

被害者等支援計画

2016 年 9 月

山陽電気鉄道株式会社

○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、「すべてにおいて安全を最優先する」ことを大原則とし、社長をはじめとする役員及び社員の安全第一の姿勢を明確にするとともに、関係する社員に周知することにより、協力一致してお客さま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取り組んでいるところです。

しかしながら、人命に関わるような重大な事故が発生してしまった場合には、まずは併発事故の防止とお客さまの救護に全力を尽くし、対策本部を設置し、速やかに事故の被害に遭われた方やそのご家族等への対応を行うため、それに必要な実施内容及び実施体制について、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

本計画は、「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）に則り定めています。

○被害者等支援の基本的な実施内容

（１）情報提供

①事故情報のご家族等への伝達

- ・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、医療機関等から収集し、ご家族等に提供するよう努めます。
- ・事故の被害に遭われた方の情報等が報道等で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にご連絡するよう努めます。
- ・事故の被害に遭われた方のご家族等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お客さま情報及び安否情報の取扱い

- ・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。
- ・事故の被害に遭われた方のご家族等と確認できる場合は、詳細な情報提供を可能な限り行います。
- ・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、適切に取り扱います。

③事故の被害に遭われた方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、事故の被害に遭われた方のご家族等に継続的に提供するよう努めます。
- ・事故の原因や再発防止策等の事故に関する情報は、ホームページ等により、継続的に提供するよう努めます。

（２）事故現場等における対応

①ご家族等の事故現場、待機場所等へのご案内

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、移動手段の確保に努めます。

②ご家族等ご滞在中のご支援

事故発生直後に、事故の被害に遭われた方のご家族等が、事故現場等に滞在される場合は、事故現場等での待機場所、食料・飲料、宿泊場所の確保等の手配等に関して、必要に応じてその支援に努めます。

(3) 継続的な対応

①事故の被害に遭われた方等からの相談受付体制

事故の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、必要に応じて継続的な支援を行ってまいります。

②事故の被害に遭われた方等に対するサポート

事故の被害に遭われた方及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、専門機関等のご協力、ご指導をいただきながら対応するよう努めます。

○被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

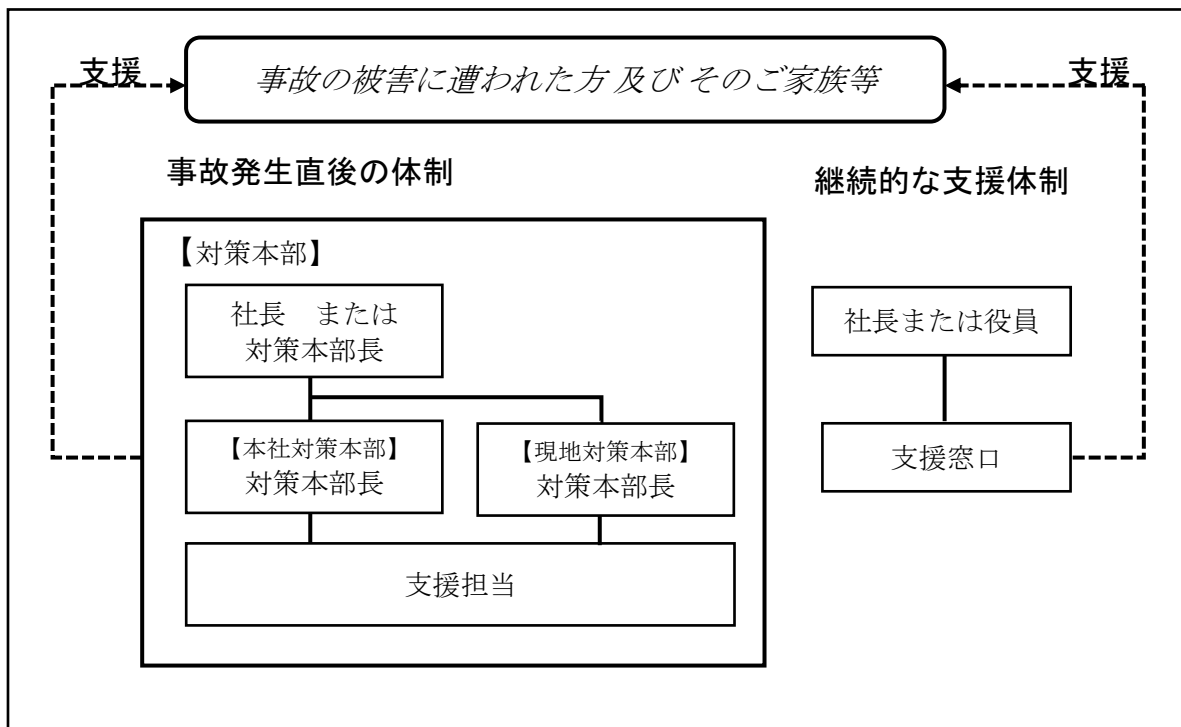
①事故発生直後の体制

緊急事態対策本部体制を整備し、対応いたします。

②継続的なご支援体制

事故の規模等に応じた体制を整備し、対応いたします。

<重大事故発生時の被害者等支援体制>



(2) 研修・教育・訓練等

事故が発生した場合に備え、計画的に必要な教育訓練を実施し、お客さまの救護・避難誘導をはじめとした、非常時への対応能力の向上に努めます。また、被害者等支援の意義について周知し、社員全体の意識の向上をはかるため、必要な研修を実施します。

以上