

被害者等支援計画

平成 2 9 年 4 月

長良川鉄道株式会社

被害者等支援計画

1. はじめに

「被害者支援計画」は、大規模な鉄道事故（以下「事故」という。）が発生した場合に備え、被害にあわれた方々やそのご家族に対する支援について、「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

当社は、安全確保は、何よりも優先すべき社会的な責任であると考えており、「鉄道安全管理規程」を定めるとともに、輸送の安全の確保に関する基本理念として、「安全に関する基本方針」を策定し、鉄道事業に従事する全役職員が一丸となって、安全管理体制の強化に向けた取組を行っています。

○輸送の安全を確保するための基本方針

- 1 一致協力して輸送の安全確保に努める
- 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、忠実に職務を遂行する。
- 3 常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努める
- 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に努める。
- 5 事故・災害等が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、速やかに安全適切な処置に努める。
- 6 情報は漏れなく迅速に伝え、透明性を確保する。
- 7 常に問題意識を持ち、必要な変革に努める。

（2）被害者への支援に関する基本的な姿勢に関すること

事故が発生した場合は、まず人命救助を最優先に行動し、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やそのご家族と真摯に向き合い、そのお気持ちやご意見をお伺いしながら、事業者として最善の対応をいたします。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

- I. 事故の被害に遭われた方々の情報については、警察、消防、国土交通省等関係機関と連携して、可能な限り情報を収集し、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。当社へお問い合わせをされるご家族等に対しては、専用の窓口を開設して対応致します。

- II. 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、被害に遭われた方ご本人やご家族が情報を公表することを望まれない場合には、その意思を尊重した対応をいたします。
- III 安否等に関する情報については、専用窓口などで、ご家族等に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も、可能な限り提供するよう努めます。

（2）事故現場における対応

- I. 被害に遭われた方々やそのご家族等が事故現場、事故現場付近の待機場所、医療機関等に移動する際に必要な移動手段の確保とともに、係員によるご案内ができるように努めます。
- II. 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等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、事故現場付近の待機場所、宿泊先等の手配を行うなど必要に応じた支援を行います。

（3）継続的な対応

- I. 被害に遭われた方々やそのご家族からのご相談に応じられるよう、必要な期間、専用窓口を開設いたします。
- II. 被害に遭われた方々やそのご家族から心のケアに関するご要望があった場合には、行政機関、専門医療機関等の協力を頂きながら必要に応じた支援を行います。

4. 被害者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、事故対応及び被害に遭われた方々やそのご家族等の支援を実施するための体制（図 - 1）を整備致します。

（2）研修、教育、訓練等

事故発生時における迅速な初動対応の向上及びお客様の救護、誘導等の対応について、訓練を計画的に実施致します。また、事故の被害に遭われた方々やそのご家族等の支援の意義について周知し、関係社員の意識向上を図るため、必要な研修及び教育を実施致します。

図 - 1 事故発生直後の体制

