

被害者等支援計画

2016年10月

北神急行電鉄株式会社

(1) 被害者等支援の基本的な方針

当社では、安全管理規程に「安全に関する基本的な方針」を定め、社長、役員及び社員の安全第一の姿勢を明確にするとともに、関係する社員には安全に係る行動規範として、「北神急行電鉄安全行動規範」を定めております。また、お客様に安心してご乗車いただける、安全性の高い鉄道輸送の提供に努め、開業以来の無事故の継続に向けて取り組んでおります。

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は、お客様の救助を最優先に行動するとともに、事故に遭われた方及びご家族の立場に立って、誠心誠意対応するため、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（平成 25 年 3 月 29 日）」に則り、以下のとおり「北神急行電鉄株式会社被害者等支援計画」を策定し、実施いたします。

(2) 被害者等支援の基本的な実施内容

1) 情報提供

事故の被害に遭われ方の情報については、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、当社として国土交通省、警察、消防及び医療機関から得た情報を基に、可能な限りご家族へ連絡するよう努めます。

事故の被害に遭われたご家族等の問い合わせについては、問い合わせ窓口を設置して、誠心誠意対応いたします。

事故の被害に遭われた方の一連の情報は、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、適切に取扱いいたします。

事故の被害に遭われた方やご家族等から、お客様情報及び安否情報について、非公表のお申し出をいただいた場合には、そのご意思に沿った取扱いをいたします。

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される場合には、移動手段の確保に努めます。

事故発生直後において、事故の被害に遭われた家族等が事故現場で情報収集等の活動にあたる場合、ご家族からのご要望に誠実に対応することを前提に、可能な限りご家族に付き添うとともに、待機場所、食料・飲料、宿泊場所の確保等、必要とされるでき得る限りの支援に努めます。

3) 継続的な対応

安否等に関する情報については、お問い合わせ窓口等において、ご家族等に継続的に提供いたします。

事故に関する情報及び再発防止対策については、ウェブサイト等により、すみやかに広報するように努めます。

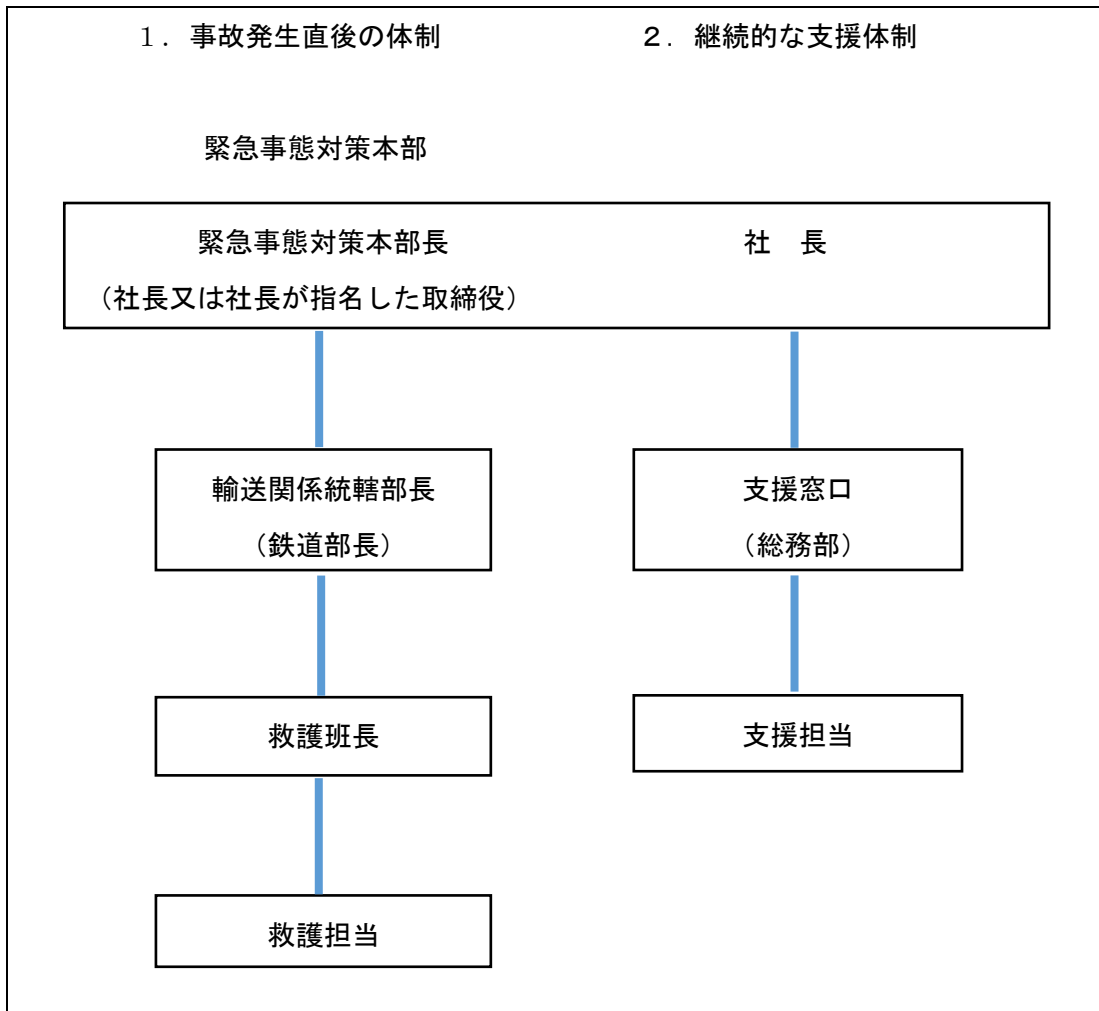
事故の被害に遭われた方及びご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう、必要に応じて継続的な支援を行ってまいります。また、精神的なケア等を必要とされる場合には、専門機関等の協力を仰ぎながら、誠心誠意対応いたします。

(3) 被害者等支援の基本的な実施体制

重大事故発生に備え、被害に遭われた方及びご家族を支援する体制（別図）を整備するとともに、社員に対し、以下のとおり各種教育・訓練を実施いたします。

- ・ 事故を想定したお客様の救護、避難誘導訓練
- ・ 社員の安全意識向上を図る教育
- ・ 被害に遭われた方及びご家族等への支援を行うための教育

【別図】



以上