

被害者等支援計画

令和7年8月

井原鉄道株式会社

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、井原鉄道株式会社(以下「当社」という。)が運営する鉄道事業において、人命にかかわる大規模な事故(以下「大事故」という。)が発生した場合の被害に遭われた方々及びそのご家族等(以下「被害者等」という。)への対応について、基本的な方針、実施内容及び実施体制を定めたものです。

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、「運転の安全の確保に関する省令」(昭和26年運輸省令第55号)に定める規範を「安全綱領」とし、これに基づいた「安全に係る行動規範」を定めて社長以下全社員に周知・徹底し、社員の安全意識の維持向上に努めております。

【安全綱領】

- 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。

【安全に係る行動規範】

- 1 一致協力して輸送の安全の確保に努める。
- 2 輸送の安全に関する法令及び関連する規程をよく理解するとともにこれを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行する。
- 3 常に輸送の安全に関する状況を理解するように努める。
- 4 職務の実施にあたり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のあるときは最も安全と思われる取り扱いをする。
- 5 事故・災害等が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、速やかに安全適切な処置をとる。
- 6 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保する。
- 7 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦する。

(2)被害者等への支援に関する基本的な姿勢

当社では、万が一重大事故が発生した場合には、人命を最優先とした避難誘導及び救助・救護を行います。また、当社内に被害者等に対する支援体制を整え、大事故が発生した直後から被害にあわれた方々及びそのご家族に寄り添い、誠意をもって対応してまいります。

3 被害者支援の基本的な実施内容

(1) お客様の救出・救護

事故が発生した場合には、その規模に応じて対策本部を設置するとともに、被害の拡大を防ぎ、人命を最優先とした行動を念頭にお客様の救護を行います。

(2) 情報提供

① 事故情報のご家族への提供

事故発生時には情報収集に最大限努め、関係省庁と連携して警察、消防等が把握している救助の状況、搬送先病院、被害者の安否等提供いただき、被害に遭われた方やそのご家族へ速やかに情報提供します。

② 情報の取り扱い

被害に遭われた方々の情報については、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、情報の取り扱いには十分留意するとともに、ご家族等が情報の公開を希望されない場合は、その意向を尊重した対応を行います。

③ 被害者等への継続的な情報提供

事故の規模に応じて支援窓口を設置し、事故に関する情報や再発防止策等について、継続的に提供を行うこととします。

(3) 事故現場等における対応

① 事故現場への案内

被害に遭われた方々のご家族等が事故現場等に移動する場合は、移動手段の確保等必要な支援を行います。

② 滞在中の支援

被害に遭われた方々のご家族等が事故現場で情報収集等の活動をする場合、そのご要望に応じて安否確認の付き添いや食料・待機場所の手配等、必要な支援を行います。

(4) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方々の事故後のご相談に対応するお問い合わせ窓口を開設し、継続的に相談に応じます。

② 被害者等に対するサポート

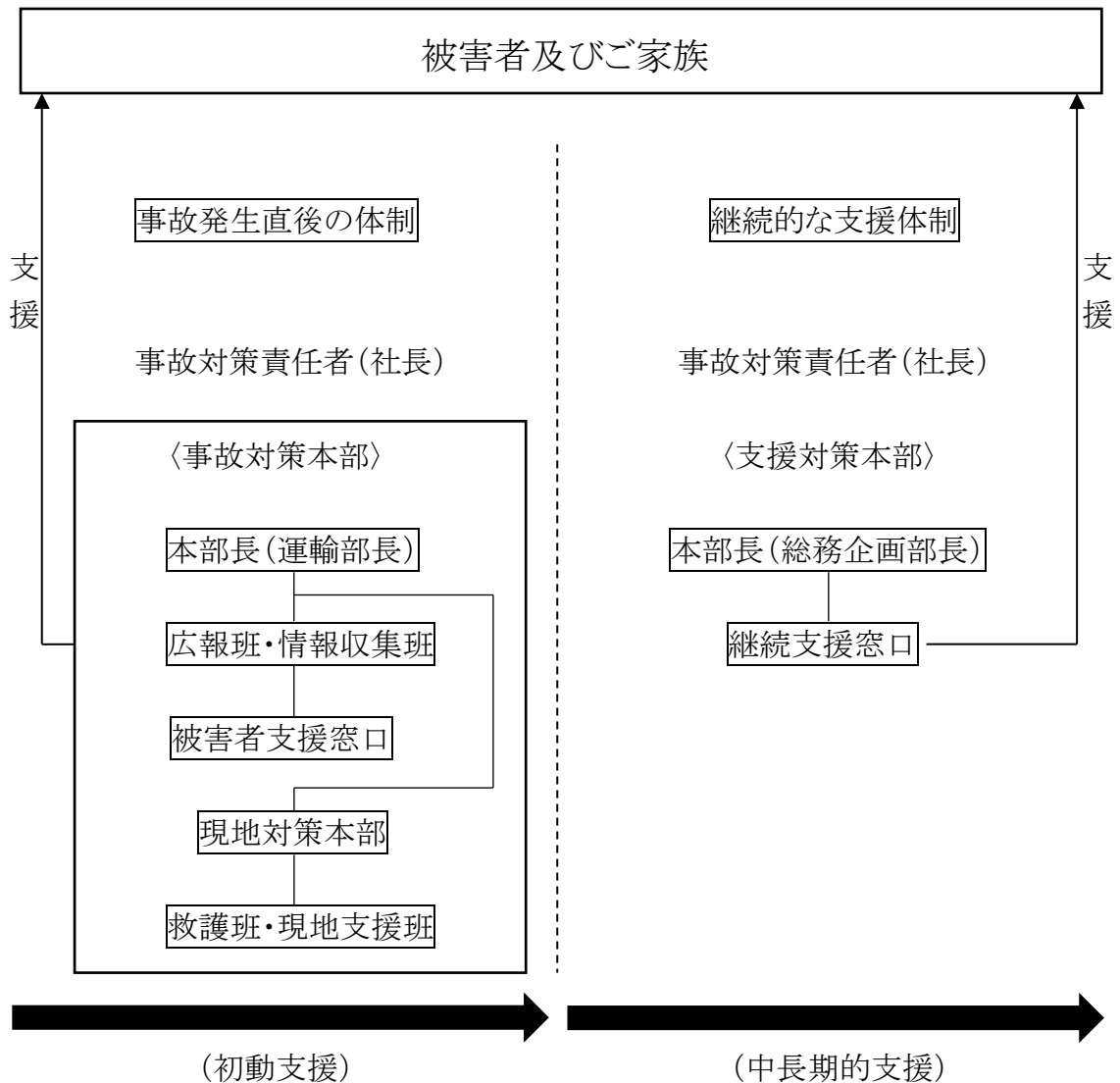
被害に遭われた方々から心のケア等に関する要望があった場合は、行政機関や専門医療機関等の協力を得ながら、必要に応じた支援を行います。

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被害者等に適切な支援が行えるよう、必要な体制を整備します。

【被害者等支援体制】



＊「被害者支援窓口」と「継続支援窓口」は事故の規模により必要に応じて設置。

(2) 研修・訓練等

事故発生時の迅速かつ適切な対応ができるよう人命救助の緊急対応力向上を目的として、消防との合同訓練や普通救命講習を計画的に実施します。

また、役員及び社員等に被害者等支援の意義について周知し、安全についての社員全体の意識の向上を図ります。