

被害者等支援計画

令和4年6月

青い森鉄道株式会社

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、青い森鉄道株式会社（以下「当社」という。）がお客さまの死傷に伴う大規模な事故が発生した場合に、被害に遭われた方々及びその家族等への対応について、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、「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管理規程に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まいります。

【安全に係る行動規範】

- ・安全の確保は輸送の生命である。
- ・規程の遵守は安全の基礎である。
- ・執務の厳正は安全の要件である。
- ・事故、災害等が発生した時は、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る。
- ・情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保する。
- ・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、事故が発生した場合には、人命救助を最優先に行動し、経営トップを中心とした対策本部を直ちに設置するとともに、被害者等と真摯に向き合い、誠心誠意対応する体制をとります。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1)情報の提供

①事故情報に関する家族への伝達

事故が発生した際は、現地対策本部により警察、消防と協力の上、必要な情報を収集し、被害に遭われた方々のご家族との窓口を開設、問い合わせに対応する体制を取ります。

②お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取扱い

お客さま及びそのご家族等の情報につきましては、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、適切に取り扱いいたします。なお、被害に遭われた方のご家族の方と確認できる場合につきましては、可能な限り情報をご提供させていただきます。また、報道機関または行政機関から被害に遭われた方々に関する問い合わせがあった場合、これらの機関への情報提供によりご家族がより早く被害に遭われた方の情

報を得ることができると判断される場合は、安否確認に必要な情報を提供することがあります。ただし、ご家族に連絡が取れた場合は、情報の取扱いにつきましてはご家族の意思に沿った取扱いをさせていただきます。

③継続的な情報の提供

- ・被害に遭われた方々の安否等の情報については、専用窓口においてご家族等に継続的に提供いたします。
- ・事故に関する情報及び再発防止策については、当社ホームページ等により継続的に情報提供します。

(2) 事故現場等における対応

①事故現場等への案内

事故発生後、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等、必要な支援を行います。

②滞在中の支援

事故発生後、ご家族等が事故現場で情報収集等の活動をされる場合、ご家族等からの要望に対応し、安否確認への付き添い、待機場所、食料・飲料、宿泊場所の手配等、必要に応じた支援を行います。

(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事故後のご相談に対応するお問合せ窓口を開設し、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

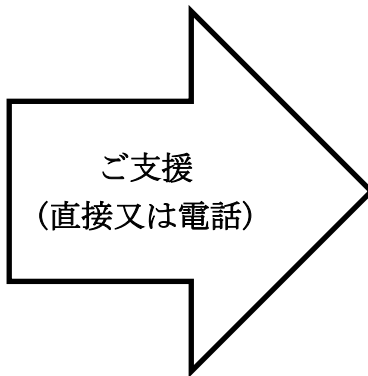
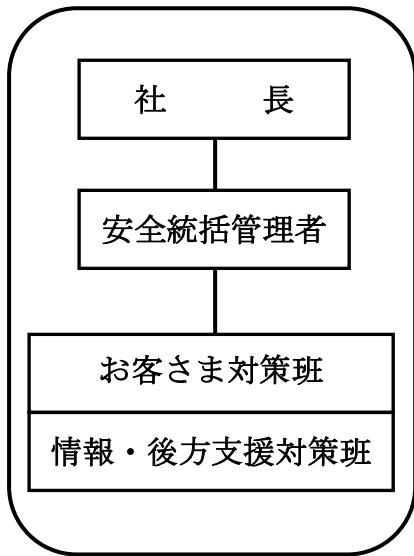
事故が発生した場合は、運転事故等対処手続（規程）、事故発生時の対応マニュアルに基づき、お客さま対策班、情報・後方支援対策班を設け、お客さまの救助、救護、避難誘導等、被害に遭われた方々へ速やかに適切な支援が行えるよう、必要な体制を整備します。（別紙参照）

(2) 教育・訓練等

被害に遭われた方々への支援を迅速かつ適切に対応できるよう、社員に対して必要な教育・訓練等の実施、及び被害者等支援の意義について周知を図ります。

別紙

事故発生直後の体制



事故等の被害に遭われた方及びご家族

継続的支援の体制

