

被害者等支援計画

令和5年11月

名古屋臨海高速鉄道株式会社

1 はじめに

「被害者等支援計画」は、人命にかかわる大規模な事故（以下、「大事故」という。）が発生した場合における、被害に遭われたお客さまやそのご家族等（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

（１）安全の確保に対する基本的な考え方

当社は、安全の確保が最大の責務であると考えており、「安全管理規程（平成 18 年社達 27 号）」を定め、その中で「安全に関する基本的な方針」を示し、全社員に安全輸送最優先の意識を徹底し、事故防止に努めています。

「安全に関する基本的な方針」別紙参照

（２）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一、大事故が発生した場合は、まず人命救助を最優先とし、被害の拡大及び二次的な被害の発生の防止に努めるとともに、被害者等に寄り添い、事業者として誠心誠意対応するように努めます。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

（１）情報提供

ア：被害に遭われたお客さまの情報は、関係省庁、自治体等と連携して警察、消防等から可能な限り収集し、被害に遭われたお客さまのご家族等に可能な限り速やかに提供いたします。また、そのご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を必要な期間設置します。

イ：当社が収集した個人情報、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切に取扱います。被害者等が情報の公開を希望されない場合は、その意思を尊重した対応をいたします。

ウ：事故に関する情報（身元、安否確認や事故原因など）や再発防止策については、必要に応じて専用窓口にて継続的な情報提供に努めます。

（２）事故現場等における対応

ア：被害者等が事故の現場、または現場付近の待機場所、医療機関等に移動する場合は、必要とされる移動手段の手配について、その支援に努めます。

イ：事故発生直後において、被害者等が事故現場等で情報収集等の活動をされる場合は、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、宿泊場所の手配などについて必要に応じた支援に努めます。

(3) 継続的な対応

ア：被害者等からの相談に応じられるよう、専用の窓口を必要な期間設置します。

イ：被害者等から精神的なケアに関するご要望があった場合には、行政機関、専門医療機関等のご協力をいただきながら、必要に応じた支援に努めます。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

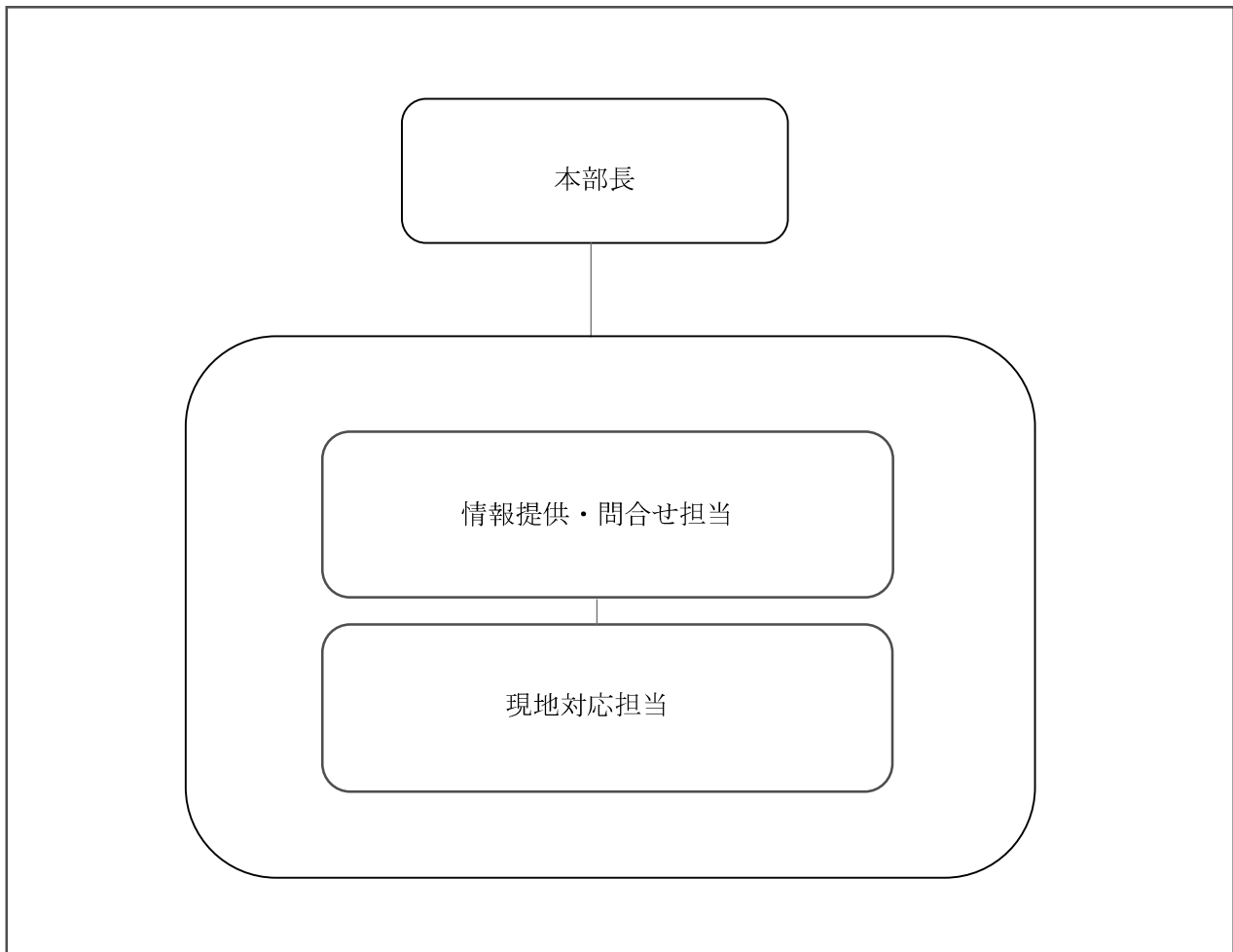
大事故が発生した場合、被害者等へ適切な支援が行えるよう体制（別表）を整備します。

(2) 研修、教育、訓練等

事故発生時の迅速な対応のための教育、研修、訓練等を計画的に実施し、関係社員の意識向上に努めます。

別表（事故発生直後の支援体制）

※継続的な支援に関しては、事故の規模等に応じた体制を整備します。



「安全に関する基本的な方針」

安全管理規程第一編総則 第二章の一部抜粋

第二章 輸送の安全を確保するための基本的な方針等

(安全に関する基本的な方針)

第2条 社長及び役員は、安全の確保を第一の課題とし、安全綱領に基づき鉄道事業の運営を行うものとする。

2 安全綱領（基本理念）は以下のとおりとする。

- ・安全の確保は輸送の生命である
- ・規程の遵守は安全の基礎である
- ・執務の厳正は安全の要件である

3 社長、役員及び社員の安全に係る行動規範は、次のとおりとする。

- (1) 一致団結して輸送の安全の確保に努めます。
- (2) 輸送の安全に関する法令及び関連する規程（本規程を含む。以下「法令等」という。）をよく理解するとともに、これを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行します。
- (3) 常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努めます。
- (4) 職務の実施に当たり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のある時は最も安全と思われる取り扱いをします。
- (5) 事故、事故のおそれのある事態、災害その他輸送の安全確保に支障を及ぼすおそれのある事態（以下「事故・災害等」という。）が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、すみやかに安全適切な処置をとります。
- (6) 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保します。
- (7) 常に問題意識を持ち、必要な変革に努めます。