

被害者等支援計画

令和6年7月

株式会社横浜シーサイドライン

1 被害者等支援の基本的な方針

当社は「安全報告書」に記載しているとおり「安全」を最重要課題とし、輸送の安全方針を定め、社員一丸となって、安全性の向上に取り組んでいます。

しかし、万が一、人命に係わる重大な事故が発生した場合は、人命救助を最優先に行動し、社長を本部長とした対策本部を立ち上げるとともに、可能な限り速やかに被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、誠意をもった対応と支援等を実施していきます。

このような弊社の基本的な方針に基づき、被害に遭われた方およびご家族等の支援について、国土交通省の「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」に則り、次のとおり被害者等支援計画を策定し、実施していきます。

2 基本的な実施内容

事故発生時は、社長を本部長とした対策本部を立ち上げます。また、対策本部内に救急班を設置し、被害に遭われた方およびご家族等への連絡と支援を実施します。

(1) 情報提供

①事故状況のご家族等への連絡

事故の被害に遭われた方の情報については、事故現場において国土交通省と連携のうえ、警察、消防および医療機関からの情報収集と、被害に遭われた方およびご家族等への連絡に努めます。

②乗客情報および安否確認情報の取扱い

事故の被害に遭われた方の個人情報については、「個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)」に基づき、適切に取り扱います。また、情報の公開を希望されない場合は、原則、その意向に沿った対応を行います。

③被害者等への継続的な情報提供

被害に遭われた方およびご家族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。また、事故の原因や再発防止対策等について、継続的に情報提供します。

(2) 事故現場等における対応

①待機地点等の案内

被害に遭われた方およびご家族等が事故現場または事故現場付近へ移動する場合は、移動手段のほか要望に応じ待機場所、宿泊先等の手配など可能な限りの支援を行います。

②滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われた方およびご家族等が事故現場で情報収集等の活動にあたる場合には、当該ご家族等からのご要望に誠実に対応することを前提とした付き添い、事故現場付近の待機場所、食料、飲料、宿泊先等の手配など、可能な限り必要な支援を行います。

(3) 継続的な対応 (対策本部解除後)

①被害者等からの相談受付体制

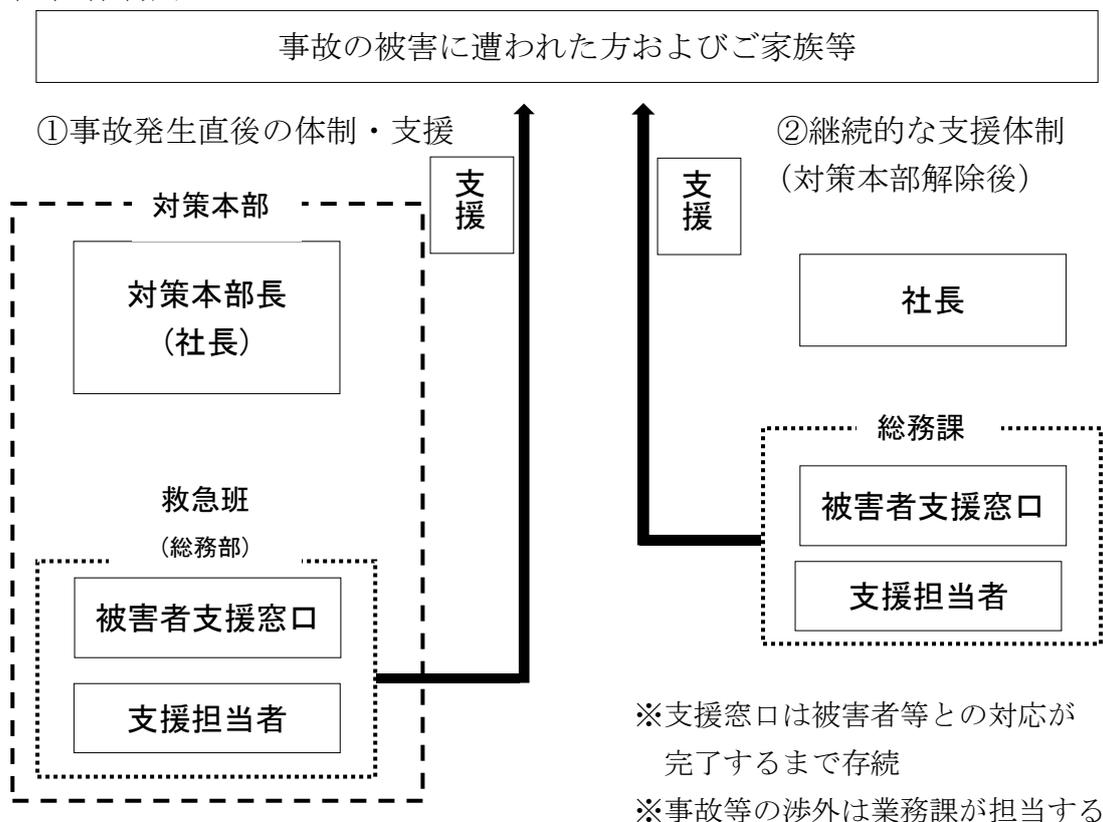
事故の被害に遭われた方およびご家族等からの相談への対応、必要な支援につきましては、対策本部の解除後も支援窓口を継続的に行ってまいります。

②被害者等に対するサポート

事故の被害に遭われた方およびご家族等が平穏な生活を取り戻すために必要とされる精神的ケア等の支援につきましては、行政機関、医療機関等と相談しながら支援を行ってまいります。

3 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制図



(2) 研修・教育・訓練等

事故の被害に遭われた方およびご家族等への支援を適切に行うため、以下の必要な研修、教育、訓練等を計画的に実施いたします。

- ①重大事故等を想定した訓練
- ②お客様の避難誘導、応急救護等の訓練
- ③過去に起きた事件事例などを活用した研修および教育（安全な組織風土の醸成および安全意識の啓発・向上）
- ④事故の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、適切な支援を行うための教育（ノウハウの蓄積および継承）

以上