

被害者等支援計画

平成 30 年 1 月

I G R いわて銀河鉄道株式会社

被害者等支援計画

1. はじめに

弊社では開業以来、「安全・安心」を第一に、より信頼される鉄道であり続けるという経営目標を基本とし、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、万一お客さま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、その家族の皆さま等への支援のため「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」（平成 25 年 3 月 29 日）に基づき以下の通り「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、「安全の確保は、輸送の生命である。」という理念のもと、全社員が鉄道輸送は安全確保が最大の使命であるという認識を強く持ち、お客さまに安心してご利用いただけるよう努めております。

綱領

安全の確保は、輸送の生命である。

規程の順守は、安全の基礎である。

執務の厳正は、安全の要件である。

(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「従事員は、事故が発生した場合、その状況を冷静に判断し、すみやかに安全適切な処置をとり、特に人命に危険の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、万一事故が発生した際は、人命救助を最優先に行動することとしています。さらに、事故発生時は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

事故が発生した際は、二次災害の防止と人命救助を第一に行動いたします。

(2) 情報提供

事故が発生した際は、現地対策本部により警察、消防と協力の上、必要な情報を収集し、被害に遭われた方々のご家族の皆さまとの窓口を開設、問い合わせに対応する体制をとります。

① お客さまに関する情報の取扱いについて

お客さま及びそのご家族等の情報につきましては、「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、適切に取り扱うことといたします。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の方と確認できる場合につきましては、可能な限り情報を提供させていただきます。また、報道機関また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、情報の取扱いにつきましてはご家族のご意思に沿った取扱いをさせていただきます。

② 継続的な情報の提供

・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、専用窓口より継続的にお伝えいたします。

・事故の情報等

事故に遭われた方々及びそのご家族等につきましては、発生した事故の原因等及び再発防止策についての情報を提供することとします。

(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際は、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、滞在中のご家族の要望、安否確認への付き添い等現地における活動や、事故現場等での滞在、宿泊場所や食料、飲料等につきまして、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ご相談に対応する専用窓口を設け、一定期間サポートさせていただきます。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のご協力をいただきながら、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、運転事故等対処手続（規程）、防災業務実施計画に基づきお客さま対策班、情報・後方支援対策班を設け、お客さまの救護及び避難誘導、被害に遭われた方々の身元調査、家族の皆さまへの対応及び支援を行う体制をとります。

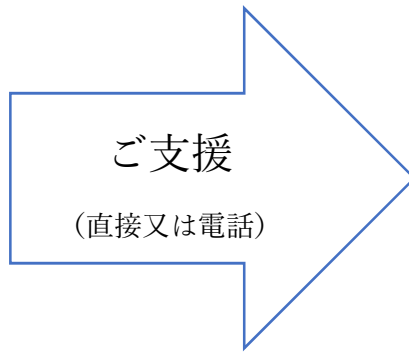
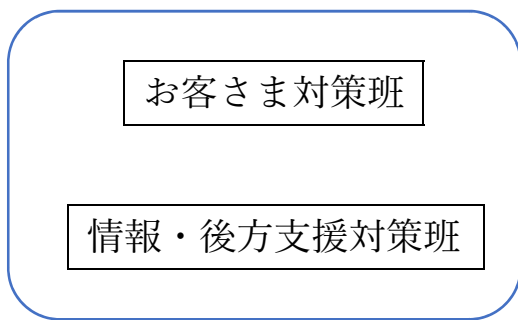
また、事故の規模に応じて被害者等支援を継続して行えるよう体制を整え、窓口を設置して支援を行います。（別紙参照）

(2) 教育、訓練等

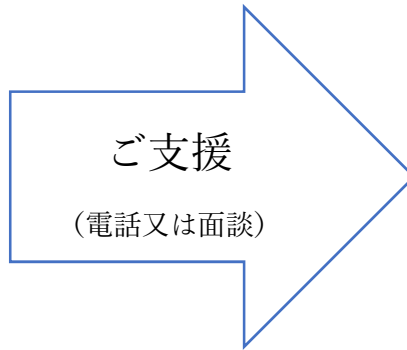
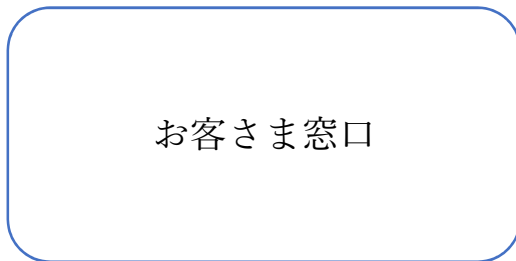
被害に遭われた方々への支援を適切に行うことのできるよう、被害者支援の心構えと意義について関係社員に周知して参ります。

別紙

事故発生直後の体制



継続的支援の体制



被害に遭われた方とそのご家族