

被害者等支援計画

令和5年7月
野岩鉄道株式会社

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、野岩鉄道株式会社（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方針

当社では、社是「安全・確実・親切」を基本理念に、お客様が「安全・安心・快適」にご利用いただけるよう努めております。

また、安全管理規程に定めた安全管理体制のもと「安全の確保は輸送の生命である」ことを念頭に、社長以下全社員が「安全を最優先」に取り組み、関係法令及び規程等を遵守し、輸送の安全確保に関する取り組みを推進しております。

（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者等に寄り添い、誠意をもって対応するとともに、必要な支援を行います。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

① ご家族等への事故情報の提供

関係省庁、警察、消防及び医療機関等から、被害に遭われた方々の情報を収集し、可能な限りご家族等に連絡を行います。

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、個人情報保護の観点から適切に取り扱います。ご家族等が情報の公開を希望されない場合は、そのご意向に沿って対応します。

③ 被害者等への継続的な情報提供

事故に関する情報や事故原因、再発防止策等については、継続的に情報提供するよう努めます。

（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

事故発生直後において、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、安否確認の付き添い、食料・待機場所・宿泊場所の手配等、必要な支援を行います。

(3) 継続的な対応

- ① 被害者等からのご相談に応じられるよう、必要な期間継続してお問合わせ窓口を設置し、その対応にあたります。
- ② 被害者等から心のケアに関するご要望があった場合は、行政機関や専門機関等の協力を得ながら、必要に応じた支援を行います。

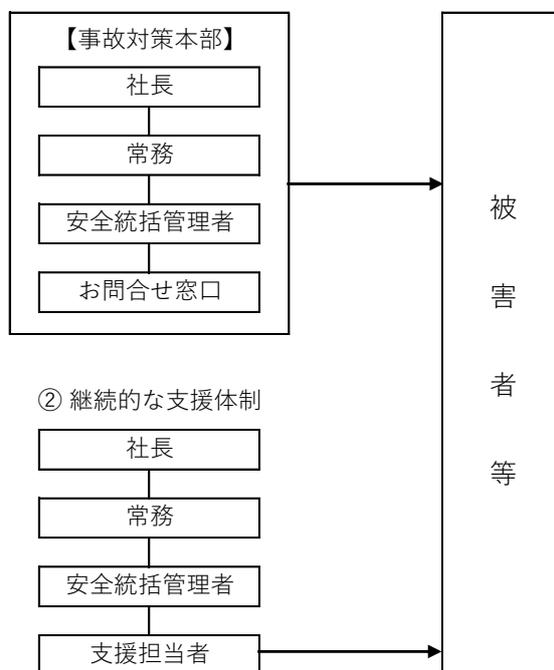
4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

大事故が発生した場合には、被害者等への情報提供及び対応を行うための体制を整備します。

また、事故の規模等に応じて、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体制を整え、支援を行います。(図—1)

図—1 被害者等支援体制 ① 事故発生直後の体制



(2) 教育・訓練等

被害者等への支援を迅速かつ適切に行えるよう、被害者等支援の意義について社員に周知し、社員の対応方法について必要な教育・訓練を行います。