

被害者等支援計画

2019年4月

北越急行株式会社

1 はじめに

弊社では、「安全」を経営の最優先課題とし各種施策を進めており、その結果開業以来「部内原因による鉄道運転事故ゼロ」を継続しています。しかし万が一お客さまの死傷を伴う事故や災害（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ご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）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

弊社では綱領として

安全の確保は、輸送の生命である。

規程の遵守は、安全の基礎である。

執務の厳正は、安全の要件である。

を定めるとともに、全社員一丸となり、安全を考える文化の定着、安全マネジメント体制の強化、安全を支える環境などの整備に取り組んでいます。

(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「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、特に人命に危険が生じたときは、全力を尽くしてその救助に努めなければならない」、また鉄道事故及び災害応急処理手続では「事故が発生した場合は、人命財産の安全を第一とし、事故の早期復旧に努めなければならない」と定め、事故が発生した場合には二次災害や併発事故の防止とともに、人命を第一に行動するよう周知徹底を図っています。さらに人命に関わる事故等が発生した場合には、直ちに対策本部を設置するとともに、お客さま等に寄り添いながら、情報発信など必要な対応が迅速に行える体制をとります。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

① 事故情報のご家族への伝達

現地対策本部は、警察や消防、医療機関などと協力しながら、情報の収集に努めるとともに、ご家族の皆さま等との窓口や情報発信などの必要な体制をとります。

② お客さま情報及び安否情報の取扱い

お客さま情報や安否情報等に関しては、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき適切に取扱います。なお、お客さまご本人の合意を得ることが困難な場合であっても、お客さまのご家族等であると確認できる場合に

は、可能な限り詳細な情報提供を行うこととします。また、報道機関や行政機関からお客さまに対する問い合わせがあった場合には、これらの機関を通じてご家族の皆さま等がより早くお客さまの情報を得られると判断した場合には、お客さま情報を提供することがあります。ただし、ご家族の皆さま等に連絡が取れた場合には、ご家族等のご意思に沿った取扱いをさせていただきます。

③お客さまやご家族の皆さま等への継続的な情報の提供

・安否情報等

安否等の情報につきましては、窓口より継続してお伝えいたします。

・事故情報等

事故の原因や再発防止策については、情報の提供を行っていきます。

(2) 事故現場等における対応

ご家族の皆さま等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よう努めます。また、現地における活動の付き添いや事故現場での滞在場所の確保等、ご家族の皆さま等の要望に沿えるよう支援を行います。

(3) 継続的な対応

お客さまご本人やご家族の皆さま等からのご相談に対応できるよう相談窓口を設置し、心身面での支援を実施していきます。また精神的なケアを希望される場合は、医療機関等とも連携を取り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（別紙参照）

事故が発生した場合には、鉄道事故及び災害応急処理手続きに基づき、現地対策本部の下に警備救護班や広報班、旅客班を設置し、お客さまの救護・確認やご家族等への連絡、報道機関への情報発信、宿泊や病院の手配・確認等を行う体制をとります。また、事故の規模に応じてお客さま等の支援を継続して行える体制を整え、窓口を設置して支援を行います。

(2) 教育・訓練等

被害に遭われたお客さまとご家族の皆さま等に対する支援の意義を十分に理解し適切な対応が取れるよう、また安全意識を向上させるため、社員への教育を継続して行っていきます。

お客さま等支援の体制

