

被害者等支援計画

令和2年12月

富山地方鉄道株式会社

1. はじめに

当社では、安全第一をモットーとして経営トップをはじめ、関係者が一丸となって輸送の安全性向上に努めております。しかし、万一お客様の死傷を伴う大規模な事故や災害（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等の皆様への支援のため、「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）に基づき以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

2. 被害者等支援の基本的な方針

（1）輸送の安全に関する基本的な方針

輸送の安全に関する基本的な方針は次の通りとする。

- ① 役員は、輸送の安全確保が事業経営の根幹であることを深く自覚し、関係者を督励し、安全性向上の指導的役割を担う。
- ② 従業員は輸送の安全確保が最も重要であるという意識を徹底し、安全性向上の具体的な行動に結びつける。
- ③ 安全マネジメントを全社員が一丸となって確実に実施する。
- ④ 輸送安全確保に関する情報の共有化をはかり、鉄道事業法第19条4項に基づく安全報告書をはじめ、輸送安全にかかわる情報の公表を適切に行う。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

当社では、運転安全規範に「事故が発生した場合、その状況を冷静に判断し、すみやかに安全適切な処置をとり、特に人命に危険の生じたときは全力を尽くしてその救助に努めなければならない。」と定め、万一事故が発生した際には、人命救助を最優先に行動することとしています。さらに、事故発生時には、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に真摯に向き合い、誠心誠意対応します。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

① 事故情報のご家族への伝達

対策本部において、警察、消防及び医療機関等と連携しながら、必要な情報の収集に努めるとともに、窓口を開設して、被害に遭われた方やそのご家族等からのお問い合わせに対応します。

② お客様情報及び安否情報の取扱い

お客様情報及び安否情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき適切に取扱います。なお、ご本人の同意を得ることが困難であり、被害に遭われた方のご家族等であると確認できる場合には、可能な限り情報を提供さ

せていただきます。

また、報道機関や行政機関からの被害に遭われた方に関する問い合わせについて、これらの機関への情報提供により、ご家族等がより早く被害に遭われた方の情報を得ることができると判断される場合には、安否確認に必要な情報を提供することがあります。ただし、ご家族に連絡が取れた場合は、そのご意思に沿った取扱いをいたします。

③ 被害者等への継続的情報提供

窓口において、被害に遭われた方の安否等の情報を継続的にお伝えします。また、発生した事故の原因、再発防止策等の情報を提供します。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族の事故現場等への対応

被害に遭われた方のご家族が事故現場にお越しになる場合には、移動のために必要な交通手段を確保するとともに、担当者により誘導案内を行います。

② 滞在中の支援

被害に遭われた方のご家族からのご要望に誠実に対応し、安否確認への付き添いや待機場所の確保等、必要な支援を行います。

(3) 継続的な対応

被害に遭われた方やご家族からの事故後の相談に対応する窓口を設け、必要な期間サポートいたします。また、精神的なケア等のご要望があった場合には、行政機関や専門医療機関等と連携しながら、必要に応じた支援を行います。

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には、事故対策本部を設置し、お客様の救護、避難誘導、被害に遭われた方の身元調査、ご家族の皆様への対応、支援を行う体制をとります。

また、窓口を設置して、被害者等支援を継続して行う体制を整えます。

(2) 研修・教育・訓練等

被害に遭われた方やご家族等への支援の意義について、社員に対して必要な教育、訓練等を実施し、安全に関する社員全体の意識を高めることとします。

《被害者等支援の実施体制》

○事故発生直後の体制

