

三岐鉄道株式会社  
公共交通被害者等支援計画  
(鉄道・バス)

2025年12月

三岐鉄道株式会社

## 三岐鉄道株式会社 公共交通被害者等支援計画（鉄道・バス）

### 1. はじめに

この「公共交通被害者等支援計画」は、当社の鉄道事業およびバス事業において、お客様の死傷を伴う大規模な公共交通事故（以下「事故」という。）が発生した場合に備え、被害に遭われた方々およびそのご家族等（以下「被害者等」という。）に対し、事故発生直後から中長期にわたって行う支援について、「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）に則り定めます。

### 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

- ・輸送の安全の確保を事業活動のすべてに最優先します。
- ・法令・規則を遵守し、高い倫理観を持って安全・安心・安定輸送に努めます。
- ・全従業員が高い安全意識を持ち、常に安全に関する知識・技能の維持・熟練を図り、事故の未然防止に努めます。万一、事故が発生した場合は、人命救助を最優先とし、被害の拡大および二次的被害の発生防止を最優先とします。

#### (2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

- ・事故発生直後に対策本部を設置し、被害者等に誠心誠意寄り添い、そのお気持ちやご意見を真摯にお伺いしながら、事業者として最善の対応を行います。
- ・事故発生から中長期にわたり、一貫した支援体制を構築します。

### 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

#### (1) 情報提供

##### ①事故情報の収集と家族への伝達

警察、消防、国土交通省、医療機関等、関係機関と連携し、可能な限り被害者等の情報を収集し、速やかにご家族等へ連絡を行います。  
事故の規模に応じ、ご家族等からの問い合わせに対応するため、必要な期間、担当の窓口を設置します。

##### ②個人情報の取扱い

個人情報の保護に関する法律に基づき、被害者ご本人やご家族が情報公開を希望されない場合は、その意思を尊重した対応を行います。

### ③被害者等への継続的な情報提供

安否等に関する情報については、ご家族等に継続的に提供します。  
事故に関する情報、再発防止対策等についても、可能な限り提供するよう努めます。

## (2) 事故現場等における対応

### ①移動手段の確保とご案内

被害者等（ご本人やご家族等）が、事故現場、待機場所、医療機関等に移動する際に、必要な移動手段を可能な限り確保するとともに、係員によるご案内ができるよう努めます。

### ②滞在中の支援

事故発生直後にご家族等が事故現場等で情報収集等の活動をされる場合には、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、宿泊先の手配など、必要に応じた支援を行います。また、飲食料の手配についても、必要に応じて支援に努めます。

## (3) 継続的な対応

### ①相談受付体制

被害者等からのご相談に応じられるよう、必要な期間、担当窓口を継続して開設します。事故の規模に応じ、専属スタッフを配置するなど、被害者等に寄り添った相談受付体制を整備します。

### ②精神的ケアのサポート

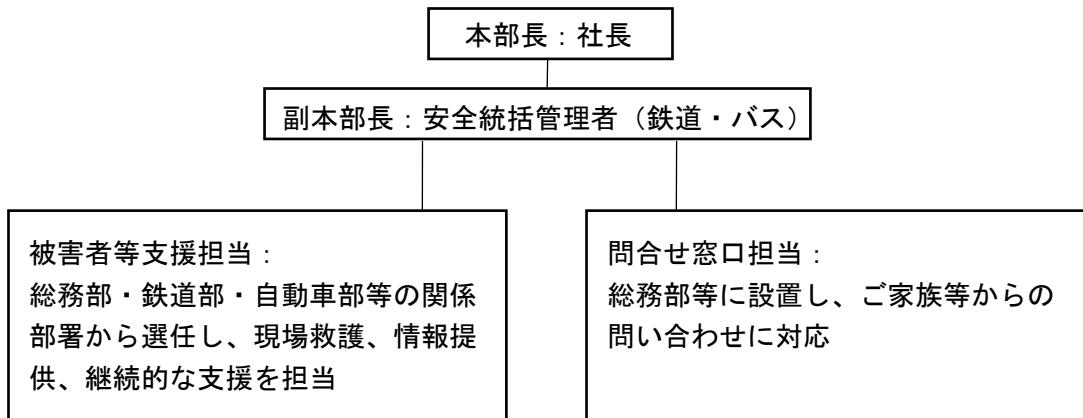
被害者等から心のケアに関するご要望があった場合には、行政機関、専門医療機関等に協力を要請しながら、必要に応じた支援を行います。

## 4. 被害者等支援の基本的な実施体制

### (1) 体制の確立

大規模な事故が発生した場合は、迅速かつ適切な被害者等支援を実施するため、社長を本部長とする事故対策本部を設置します。対策本部内に、被害者等支援を専門に行う「被害者等支援担当」と、ご家族等からの問い合わせに対応する「問合せ窓口担当」を配置します。

①事故発生直後の体制（例：中小規模事故対応）



②継続的な支援体制

事故の規模等に応じ、被害者等支援担当による中長期にわたる支援体制を整備します。

(2) 研修、教育、訓練等

被害者等支援の意義について、全従業員へ研修や会議体を通じて周知し、関係社員の意識向上を図ります。

事故発生時における迅速な初動対応の向上、お客様の救護・誘導、および被害者等支援の対応について、教育・訓練を計画的に実施します。

以上

2025年12月1日 制定