

被害者等支援計画

2019年（令和元）年12月

IRいしかわ鉄道株式会社

被害者等支援計画

1 はじめに

弊社では開業以来、「安全の確保」を経営方針の第一とし、経営トップを筆頭に輸送の安全性向上に努めておりますが、万一お客様の死傷を伴う大規模な事故、災害（以下、「事故」という。）が発生した場合に備え、被害に遭われた方々やその家族等の皆さまへの支援のため、「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」（国土交通省平成 25 年 3 月 29 日）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考え方

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」

- 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。

「安全行動指針」

私たちは、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、「安全こそ最大の使命」との決意のもと、その礎として「安全行動指針」を定めます。

- 1 規程類を遵守し、安全・正確な輸送を提供します。
- 2 基本動作の実行、確認の励行と連絡を徹底します。
- 3 知識、技能の向上のため、教育・訓練を実施します。
- 4 組織や職責を越えて一致協力します。
- 5 鉄道施設・車両状態を的確に把握し、機能を維持します。

（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「従業員は、事故が発生した場合、その状況を冷静に判断し、速やかに安全適切な処置をとり、特に人命に危険が生じたときは全力を尽くしてその救助に努めなければならない。」と定め、行動することとしています。さらに、死傷者が予測される重大な事故や広範囲に運転影響がでるような事故等が発生したときは、直ちに対策本部を設置するとともに、被害に遭わ方々に真摯に向き合い、誠心誠意対応する体制をとります。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) お客さまの救護

事故が発生した場合には、迅速かつ適切な処置により、併発事故の阻止とお客さまの救助・救護を全てに優先して行動します。

(2) 情報提供

事故が発生した際は、現地対策本部において、警察、消防等と連携しながら必要な情報を収集するとともに、窓口を開設して、被害に遭われた方々のお問い合わせに対応します。

ア お客さま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と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。

イ 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】

総務班
(被害者対応)
旅客案内班

ご支援
(直接又は電話)

【継続的支援の体制】

お客さま窓口

ご支援
(電話又は面談)

被害に遭われた方と
そのご家族

※事故の規模に応じて専門部署を設置