

被害者等支援計画

令和5年8月

いすみ鉄道株式会社

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、いすみ鉄道株式会社（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姿勢

当社では、「安全は全てに優先する」をモットーとして、安全第一の意識に基づき安全に関わる行動規範を定め、社長以下全社員に周知・徹底し、お客様に安心してご利用いただけるよう努めております。

(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、被害の拡大を防ぎお客様の救護を最優先に行います。

(2) 情報提供

① ご家族等への事故情報の提供

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に努めます。

(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

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

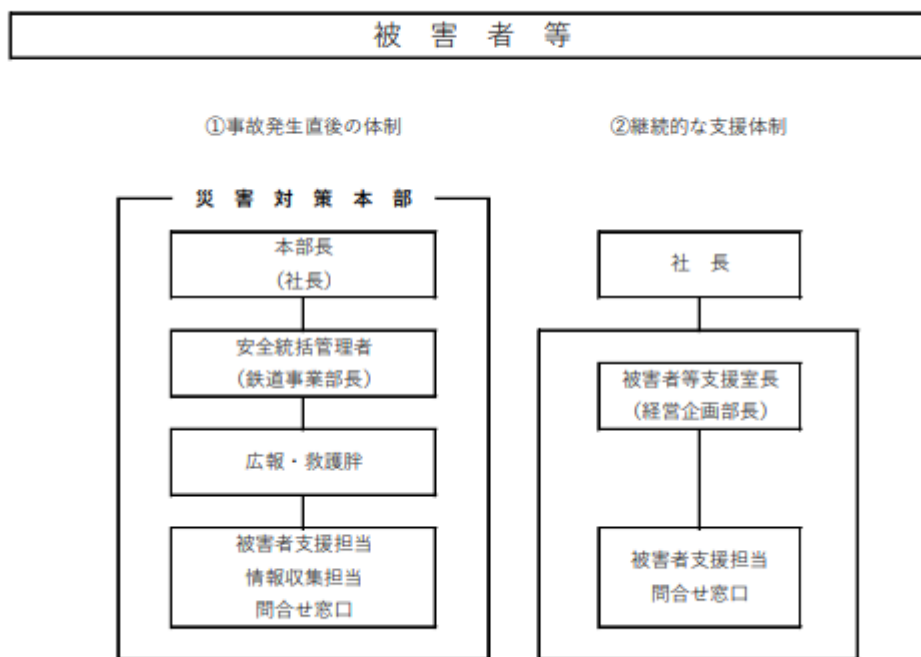
被害に遭われた方々から心のケア等に関する要望があった場合は、行政機関や専門医療機関等の協力を得ながら、必要に応じた支援を行います。

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。(図—1)

図—1 被害者等支援体制



(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に、消防との合同訓練や救急救命講習を計画的に実施します。また、社員に対して、安全意識の向上を図り、被害者等支援の意義について周知を図ります。