

# 被害者等支援計画

平成26年12月  
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・安心を第一に行動します」を行動指針とし、輸送の安全の確保は何よりも優先されるという認識のもとに、全社員一人ひとりが日々の業務を遂行しています。また、安全管理体制を整備し、「安全意識の浸透」や「安全に関する内部監査の強化」等の取組を通し、安全性の向上に全力で取り組んでおります。

しかし、万が一人命に関わる重大事故が発生した場合は、経営トップを中心とした災害対策総本部を設置し、人命の救助及び被害の拡大防止のために迅速に行動するとともに、被害に遭われた方及びそのご家族等に寄り添い、継続して支援を行ってまいります。

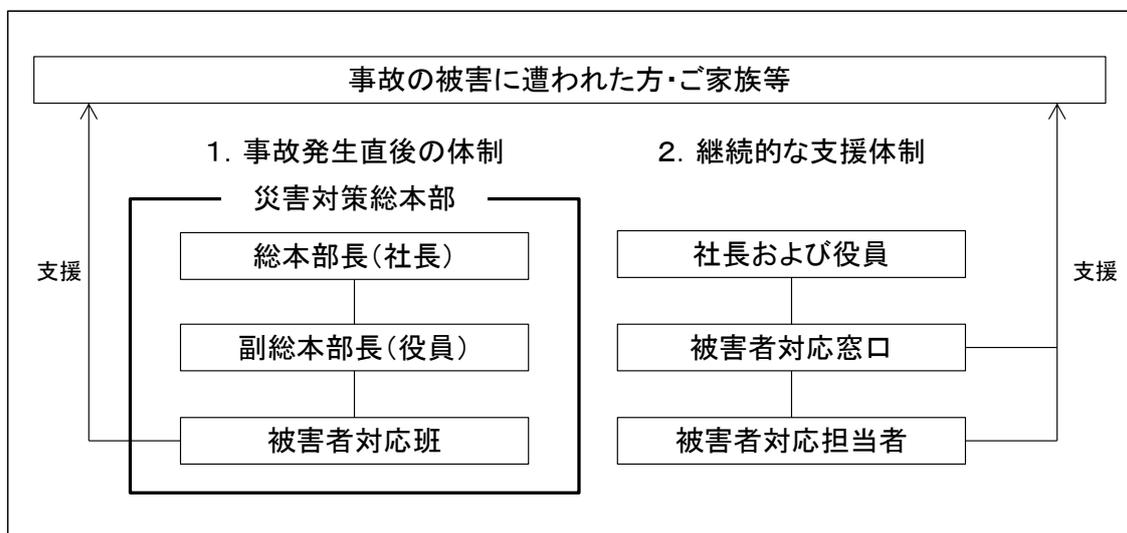
このような方針に基づき、当社では被害に遭われた方及びそのご家族等に対する支援について、以下のとおり被害者等支援計画を策定し、実施してまいります。

## 2. 被害者等支援の基本的な実施体制

人命に関わる重大事故が発生した場合、経営トップを中心とした災害対策総本部を設置すると共に災害対策総本部内に被害者対応班を設置し、被害に遭われた方及びそのご家族等に対し、必要とされる支援を行います。

また、被害に遭われた方等に対し継続した支援を行うため、被害者対応窓口を設置し、中長期的に対応を行ってまいります。

○重大事故が発生した場合の被害者等支援における組織体制



### 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

#### (1) 情報提供

##### ① ご家族等に対する情報提供

被害に遭われた方の情報については、速やかに事故現場及び医療機関等に社員を派遣し情報収集を行い、ご家族等に対して可能な限り情報提供を行います。尚、既に報道等で被害に遭われた方の情報が公表されている場合においても、当社から改めて直接連絡を行います。また、事故発生直後のご家族等からのお問い合わせに対しては、専門のお問い合わせ窓口を設置し対応してまいります。

##### ② 被害に遭われた方の情報の取扱い

被害に遭われた方の情報については個人情報保護の観点から適切に取り扱います。また、必要に応じ当社インターネットホームページ上で被害に遭われた方の安否情報の公開を行います。ご家族等に連絡が取れており、ご家族等が被害に遭われた方の情報公開を希望されない場合は、原則としてそのご意志に沿った対応を行います。

#### (2) 事故現場等における対応

##### ① 移動手段・待機場所の確保

事故発生直後に、ご家族等が情報収集活動等のために事故現場へ移動する場合は、最寄駅近辺と事故現場間の移動手段及び、事故現場付近の待機場所の確保に努めます。

##### ② 滞在中の支援

ご家族等が被害に遭われた方の搬送先病院で安否確認を行う際の付き添いや、ご家族等が看護等で搬送先病院付近に滞在する場合に必要なとされる支援について、可能な限りの支援を行ってまいります。

#### (3) 継続的な対応

被害に遭われた方及びそのご家族等のご相談等に対しては、被害者対応窓口を設置すると共に担当者を選任し、継続した対応を行ってまいります。

また、被害に遭われた方及びそのご家族等が事故後平穏な生活を取り戻すために必要とされる精神的ケア等の支援についても、行政機関や公的・民的医療機関等の専門家の紹介を行う等、誠実に対応してまいります。

### 4. 研修・教育・訓練等

重大事故発生時において、被害に遭われた方等に対する支援を適切に実施できるよう、社員に対する研修・教育・訓練を計画的に実施してまいります。

以 上