

被害者等支援計画

平成 25 年 8 月
東海旅客鉄道株式会社

被害者等支援計画

東海旅客鉄道株式会社

1 はじめに

大規模な鉄道事故が発生した場合に備え、被害に遭われた方々やそのご家族等への支援について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

本計画は「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

当社では「安全綱領」（別紙 1）の理念のもと、安全の確保は輸送業務の最大の使命であり最優先されるものであるという認識を持って日々の業務を遂行しております。「安全綱領」は、輸送業務は尊い人命と財産をお預かりする重大な責任を負った業務であるがゆえに、その安全を確保するため社員一人ひとりが規律と使命感を持ってしっかり取り組まなければならないという心構えをわかりやすく表わしたものです。

このような理念のもと、規程・マニュアル類を常に整備するとともに、社員の教育訓練を徹底するなどソフト面での対策を行い、ハード面では保安・防災対策を一層進めてきているほか、車両・軌道・電気設備の維持更新等を積極的に推進するとともに、安全に関する研究開発などの対策を進め、安全・安定輸送の確保を前提に「事故を起こさない」よう全力を挙げて取り組んでおります。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

上記のとおり、当社では、安全・安定輸送の確保を最優先に「事故を起こさない」よう全力を挙げて日々の業務に取り組んでおります。

しかしながら、万が一、事故により大きな被害が発生した場合には、ただちに事故対策本部を設置し、併発事故や二次災害の防止に努め、被害に遭われた方々への対応を最優先に行うとともに、事故復旧や原因究明に取り組んで参ります。被害に遭われた方々やそのご家族等へは、事故や安否に関する情報を提供させていただき、その後の支援など誠意を持って対応できるよう社内体制の整備及び社員の教育訓練に努めて参ります。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

- ① 事故に関する情報のお知らせ
 - 関係機関等と連携して情報収集

- ・国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、安否等に関する情報を可能な限り収集します。得られた情報については、お問い合わせ窓口及び担当者から被害に遭われた方々やそのご家族等への提供に可能な限り努めます。

○ お問い合わせ窓口の設置

- ・ご家族等からのお問い合わせに対応するため、事故発生後速やかにお問い合わせ窓口を設置し、その専用電話番号を当社ホームページなどでご案内いたします。
- ・事故現場やその最寄りの駅、搬送先の病院等に担当者を派遣し、現地に向かわれたご家族等からのお問い合わせやご相談に対応できるよう努めます。

② お客様に関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

- ・お客様に関する情報及び安否に関する情報の取り扱いにつきましては、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います。
- ・お問い合わせ窓口及び担当者にお問い合わせいただいた際には、同法第 16 条第 3 項第 2 号及び第 23 条第 1 項第 2 号に定められた「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」に該当する状況であり、かつ被害に遭われた方のご家族やご関係者であると確認できる場合には、可能な限りの情報をお伝えするよう努めます。
- ・お問い合わせ窓口及び担当者は、お客様に関する情報及び安否に関する情報のお問い合わせにあたって、お問い合わせいただいた方の氏名や連絡先、ご本人との関係など必要な確認をさせていただいたうえで情報提供いたします。
- ・なお、被害に遭われた方ご本人やそのご家族から、ご本人及びご家族に関する情報について非公表のお申し出をいただいた場合には、そのご意思に沿った取り扱いといたします。

③ 継続的な情報提供

- ・安否等に関する情報につきましては、お問い合わせ窓口などでご家族等に継続的にお伝えして参ります。
- ・事故に関する情報及び再発防止策につきましてはお問い合わせ窓口や当社ホームページなどでお知らせし、ご説明するよう努めます。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場等へのご案内

- ・事故発生直後、ご家族等が事故現場等に向かわれる際には、移動のために必要な交通手段等を確保するようにいたします。
- ・現地や最寄りの駅等に担当者を派遣し、向かわれたご家族等にご案内できるよう努めます。

② 滞在中の支援

- ・事故発生直後、ご家族等が安否確認等のために事故現場等に滞在される場合には、待機場所やお食事、宿泊の手配等の必要に応じた支援を行います。

(3) 継続的な対応

① ご相談受付対応

- ・被害に遭われた方々やそのご家族等からのご相談に応じられるよう事故の規模等に応じて必要な期間お問い合わせ窓口を開設いたします。

② 被害者等に対するサポート

- ・被害に遭われた方々やそのご家族等から心のケアに関するご要望があった場合には、保健所等行政機関や医師等専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。
- ・被害に遭われた方々やそのご家族等へは、お問い合わせ窓口などで対応させていただきます。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立（別紙2）

