に可能な限り努めるとともに、報道等により被害に遭われた方の氏名等が公表されている場合であっても、当社からご家族等へあらためてご連絡するよう努めてまいります。また、ご家族等からのお問い合わせに対応するために、専用の窓口を必要な期間設置するよう努めます。

イ. お客さま情報及び安否情報の取り扱い

被害に遭われた方の情報等は、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び当社の個人情報取扱規程に基づき適切に取扱います。また、被害に遭われた方の情報を公開することを希望されないご家族等には、そのご意思に沿った対応を致します。

ウ. 被害者等への継続的情報提供

事故に関する情報や事故原因、再発防止策等を含め、被害に遭われた方やご家族等への、継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場等における対応

ア. ご家族等への事故現場等への案内

事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集をされる場合、ご家族等からの要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、事故現場への移動等を支援します。

イ. 滞在中の支援

被害に遭われた方のご家族等が滞在される場合は、宿泊、移動、待機場所、食料・飲料等の手配を支援します。

(3) 継続的な対応

ア. 被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方及びご家族等からのご相談は、支援窓口を設け継続的な支援に努めます。

イ. 被害者等に対するサポート

被害に遭われた方およびご家族等のご希望を尊重しながら、必要な支援を行います。また、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援については専門家と連携しながら支援に努めます。

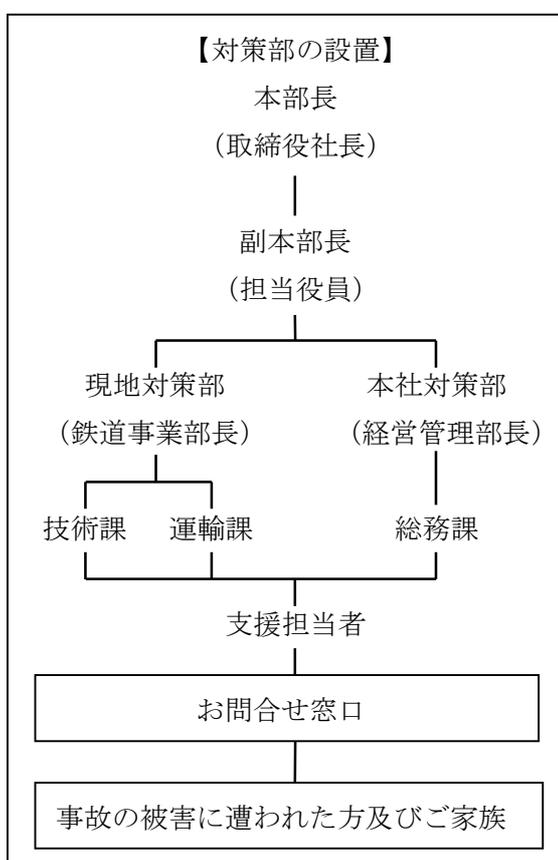
4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

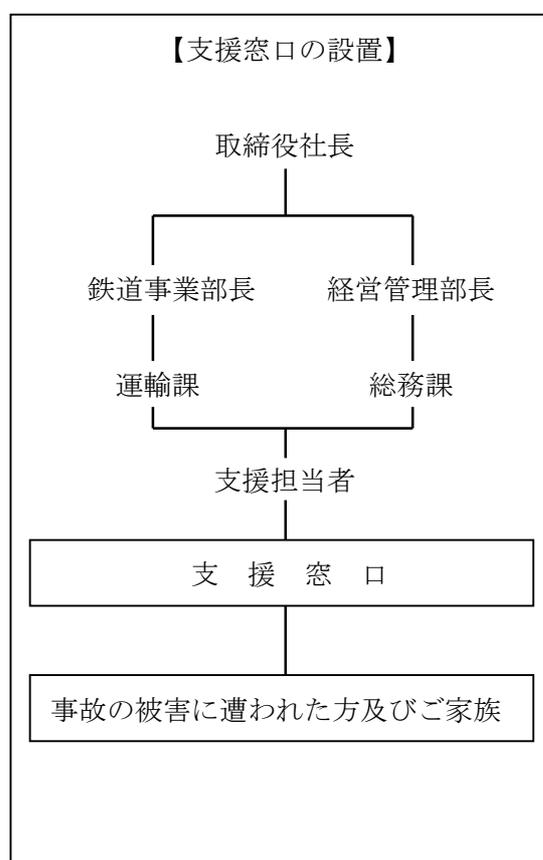
事故が発生した場合、対策本部を設置し、被害に遭われた方およびご家族等へ適切な支援が実施できるよう体制を確立させます。

中長期的には、事故の被害、規模等に応じて、被害に遭われた方ごとに担当者を配置し継続的な支援を実施します。

《事故発生直後の体制》



《継続的な支援体制》



(2) 研修・教育・訓練等

定期的な教育及び会議等において、事故防止対策や安全意識の向上を図るとともに、事故や災害を想定した訓練を計画的に実施します。また、被害に遭われた方及びご家族等への支援を適切に行うための教育を実施します。