

# 被害者等支援計画

2020年2月

立山黒部貫光株式会社

## 1.はじめに

当社は、立山黒部の雄大な大自然を貫く運輸機関として、代替路線のない高山高所の厳しい自然条件下で営業を行っており、事業遂行の大前提である安全、安心を確保するため、経営トップをはじめ、全役職員が一丸となって、法令遵守とヒューマンエラー防止の徹底、そして、その継続的な改善に取り組んでおります。

しかし、万一のお客さまの死傷を伴う大規模な事故や災害（以下、「事故」という）が発生した場合に備え、被害に遭われた方々や、そのご家族の皆さまへの支援のため「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」（平成25年3月29日）に基づいて、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

## 2.被害者等支援の基本的な方針

### （1）安全の確保に関する基本的な考え方

当社は、安全第一の意識をもって事業活動を行うとともに行動規範を定め、経営トップの指揮のもと、全従業員が一致協力して、輸送の安全確保に取り組んでおります。

#### 【安全に係る行動規範】

- （1）一致協力して輸送の安全確保に努める。
- （2）運輸の安全に関する法令および関連する規程をよく理解するとともに、これを遵守し厳正・忠実に職務を遂行する。
- （3）常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努める。
- （4）職務の実施にあたり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のある時は最も安全と思われる取り扱いをする。
- （5）事故・災害等が発生した時は、人命救助を最優先に行動し、速やかに安全適切な措置をとる。
- （6）情報は漏れなく、迅速・正確に伝え、透明性を確保する。
- （7）常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦する。
- （8）「運転安全規範」を遵守する。

#### ※運転安全規範 綱領

安全の確保は、輸送の生命である。

規程の遵守は、安全の基礎である。

執務の厳正は、安全の要件である。

## (2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

当社では、運転安全規範に「係員は、事故が発生した場合、その状況を冷静に判断し、すみやかに安全適切な処置をとり、特に人命に危険の生じたときは全力を尽くしてその救助に努めなければならない。」と定め、行動することとしています。さらに、事故発生時には、速やかに事故対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方々およびそのご家族に真摯に向き合い、誠意ある対応に努めます。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) 情報提供

#### ①事故情報のご家族への伝達

事故対策本部では、警察や消防、医療機関等と連携しながら、情報の収集に努めるとともに、被害に遭われた方々のご家族の皆さまとの窓口を開設し、可能な限り速やかに情報を提供します。

#### ②お客さま情報および安否情報お取扱い

お客さま情報および安否情報等については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき適切に取扱います。なお、ご本人の同意を得ることが困難な場合であっても、被害に遭われた方のご家族等であることが確認できる皆さまに対しては、可能な限り情報を提供させていただきます。

また、報道機関や行政機関からの被害に遭われた方々に関する問い合わせについて、これらの機関への情報提供により、ご家族等がより早く被害に遭われた方々の情報を得ることができると判断される場合には、安否確認に必要な情報を提供することがあります。ただし、ご家族と連絡が取れた場合には、そのご意思に沿った情報のお取扱いをさせていただきます。

#### ③被害者等への継続的情報提供

お客さま窓口においては、被害に遭われた方々の安否等の情報を継続的にお伝えします。また、発生した事故の原因や再発防止策等の情報の提供を行っていきます。

### (2) 事故現場等における対応

ご家族の皆さま等が事故現場等にお越しになる際には、移動のために必要な交通手段を確保するとともに、係員を配置し、誘導案内を行います。また、ご要望に誠実に対応し、安否確認への付き添いや滞在場所の確保等、必要な支援を行います。

### (3) 継続的な対応

被害に遭われた方々やご家族の皆さまからのご相談等に対応できるよう、必要な期間、お客さま窓口を設け、皆さまへの心身面での支援に努めます。また、精神的なケ

アに関するご要望があった場合には、行政機関や医療機関等の協力をいただきながら、必要な支援を行います。

#### 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には、事故対策本部を設置し、お客さまの救護・避難誘導、被害に遭われた方々の身元調査、家族の皆さまへの対応、支援を行う体制をとります。

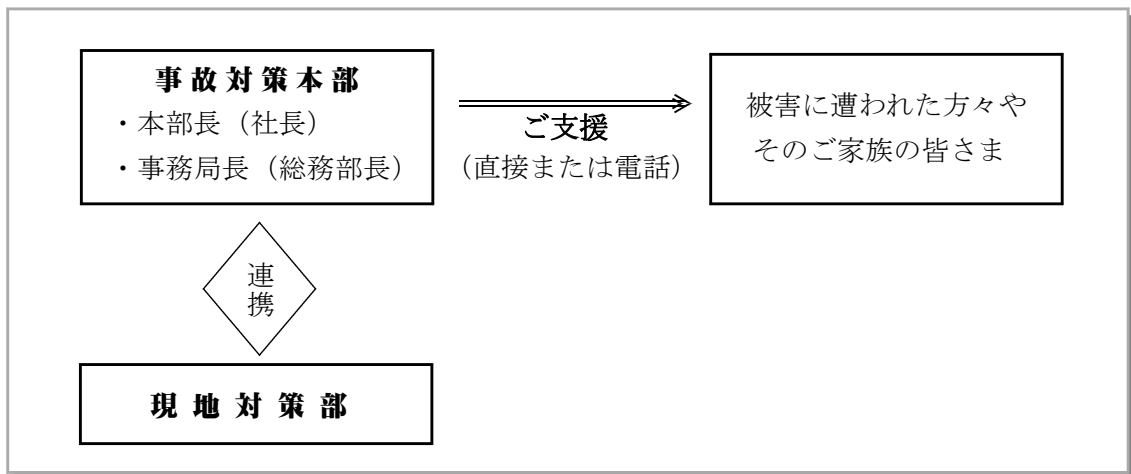
また、お客さま窓口を設置して、継続して被害者等支援を行う体制を整えます（下記参照）。

##### (2) 研修・教育・訓練等

被害に遭われた方々やそのご家族の皆さまへの支援を迅速かつ適切にできるよう、職員に対しての必要な研修・教育・訓練等を実施します。

#### 【被害者支援の実施体制】

##### ・ 事故発生直後の体制



##### ・ 継続的な支援の体制

