

被害者等支援計画

2018年 4月

上田電鉄株式会社

1. 被害者等支援の基本的な方針

当社では、地域から信頼される鉄道を目指して、鉄道をご利用のお客さまや沿線にお住まいの皆さまの「安全・安心」の確保に取り組んでおります。

しかし、万が一人命に関わる重大な事故（以下「事故」という）が発生した場合は、被害の拡大を防ぎ、人命の救助を第一に行動します。また、直ちに経営トップを中心とした対策本部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及びご家族等に寄り添い、ご要望に誠実に対応し、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、被害に遭われた方及びご家族等への支援について、次ぎのとおり被害者等支援計画を作成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

事故発生時においては、被害に遭われた方及びご家族等へ支援を行うため、対策本部を設置します。

（1）情報提供

①事故情報の収集及びご家族への連絡

関係省庁、自治体等と連携して、警察、消防や被害者の搬送先医療機関等から情報を収集し、可能な限りご家族に情報提供するよう努めます。

報道等により被害にあわれた方の氏名などの情報が公表されている場合でも、当社からご家族等へあらためてご連絡するよう努めます。

また、ご家族等からのお問い合わせに対応するための窓口を設置します。

②乗客情報及び安否情報の取り扱い

被害に遭われた方の情報等につきましては、個人情報保護の観点から適切に取り扱います。また、ご家族等が被害に遭われた方の情報を公開することを希望されない場合は、そのご意向に沿った対応をいたします。

③被害者等への継続的情報提供

事故に関する情報や事故原因、再発防止策等を含め、被害に遭われた方やご家族等には継続的に情報提供するよう努めます。

（2）事故現場等における対応

被害に遭われた方及びそのご家族等が事故現場・待機場所等へ移動、滞在等をされる場合、その移動や宿泊等について支援に努めます。

また、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をされる場合、ご家族等からの要望に誠実に対応し、安否確認への付

き添い、事故現場付近の待機場所、食料・飲料、宿泊等の手配等を支援します。

(3) 継続的な対応

被害に遭われた方及びそのご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう支援窓口を設置するとともに、被害に遭われた方及びご家族等の担当者を配置した上で、継続的に支援を行います。

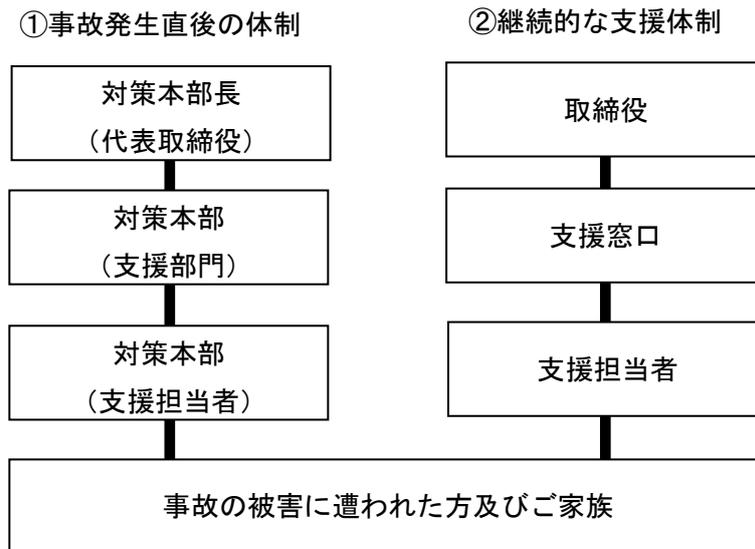
また、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援については専門家の協力または指導の下、支援に努めます。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の整備

事故が発生した場合、被害に遭われた方及びご家族等へ速やかに適切な支援が行えるよう体制を整備してまいります。

【被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制】



(2) 研修・教育・訓練等

被害に遭われた方及びご家族等への支援を適切に行うため、社内において必要な研修・教育・訓練等を計画的に実施してまいります。

また、各種研修や会議体等を通じて安全確保の意識向上を図るとともに、本支援計画の重要性並びに、被害に遭われた方及びご家族等への支援の意義について教育を実施します。

以上