

# 被害者等支援計画

2020年 4月

のと鉄道株式会社

# 被害者等支援計画

## 1. はじめに

弊社では、お客様の死傷を伴う大規模な事故・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(事故被害者(直接事故に遭った本人)及び家族等(事故被害者の家族・遺族及びその近親者))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。

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)にのっとり定めたものです。

## 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

弊社では、安全・安心な輸送を最優先させるため、安全に関する行動指針として「安全綱領」を、具体的な行動として「安全行動規範」を定め、経営トップから全社員に周知徹底しています。

#### 安全綱領

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

#### 安全行動規範

1. 一致協力して、輸送の安全確保に努めます。
2. 輸送の安全に関する法令及び関連する規程をよく理解すると共にこれを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行します。
3. 常に輸送の安全に関する状況を理解するように努めます。
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扱いをします。
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、適切な処置をとります。
6. 情報は漏れなく迅速に、正確に伝え、透明性を確保します。
7. 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦します。

(2) 被害者の支援に対する基本的な考え方

事故が発生した場合には、人命の救助に最善の努力を払うとともに、併発事故の防止に努めます。さらに、必要により本社に対策本部を、現場には現地対策本部を開設するとともに、被害者及びその家族に寄り添い、そのお気持ちやご意見をお伺いしながら、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) 情報提供

① 事故情報のご家族への提供

警察・消防等及び医療機関等と連携し、事故の被害に遭われた方の情報を収集するとともに、窓口を開設して、事故の被害に遭われた方やそのご家族等へ速やかに提供いたします。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

(ア) 被害に遭われた方及びそのご家族等の情報につきましては、「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、情報の取扱いについては十分に留意いたします。

(イ) 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等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供いたします。

(ウ) 報道機関や行政機関から問い合わせがあった場合は、これらの機関を經由して被害に遭われた方に関する情報が広く提供されることにより、ご家族等がより速くその情報に辿り着くことが可能になると判断される場合には、必要な範囲で情報提供することがあります。

(エ) 被害に遭われた方やご家族が情報の公表を希望されない場合には、その意向を尊重した対応をいたします。

③ 被害者等への継続的な情報提供

(ア) 安否等に関する情報については、窓口において継続的にお伝えいたします。

(イ) 事故の被害に遭われた方やそのご家族等に対して、事故に関する情報や再発防止対策等の情報を提供いたします。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場・待機場所等へのご案内

被害に遭われた方のご家族等が事故現場や搬送先病院等へ移動する際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を行います。

② 滞在中の支援

被害に遭われた方のご家族等のご要望に誠実に対応し、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を行うなど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の事故後の相談に対応する窓口を設け、必要な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（別紙参照）

事故が発生した場合は、鉄道事故及び災害応急処置準則に基づき、本社に対策本部を、事故現場に現地対策本部を設け、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、窓口を設置して、事故の規模に応じて被害者等支援を継続して行う体制を整えます。

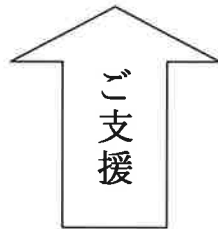
(2) 教育、訓練等

被害に遭われた方及びそのご家族等への支援の意義について、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。

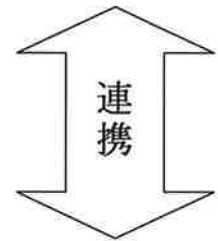
# 別紙

## 【被害者等支援の実施体制】

被害に遭われたお客様やそのご家族の皆様等

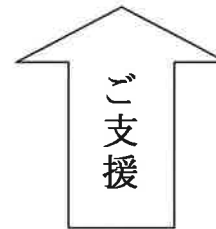


広報班  
救護班

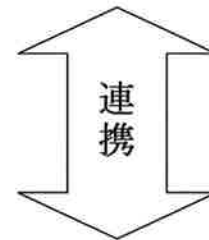


現地対策本部

① 事故発生直後の体制



お客様窓口



本社

② 継続的支援の体制