

# 被害者等支援計画

2018年 2月  
三陸鉄道株式会社

## 1. はじめに

「被害者等支援計画」は、お客様の死傷を伴う大規模な鉄道事故（以下「事故」という。）が発生した場合に、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」（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

弊社では輸送の安全確保を経営の最重要課題とし、安全管理規定に定める通り社長以下全社員が施設、車両及び社員を総合的に活用して、常に安全第一の意識を持って運行にあたっています。

#### 安全基本方針

- 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。
- 4.連絡の徹底と確認の励行により職責を越え、協力一致して事故を防止する。
- 5.事故や災害が発生した時は、最も安全と認められる方法で人命最優先に行動する。

### (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には、人命救助を最優先に行動し、経営トップを中心とした対策本部を設置するとともに、事故対応や原因究明に取り組んでまいります。

被害に遭われた方々およびそのご家族に寄り添い、そのお気持ちやご意見をお伺いしながら事業者として精一杯の対応をいたします。

そのために必要となる体制の整備、社員教育、異常時対応訓練に努めてまいります。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1)お客様の救護

事故が発生した場合は、二次災害防止の措置をとるとともに、職責をこえて一致協力しお客様の救護にあたります。

### (2)情報提供

被害に遭われた方々の情報については自ら収集に努めるとともに、関係省庁と連携して警察、消防等が把握している情報（救助の状況、搬送先病院、被害者の安否

等)を提供いただき、可能な限り提供するよう努めます。

安否等に関する情報については、事故の規模等に応じて家族等からの問い合わせに対応する専用の窓口を設置するなど、速やかに提供いたします。

乗客情報および安否情報の取扱いにお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)に基づき、十分留意するとともに、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行います。

安否等に関する情報については、継続的に提供いたします。また、必要に応じて事故に関する情報や再発防止策、被害者支援の取り組み等についても提供いたします。

### (3)事故現場等における対応

被害に遭われた方々やそのご家族等が事故現場や搬送先病院等へ移動、滞在する場合、その移動や宿泊等について可能な限り支援に努めます。

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可能な限り必要な支援に努めます。

### (4)継続的な対応

事故の規模に応じて支援窓口を設置し、被害に遭われた方々やそのご家族からの相談に応じられるよう、必要な期間中は継続します。

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、別紙のとおり支援体制をとり、被害に遭われた方々やそのご家族等への対応、社外対応、広報対応等に努めます。

### (2)教育・訓練等

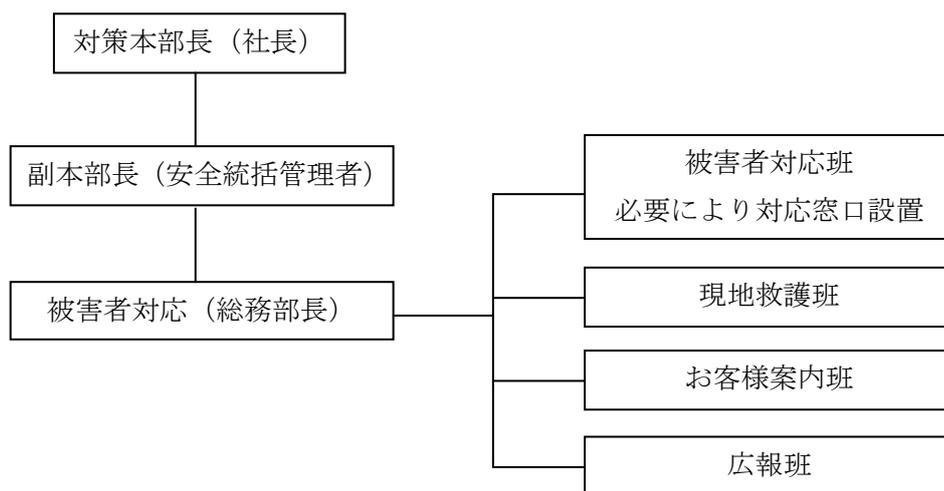
事故発生時における対応が迅速かつ適切に対応できるよう異常時対応訓練を計画的に実施します。

被害に遭われた方々やそのご家族等への適切な対応について、社員への教育を実施します。

別紙

## 被害者等支援実施体制

### 1. 事故発生直後の体制



### 2. 継続的な体制

※必要により設置

