

# 被害者等支援計画

2014年4月

小田急電鉄株式会社

## 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、「安全報告書」にも記載のとおり、「小田急電鉄は、日本一安全な鉄道をめざします」を基本理念に掲げ、安全性向上のための設備の維持・改善のみならず、安全管理体制の整備に努めています。

また、小田急グループの社会的責任を果たすために社員が常に心がけるべき行動基準に事故防止への積極的な取り組みを反映させる等、企業としての姿勢に安全への意識を盛り込み、社員一人ひとりが力を合わせて安全への取り組みを実施しています。

しかし、万が一、人命に関わる重大な事故が発生した場合は、人命の救助を第一に、総合対策本部を中心に迅速に対応するとともに、被害に遭われたお客さまおよびそのご家族に寄り添い、誠意を持って継続的に支援していきます。

上記の内容を踏まえたうえで、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」に則って「被害者等支援計画」を策定します。

### 2 被害者等支援の基本的な実施内容

事故発生直後においては、事故の被害、規模等を勘案し、経営層をトップとする総合対策本部を設置します。

また、対策本部内に被害者支援チームを設置し、被害に遭われたお客さまおよびそのご家族への連絡、支援等を実施します。

#### (1) 情報提供

##### ① 事故情報の家族への伝達

被害に遭われたお客さまの情報については、事故現場において国土交通省と連携のうえ、警察、消防、病院等から情報を収集し、可能な限りご家族への情報提供に努めていきます。報道等で被害に遭われたお客さまの氏名等が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ていきます。

また、ご家族からの問合せに対応するために、専用の窓口を設置し、対応していきます。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

被害に遭われたお客さまの情報については、個人情報保護の観点から適切に取り扱います。

また、ご家族とご連絡が取れた場合において、ご家族が被害に遭われたお客さまの情報を公表することを希望されない場合は、原則として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、事故に関する情報や再発防止策等についても、被害に遭われたお客さまやご家族に提供していきます。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族への事故現場等への案内

被害に遭われたお客さまのご家族が事故現場等へ移動する場合、移動や宿泊等について必要に応じた支援を実施していきます。

② 滞在中の支援

事故発生直後にご家族が事故現場で情報収集等を実施する場合、ご家族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、宿泊場所等の手配等、必要な支援を可能な限り実施していきます。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

事故の規模等に応じ担当者を配置し、被害に遭われたお客さまおよびそのご家族が再び平穏な生活を取り戻して行く過程において、継続的に支援を実施していきます。

② 被害者等に対するサポート

被害に遭われたお客さまおよびそのご家族の希望を尊重しながら、必要な支援を実施していきます。特に、精神的ケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、行政機関、公的・民間医療機関等の専門家と連携しながら実施していきます。

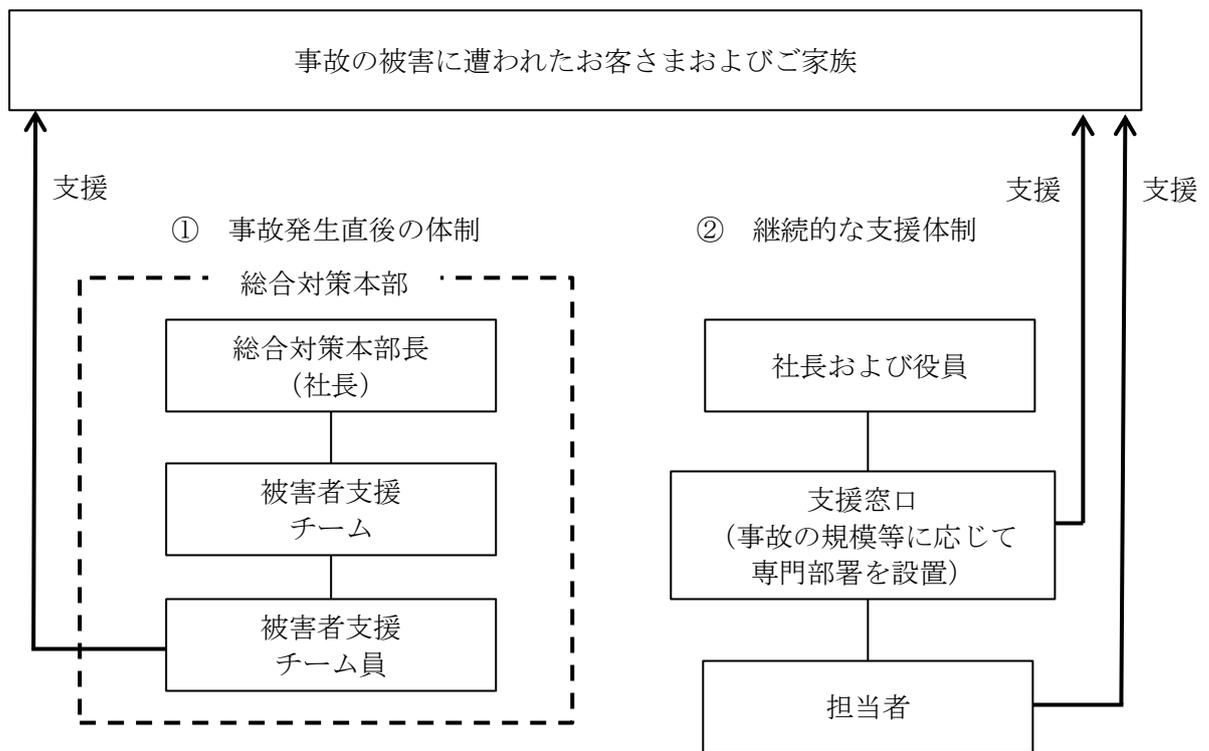
### 3 被害者等支援の基本的な実施体制

#### (1) 体制について

事故の発生直後は、事故の被害、規模等を勘案し、経営層をトップとする総合対策本部を設置します。

また、総合対策本部内に、各種チームを設置し、被害に遭われたお客さまの支援、広報対応等を実施します。

中長期的には、事故の被害、規模等に応じて専門部署を設置のうえ、被害に遭われたお客さまごとに担当者を設置し、継続的な支援を実施します。



#### (2) 研修・教育・訓練等

適切な被害者支援の実施に向けて、以下の教育・訓練を定期的実施していきます。

- ・緊急時の対応力を高めるために、「総合防災訓練」を実施します。
- ・人命救助等を迅速に実施するために、列車脱線等の重大事故を想定した「異常時総合訓練」を実施します。
- ・過去に起きた事故の風化防止を図り、安全に対する組織風土の醸成と安全意識の高揚を図るために、講演会等の各種教育を実施します。
- ・事故の被害に遭われたお客さまおよびご家族に寄り添い、適切な支援を行うための教育を実施します。

以上

2015年4月 一部修正