

# 被害者等支援計画

平成31年4月制定

伊賀鉄道株式会社

## 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わたって行うご支援について、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、輸送の安全を確保するために遵守すべき鉄道事業の運営の方針、事業の実施および管理の体制、方法を「安全管理規程」として定め、安全管理体制を確立し、輸送の安全の水準の維持および向上を図っています。その中で、安全に関する基本的な方針として次のとおり「安全方針」を定めています。

安全方針： 「運転安全規範綱領」に則り、みんなで協力して安全レベルのさらなる向上を目指します。

### 運転安全規範綱領

1. 安全の確保は、輸送の生命である。
2. 規程の遵守は、安全の基礎である。
3. 勤務の厳正は、安全の要件である。

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として行動し、対策本部を設置して被害の拡大防止に取り組むとともに、被害者等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) お客様の救出・救護

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等と連携し、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、安否情報問合せ窓口を設置して、ご家族等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、そのご意思を尊重し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、ご家族等へ継続的に提供いたします。  
事故に関する情報およ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、現場付近の待機場所、医療機関等に移動される場合は、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り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た支援に努めます。

### (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要望があった場合は、専門家の協力をいただ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

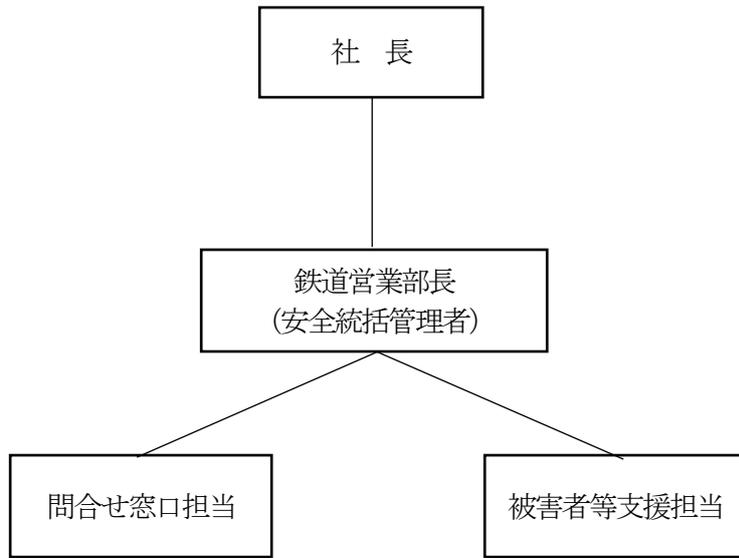
事故が発生した場合、被害者等へ適切な支援が行えるよう、別表の体制を整備します。

### (2) 訓練、教育等

被害者等支援を適切に行うため、被害者等支援の意義を社員に周知するとともに、事故発生時の迅速な対応のための教育、研修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。