

被害者等支援計画

2015年3月

京王電鉄株式会社

1. 被害者等支援の基本的な方針

当社では、「安全」は最大の使命であり、最高のサービスであると位置づけ、全社員が一丸となり継続的改善に取り組み、安全最優先の鉄道を創ることを、安全に関する基本方針としています。

しかし、万一人命に関わる重大な事故が発生した場合は、被害の拡大を防ぎ、人命の救助を第一に行動します。また、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、ご要望に誠実に対応し、支援してまいります。

このような当社の基本的な方針に基づき、被害に遭われた方およびご家族等への支援について、次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内容

万一重大事故が発生した場合は、被害に遭われた方およびご家族等への支援を行うため、本社事故対策本部内に被害者等支援チームを設置します。

(1) 情報提供

①事故情報のご家族等への連絡

関係省庁、自治体等と連携して、警察、消防や被害者の搬送先医療機関等から情報を収集し、可能な限りご家族等に提供するよう努めます。また、報道等により被害に遭われた方の氏名等が公表されている場合でも、当社からご家族等へあらためてご連絡するよう努めます。

また、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、専用の窓口を必要な期間設置します。

②被害者等に関する情報の取扱い

被害に遭われた方等に関する情報については、個人情報保護の観点から適切に取扱います。ご家族等が被害に遭われた方の情報を公表することを希望しない場合、そのご意向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

事故に関する情報や原因、再発防止策等については、継続的な情報提供に努めます。

(2) 事故現場における対応

①ご家族等の事故現場等への案内

被害に遭われた方のご家族等が事故現場等へ移動、滞在する場合、その移動や宿泊等について支援に努めます。

②滞在中の支援

事故発生直後において、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、当該ご家族等からの要望に誠実に対応し、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料・飲料、宿泊等の手配などの支援を行います。

(3) 継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方およびご家族等からの相談への対応、必要な支援等については、支援窓口を中心に継続的に行います。

②被害者等に対するサポート

被害に遭われた方およびご家族等の希望を尊重しながら、必要な支援等を行います。また、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、専門医やカウンセラー等の専門家と連携しながら実施していきます。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

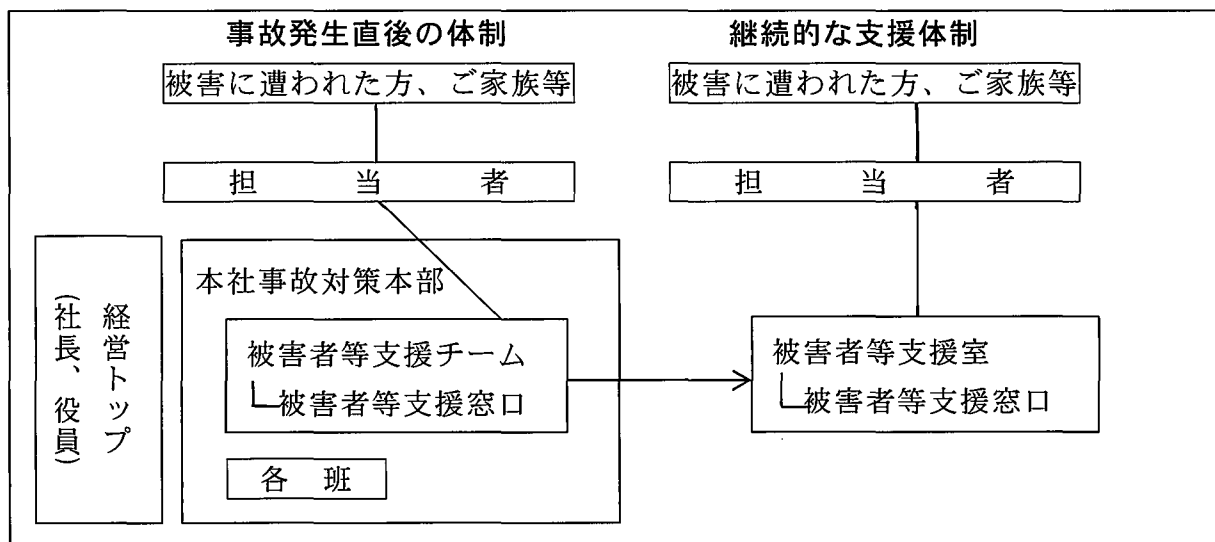
(1) 対応組織の整備

重大事故が発生した場合、被害に遭われた方およびご家族等へ速やかに適切な支援を行えるよう体制を整備してまいります。

また、事故の被害、規模等を勘案し、本社事故対策本部に加え、経営トップを中心とした危機管理本部を設置します。

中長期的には、事故の被害、規模等に応じて、被害に遭われた方ごとに担当者を設置し、継続的な支援を実施します。

【事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制】



(2) 教育・研修・訓練等

被害に遭われた方およびご家族等への支援を適切に行うため、社員に対して必要な教育、研修、訓練等を計画的に実施してまいります。

- ①重大事故を想定して、訓練等を実施します。
- ②警察や消防、他の鉄道事業者、駅周辺関係者などとも連携し、お客さまの避難誘導や応急救護等の訓練を実施します。
- ③安全の重要性を理解し、安全確保の意識向上を図るための各種研修や職場内教育を実施します。
- ④社員に対して、被害に遭われた方およびご家族等に寄り添うことの重要性および支援を行うための教育を実施します。

以上