

被害者等支援計画

令和2年1月

道南いさりび鉄道株式会社

道南いさりび鉄道被害者等支援計画

1 はじめに

本計画は、国土交通省が策定した「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、道南いさりび鉄道株式会社(以下「当社」という)が運営する鉄道事業において、お客様の死傷を伴う重大事故・災害(以下「事故」という)が発生した場合の、お客様の救護、情報提供、事故現場での対応、被害に遭われた方々及びそのご家族等への対応について、基本的な方針、実施内容及び実施体制について定めたものです。

2 被害者等支援の基本的な方針

(1) 安全の確保に関する基本的な考え方

当社では、「鉄道輸送の安全性を最優先とする」という基本理念のもと、安全とは「お客様、地域住民及び社員の命を守ること」であり、全社員が共有し、最優先で守るべき共通の価値観としております。さらに、「安全は社会に対する責務」であり安全を守り続けることで社会から信頼を得るものである。全ては安全に対する信頼から始まるとの認識のもと、多くのお客様に鉄道を安全かつ安心してご利用いただけるよう努めております。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万一、事故が発生した場合の対応については、人命救助を最優先として行動します。

また、事故発生後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及びそのご家族に真摯に向き合い、そのお気持ちやご意見を伺いながら、誠意をもって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) 情報提供

①事故情報のご家族等への提供

事故が発生した際は、国土交通省と連携の上、警察・消防及び搬送された医療機関等から必要な情報を収集し、収集した情報をもとにご家族等への連絡を可能な限り行います。また、被害に遭われた方々の情報が報道機関等により公表されている場合であっても、ご家族等へは当社から可能な限り連絡を行います。

②乗客情報及び安否情報の取り扱い

被害に遭われた方々のご家族等であると確認できる場合には、「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、可能な限り詳細な情報提供を行います。

なお、情報の取り扱いにつきましてはご本人やご家族のご意志を尊重した対応を行います。

③被害者等への継続的情報提供

- ・被害者等の安否情報等

被害に遭われた方々の安否等の情報につきましては、事故の規模に応じて必要な期間、被害者等支援窓口を設置し、継続的にお伝えします。

- ・事故の情報等

被害に遭われた方々及びそのご家族等に対しまして、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します。

(2) 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、必要とされる宿泊場所や飲食料等についてもできる限りの支援を行います。

(3) 継続的な対応

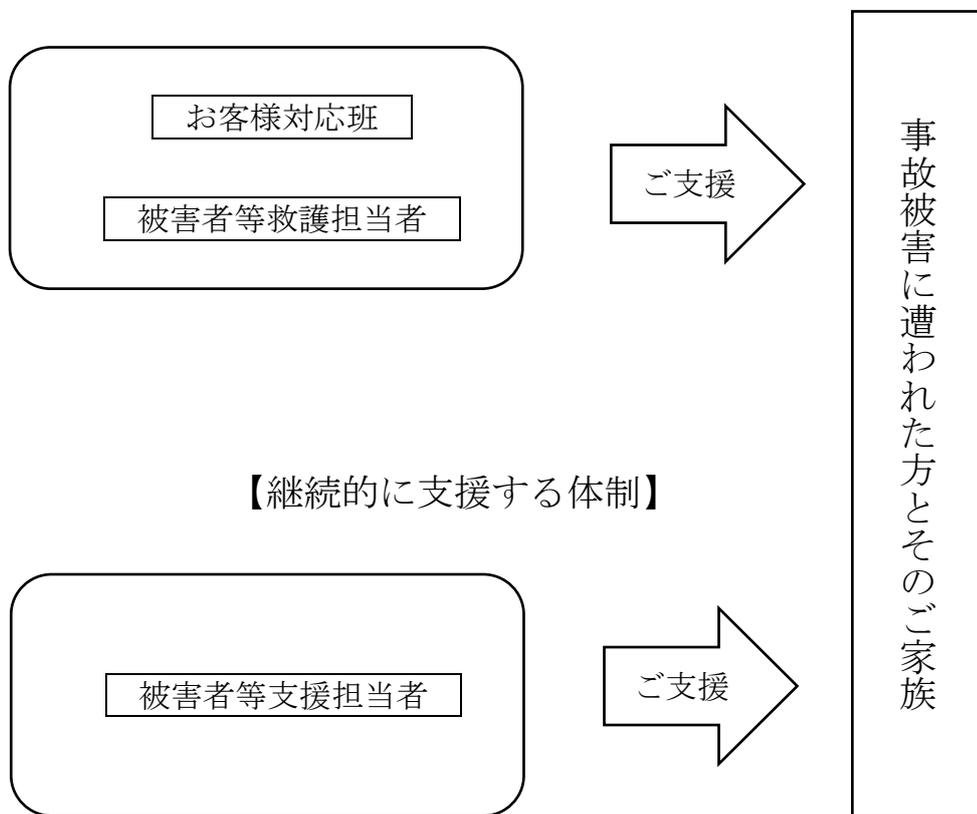
被害に遭われた方々の事故後のご相談に対し、専用窓口を設け、一定期間サポートをさせていただきます。また、被害に遭われた方々の心のケア等の要望があった場合は行政機関や専門医療期間等のご協力をいただきながら必要な支援を行います。

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、鉄道事故等対策規程、防災業務計画などの社内規程に基づき、お客様対応班を設け、お客様の救護及び避難誘導、被害に遭われた方々、ご家族の皆様への情報提供及び対応を行うための体制を整えます。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、支援担当者等による支援体制をとります。

【事故発生直後の体制】



(2) 研修・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ができるよう、被害者支援の心構えと意義について関係社員に周知し、社員の対応方法について必要な研修等を行います。