

# 被害者等支援計画

平成25年6月

東日本旅客鉄道株式会社

## ● 被害者等支援の基本的な方針

弊社は、「安全報告書」にも記載しておりますように、会社発足以来、「安全」を経営の最重要課題とし、安全性の向上に取り組んできました。過去の痛ましい事故から真摯に学び、それを教訓としながら、ソフト・ハードの両面から事故を防止する努力を継続しています。

また、弊社の経営構想では、「お客さまの求める安全で品質の高いサービスを提供する」ことが私たちの「変わらぬ使命」であると位置付けております。そして「究極の安全」をめざして、災害に強い鉄道をつくるとともに、列車衝突事故、脱線事故、踏切事故等の防止に向けた取組みを、さらに強化してまいります。

具体的には「安全設備重点整備計画を引き続き進め、安全上の弱点を補強し、リスクを低減する」「安全に対する教育・訓練を充実させるとともに、発生した事故・事象を正しく把握・分析し、事故を未然に防止する」ことに取り組んでまいります。

安全対策には「これで完全である」という終わりはないことを十分認識し、引き続き「お客さまの死傷事故ゼロ、社員（グループ会社・パートナー会社社員を含む）の死亡事故ゼロ」をめざし、安全性向上への絶えざる挑戦を続けます。

以上のように、「究極の安全」をめざす弊社にとって、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。

しかし、万が一お客さまの人命に係わる重大な事故が発生した場合においては、企業の社会的責任を全うすべく、事故の責任の如何を問わず被害者および家族に寄り添い、誠心誠意対応してまいります。

具体的には、事故発生直後に、経営トップを中心とした事故対策本部を立ち上げ、専用の窓口を設置し、被害者の家族等から連絡を受ける体制を整えます。また、事故現場や病院等で被害者および家族等の支援を行う他、継続的な対応として、被害者や家族の心身面での支援を行います。

これらをはじめとする、被害者および家族等への支援について、国土交通省の「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」に則り、以下のとおり計画を策定し、これを実施してまいります。

## ● 基本的な実施内容

### (1) 事故発生直後の体制

本社または支社に、経営トップを中心とした事故対策本部を立ち上げます。

### (2) 情報提供

対策本部内に専用の窓口を設置し、被害者の家族等から連絡を受ける体制を整えます。

身元、安否情報については、可能な限り収集をするよう努力いたします。また、被害者の家族等への連絡は、事故現場において国土交通省、警察機関、救助機関、医療機関等から第一報があると思われませんが、弊社でもこれら関係機関からの情報を基に身元、安否情報を被害者の家族等へ可能な限り提供するよう努力いたします。

- ・ 報道等で身元、安否情報が公表されている場合であっても自ら連絡する努力を行う一方で、被害者の家族等の窓口となる担当者を配置し、家族等の立場に立った対応を行います。
- ・ 被害者の家族等からの安否の問い合わせについては、誠心誠意対応いたします。具体的には、最寄り駅等で安否の問い合わせを受けた場合、対策本部と連絡をとる等して可能な限り弊社にある情報を提供しよう努力いたします。
- ・ 団体旅行等の場合で、あらかじめ被害者の情報が弊社にある場合、その被害者の情報については、関係機関に提供いたします。ただし、家族に連絡が取れ、かつ家族が被害者の情報を公開することを希望しない場合は、その意思を尊重した対応を行います。

### (3) 事故現場での対応

被害者の家族等が事故現場に移動し滞在する場合、移動や宿泊等の必要に応じた支援を行います。この際、被害者および家族等のプライバシーには十分配慮いたします。また、可能な限り事故現場、病院等に社員を配置し被害者および家族等の支援を行います。

- ・ 事故発生直後において、被害者の家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合、被害者の家族等からの要望に誠実に対応することを前提に、可能な限り被害者の家族等に付き添い、待機場所の提供や食料・飲料、宿泊の手配等の必要に応じた支援を行います。

