

# 被害者等支援計画

2017年4月  
能勢電鉄株式会社

## 1. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、お客様へ安全・安心を提供するため、輸送の安全確保に関する基本的な方針を「安全管理規程」に定めると共に、「安全」について愚直に取り組み、さらにはその先にある「安心」と「喜び」をお届けするため、全社員が一丸となって取り組んでおります。

しかしながら、万が一、人命に関わるような不測の事態が発生した場合、速やかに対策本部を設置して、お客様の救助を最優先に行動すると共に、被害に遭われた方及びご家族等に対して誠意をもって対応できるよう、「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、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めたものでございます。

## 2. 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) 情報提供

#### ① 事故情報のご家族への伝達

- ・ 事故発生後、被害に遭われた方の情報は、国土交通省と連携して、警察、消防及び医療機関等から得た情報を基に、出来る限りご家族等へ連絡するよう努めます。
- ・ 報道等により氏名や安否情報が公表されている場合であっても、当社から改めてご家族等へ連絡するよう努めます。
- ・ 事故情報、安否情報をご家族等に提供するため、事故の規模等により必要に応じて、問い合わせ窓口を設置し対応いたします。

#### ② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・ 事故の被害に遭われた方の情報は、個人情報の保護に関する法律に基づき、適切に取扱いいたします。
- ・ 被害に遭われた方のご家族等であることが確認出来た方からの問い合わせに対しては、可能な限り詳細な情報提供を行います。
- ・ 被害に遭われた方やそのご家族等が、情報の公表を希望されない場合は、そのご意向に沿って対応いたします。

#### ③ 被害者等への継続的情報提供

- ・ 安否情報は、問い合わせ窓口等より、被害に遭われた方のご家族等に必要に応じて一定期間、継続的に提供いたします。
- ・ 事故に関する情報や再発防止策等につきましては、ホームページ等の広報手段により、継続的に提供いたします。

### (2) 事故現場における対応

#### ① ご家族の事故現場、待機場所等への案内

事故発生直後に、事故の被害に遭われた方のご家族等が、事故現場・待機場所等へ移動される場合には、事故状況を踏まえ、移動手段の確保に努めます。

②滞在中の支援

事故発生直後に、事故の被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集等の活動にあたる場合、安否確認への付き添い等必要に応じ、出来る限り支援に努めます。

(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て、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、これらの方からのご相談に対し必要に応じ、支援を行ってまいります。

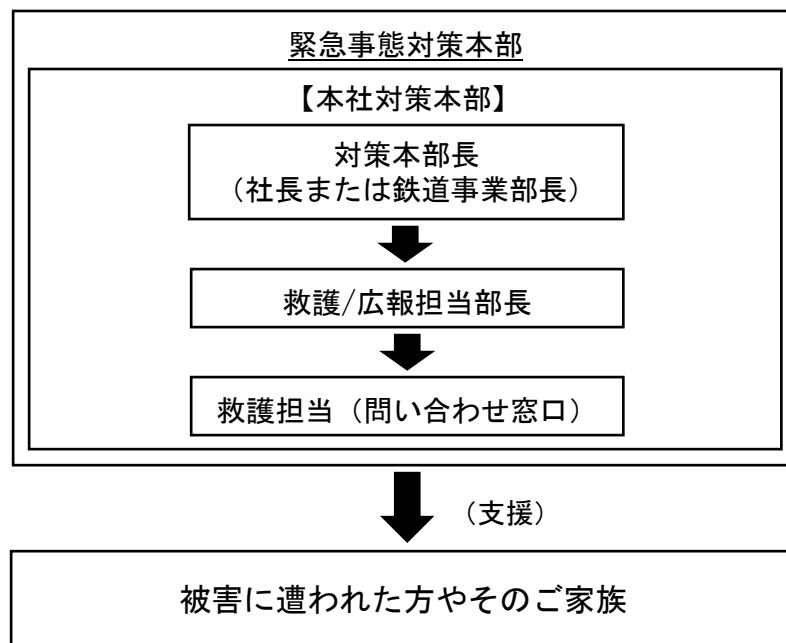
②被害者等に対するサポート

被害に遭われた方及びそのご家族等が精神面でのケア等を必要とされる場合には、専門機関等の協力を仰ぎながら、出来る限りの対応を行ってまいります。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

①事故発生直後の体制



②継続的な支援体制

事故の規模等に応じた体制を整備し、対応いたします。

(2) 研修・教育・訓練等

社員に対し、以下の教育訓練を継続的に行ってまいります。

- ・重大事故等を想定した、お客様の救護、避難誘導、広報、現場復旧等の訓練。
- ・社員に被害者支援の意義を周知すると共に、安全意識の向上を図る教育。

以 上