

# 被害者等支援計画

2016年11月  
神戸電鉄株式会社

## ◆被害者等支援の基本的な方針

当社は、安全管理規程に「安全に関する基本的な方針」を定め、安全第一の姿勢を明確にするとともに、お客様の安全を最優先に社長、役員および社員が一丸となって、安全の確保に取り組んでいます。

しかし、万が一、人命に関わるような重大な事故が発生した場合には、お客様の救護を最優先とし、迅速かつ確実に対応しなければなりません。そのため、被害に遭われた方およびそのご家族等に対しては、できる限り寄り添い、事故情報や安否情報をご提供するとともに、精いっぱい支援に努めるため、「公共交通事業者による被害者等支援作成ガイドライン」(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」を定めます。

## ◆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

- ・事故の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、病院等から収集し、ご家族等に提供できるよう努めます。
- ・報道等で被害に遭われた方の氏名等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にご連絡できるよう努めます。
- ・事故の被害に遭われた方のご家族からの問い合わせに対応するため、問い合わせ窓口を設置いたします。

#### ② 乗客情報および安否情報の取扱

- ・事故の被害に遭われた方やそのご家族等が、情報の公開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。
- ・問い合わせの際、被害に遭われた方のご家族等と確認できる場合は、詳細な情報提供を行います。
- ・事故の被害に遭われた方の個人情報、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)に基づき、適切に取扱います。

#### ③ 被害者等への継続的情報提供

- ・安否情報は、問い合わせ窓口等により、被害に遭われた方のご家族等に継続的に提供いたします。
- ・事故の原因や再発防止策等の事故に関する情報は、当社ホームページ等により、継続的に提供するように努めます。

### (2) 事故現場等における対応

#### 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、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、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、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当たる場合、安否確認への付き添い、事故現場等での待機場所、食料・飲料、宿泊場所の手配等、できる限りの支援に努めます。

### (3) 継続的な対応

#### ① 被害者等からの相談受付体制

事故の被害に遭われた方およ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、必要に応じて継続的な支援を行ってまいります。

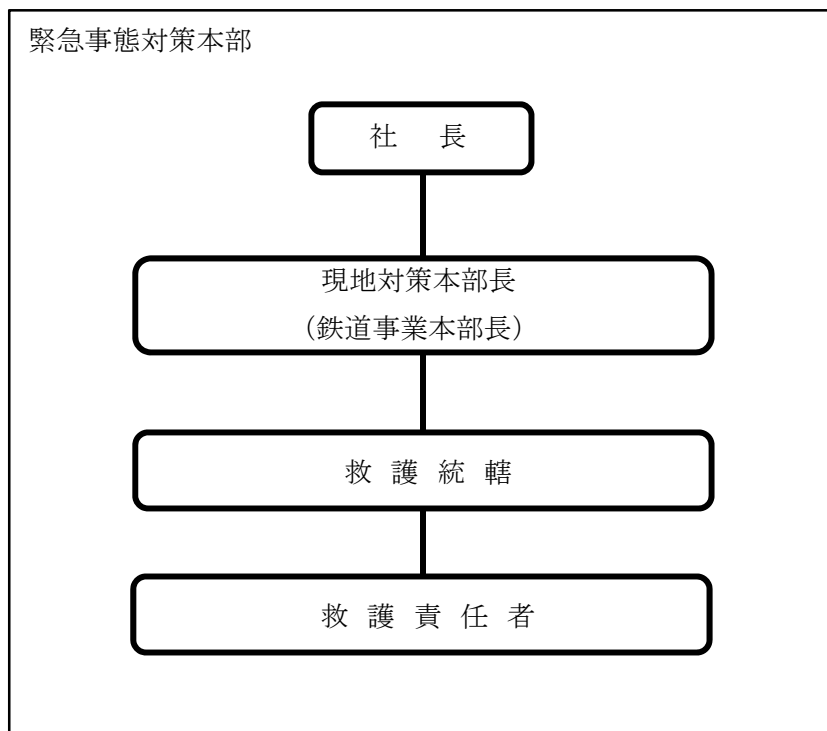
#### ② 被害者等に対するサポート

事故の被害に遭われた方およびそのご家族等が精神的なケア等を必要とされる場合には、専門機関等の協力をいただきながら対応いたします。

### ◆ 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

- ・事故等を想定したお客様の救護、避難誘導訓練および事故復旧訓練等を計画的に実施します。
- ・社員の安全意識の向上を図り、被害者等支援計画等について周知します。

以 上