

# 被害者等支援計画

平成27年3月

南海電気鉄道株式会社

## 1. 被害に遭われた方などへの対応方針

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、直ちに社長を中央本部長とする中央災害対策本部を設置し、中央本部長の指揮の下、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させていただきます。また、事故後にご相談窓口を設置して、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てまいります。

## 2. 被害に遭われた方などへの基本的な対応内容

### (1) 事故及び被害状況等の情報提供

#### ①事故に関する情報のお知らせ

- ・国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、救出活動の状況、被害者の安否、搬送先の病院等の情報について可能な限り収集します。得られた情報については、可能な限り被害に遭われた方のご家族等へ提供するように努めます。
- ・事故現場やその最寄り駅、搬送先の病院等に担当者を派遣し、現地に向かわれたご家族等からのお問い合わせやご相談に対応できるよう努めます。

#### ②お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱い

- ・お客さまに関する情報及び安否に関する情報の取り扱いにつきましては、個人情報の保護に関する法律（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、本人の同意をえることが困難であるとき」に該当する状況であり、かつ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お伝えいたします。
- ・お客さまに関する情報及び安否に関する情報のお問い合わせにあたって、お問い合わせいただいた方のご氏名やご連絡先、ご本人との関係など必要な確認をさせていただいたうえで情報提供いたします。
- ・被害に遭われた方やそのご家族から、ご本人及びご家族に関する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り扱いといたします。

#### ③継続的な情報提供

- ・安否等に関する情報につきましては、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きましては、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準備し、案内するように努めます。

②滞在中の対応

- ・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させていただきます。

(3) 継続的な対応

①ご相談に対する対応

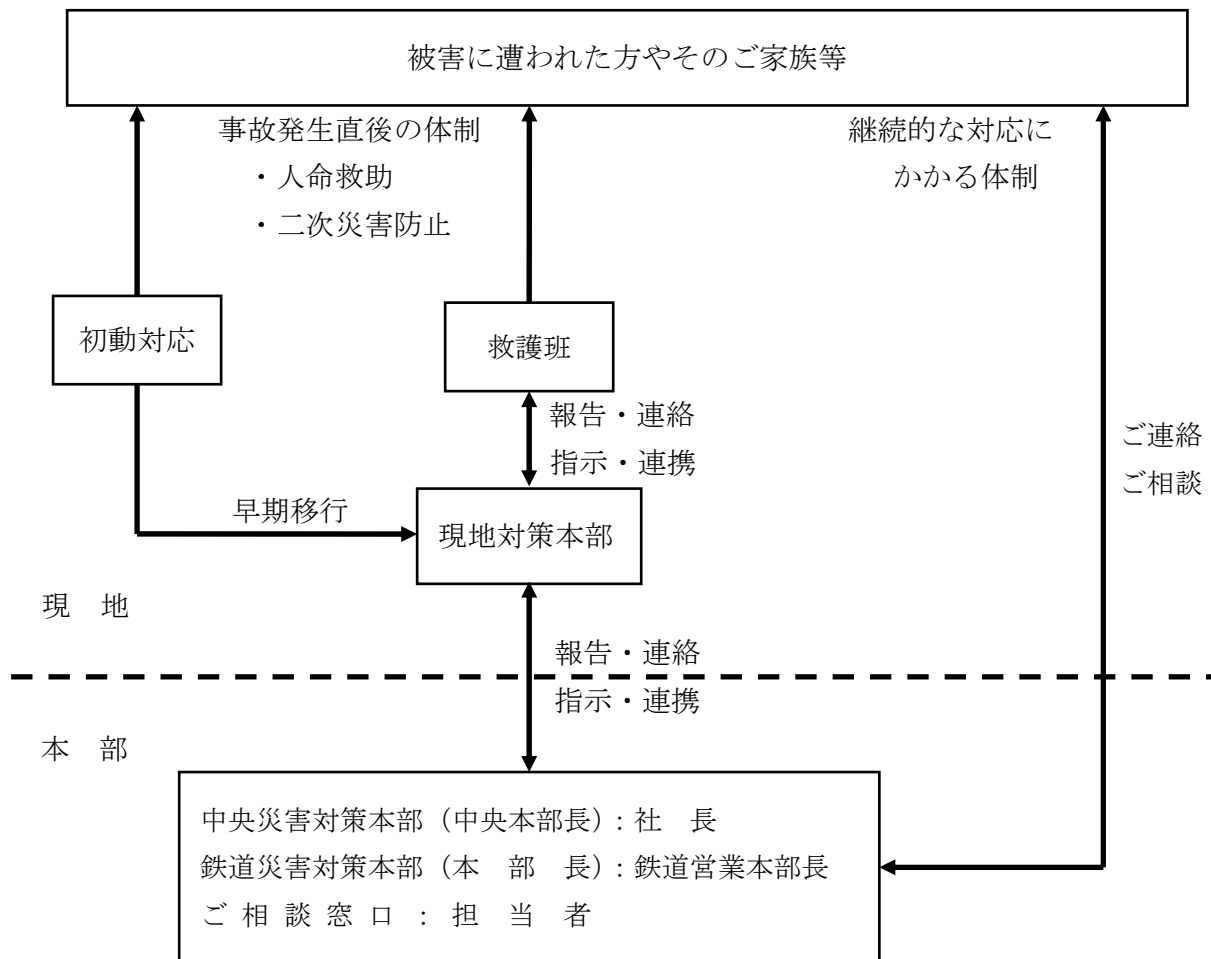
- ・被害に遭われた方やそのご家族等からのご相談に応じられるよう事故の規模等に応じて必要な期間ご相談窓口で対応させていただきます。

②心のケアに関する対応

- ・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、保健所等行政機関や医師等専門家のご協力、ご指導を仰ぎながら、対応に努めます。

3. 基本的な実施体制

(1) 前項2. に示す対応内容を実施する基本的な体制は下記の通りといたします。



## (2) 教育・訓練等

重大な事故が発生した場合を想定し、お客さまの救護や避難誘導及び事故復旧をはじめ、被害に遭われた方等の対応を行うための教育・訓練を計画的に実施いたします。教育訓練には、消防など外部の専門的機関のご指導やご協力をいただくなどして、応急手当能力の向上を目的とした救命講習なども適宜実施してまいります。

以 上