### (4) 継続的な対応

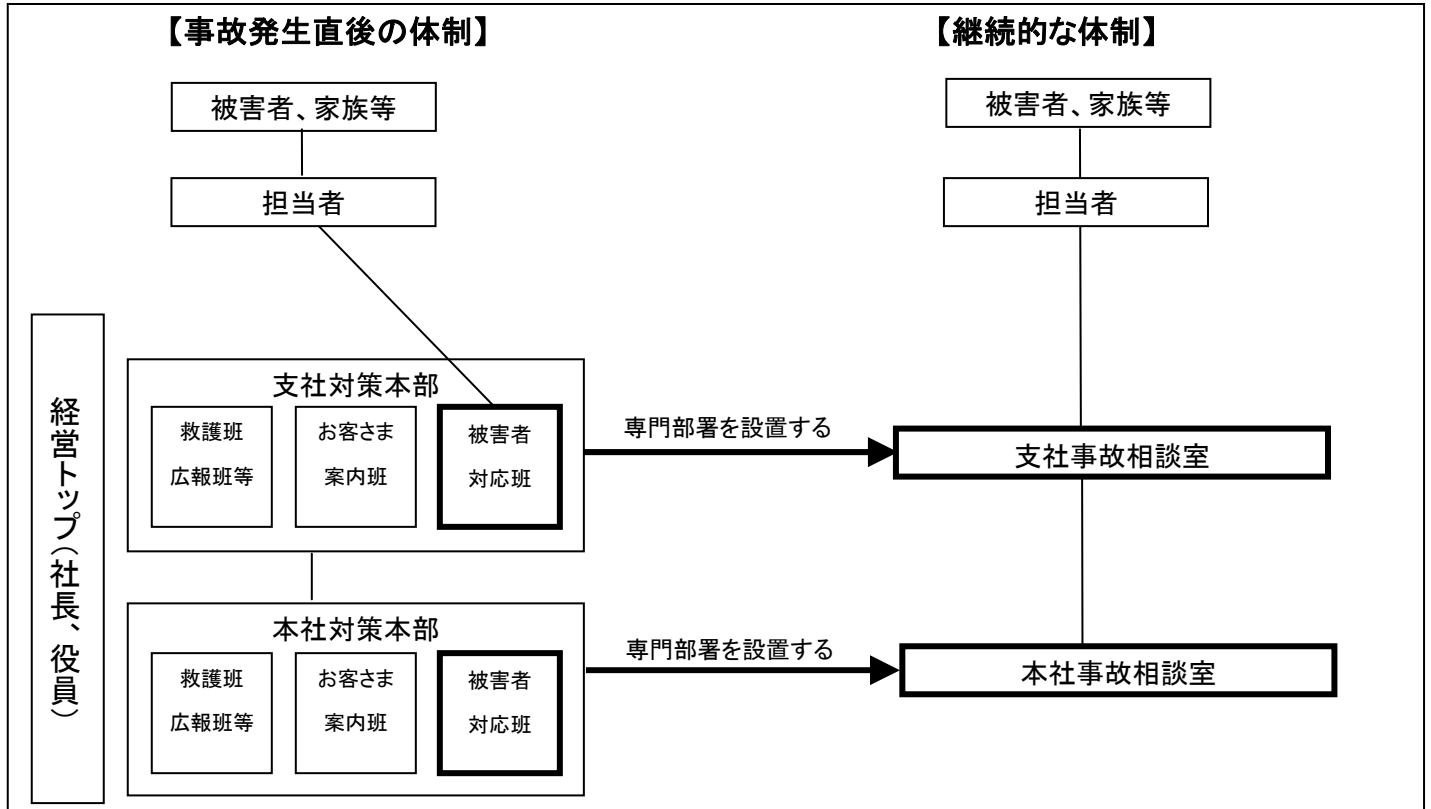
被害者および家族が、再び平穏な生活を取り戻すことができるよう心身面での支援を行ってまいります。その際、公共交通事故の被害者および家族を取り巻く状況は一人ひとり異なり、また抱える困難も異なるため、求めるニーズもそれぞれ異なるということを認識した上で行ってまいります。

- ・ 事故の再発防止策に関する情報は、可能な限り被害者および家族等に提供してまいります。
- ・ 被害者および家族を支援する専門部署を設置するとともに、被害者および家族の担当者を配置して継続的に対応してまいります。
- ・ 精神的ケアの実施は、専門医、心理カウンセラー等の十分な知識を持った専門家により、あるいはその指導を受けながら、誠心誠意対応してまいります。

● **被害者等支援の基本的な実施体制**

平常時から、重大な事故に備え対応する部署、担当者、役割等、体制を整えてまいります。あわせて、社員に対し各種教育・訓練を実施いたします。

【重大事故が発生した場合の被害者等支援における組織体制】



- ・ 社員に対して、過去の事故を教訓に、事故の概況、原因、対策等の他、事故の被害者および家族に寄り添うことの意義についての教育を実施いたします。
- ・ 社員に対して、被害者および家族等の支援を行うための教育を実施いたします。
- ・ 社員に対して、脱線事故等の重大事故を想定した「総合事故復旧訓練」を実施いたします。
- ・ 社員に対して、事故時におけるお客さまの救済および誘導時の留意点、現地責任者としての留意点等を教育する「お客さま救済訓練」を実施いたします。
- ・ 社員に対して、消防機関の指導の下、応急救護法の訓練を実施いたします。
- ・ これら各種教育・訓練については、人事ローテーション等を考慮して計画的に実施いたします。