

被害者等支援計画

2024 年 11 月

大阪市高速電気軌道株式会社

被害者等支援計画

1 被害者等支援の基本的な方針

鉄道事業を運行する私たちにとって「輸送の安全の確保」は、事業の根幹であり、事業運営における最優先の行動基準です。

その規範として「運転の安全の確保に関する規則」を制定し、そこに明記されている綱領を常に意識しながら、安全方針の実践に努め、全てのお客さまに安心・信頼してご利用いただけるよう、日々安全輸送の確保に取り組んでいますが、万が一人命に係る重大な事故が発生した場合は、お客さまの救護を最優先に行動し、二次災害の防止など被害の拡大防止のための措置を講じます。

また、事故現場、搬送された医療機関及び待機場所等（以下「事故現場等」という。）において、事故に遭われた方々及びご家族等（以下「被害者等」という。）に寄り添い、迅速かつ的確な情報提供を行いながら誠実に対応するため、被害者等支援本部（以下「支援本部」という。）を設置し、その後は、被害者等が平穏な生活を取り戻すことができるよう継続的な支援を行っていきます。

このような当社の基本的な考えを「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、被害者等支援計画として策定し、実施します。

2 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 体制の整備

重大な事故が発生した場合、お客さまの安全確保、施設の防護復旧、列車運行・営業措置、従業員の安全確保を目的とする本社対策室を設置するとともに、必要に応じ、事故以降の被害者等に対する情報提供及び対応等を目的とした支援本部を設置します。

(2) 被害者等への情報提供

ア 事故情報のご家族等への連絡

(ア) 情報収集

事故現場等において、事故に遭われた方々の身元、安否に関する情報を、国土交通省と連携し、警察、消防、搬送された医療機関等から可能な限り収集します。

(イ) ご家族等への連絡

事故後、収集した情報をもとにご家族等への連絡を可能な限り行います。

事故に遭われた方々の情報が報道等により公表されているときも、ご家族等へは当社から連絡を行います。

(ウ) 問合せ窓口

ご家族等からのお問合せに対応する窓口を設置し、窓口及び連絡方法を様々な媒体により公表します。

イ 情報の取扱い

事故に遭われた方々の身元、安否及び負傷の程度等に関する情報は個人情報保護の観

点から適切に取り扱い、その情報の公表は事故に遭われた方々ご本人又はご家族等の意向に沿うこととします。

乗客情報及び安否情報の取扱いについては、相手が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、可能な限り詳細な情報提供を行います。

また、報道機関や行政機関から被害者に関する問い合わせがあった場合、家族等がより早く被害者を探し当てることが可能になると判断される時は、安否確認に必要な範囲内で情報提供を行います。

ウ 継続的な情報提供

(7) 情報提供の体制

被害者等に対し、継続的に情報提供を行うため、支援本部に専属の班を設け担当社員を配置し、窓口を設けます。

(4) 情報提供内容

被害者等に対し、事故原因、再発防止策等について、公表する情報を被害者等に事前にあるいは並行して直接提供します。

(5) 問合せ窓口の継続

事故現場等に赴けないご家族等にも継続的な情報提供を行うため、問合せ窓口は必要な期間継続して設置します。

(3) 事故現場等における対応

ア 事故現場等への案内等

ご家族等が事故現場等へ移動される場合、移動手段の手配やご家族への連絡先の確保を行います。事故現場等の最寄り駅近辺には、担当社員を配置し、案内に努めます。

イ 滞在中の支援

(7) ご要望への対応体制

待機場所に滞在するご家族等のご要望に対応するために、支援本部に専属の班を設け担当社員を配置します。

(4) ご家族等への対応

ご家族等が事故現場等で情報収集等の活動にあたる場合、事故に遭われた方々の安否確認への付添い、事故現場付近における待機場所の設置、飲食料、休憩・宿泊場所の手配、精神的ケア等のご要望に可能な限り対応します。

