

被害者等支援計画

2016年9月

東京空港交通株式会社

1. はじめに

お客様の死傷を伴う大規模な重大事故・災害(以下「事故」という)が発生した場合のお客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等に対する継続的な対応及びその基本的な実施体制等について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。当該事故は、災害対策基本法に定める「災害」に該当する大規模事故を基本的に想定しています。

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方

当社は、安全を最優先に掲げ、全社員が一丸となって輸送の安全を確保してまいります。常に安全に関する問題意識を持ち、安全にかかる PDCA サイクルを徹底し、安全対策を不断に見直すことにより、絶えず輸送の安全性の向上に努めてまいります。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万一お客様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の皆様に対し、関係各機関と連携のもと次の通り対応してまいります。

- 人命の救助を最優先に行動し、且つ被害の拡大防止に努めます。
- 被害に遭われた方及びご家族等の皆様が必要とする情報の収集を行い、一刻も早くお伝えできるよう努めます。
- 被害に遭われた方及びご家族等の皆様のことを考え、ご意向やお気持ちに沿えるよう誠実な対応を行います。
- 事故直後に社長を中心とした事故・災害対策本部を設置し、その中に被害者等対応班を設置して、迅速に対応体制を整えます。また、継続的な対応として事故の規模に応じ、支援窓口を設置し、被害に遭われた方及びご家族等の皆様の支援を行います。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

事故・災害対策本部を設置するとともに、事故に遭われた方及びご家族等への支援を行うため、対策本部内に被害者等対応班を設置します。

(1) 情報提供

① 事故情報のご家族への提供

- 国土交通省と連携し、警察、消防及び医療機関から被害に遭われた方に関する情報をできる限り収集します。
- 把握した情報は、可能な限り被害に遭われた方のご家族等に連絡します。また、報道等により情報が公表されている場合でも、当社からご家族等へ個別に連絡するよう努めます。
- 事故の規模に応じ、被害に遭われた方のご家族等からの問い合わせに対応するための窓口を設置します。その際は、ホームページ等で窓口電話番号をご案内致します。また、事故現場や搬送先の病院等に担当者を派遣し、現地に向われたご家族等からのお問い合わせに対応できるよう努めます。

② お客様情報及び安否情報の取扱い

- お客様情報及び安否情報の取扱いについては、「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、適切に行います。
- 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、そのご意思に沿った対応を行います。

③ 被害に遭われた方等への継続的情報提供

- 安否情報につきましては、被害に遭われた方のご家族等に継続的にお伝え致します。
- 事故に関する情報や再発防止策に関しても、同様の方法で被害に遭われた方及びご家族等に提供する他、ホームページ等でもお知らせ致します。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場・待機地点等への案内

- 被害に遭われた方のご家族等が、事故現場・待機場所等へ移動するために

必要な交通手段等を確保し、ご案内致します。

② 滞在中の支援

- 事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集等の活動にあたる場合、当該ご家族等からのご要望に誠実に対応し、事故現場付近の待機場所、食料・飲料、宿泊等の手配などの支援を行います。

(3) 継続的な対応

① 被害に遭われた方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に応じられるよう、事故の規模に応じて必要な期間、支援窓口を設置して対応致します。

② 被害に遭われた方等に対するサポート

- 被害に遭われた方及びご家族等から心のケアに関するご要望があった場合は、医療機関や専門家等の協力または指導の下、必要な支援に努めます。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

① 事故発生直後の体制

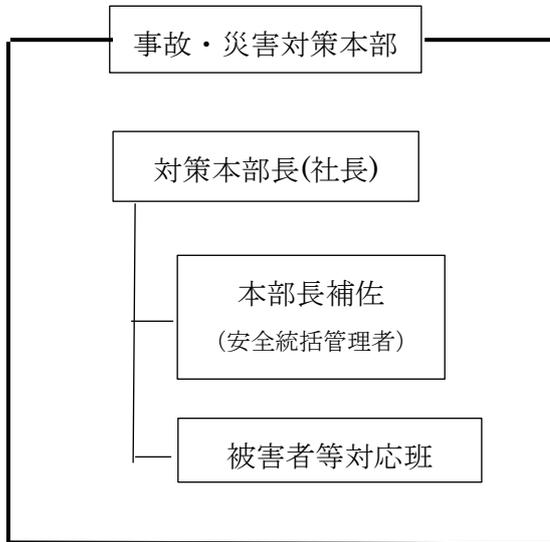
- 事故が発生した場合、被害に遭われた方及びご家族等へ速やかに適切な支援が行えるよう体制を整備してまいります。事故の規模に応じ、事故直後に災害・事故対策本部を設置します。

② 中長期的な体制

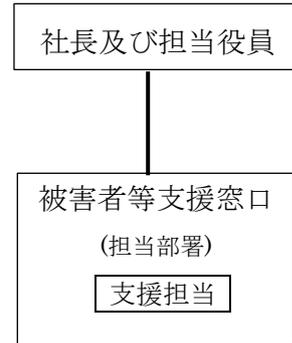
- 被害に遭われた方及びご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう、事故の規模に応じて支援窓口を設置、または担当者を配置して継続的な支援を行ってまいります。

被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制

事故・災害発生直後の体制



継続的な支援体制



※被害者等支援体制に関する部分のみ記載

(2) 研修・教育・訓練等

被害に遭われた方及びご家族等の支援を適切に行うため、社員に対して必要な研修・教育・訓練等を計画的に実施します。

- 重大な事故を想定した危機管理に関する教育、訓練を実施します。
- お客様の安全確保のため、お客様の避難誘導や応急救護等の教育・訓練を実施します。
- 安全の重要性を理解し、安全確保の意識向上を図るための各種研修や職場内教育を実施します。
- 社員に対して、事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添うことの重要性及び支援を行うための教育を実施します。

以 上