

東京臨海高速鉄道株式会社 被害者等支援計画

(1) 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「安全報告書」にも記載しておりますように、安全・安定輸送を最優先に企業経営を進めております。輸送の安全の確保は、鉄道事業者における最大の使命であり、役員・社員一同「安全対策に終着はない」ことを常に念頭に置き、不断の努力を続けていくことが何よりも重要なことだと考えております。当社は、今後とも安全管理体制の維持・向上に努め、開業以来の「無事故運行」の継続に向け、全力をあげて取り組んでまいります。

しかし、万一、人命に係る重大な事故が発生した場合は、人命の救助を最優先に行動するとともに、事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添い、誠心誠意対応してまいります。

被害に遭われた方及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「東京臨海高速鉄道株式会社被害者等支援計画」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

万一、重大事故が発生した場合は、本社に経営トップを中心とした対策本部を設置します。そのうえで、事故の規模に応じて、誠実に対応してまいります。

1) 情報提供

被害に遭われた方の情報については、報道等により身元・安否情報が公表される場合であっても、当社として、国土交通省、警察、消防及び医療機関等から得た情報を基に、可能な限りご家族等へ情報提供に努めてまいります。

事故の被害に遭われた方のご家族等に対しては、対策本部内に専用の問い合わせ窓口を設置して、誠心誠意対応してまいります。

一連の情報については、個人情報保護の観点から適切に取り扱います。

2) 事故現場における対応

事故の被害に遭われた方及びご家族等が事故現場又は待機場所へ移動する場合、移動や宿泊等についてでき得る限りの支援を行います。

事故発生直後において、被害に遭われた方の家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合、当該ご家族等からの要望に誠実に対応することを前提に、当該ご家族に可能な限り付き添うとともに、待機場所、食料・飲料、宿泊先等の手配など、必要とされるでき得る限りの支援を行います。

これらの対応に当たっては、事故の被害に遭われた方及びご家族等のプライバシーに十分配慮いたします。

3) 継続的な対応

事故の被害に遭われた方及びご家族等からの相談への対応、必要な支援等については、一人ひとり求めるニーズが異なるという認識のもと、継続的に行ってまいります。

精神的ケアの実施は、専門家により、あるいはその指導を受けながら、誠心誠意対応してまいります。

事故の再発防止に関する情報は、可能な限り事故の被害に遭われた方及びご家族等に提供してまいります。

3 被害者等支援の基本的な実施体制

平時から、重大事故の発生に備え、事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制を整備するとともに、社員に対し各種教育・訓練を実施いたします。

【重大事故発生時における被害者等支援体制（別紙）】

事故の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、以下の研修・教育・訓練等を計画的に実施してまいります。

- ・社員に対して、異常時総合訓練を実施いたします。
- ・社員に対して、お客様の避難誘導、応急救護等の訓練を実施いたします。
- ・社員に対して、安全意識の向上と安全を最優先に行動できるよう、安全教育を実施いたします。
- ・社員に対して、事故の被害に遭われた方及びご家族等への適切な支援等が行えるよう、必要な教育を実施いたします。