

被害者等支援計画

2014年12月
西武鉄道株式会社

被害者等支援計画

1 被害者等支援の基本的な方針

当社は、常に安全を基本にすべての事業・サービスを推進しており、鉄道事業においては、「安全・環境報告書」に記載のとおり、お客さまに安全で安定した輸送と快適なサービスを提供するため「安全に関する基本方針」を定め、経営トップを中心とする安全管理体制を構築するとともに、常に一人ひとりが「安全最優先意識」を持って、誠実に事業運営に取り組んでおります。

しかし、万が一お客さまの人命に係わる重大な事故が発生した場合は、人命の救助を最優先に被害の拡大を防ぎ、直ちに災害対策本部を設置するとともに、できる限り速やかに事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添い、支援してまいります。

以上に示す当社の基本的な方針に基づき、被害に遭われた方及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、被害者等支援計画を策定し取り組んでまいります。

2 被害者等支援の基本的な実施内容

万が一お客さまの人命に係わる重大な事故が発生した場合は、被害に遭われた方及びご家族等への支援を行うため災害対策本部内に被害者支援室を設置します。

(1) 情報提供

① 事故情報の家族への伝達

事故の被害に遭われた方の情報について、事故現場において国土交通省を含む関係省庁及び自治体等と連携のうえ、警察、消防、搬送先病院から情報収集を行い、可能な限りご家族等への情報提供に努めます。また、報道等により事故の被害に遭われた方の身元や安否情報が公表されている場合であっても、当社から改めて連絡するよう努めます。

また、被害者のご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を設置するとともに、当該窓口を各種媒体で広くお知らせいたします。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

事故の被害に遭われた方の情報は、個人情報保護の観点から適切に取扱います。なお、ご家族等が被害に遭われた方の情報を公表することを希望しない場合は、その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

事故現場に赴けない事情があるご家族等を含め、事故に関する情報(身元、安否情報や事故原因など)や再発防止策等については、継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場における対応

① 事故現場、待機場所へのご案内

事故の被害に遭われた方のご家族等が事故現場または事故現場付近の待機場所へ移動する場合、その移動手段の手配を含め、ご家族等のご要望に対して、できる限りの支援をいたします。

② 滞在中の支援

事故発生直後に、ご家族等が事故現場で情報収集に係わる活動を行う場合、安否確認への付き添い、食料・飲料、宿泊等の手配など、ご家族等からのご要望に対して、できる限りの支援をいたします。

(3) 継続的な対応

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及びご家族等が、一日も早く平穏な生活を取り戻すことができるよう支援窓口を設置するとともに、担当者を配置し、継続的に支援をいたします。