ウ 医療機関での対応

事故に遭われた方々が搬送された医療機関では、被害者等のご要望に可能な限り対応します。

(4) 継続的な対応

ア 相談受付体制

被害者等が平穏な生活を取り戻すことができるよう、ご相談窓口を設け担当社員を配置します。

イ 継続的な支援

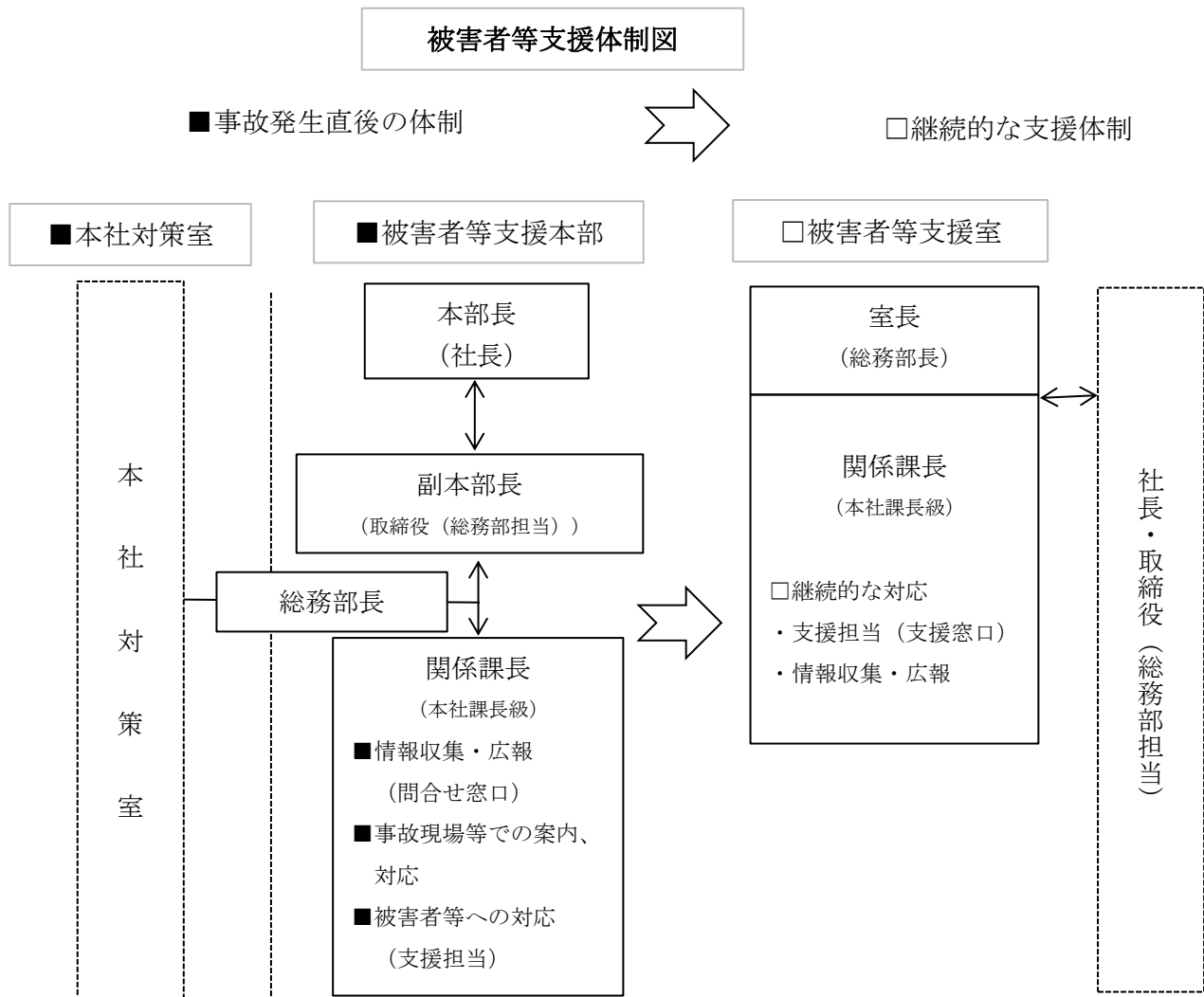
被害者等に対しては、ご相談窓口の担当社員を通じて、心身面、生活面でのご相談対応等の支援を継続的にを行います。

3 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 被害者等支援体制の整備

事故発生以降から中長期にわたって継続的に被害者等を支援する組織体制を整備します。

事故以降に設置した支援本部は、その後、必要に応じて、被害者等が平穏な生活を取り戻すため継続的に支援することを目的とした被害者等支援室に移行します。



(2) 研修・教育・訓練等

社員全体に対し、被害者等支援の意義を周知するとともに、支援に直接従事する予定の社員に対しては、被害者等に寄り添うことの意味、心構え等についての研修等を計画的に行います。

また、異常時を想定した訓練の実施にあわせて、この「被害者等支援計画」に沿った訓練を実施します。