

# 被害者等支援計画

令和 4年 6月

秋田内陸縦貫鉄道株式会社

# 被害者等支援計画

## 1. はじめに

当社では、大規模な鉄道事故（以下、「事故」という。）が発生した場合、被害に遭われた方々及びそのご家族（以下、「被害者等」という。）に対する、事故発生直後からの継続的な対応及び支援を目的に、「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）に則った「被害者等支援計画」を策定しました。

## 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

当社では、「私たちは安全安定輸送と価値あるサービスの提供により、人と人、地域の今と未来をつなぎ、心豊かで笑顔あふれる社会の実現に貢献します。」の経営理念のもと、安全安心を基軸とする輸送サービスの提供に努めています。また、徹底したお客さま視点に拘り、社員一人ひとりが基本動作と基本ルールの遵守へ向き合い鉄道のプロとしてレベルアップを図り、何よりも安全を最優先とした取り組みを継続しています。

### （2）被害者への支援に関する基本的な姿勢

万一、お客さまの人命に係わる重大な事故が発生した場合には、人命救助を最優先に行動します。また、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及びそのご家族に寄り添い事業者として誠心誠意をもって対応いたします。

## 3. 被害者支援の基本的な実施内容

### I. お客さまの救出・救護

事故が発生した場合その規模に応じて対策本部を設置するとともに、被害の拡大を防ぎお客さまの救護を最優先に行います。

### II. 情報提供

#### （1）事故情報のご家族への提供

- ① 事故が発生した際は、自ら情報収集に努めるとともに、関係省庁と連携して警察、消防及び搬送先病院等から情報収集を行い、収集した情報を速やかにご家族等へ可能な限りご提供いたします。
- ② ご家族等からの問い合わせに対応する専用窓口を開設し、情報が報道機関等より公表されている場合であっても、丁寧な情報提供に努めます。

#### （2）乗客情報及び安否情報の取扱い

- ① 被害に遭われた方々のご家族等であると確認できた場合には、「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、可能な限り情報提供をいたします。
- ② 被害に遭われた方々の情報の取り扱いについては、ご本人やご家族のご意思を尊重した対応を行います。

(3) 被害者等への継続的情報提供

- ① 安否情報等については専用窓口においてご家族等に継続的に提供いたします。
- ② 事故に関する情報及び再発防止対策等については、必要に応じてご説明いたします。

Ⅲ. 事故現場等における対応

(1) 事故現場等へのご案内

- ① 被害に遭われた方やそのご家族等が、事故現場や搬送先病院等へ移動する場合その移動手段や宿泊等について可能な限り支援に努めます。

(2) 滞在中の支援

- ① ご家族等が事故現場又は待機場所に滞在される際、情報収集に係わる活動を行う場合、安否確認への付き添い、食事や宿泊等の手配など可能な限り必要な支援に努めます。

Ⅳ. 継続的な対応

(1) 被害者等からの相談受付体制

- ① 事故の規模に応じて支援窓口を設け、被害に遭われた方々やそのご家族等からのご相談に応じられるよう、必要な期間において担当者を配置し継続的に支援をいたします。

(2) 被害者等に対するサポート

- ① 被害に遭われた方々やそのご家族等の心情ご要望に応じ、行政機関や専門医療機関等と連携して、心のケア等の必要な支援をいたします。

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、別紙のとおり事故の被害に遭われた方々やそのご家族等に適切な支援を行うため、組織体制を整えます。

(2) 研修・教育・訓練等

事故発生時の迅速かつ適切な対応ができるよう人命救助の緊急対応力向上を目的に、消防との合同訓練や救命救急講習を計画的に実施します。また、社員に対して、安全意識の向上を図り、被害者等支援の意義について周知を図ります。

