

# 被害者等支援計画

平成26年11月

(平成30年4月改正)

東武鉄道株式会社

## 1 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「安全報告書」にも記載しておりますように、「安全は東武グループすべての事業の根幹である」との信念のもと、「鉄道輸送の安全」を最も重要な使命として、「信頼される東武鉄道」を目指し、役員をはじめ社員一人ひとりが安全性の向上に取り組んでおります。今後も「安全対策に終わりはない」ことを常に念頭に置き、「自ら考え、自ら行動する」ことにより、さらに安全性を高め、お客様に安心してご利用いただける鉄道会社を、全社一丸となって目指してまいります。

しかし、万一お客様の人命に係わる重大な事故が発生した場合は、まず人命の救助を最優先に行動し、直ちに経営トップを中心とした対策委員会を設置するとともに、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、誠意をもって応対し、支援してまいります。

このような当社の基本的な方針に基づき、被害に遭われた方およびご家族等への支援について、国土交通省の「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、次のとおり計画を策定し、実施してまいります。

## 2 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) 事故発生直後の体制

本社内に、経営トップを中心とした危機管理委員会および対策委員会を設置するとともに、事故の被害に遭われた方およびご家族等への連絡、支援等を行うため、対策委員会内に被害者支援チームを設置いたします。

### (2) 情報提供

#### ① 事故情報の家族への伝達

事故の被害に遭われた方の情報につきましては、事故現場において国土交通省と連携して、警察、消防等から得た情報および関係先に派遣した当社社員等からの情報を基に、可能な限りご家族等への情報提供に努めてまいります。報道等により被害に遭われた方の身元、安否情報が公表されている場合であっても、当社から改めて連絡するよう努めてまいります。

また、当社へお問合せをされるご家族等に対しては、専用の窓口を設置し、応対いたします。

#### ② 乗客情報および安否情報の取扱い

事故の被害に遭われた方の個人情報につきましては、個人情報保護の観点から、適切に取り扱います。

また、ご家族等に連絡が取れた場合で、当該ご家族等が被害に遭われた方の情報を公表することを希望されない場合には、当該ご家族等の意思に沿った応対をいたします。

#### ③ 被害者等への継続的情報提供

事故現場に赴けない等の事情があるご家族に対して、継続的に情報を提供するために、専用窓口を必要な期間設置いたします。

また、事故に関する原因、再発防止策等の情報につきましても、関係機関に連携を求め、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方およびご家族等に提供するよう努めてまいります。

### (3) 事故現場における応対

#### ① ご家族への事故現場等への案内

事故の被害に遭われた方およびご家族等が事故現場または事故現場付近の待機場所へ移動する場合は、移動手段のほかご要望に応じて待機場所、宿泊先等の手配を行うなど、必要とされる可能な限りの支援を行います。

## 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等が事故現場で情報収集等の活動にあたる場合には、当該ご家族からのご要望に誠実に応対することを前提に、安否確認への付添い、事故現場付近の待機場所、食料・飲料、宿泊先等の手配など、必要とされる可能な限りの支援を行います。

## (4) 継続的な応対

### ① 被害者等からの相談受付体制

事故の被害に遭われた方およびご家族等からの相談への応対、必要な支援等については、支援窓口を中心に継続的に行ってまいります。

### ② 被害者等に対するサポート

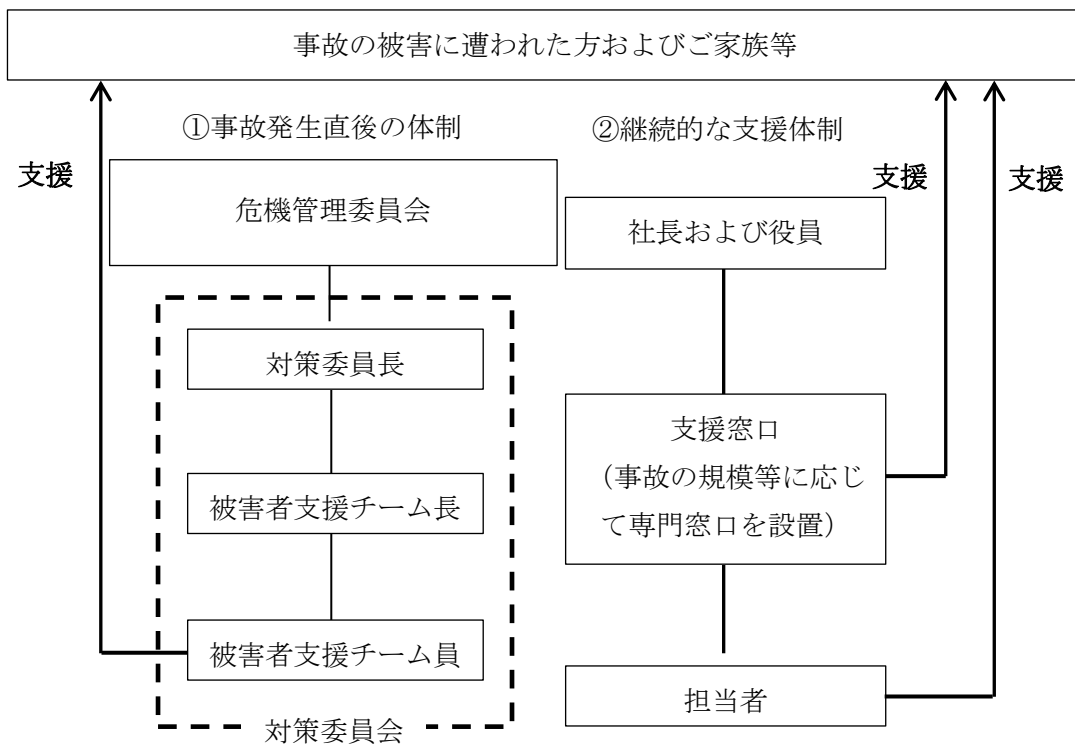
事故の被害に遭われた方およびご家族等の希望を尊重しながら、必要な支援等を実施していきます。特に、精神的なケア等に専門的な事項につきましては、国土交通省や専門機関等と連携し誠心誠意応対してまいります。

## 3 被害者等支援の基本的な実施体制

### (1) 体制

事故が発生した場合に被害者およびご家族等へ速やかに適切な支援が行えるよう整備してまいります。

【事故の被害に遭われた方およびご家族等を支援する体制】



※被害者等支援体制に関連する部分のみ記載

### (2) 研修・教育・訓練等

事故の被害に遭われた方およびご家族等への支援を適切に行うことができるよう、必要な研修、教育および訓練等を計画的に実施してまいります。

① 「異常時総合訓練」を実施いたします。

- ②お客様の避難誘導、応急救護等の訓練を実施いたします。
- ③社内に設置した「事故から学ぶ展示室」等を活用して、過去の事故から安全の重要性を学び、安全確保の意識高揚を図るための各種研修や職場内教育を実施いたします。
- ④事故の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、適切な支援を行うための教育を実施いたします。

以 上