

# 被害者等支援計画

2023年12月1日策定

北総鉄道株式会社

## 被害者等支援計画

### 1 被害者等支援の基本的な方針

当社では、京成グループにおける「グループ経営理念・グループ行動指針」及び当社「安全に係る行動規範」の下、安全第一の認識を持って、全社員が一致団結し、常に向上心を持ち、必要な工夫・改善に努める等、輸送の安全を確保するための取り組みを全力で実施しています。

また、「安全管理規程」に基づき、輸送の安全を確保するための体制の整備を行っています。

しかし、万が一、重大な事故が発生した場合は、人命の救助を第一に、迅速に対応するとともに、国等と連携しつつ継続的に誠心誠意の支援を行ってまいります。

上記の方針を踏まえ、国土交通省による「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」に基づき、以下のとおり「被害者等支援計画」を策定いたします。

### 2 被害者等支援の基本的な実施内容

人命に関わる重大な事故が発生した場合、事故の被害、規模等を勘案し、社長を中心とした対策本部を設置します。

また、対策本部内に被害者等対応班を設置し、被害に遭われた方及びそのご家族等に対し、必要とされる支援を行います。

#### (1) 情報提供

##### ① 事故情報の家族への提供

被害に遭われた方の情報については、事故現場等に社員を派遣し、警察、消防、病院等からの情報収集を行い、ご家族等に対して可能な限り情報提供を行います。報道等で被害に遭われた方の情報が既に公表されている場合であっても、当社からあらためてご連絡するよう努めます。また、事故発生直後におけるご家族等からのお問い合わせに対応するため、専用窓口を設置し対応してまいります。

## ② 被害者情報及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、個人情報観点から適切に取り扱います。また、必要に応じて当社インターネットホームページ上で被害に遭われた方の安否情報を公表する場合がありますが、ご家族等と連絡がとれた場合で、ご家族等が情報の公表を希望されない場合は、原則としてその意向に沿った対応を行います。

## ③ 被害者等への継続的な情報提供

事故現場に赴けない等の事情があるご家族等に対する継続的な情報の提供は（１）①の専用窓口において対応してまいります。

また、事故に関する情報や再発防止策等についても、被害に遭われた方やご家族等への提供に努めます。

## （２）事故現場等における対応

### ① 事故現場への移動手段・待機場所の確保

事故発生直後に、ご家族等が事故現場へ移動する場合は、移動手段及び待機場所の確保に努めます。

### ② 滞在中の支援

事故発生直後に、ご家族等が事故現場で情報収集等を行う場合、ご家族等からの要望に誠実に対応することを前提に、安否確認への付き添い、食料・飲料、宿泊場所の手配等、必要な支援を可能な限り行います。

## （３）継続的な対応

当社の有責事故においては、国土交通省と連携して以下の取り組みを行います。ただし、無責事故であっても、本計画の基本方針を踏まえ可能な限り必要な取り組みを行います。

### 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のご相談等に対しては、被害者等対応窓口を設置するとともに、事故の規模等に応じた担当者を配置し、継続的な支援を行います。

### 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、事故後平穏な生活を取り戻すために必要な精神的ケア等の支援についても、被害に遭われた方及びそのご家族等の希望を尊重しながら、行政機関、公的・民間医療機関等の専門家と連携しながら、誠実に対応してまいります。

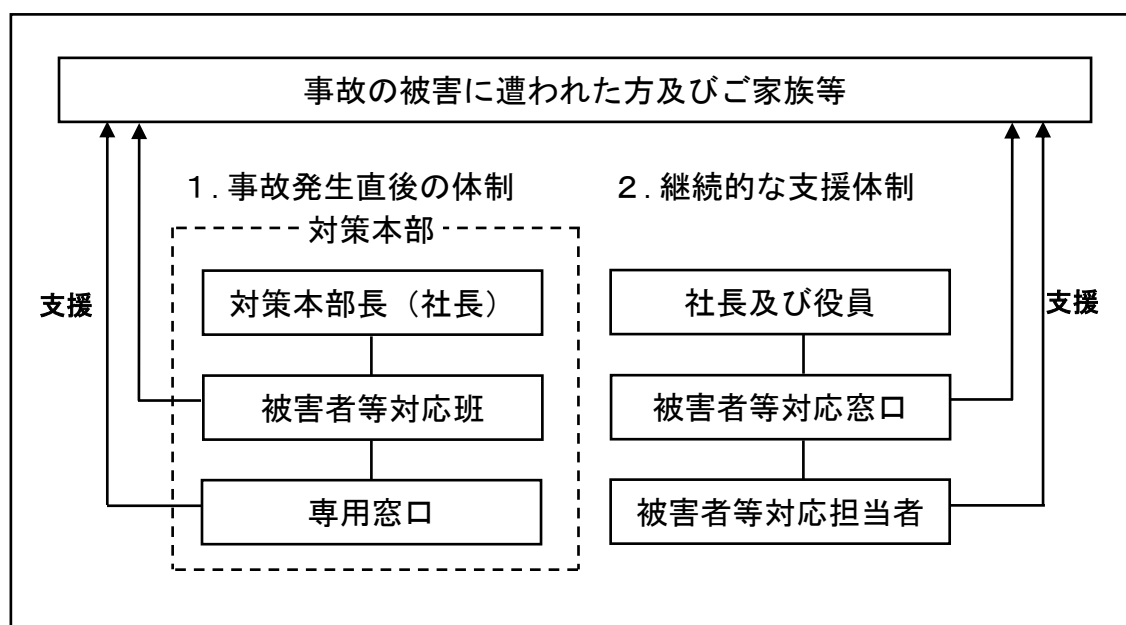
### 3 被害者等支援の基本的な実施体制

#### (1) 体制について

人命に関わる重大な事故が発生した場合、事故の被害、規模等を勘案し、社長を中心とした対策本部を設置するとともに、事故対策本部内に被害者等対応班及び専用窓口を設置し、被害に遭われた方及びそのご家族等に対し、必要とされる支援を行います。

また、被害に遭われた方等に対し継続した支援を行うため、必要に応じて被害者等対応窓口を設置し、被害者等対応担当者による中長期的な対応を行います。

#### <人命に関わる重大な事故が発生した場合の被害者等支援における組織体制>



#### (2) 研修・教育・訓練

人命に関わる重大な事故が発生した場合において、被害に遭われた方及びそのご家族等に対し、必要とされる支援が適切に実施できるよう、社員に対する研修・教育・訓練を計画的に実施します。

以上