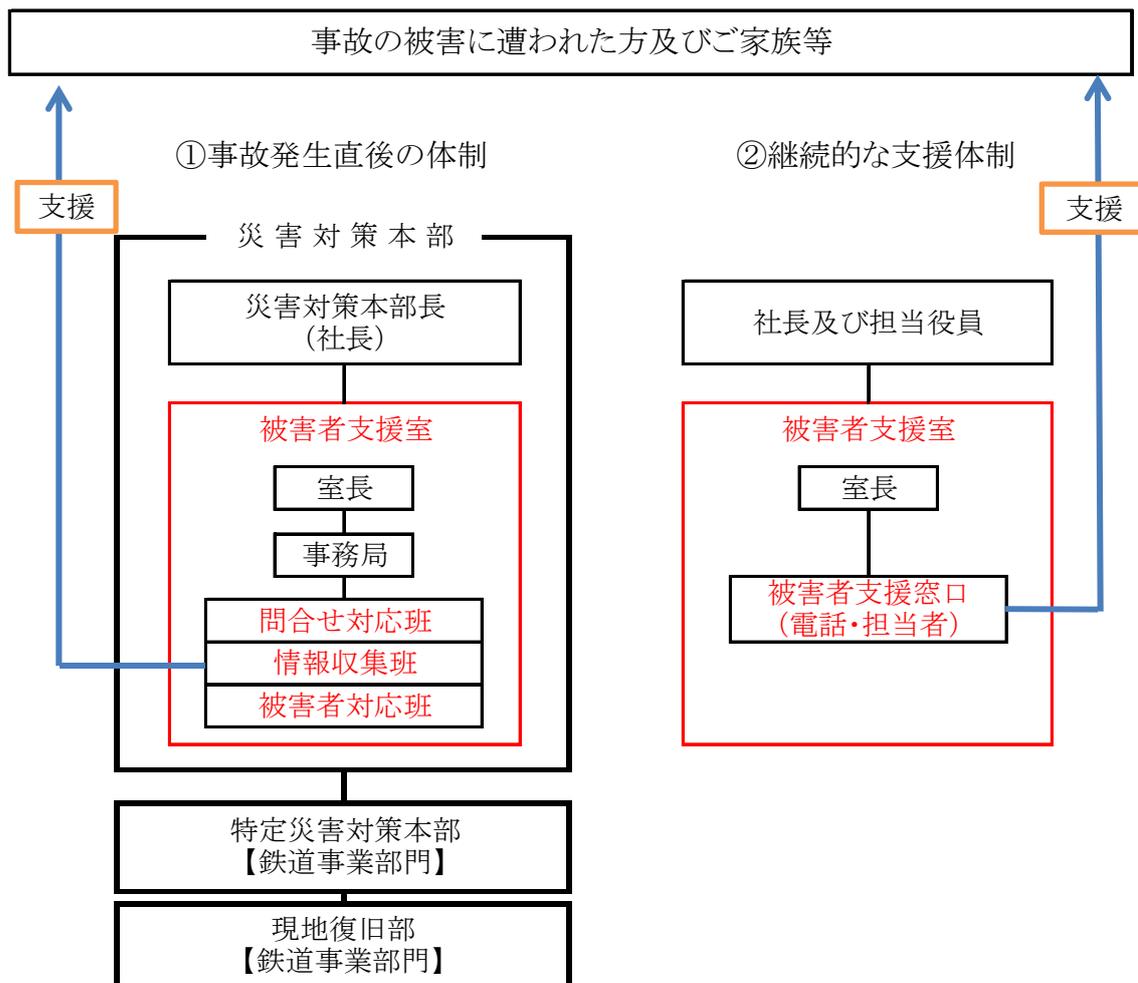
② 被害者等に対するサポート

事故の被害に遭われた方及びご家族等のご要望を尊重し必要な支援を実施いたします。なお、精神的ケア等の専門的分野においては、国土交通省を含む関係省庁及び自治体等や専門医、カウンセラー等の専門家の協力や指導のもと、適切な支援をいたします。

3 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の整備

事故が発生した場合、事故の被害に遭われた方及びご家族等に適切な支援を行うため、組織体制を整備してまいります。



(2) 研修・教育・訓練等

事故の被害に遭われた方及びご家族等への適切な支援を実施するため、社員および関係者に対して必要な研修、教育、訓練等を実施いたします。

- ・人命救助を含む緊急対応力を高めるため、緊急時対応訓練（総合復旧訓練、異常時訓練等）を定期的実施いたします。
- ・事故発生時の迅速な指揮命令体制の基盤をより確固なものとするため、災害対策本部や特定災害対策本部の設置訓練を定期的実施いたします。
- ・安全最優先の企業風土をさらに醸成するとともに、過去に発生した事故の風化防止を図るため、講演会等をはじめとした各種教育を定期的実施いたします。
- ・地域ごとに行政機関と連携した訓練（お客様の避難誘導訓練等）を実施いたします。
- ・事故の被害に遭われた方及びご家族等へ寄り添うことの重要性を認識させるため、及び適切な支援を行うための教育を実施いたします。