① 事故発生直後の体制

- ・事故発生直後においては、事故対策本部を設置し、併発事故や二次災害の防止に努めるとともに、被害に遭われた方々の対応を最優先に行います。また、事故復旧や原因究明に取り組む体制を構築します。
- ・現地において被害に遭われた方々やそのご家族等のご案内やお問い合わせ対応などができるよう支援体制の構築に努めます。

② 継続的な対応にかかる体制

- ・事故の規模に応じた必要な期間、事故に関するお問い合わせやご相談いただくための窓口を設置し、被害に遭われた方々やそのご家族等への支援体制を整えます。

(2) 研修・教育・訓練等

万が一の事故が発生した場合を想定し、お客様の避難誘導や事故復旧をはじめ、被害に遭われた方々やそのご家族等を支援するための訓練、研修を定期的実施して参ります。

また、消防など外部の専門的機関の協力もいただきながら、応急手当能力の向上を目的とした救命講習なども適宜実施して参ります。

① 事故対応訓練

- ・事故が発生した際の対応について、お客様の避難誘導や事故復旧を含めた訓練を定期的

に行います。訓練に際しては、可能な限り警察や消防等関係機関との連携、協力を図って実施します。

② 被害者等支援訓練

- ・被害に遭われた方々やそのご家族等を支援するための対応能力向上を目的に、被害者等支援訓練を定期的に行います。

③ 被害者等支援研修

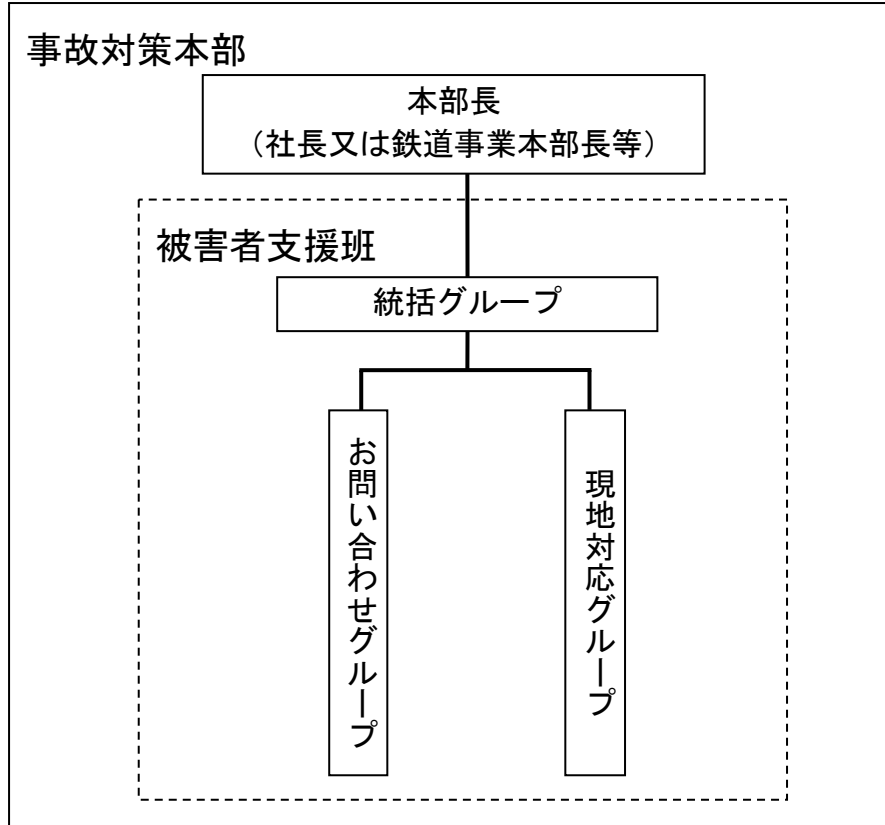
- ・被害に遭われた方々やそのご家族等へ適切な対応を行うことを目的として、関係社員を対象に心構えと意識付けを行うための研修を定期的に行います。

上記のような訓練、研修を通じて、安全に対する意識及び被害者等支援の意義について全社員に培って参ります。

安 全 綱 領

1. 安全は輸送業務の最大の使命である。
2. 安全の確保は規程の遵守及び執務の厳正から始まり不断の修練によって築きあげられる。
3. 確認の励行と連絡の徹底は安全の確保に最も大切である。
4. 安全の確保のためには職責をこえて一致協力しなければならない。
5. 疑わしいときは手落ちなく考えて最も安全と認められるみちを採らなければならない。

◎事故発生直後の体制図



※被害者等支援体制に関する部分のみ記載。

◎継続的な対応にかかる体制

事故の規模等に応じた体制を整備します。