

被害者等支援計画

2015年3月
阪急電鉄株式会社

■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、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、関係する社員に周知することにより、全社一丸となって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ております。

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には、お客様の救護を最優先とした対応を、迅速かつ確実に行うため、それに必要な実施内容およ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。

なお、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）に則り定めたものです。

■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

- ・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、ご家族等に提供するよう努めます。
- ・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等にご連絡するよう努めます。
- ・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 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・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。
- ・被害に遭われた方の個人情報、個人情報保護の観点から、適切に取り扱います。

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、ホームページ等により、継続的に提供いたします。

(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、宿泊場所の確保等、必要に応じてその支援に努めます。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

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。

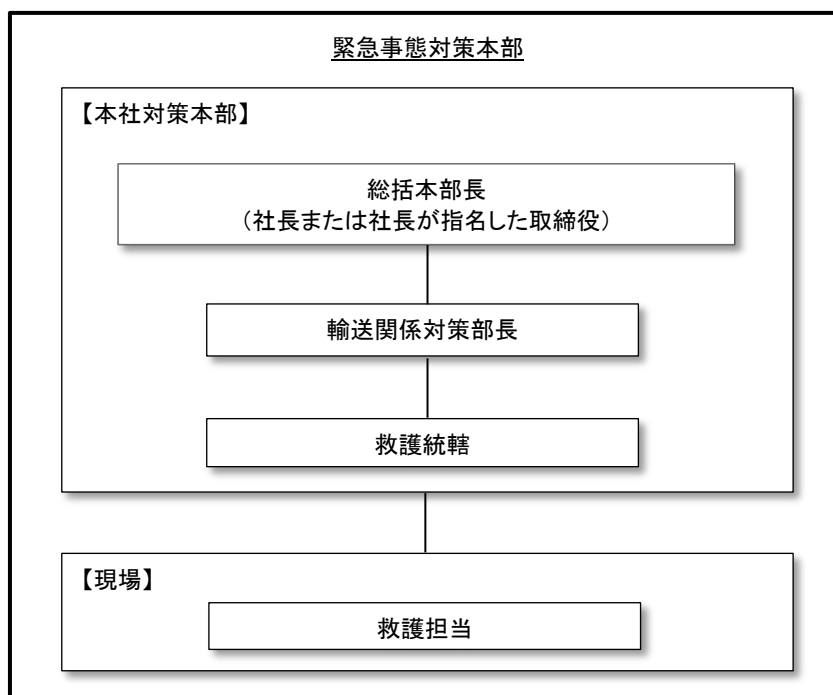
② 被害者等に対するサポート

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

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。

- ・ 事故等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。

以上