

被害者等支援計画

平成28年9月

泉北高速鉄道株式会社

被害者等支援の基本的な方針

当社は、鉄道事業の経営にあたり安全最優先を原則として、安全管理体制を整備し、「安全」「安心」な輸送を提供することを最大の使命としております。

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は、人命救助を最優先とするとともに、併発事故の防止に万全の措置を講じます。併せて、直ちに社長を本部長とする災害対策本部を設置し、本部長の指揮の下、速やかに被害に遭われた方やそのご家族等への対応を行うとともに、事故や安否に関する情報を提供するように努めます。

また、事故後にもご相談担当者を配置して、被害に遭われた方やそのご家族等に対して誠意を持って対応できるよう最大限努めます。

このような当社の基本的な考えを「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、被害者等支援計画として策定し、実施します。

1 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 事故及び被害状況等の情報提供

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、警察、消防及び医療機関等から可能な限り収集し、ご家族等に提供するように努めます。
- ・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、お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

- ・お客さま情報及び安否情報については、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切に取扱います。
- ・お問い合わせいただいた際には、同法第 16 条第 3 項第 2 号及び第 23 条第 1 項第 2 号に定められた「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」に該当する状況であり、かつ事故の被害に遭われた方のご家族や関係者であると確認できる場合には、可能な限りの情報を提供いたします。
- ・事故の被害に遭われた方やそのご家族から、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。

③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・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。

(2) 事故現場等における対応

① ご家族等の事故現場等への案内

- ・事故発生直後、被害に遭われた方のご家族等が事故現場等に向かわれる際には、移

動のための交通手段等を可能な限り準備し、案内するように努めます。

②滞在中の支援

- ・事故発生直後、ご家族等が安否確認等のために事故現場等に滞在される場合には、待機場所や食料・飲料水、宿泊場所について、できる限りの手配をいたします。

(3) 継続的な対応

① ご相談に対する対応

- ・事故の被害に遭われた方やそのご家族等からのご相談に応じられるよう、ご相談担当者を配置し、対応いたします。

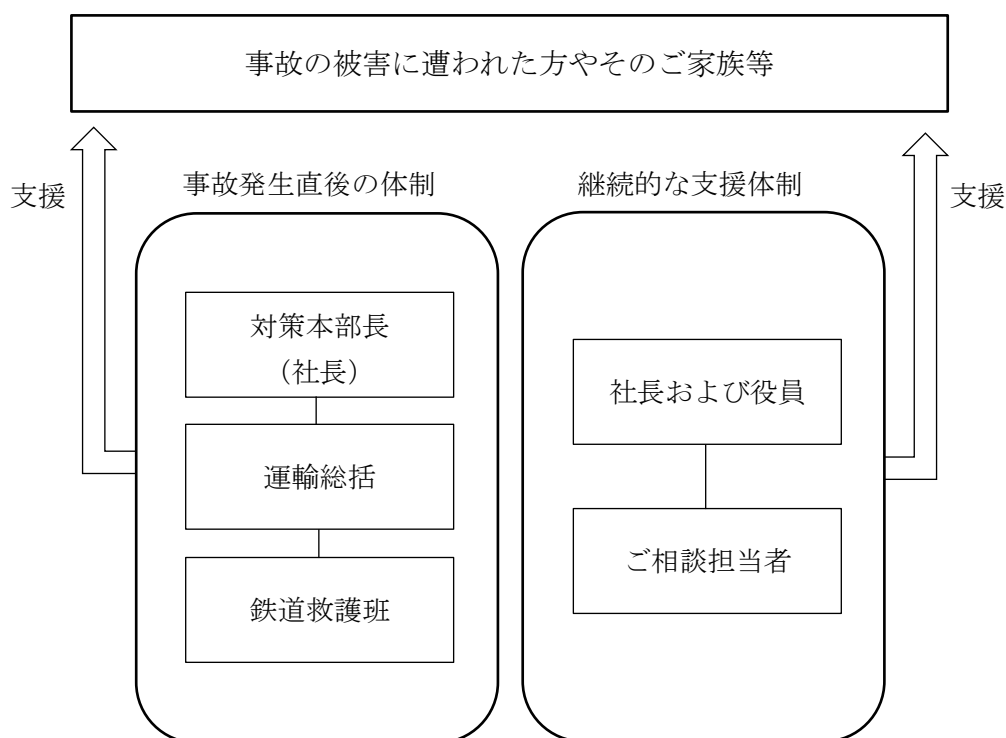
② 心のケアに関する対応

- ・事故の被害に遭われた方やそのご家族等から心のケアに関するご要望があった場合には、専門機関等のご協力をいただきながら、対応に努めます。

2 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 基本的な体制

被害者等への支援を実施する体制は、以下のとおりとします。



(2) 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。

- ・重大な事故等を想定したお客さまの救護、避難誘導および事故復旧のための訓練
- ・社員に対する被害者等支援計画の意義についての教育

以上