

# 被害者等支援計画

2025 年 4 月

水間鉄道株式会社

## 0. はじめに

当社の被害者等支援計画は、先に策定された「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）」に基に、人命に関わるような大きな事故や不測の事態の発生を想定し、被害者等支援の基本的な方針や実施内容等について定めております。

## 1. 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

当社は、お客様へ安全・安心を提供するため、輸送の安全確保に関する基本的な方針を「安全管理規程」に定めるとともに、「安全」について強い意識を持ち、厳正かつ確実に職務を遂行し、その先にある「安心」のため、全社員が一丸となって取り組んでおります。

### （２）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一、人命に関わるような大きな事故や不測の事態が発生した場合は、人命の確保を最優先に行動するとともに、速やかに対策本部を設置し、被害に遭われた方及びそのご家族等に寄り添い、誠意をもって対応できるよう努めてまいります。

## 2. 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

- ・ 事故発生後、被害に遭われた方の情報は、国土交通省と連携して、警察、救助機関及び医療機関等から得た情報を基に、可能な限りご家族等へ連絡するよう努めます。
- ・ 報道等により氏名等が公表されている場合であっても、被害に遭われた方のご家族等へ当社から改めて連絡するよう努めます。
- ・ 事故情報、安否情報を被害に遭われた方のご家族等に提供するため、事故の規模等により必要に応じて、問い合わせ窓口を設置し対応します。

#### ②乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・ 事故の被害に遭われた方の情報は、個人情報保護に関する法律に基づき、適切に取り扱います。
- ・ 被害に遭われた方のご家族等であることが確認できた方からの問い合わせに対しては、可能な限り詳細な情報提供を行います。
- ・ 被害に遭われた方やそのご家族等が情報の公表を希望されない場合は、そのご意向に沿って対応します。

#### ③被害者等への継続的情報提供

安否情報、事故に関する情報や再発防止策については、問い合わせ窓口やホームページ等の広報手段により、継続的に提供するよう努めます。

(2) 事故現場等における対応

①家族の事故現場、待機場所等への案内

事故発生直後に、被害に遭われた方のご家族等が、事故現場・待機場所等へ移動される場合は、事故状況を踏まえ、移動手段の確保に努めます。

②滞在中の支援

事故発生直後に、被害に遭われた方のご家族等が、事故現場で情報収集等の活動にあたる場合は、安否確認への付き添い等、必要に応じて可能な限りの支援に努めます。

(3) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方及びそのご家族等からのご相談に対しては、再び平穏な生活を取り戻すことができるよう、事故の規模等に応じて、可能な限り対応するよう努めます。

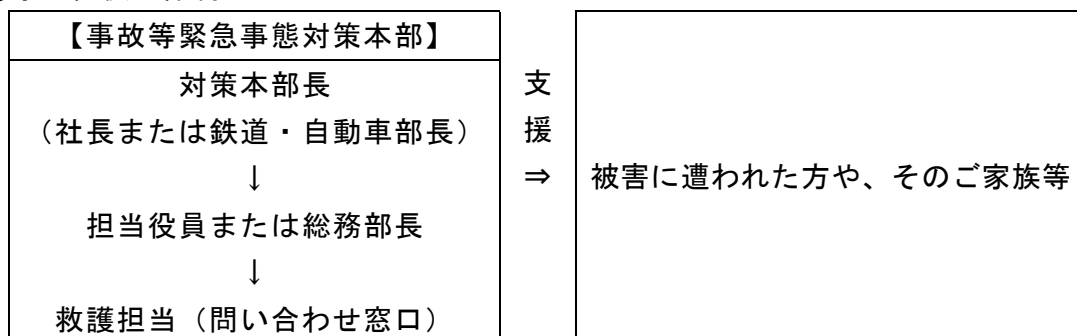
②被害者等に対するサポート

被害に遭われた方及びそのご家族等が心のケア等を必要とされる場合は、専門機関等の協力を仰ぎながら、可能な限り対応するよう努めます。

### 3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

①事故直後の体制



②支援の体制

事故の規模等に応じた体制を整備し対応します。

(2) 研修・教育・訓練等

社員に対し、以下の教育訓練を継続的に行ってまいります。

- ・重大事故等を想定した、お客様の救護、避難誘導、広報、現場復旧等の訓練。
- ・社員に被害者支援の意義を周知するとともに、安全意識の向上を図る教育。

以上