

# 被害者等支援計画

令和4年3月

## 1. はじめに

「被害者等支援計画」は、大規模な鉄道事故(以下「事故」という。)が発生した場合に備え、被害に遭われた方々やそのご家族に対する支援について、「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

#### 安全に関する基本方針

会社一丸となって、安全・安心・安定輸送と快適なサービスを提供することにより、地域社会の発展に貢献していきます。

- 1 事業の推進に当っては、安全の確保をすべてに優先させます。
- 2 法令・規則を遵守し、高い倫理観を持って事業活動を行います。
- 3 安全意識を高く持ち、社会の変化に対応した体制をつくります。
- 4 事故・災害等が発生した場合は、一致協力してお客様の安全を第一に行動します。
- 5 常に安全に関する知識・技能の習熟に努めます。

### (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

事故が発生した場合は、まず人命救助を最優先に行動し、直ちに対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方々やそのご家族等と真摯に向き合い、そのお気持ちやご意見をお伺いしながら、事業者として最善の対応をいたします。

### 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

#### (1) 情報提供

- ア 事故の被害に遭われた方々の情報については、警察、消防、国土交通省等関係機関と連携して、可能な限り情報を収集し、被害に遭われた方々やそのご家族等へ速やかに連絡を行います。当社へお問い合わせをされるご家族等に対しては、専用の窓口(本社での専用電話)を開設して対応いたします。
- イ 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、被害に遭われた方ご本人やご家族が情報を公表することを希望されない場合には、その意思を尊重した対応をいたします。
- ウ 安否等に関する情報については、専用の窓口などで、ご家族等に継続的にお伝えします。また、事故に関する情報、再発防止対策等につきましても、可能な限り提供するように努めます。

#### (2) 事故現場等における対応

- ア 被害に遭われた方々やそのご家族等が事故現場、事故現場付近の待機場所、医療機関等に移動する際に必要な移動手段の確保とともに、係員によるご案内ができるよう努めます。
- イ 事故発生直後、被害に遭われた方々やそのご家族等が事故現場等で情報収集等の活動をされる場合には、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、宿泊先等の手配を行うなど必要に応じた支援を行います。

#### (3) 継続的な対応

- ア 被害に遭われた方々やそのご家族等からのご相談に応じられるよう、必要な期間、専用窓口(本社での専用電話)を開設いたします。
- イ 被害に遭われた方々やそのご家族等から心のケアに関するご要望があった場合には、行政機関、専門医療機関等の協力をいただきながら必要に応じた支援を行います。

## 4. 被害者支援の基本的な実施体制

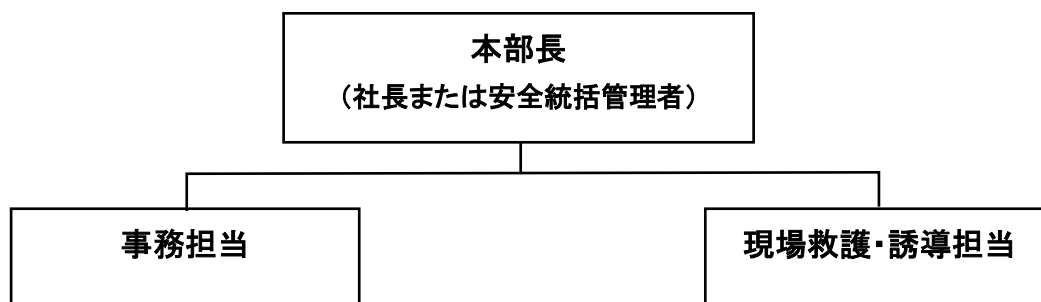
### (1) 体制の確立

事故が発生した場合は、事故対応及び被害に遭われた方々やそのご家族等の支援を実施するための体制(図-1)を整備いたします。

### (2) 研修、教育、訓練等

事故発生時における迅速な初動対応の向上及びお客様の救護、誘導等の対応について、訓練を計画的に実施いたします。また、事故の被害に遭われた方々やそのご家族等の支援の意義について周知し、関係社員の意識向上を図るため、必要な研修及び教育を実施いたします。

図-1 事故発生直後の体制



※継続的な対応に関する体制は、事故の規模に応じた体制を整備します。

以上