

被害者等支援計画

令和2年4月1日

愛知環状鉄道株式会社

1 はじめに

本計画は、お客様の死傷を伴う大規模な事故が発生した場合における、被害に遭われたお客様やそのご家族等（以下「被害者等」という。）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

当社は、「安全」は絶対に疎かにしてはならない最大の使命と第一に心がけ、「お客様の安全はすべてに優先する」という安全方針を社員一人ひとりに徹底し、安全・安定輸送の確保を最優先に取り組んでまいります。

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）情報提供

①事故情報の家族への伝達

- ・事故発生時には、自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、被害者の安否情報等の収集に努めます。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。
- ・ご家族等からのお問合せに対応するために、専用窓口を設置いたします。

②乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・お客様に係る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）等に基づき、適切に取扱います。
- ・専用窓口では被害者のご家族等と確認できる場合に限り、可能な限り情報提供いたします。
- ・被害者等が、ご本人及びご家族の情報の非公開を希望される場合には、その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

- ・安否情報等について、専用窓口において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、必要に応じて専用窓口やホームページでお知らせいたします。

（2）事故現場等における対応

①家族等の事故現場等へのご案内

- ・事故の発生直後に、ご家族等の事故現場等への移動のために必要な交通手段の確保や案内に努めます。

②滞在中の支援

- ・事故の発生直後に、ご家族等が事故現場等に滞在される場合には必要に応じて支

援を行います。

(3) 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るために、事故の規模に応じて、必要な期間、専用窓口を開設いたします。

②被害者等に対するサポート

・被害者等から心のケアの要望があった場合は、保健所等の行政機関、公的・民間医療機関等の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 (別紙)

・事故発生直後には事故対策本部を設置し、併発事故や二次災害の防止に努めるとともに、被害に遭われた方々への対応を最優先に行います。また、事故復旧や原因究明に取り組む体制も構築します。

(2) 教育・訓練等

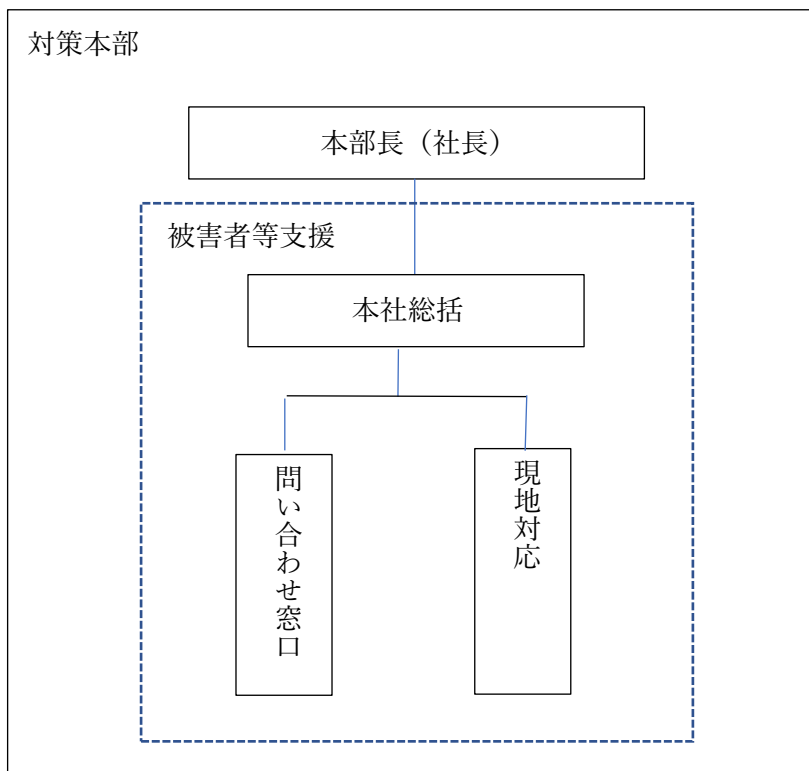
①事故災害対応等訓練

・事故が発生した際の対応について、お客様の避難誘導、警察、消防との連携、事故復旧を含む訓練を行います。

②被害者等支援に係る教育

・社員に対して、安全意識の高揚を図り、被害者等支援の意義について教育を行います。

◎事故発生直後の体制



※被害者等支援体制に関する部分のみ記載。

◎継続的な対応にかかる体制

事故の規模に応じた体制を整備します。