

被害者等支援計画

平成25年8月
九州旅客鉄道株式会社

1 はじめに

大規模な事故・災害（以下、「大規模事故等」という）が発生した場合の事故発生直後から中長期的にわたる被害に遭われた方々及びそのご家族等への総合的な支援について、以下の通り「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

私たち JR 九州には、公共交通機関として幾多の社会的な使命と責任がありますが、その中でも最大の使命は「安全」です。私たちが鉄道で運んでいるのは、お客さまの命と人生そのものであることを肝に銘じなければなりません。本社・支社等の企画・計画部門や各現場における安全に関するあらゆる取り組みにおいて、お客さま及び社員の命を守り、怪我を負わせないこと、また、その危険を無くし安心な状態を創り上げることが至上の命題であると考えます。

輸送の安全を確保するための基本的な方針及び遵守すべき事項について安全管理規程等を定め、経営トップから現場までが一丸となり安全管理体制を構築する安全マネジメント体制を充実させ、安全を支える人材の育成や設備の充実を図り、加えて防災対策の強化や安定輸送に対して、一層の取り組みを行います。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

上記のとおり、本計画が活用されるような事故を起こさないことが第一と考えますが、万が一、お客さまに被害を及ぼすような事故等が発生した場合には、被害に遭われた方々及びそのご家族等への対応について、以下を基本方針として、国土交通省をはじめ、国等の関係機関と効果的に連携協力して、対応に最善を尽くします。

- ・ 事故発生直後より情報収集に努め、被害に遭われた方のご家族等へ継続的に情報提供を行います。
- ・ 被害に遭われた方々及びそのご家族等の気持ちに寄り添い、誠意ある対応を行います。
- ・ 事故に迅速に対応すべく組織体制を整備し、研修・教育・訓練を計画的に実施します。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

① 事故情報の家族への伝達

- ・ 国、自治体、警察、消防、病院等の関係機関と連携して、情報収集に最大限の努力を払います。
- ・ 収集した情報は、問い合わせ窓口を設置し、被害に遭われた方のご家族等に情報提供できる体制を整えます。
- ・ 事故現場、最寄り駅、病院等で直接問い合わせを受けた場合にも、対策本部と連絡をとる等して、可能な限り情報提供に努めます。

② お客さまに関する情報及び安否情報の取扱い

- ・ 被害に遭われた方のご家族等と確認できる場合は、可能な限り詳細な情報提供を行います。
- ・ 報道機関や行政機関を通して関係者へより早く安否情報を提供できると考えられる場合は、必要な内容について情報提供を行います。
- ・ 被害に遭われた方々及びそのご家族等から公表を断る依頼があった場合は、その意思に沿った取扱いを行います。
- ・ 個人情報については「個人情報の保護に関する法律」の趣旨に基づいて、適切に取扱います。

③ 被害者等への継続的情報提供

- ・ 安否情報を含め、事故の原因や再発防止策についても継続的に情報提供を行います。
- ・ 継続的な情報提供を行うための相談窓口の設置やウェブサイトへの掲載等、様々な方法にて情報提供を行います。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場等への案内

- ・ 事故発生直後、被害に遭われた方のご家族等の事故現場、待機場所、病院等への移動に必要な交通手段の確保に努め、担当者によるご案内ができるよう努めます。

② 滞在中の支援

- ・ 事故現場等に来られたご家族等に対して、安否確認への付き添い、待機場所の確保、食事の提供、心身のケア等のサポートを行います。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

- ・ 電話、対面等による相談窓口を設置し、被害に遭われた方々及びそのご家族等からの相談にできる限りの対応を行います。

② 被害者等に対するサポート

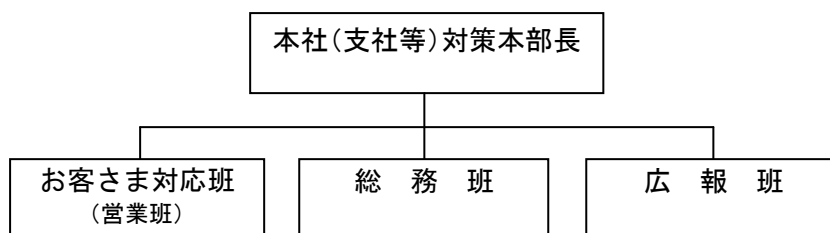
- ・ 被害に遭われた方々及びそのご家族等からのご相談に対応し、必要に応じて専門家の協力をいただきながら、心のケア等のサポートを実施します。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

- ・ 大規模事故等が発生した場合は、「運転事故並びに災害応急処理標準」に基づき、次の図のとおり事故対応及び被害者等支援を実施するための体制を整備します。
- ・ 事故の規模に応じて中長期的に対応する専門部署を設置するとともに、被害に遭われた方々及びそのご家族等に担当者を配置して継続的に対応します。
- ・ 対応記録の作成や保存については、専門部署により適切に行います。

【事故発生直後の体制図】



※「運転事故並びに災害応急処理標準」に基づく本社対策本部の体制図より抜粋して掲載

※「総務班」の他、必要に応じ「被害者等支援班」を設置することがあります。

【継続的な体制】

上記体制より移行し、事故の規模に応じた体制を整備します。

(2) 研修・教育・訓練等

- ・ 過去の事故等を教訓に、安全意識の向上や被害者等支援の意義について、人事ローテーション等を考慮して、計画的に全社員に研修や教育を実施します。
- ・ 大規模事故等が発生した場合に迅速な初動対応がとれるよう、「総合防災訓練」、「総合脱線復旧訓練」、「お客さま避難誘導訓練」等の、必要な訓練を計画的に実施します。