

被害者等支援計画

令和4年6月
青函トンネル記念館

1. はじめに

お客様に死傷を伴う大規模な鉄道事故（以下「事故等」という）が発生した場合に備えて、お客様の救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等への継続的な対応およびその基本的な実施体制等について、「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、以下のとおり「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）安全の確保に対する基本的な考え方

当法人では、安全第一の意識を持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、車両及び職員を総合活用して輸送の安全確保に取り組んでおります。

- ①一致協力して輸送の安全の確保に努めます。
- 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職務の実施に当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をします。
- 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、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）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

事故が発生した場合は、まず人命救助を最優先として行動し、経営トップを中心とした対策本部を設置するとともに被害に遭われた方々に真摯に向き合い、事業者として精一杯の対応に努めるほか、心身面への継続的な支援も行います。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

①事故情報に関する家族への情報提供

被害者の情報収集にあたっては、関係省庁、警察、消防および医療機関等から可能な限り情報を収集し、速やかに被害に遭われた方々のご家族に提供するように努めます。

また、ご家族からのお問い合わせに対応するために、事故等の発生後速やかにお問い合わせ窓口を開設いたします。

②乗客に関する情報および安否に関する情報の取り扱い

被害に遭われた方々のご家族やご関係者であると確認できる場合には、可能な限り情報をお伝えするように努めます。

なお、被害に遭われた方に関する情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき適切に取り扱います。

③継続的な情報

事故に関する情報や再発防止策等については、継続的に情報提供してまいります。

（2）事故現場等における対応

①事故現場等へのご案内

被害に遭われた方々のご家族が事故現場等に移動する場合は、必要な移動手段等を確保し、必要な支援も行います。

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が事故現場で情報収集等の活動をされる場合、その要望に誠実に対応し、安否確認の付き添い、待機場所、食料、飲料、宿泊場所等の支援を行います。

（3）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ご家族からの相談への対応、必要な支援等については、お問い合わせ窓口を開設し、継続的にご相談に応じます。

②被害者等に対するサポート

被害に遭われた方々のご家族からの要望を尊重しながら必要な支援を行います。また、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と連携して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

事故が発生した場合に備え、被害者等への速やかに適切な支援が行えるよう、必要な体制を整備します。

（2）教育・訓練等

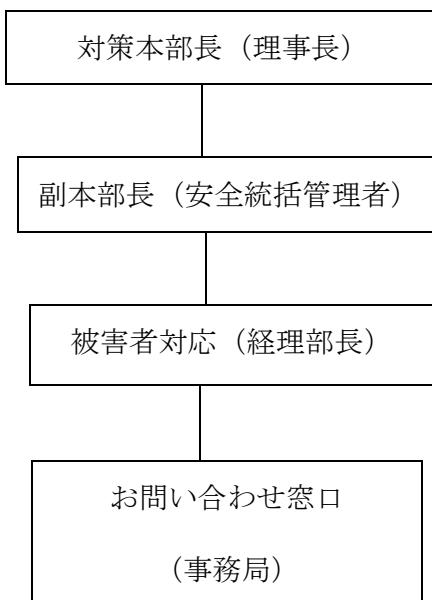
被害に遭われた方々のご家族への支援を迅速かつ適切に対応できるよう、職員に対して必要な教育・訓練等を計画的に実施します。

また、事故の被害に遭われた方々やそのご家族に寄り添い、適切な支援を行うための教育を実施します。

被害者等支援実施体制

※事故等の被害に遭われた方及びご家族等への支援体制は1. 2. とする。

1. 事故等発生直後の体制図



2. 繼続的な支援体制

