

被害者等支援計画

平成 28 年 10 月
神戸新交通株式会社

1. はじめに

当社は、大規模な鉄道事故が発生した場合の、被害に遭われた方々やそのご家族等への支援に関する基本的な方針・実施内容・実施体制について、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」（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。

2. 被害者等支援の基本的な方針

当社では、安全管理規程において、「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、全社一丸となって常に安全意識の維持向上に取り組み、安全輸送の提供に努めております。

しかしながら、万一お客さまの人命に係わる重大な事故が発生した場合には、お客さまの救護を最優先として行動し、対策本部を設置して対応にあたるとともに、被害者等に寄り添い、事業者として精一杯の支援に努めてまいります。

「お客さまを第一に、安全で快適な時間と空間を提供する」との企業理念のもと、地域に信頼される鉄道を目指し、輸送の安全確保に向けた取り組みを積極的に推進してまいります。

3. 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

- ・国土交通省と連携し、警察、消防、医療機関等からの情報収集と、事故の被害に遭われた方のご家族等への連絡に努めます。
- ・事故の被害に遭われた方のご家族等からのお問い合わせに対応できるよう、お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

- ・乗客情報、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）に基づき適切に取り扱いいたします。
- ・事故の被害に遭われた方のご家族等と確認できる方からのお問い合わせに対しては、可能な限り詳細な情報提供を行います。
- ・事故の被害に遭われた方ご本人又はそのご家族等が情報公開を希望されない場合は、そのご意志に沿って取り扱いいたします。

③被害者等への継続的な情報提供

- ・安否情報については、お問い合わせ窓口等でご家族等に継続的にお伝えいたします。
- ・事故に関する情報及び再発防止策については、ホームページ等を活用して継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場等における対応

①ご家族の事故現場、待機場所等へのご案内

- ・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事故の被害者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。

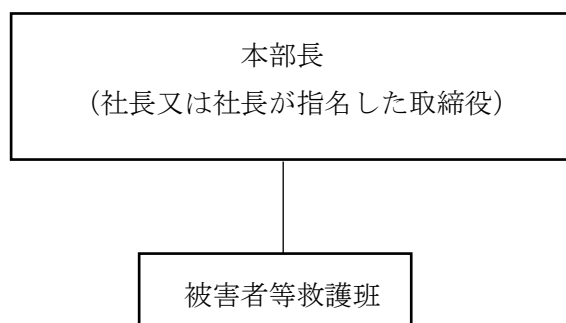
②被害者に対するサポート

- ・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、専門家等の協力をいただきながら対応いたします。

4. 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ます。

(2) 研修・教育・訓練等

- ・役員及び社員等に被害者等支援の意義について周知し、安全についての会社全体の意識の向上を図るため、必要な研修等を実施します。

以上