

被害者等支援計画

2025 年（令和 7 年）9 月

株式会社ハピラインふくい

被害者等支援計画

1 はじめに

弊社では開業以来、「安全・安定」を最優先とし、経営トップをはじめ全社一丸となって輸送の安全性向上に努めておりますが、万が一お客さまの死傷を伴う大規模な事故や災害（以下「事故」といいます）が発生した場合に備え、被害に遭われた方々およびそのご家族への支援を適切に行うため、「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 日策定）に基づき、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方針

弊社では、安全意識の高揚と具体的行動の実践を図るため、安全に関する行動指針として「安全綱領」と「安全行動指針」を次のように定め、経営トップから全社員に周知徹底しています。

「安全綱領」

- (一) 安全の確保は、輸送の生命である。
- (二) 規程の遵守は、安全の基礎である。
- (三) 執務の厳正は、安全の要件である。

「安全行動指針」

私たちは、お客様の安全を最優先し、安全のプロとして誇りと責任をもって安全行動指針を実践します。

- 1 安全確保のため規程を理解・遵守します。
- 2 安全最優先のもと、一致協力して事故防止に努めます。
- 3 的確かつ迅速な情報伝達を行います。
- 4 事故・災害等が発生したときには、人命最優先で行動します。

(2) 被害者への支援に関する基本的な考え方

弊社では、運転安全規範に「従事員は、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してその救助に努めなければならない。」と定め、万一事故が発生した際には、人命救助を最優先に行動することとしています。さらに、事故発生時には、直ちに対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方々に真摯に向き合い、誠心誠意対応します。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) お客様の救護

事故・災害等に遭遇したときは、併発事故の措置を講ずるとともにお客様の救助・救護を最優先に行動します。

(2) 情報提供

① お客様に関する情報の取扱いについて

お客さまやそのご家族等の情報については、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」に基づいて適切に取扱います。なお、ご本人の合意を得ることが困難であり、被害に遭われた方のご家族であると確認できる場合には、可能な限り情報を提供させていただきます。

また、報道機関又は行政機関から被害に遭われた方々に関する問い合わせがあった場合、これらの機関への情報提供によりご家族がより早く被害に遭われた方の情報を得ることができる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、ご家族に連絡が取れた場合は、ご家族の意思に沿った情報の取扱いをさせていただきます。

② 継続的な情報の提供

(ア) 被害者の安否情報等

被害に遭われた方々の安否等の情報につきましては、窓口より継続的にお伝えします。

(イ) 事故の情報等

事故に遭われた方々及びそのご家族等に対して、発生した事故の原因、再発防止策等の情報を提供します。

(3) 事故現場等における対応

事故発生後、ご家族が事故現場等にお越しになる場合には、移動のために必要な交通手段を確保するとともに、担当者によりご案内する体制をとるよう努めます。また、ご要望に誠実に対応しながら、安否確認への付き添い、待機場所の確保、食事や宿泊先等の手配などにつきまして、できる限りの支援を行います。

(4) 継続的な対応

被害に遭われた方々の事故後の相談に対応する窓口を設け、一定期間サポートいたします。また、被害に遭われた方々から心のケア等の要望があった場合は、行政機関や専門医療機関等と連携しながら、必要に応じた支援を行います。

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は、鉄道事故・テロ及び災害応急処置要項に基づき、総務班（被害者対応）、旅客案内班を設け、お客さまの救護・避難誘導、被害に遭われた方々の身元元調査、家族の皆さまへの対応・支援を行う体制を整えます。

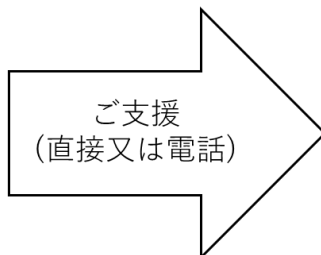
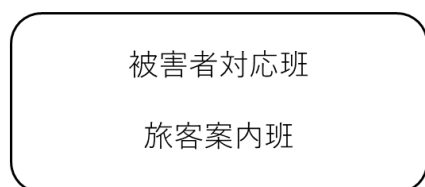
また、事故の規模に応じて被害者等支援を継続して行えるよう体制を整え、窓口を設置して支援を行います。（下記参照）

(2) 教育、訓練等

被害者等支援を適切に行うため、社員に対して必要な教育・訓練等を実施し、安全に関する社員全体の意識を高めることとします。

<被害者支援の実施体制>

【事故発生直後の体制】



【継続的支援の体制】

