

被害者等支援計画

平成27年3月
新京成電鉄株式会社

1. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「安全報告書」にも記載しておりますように、鉄道事業の運営にあたり、輸送の安全確保は何よりも優先すべきことであると考え、安全管理体制の整備に努め、ソフト・ハードの両面から事故防止に取り組む努力を進めております。

また、社訓に「安全輸送完遂のための無事故」、行動規準に「安全最優先」を掲げ、会社としての姿勢に安全への意識を盛り込んでいます。

しかし、万一人命に関わる重大な事故が発生した場合は、人命救助を第一に対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方及びご家族に寄り添い、誠意をもって対応し、支援してまいります。

上記の当社の基本的な方針に基づき、被害に遭われた方及びご家族への支援について、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」に則って、新京成電鉄「被害者等支援計画」を策定します。

2. 被害者等支援の基本的実施内容

重大事故が発生した場合は、対策本部を設置するとともに、事故の被害に遭われた方及びご家族への連絡・対応・支援等を行うため、対策本部内に被害者対応班を設置します。

(1) 情報提供

① 事故情報の家族への伝達

重大事故の被害に遭われた方の情報については、事故現場において国土交通省等と連携して、警察、消防等から得た情報及び関係先に派遣した担当者等からの情報を基に、可能な限りご家族への情報提供に努めてまいります。報道等により被害に遭われた方の身元・安否情報が公表されている場合であっても、当社から改めて連絡するよう努めてまいります。

また、当社へお問い合わせをされるご家族に対しては、専用のお問い合わせ窓口を設置して対応してまいります。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

事故の被害に遭われた方の個人情報につきましては、個人情報保護の観点から、適切に取り扱います。

また、ご家族に連絡が取れた場合で、当該ご家族が被害に遭われた方の情報を公表することを希望されない場合には、当該ご家族の意思に沿った対応を行います。

③ 被害者等への継続的情報提供

事故に関する原因、再発防止策等の情報につきましても、関係機関に連携を求め、できる

限り速やかに事故の被害に遭われた方及びご家族に継続的に提供するよう努めてまいります。

(2) 事故現場等における対応

①ご家族の事故現場等へのご案内

被害に遭われたお客様のご家族が事故現場等へ移動する場合、移動や宿泊等において必要に応じた支援を実施してまいります。

②滞在中の支援

事故発生直後にご家族が事故現場で情報収集等を実施する場合、ご家族からの要望に誠実に対応することを前提に、安否確認への付き添い、食料・飲料、宿泊場所等の手配等、必要な支援を可能な限り実施していきます。

(3) 継続的な対応

①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ご家族からの相談への対応、必要な支援等については、担当者を中心に継続的に行ってまいります。

②被害者等に対するサポート

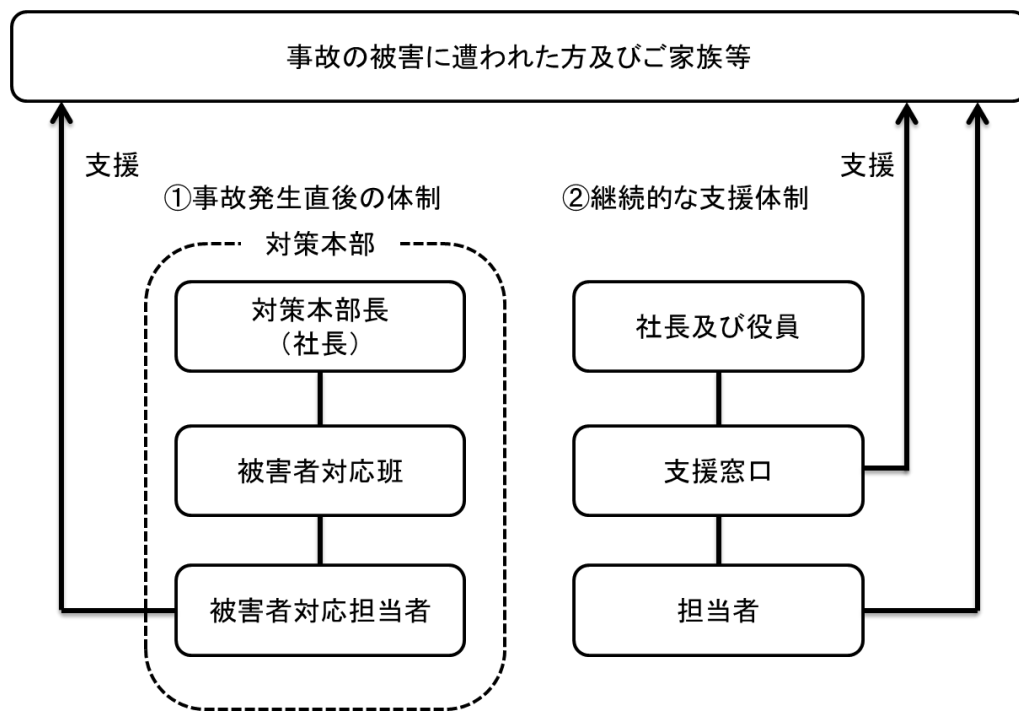
精神的なケア等の専門的な事項については、国土交通省や専門機関等の指導を仰ぎながら、誠心誠意対応してまいります。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制について

事故の発生直後は、事故の被害、規模等を勘案し、経営層をトップとする対策本部を設置し、被害に遭われたお客さまの支援、広報対応等を実施します。

中長期的には、被害に遭われたお客さまごとに担当を設置し、継続的な支援を実施します。



(2) 研修・教育・訓練等

事故の被害に遭われた方及びご家族への支援を適切に行うことができるよう、社員に対して必要な研修、教育、訓練等を計画的に実施してまいります。

以 上