

被害者等支援計画

令和4年5月20日施行

津軽鉄道株式会社

被害者等支援計画

1. はじめに

本計画は、お客様の死傷を伴う大規模な鉄道事故（以下、「事故」という。）が発生した場合、被害に遭われた方やそのご家族等（以下、「被害者等」という。）に対する支援について、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、安全第一の意識をもって事業活動を行える体制の整備に努めるとともに、鉄道施設、車両及び社員を総合活用して輸送の安全を確保するための管理の方針その他事業活動に関する基本的な方針を定め、輸送の安全確保に努めています。

1. 社長・役員・社員一致協力して輸送の安全確保に努めます。
2. 輸送の安全に関する法令及び関連する規定を理解するとともにこれを遵守し、厳正忠実に職務を遂行します。
3. 常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努めます。
4. 職務の実施にあたり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のある時は最も安全と思われる取扱いをします。
5. 事故・災害が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、すみやかに安全適切な処置をとります。
6. 情報は漏れなく迅速・正確に伝え、透明性を確保します。
7. 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦します。

(2) 被害者支援の基本的な実施内容

事故が発生した場合は、まず人命救助を最優先に行動し、社長を中心とした対策本部を設置して、被害者等に寄添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

3. 被害者支援の基本的な実施内容

I. 情報提供

(1) 事故情報の家族への伝達

- ① 事故発生後、自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省、警察、消防、医療機関等と連携し、可能な限り被害者の安否情報等を収集します。収集した情報は担当者を通じて速やかに被害者等にご提供いたします。
- ② ご家族等からの問い合わせに対応するため、専用窓口を開設します。

- (2) 乗客に関する情報及び安否情報の取扱い
 - ① 情報の取扱いにおいては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき適切に取扱います。
 - ② 専用窓口では、被害者のご家族であると確認できる場合に限り、可能な限り情報提供します。
 - ③ 被害に遭われた方の情報については、原則として第三者への公開は行いません。但し、国土交通省、警察、消防、医療機関等から要請があった場合は必要な範囲で情報提供を行います。なお、ご家族に連絡が取れた場合において、被害に遭われた方の情報公開を希望されないときは、その意思を尊重した対応をいたします。
- (3) 被害者への継続的情報提供
 - ① 安否情報等については専用窓口においてご家族等に継続的に提供いたします。
 - ② 事故に関する情報及び再発防止対策等については、当社ホームページ等により継続的に情報提供します。

III.事故現場等における対応

- (1) 事故現場、待機場所等へのご案内

事故の被害に遭われた方のご家族等が、事故現場等への移動のために必要な交通手段の確保や案内、また、必要な支援を行います。
- (2) 滞在中の支援

事故発生直後にご家族等が事故現場等に滞在される場合は、必要に応じて支援を行います。

IV.継続的な対応

- (1) 被害者等からの相談受付体制

被害者等からの相談に応じるため、必要な期間専用窓口を開設いたします。
- (2) 被害者等に対するサポート

被害者等から精神的なケアの要望があった場合、関係省庁及び自治体等や専門医、カウンセラー等の専門家の協力や指導のもと、適切な支援をいたします。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

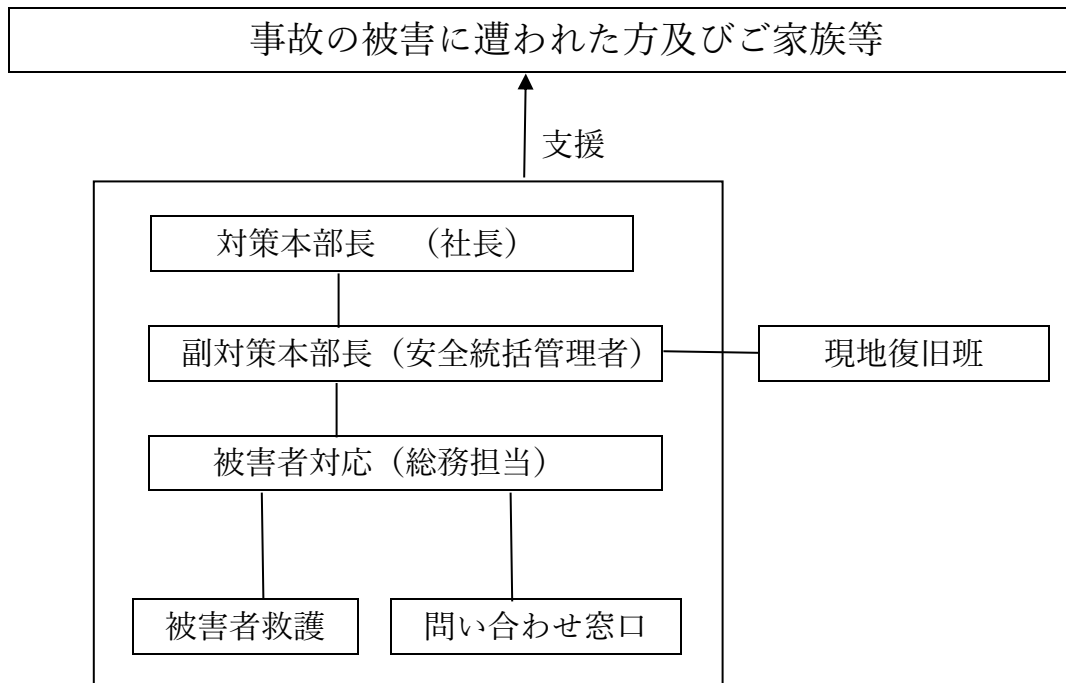
- (1) 体制の確立（別紙）

事故が発生した場合、被害に遭われた方及びご家族等に適切な支援を行うため、必要な体制を整備します。
- (2) 研修・教育。訓練等

事故の被害に遭われた方及びご家族等に適切な支援を実施するため、社員に対して必要な研修・教育・訓練を実施いたします。また、社員に対して、安全意識の向上を図り、被害者支援の意義について教育を行います。

別紙：被害者等支援実施体制

1. 事故発生直後の体制



2. 継続的な支援体制

