

# 被害者等支援計画

平成 28 年 9 月

えちぜん鉄道株式会社

## 被害者等支援計画

### 1. はじめに

「被害者等支援計画」は、大規模な鉄道事故（以下「事故」という。）が発生した場合におけるお客様の救護、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およびその基本的な実施体制等について、「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

当社では、会社設立に至る経緯を踏まえ、輸送の安全確保は最大の使命であるとともに最大の課題として、安全は常に最優先すべき事項と位置づけています。

安全に関する基本的方針 ※安全管理規程より抜粋

全社員は、安全第一の意識をもって行動し、次に掲げる安全に係わる行動規範を理解し、輸送の安全確保に努めなければならない。

1. 一致団結して輸送の安全の確保に努めます。
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ともにこれを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行します。
3. 常に輸送の安全確保に関する状況を理解するよう努めます。
4. 職務の実施にあたり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のあるときは最も安全と思われる取扱いをします。
5. 事故・災害が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、すみ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、正確に伝え、透明性を確保します。
7. 常に問題意識を持ち、必要な変革に努めます。

#### (2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

事故が発生した場合は、まず人命救助を最優先に行動し、緊急時救急体制内規（事故・災害対策本部規程）に基づき、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およびそのご家族等と真摯に向き合い、心情やご意見をお聞きしながら、事業者として精一杯の対応を致します。

また、被害者等への支援を適切に対応できるよう、社員の教育訓練に努めます。

### 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

#### (1) お客様の救護等

事故が発生した場合は、二次災害防止の措置とお客様の人命救助を最優先に行動します。

1. 列車防護（二次災害防止措置）
2. お客様の救護（避難誘導、応急手当、病院への搬送手配等）

#### (2) 情報提供

1. 事故の被害に遭われた方々の情報については、国土交通省と連携のうえ、警察・消防等が把握している情報（救助の状況、搬送先病院、被害者の死傷等）を可能な限り提供していただき、被害に遭われた方々やそのご家族等へ速やかに連絡を行います。また、当社へお問い合わせをされるご家族等に対しては、専用窓口（専用電話）を開設して対応いたします。
2. 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、被害に遭われた方々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致します。
3. 安否等に関する情報については、専用の窓口などで、継続的にお伝えします。また、事故に関する情報・再発防止対策等につきましては、速やかに提供いたします。

#### (3) 事故現場等における対応

1. 被害に遭われた方々やそのご家族等が事故現場や現場付近の待機場所、搬送先病院等へ移動する際に必要なバス・タクシーを確保するとともに係員による誘導案内を行います。
2. 事故発生直後、被害に遭われた方々やそのご家族等が事故現場で情報収集等の活動をされる場合には、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。

#### (4) 継続的な対応

1. 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中は専用窓口（専用電話）を継続します。
2. 被害に遭われた方々やそのご家族等の心情に配慮し、行政機関や専門医療機関等と連携して、心のケア等に対する対応と必要な支援を行います。

#### 4. 被害者等支援の基本的な実施体制

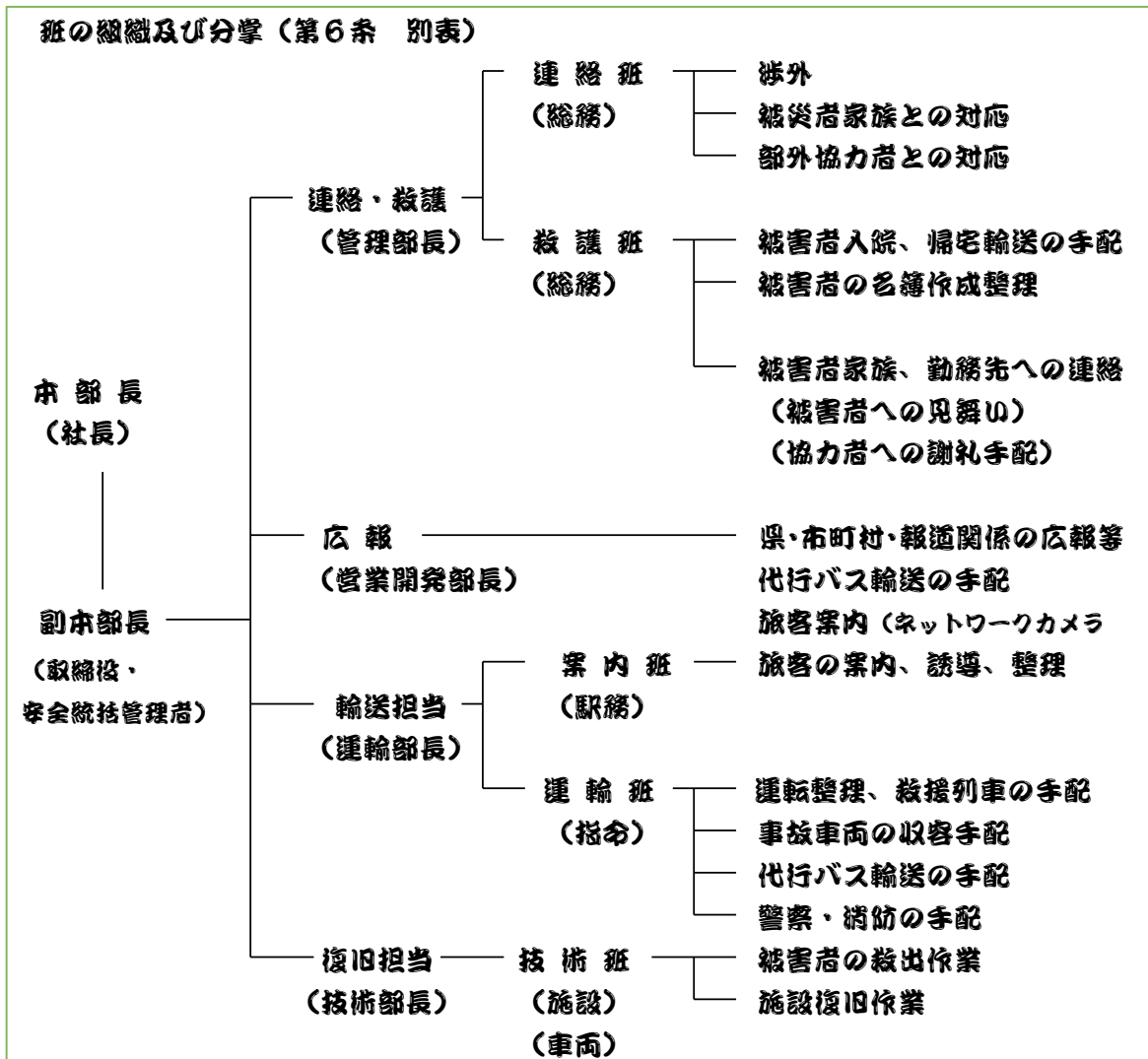
##### (1) 体制の確立

事故が発生した場合は、まず人命救助を最優先に行動し、緊急時救急体制内規（事故・災害対策本部規程）に基づき、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およびそのご家族等に対する支援に努めます。

##### (2) 教育・訓練等

事故発生時における二次災害防止の措置とお客様の救護・誘導案内が迅速かつ適切に対応できるよう関係機関合同による異常事対応訓練を計画的に実施いたします。また、事故の被害に遭われた方々やそのご家族等の立場での考え方や対応姿勢の重要性を認識し、適切な支援を行うための社員教育を実施します。

※緊急時救急体制内規 事故・災害対策本部規程より抜粋



継続的な対応にかかる体制

※事故の規模に応じて、必要により設置

