

# 被害者等支援計画

令和 6年 2月制定

養老鉄道株式会社

## 1. はじめに

当社では、大規模な鉄道事故（以下、「事故」という。）が発生した場合、被害に遭われた方々およびそのご家族等（以下、「被害者等」という。）に対して、事故発生直後から中長期に亘って行う支援について、本「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）に則り定めています。

## 2. 被害者等支援の基本的な方針

当社では、企業活動の基本となる「会社方針」において「お客様の安全・安心を最優先します。」と定めています。また、お客様や地域の皆さまの安全・安心を確保し、地域の公共交通として、お客様の暮らしに貢献していくことを目指しており、日頃から安全意識を高く持って業務に取り組み、事故防止に努めています。

しかしながら万が一お客様の人命に係わる重大な事故が発生した場合には、お客様の救護を最優先に行動し、被害の拡大およびに二次的な被害の発生防止に努めるとともに、被害者等に寄り添い、事業者として誠心誠意対応するよう努めます。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) お客様の救護救出

事故が発生した場合、その規模に応じて対策本部を設置するとともに、お客様の救護を最優先に行います。

### (2) 情報提供

#### ① 事故情報の家族への伝達

事故発生後、自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省、警察、消防および医療機関と連携し、被害者の安否情報等を収集します。収集した情報は担当者を通じて速やかに被害者等にご提供いたします。

なお、事故の規模により、安否情報窓口を設置して、ご家族からの問合せに対応いたします。

#### ② 乗客情報および安否情報の取扱い

情報の取扱いにおいては、当社の個人情報保護方針に基づき十分留意します。

被害に遭われた方の情報については、原則として第三者への公開は行いません。ただし、国土交通省、警察、消防または医療機関等からの要請があった場合は必要な範囲で情報提供を行います。

なお、ご家族等に連絡が取れた場合において被害に遭われた方の情報公開を希望されないときは、そのご意向を尊重いた対応をいたします。

#### ③ 被害者等への継続的情報提供

安否情報等については、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等については、必要に応じてご説明いたします。

(3) 事故現場等における対応

①事故現場、待機場所等へのご案内

被害に遭われた方のご家族が事故現場、待機場所、医療機関等へ移動される場合は、可能な限りその支援に努めます。

②滞在中の支援

ご家族が事故現場または最寄の待機場所に滞在される際には、宿泊場所の手配等について必要に応じて支援に努めます。

(4) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

被害者等からの相談に応じられるよう、お世話係りを配置します。

②被害者等に対する継続的サポート

被害者等から心のケアに関するご希望があった場合、専門家の協力を頂きながら必要な支援に努めます。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

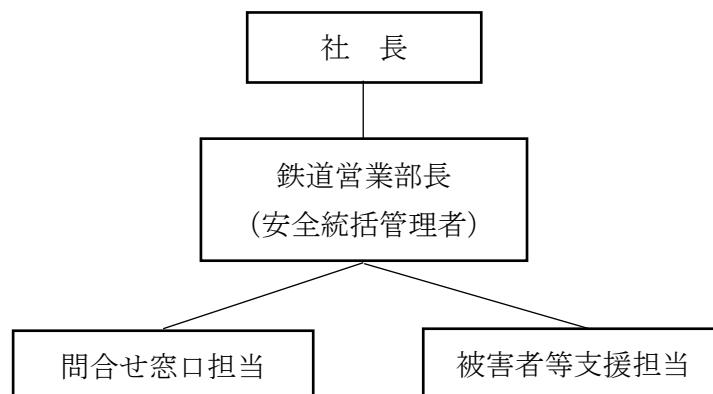
事故が発生した場合、被害者等への適切な支援が行えるよう、別表の体制を整備します。

(2) 教育、訓練等

被害者等への支援を適切に行うため、被害者支援の意義について研修や会議体を通じて周知を図るとともに、事故発生時の迅速な対応のため教育・訓練を計画的に実施します。

(以 上)

別表 (事故発生直後の支援体制)



※継続的な支援に関しては、事故の規模等に応じた体制を整備します。