

# 被害者等支援計画

2023年10月  
叡山電鉄株式会社

## 1. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「安全」「安心」な鉄道をご利用いただくために安全最優先を経営の根幹とし、社長をトップとする安全管理体制を敷いています。また、輸送の安全確保に関する基本理念として安全管理に係る方向性を明確にした「安全基本方針」を定め、常に安全意識の維持向上を図っています。

しかし、万が一、人命に係る重大事故が発生した場合は、人命の救助を最優先とし、直ちに対策本部を設置して迅速に対応するとともに、誠意をもって被害に遭われた方およびご家族の支援に努めます。

この方針に基づき、被害に遭われた方およびご家族への支援の実施内容について、次のとおり「被害者等支援計画」を策定します。

なお、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」に則り定められたものです。

## 2. 被害者等支援の基本的な実施内容

重大事故が発生した場合、事故の規模等を勘案し、対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方およびご家族への支援を実施します。

### (1) 情報提供

#### ①事故情報のご家族への伝達

被害に遭われた方の情報については、監督官庁と連携して、警察、消防、医療機関等からの収集に努め、可能な限りご家族へ連絡するように努めます。また、報道等により情報が公表されている場合でも、当社からご家族へ連絡するように努めます。

#### ②乗客情報および安否情報の取扱い

被害に遭われた方の情報については、個人情報保護の観点から適切に取り扱い、原則として第三者への提供は行いません。

ただし、監督官庁、警察、消防、医療機関等からの要請があった場合は、安否確認に必要な範囲内で情報提供を行うことがあります。

#### ③被害者等への継続的情報提供

事故に関する原因や再発防止策等の情報についても、継続的に提供するように努めます。

### (2) 事故現場等における対応

#### ①ご家族の事故現場、待機場所等への案内

被害に遭われた方のご家族が事故現場や待機場所、搬送先病院へ向かわれる場合は、交通手段や宿泊場所等、必要に応じた支援を行います。

## ②滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族が事故現場での安否確認や情報収集等を希望される場合は、待機場所、食事、宿泊場所等、必要に応じた支援を行います。

## (3) 継続的な対応

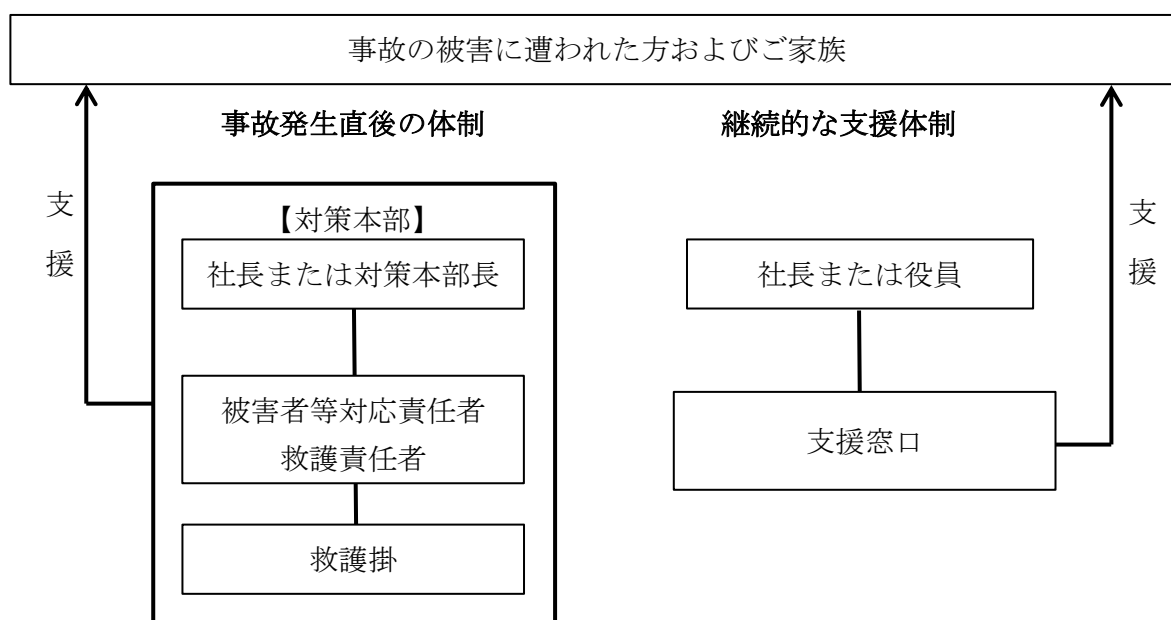
- 被害に遭われた方およびご家族への対応については、支援窓口を設置して必要な支援を行います。また、精神的なケア等については、専門家の協力、指導の下、必要な支援に努めます。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施体制

### (1) 体制の確立

重大事故が発生した場合に備え、被害者等支援体制を整備します。

#### 【重大事故発生時の被害者等支援体制】



### (2) 教育・訓練等

被害者等支援を適切に行えるよう、以下の取り組みを実施します。

- 重大事故が発生した場合の人命救助、避難誘導、二次災害防止、情報の収集伝達、事故復旧および被害者等支援の初動態勢がとれるよう「総合事故復旧訓練」等を行います。
- 過去に発生した事故等を再検証することで、対策の有効性を確認し、安全意識の維持向上を図るための教育を行います。
- 社員に対して被害者等支援計画の意義について教育を行います。

以上