

被害者等支援計画

2014年4月

東京急行電鉄株式会社

被害者等支援計画

1. 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「安全」を、すべての事業の根幹と位置づけ、経営トップから現業第一線の従業員まで一体となった安全管理体制を構築しています。

また、事故の未然防止策に注力し、必要な施策を確実に実施しており、従業員一人ひとりが多面的に想像力を働かせることでリスクの先取り解消に取り組み、今後もお客さまに安心してご利用いただけるよう全力で安全を追求し続けています。

しかし、万が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、直ちに経営トップを中心とした危機管理本部を設置するとともに、可能な限り速やかに事故の被害に遭われた方及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、被害に遭われた方及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

危機管理本部を設置するとともに、事故の被害者及びご家族等への支援を行うため、危機管理本部内に被害者支援室を設置します。

(1) 情報提供

<被害者等の情報収集>

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へ提供するよう努めます。

また、報道等により情報が公表されている場合でも、当社からご家族等へ個別に連絡するよう努めます。

<問い合わせ窓口の設置>

被害者のご家族等からの問い合わせに対応するため、専用の窓口を設置します。

また、その窓口を様々な媒体により広くお知らせします。

<個人情報の取扱い>

被害者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。

ご家族等が被害者の情報を公表することを希望しない場合、その意思に沿った対応を行います。

<継続的な情報提供>

事故に関する情報（身元、安否情報や事故原因など）や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

被害者及びご家族等が事故現場・待機場所等へ移動、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。

また、事故発生直後において、被害者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

被害者及びご家族等が平穏な生活を取り戻すことができるよう支援窓口を設置するとともに、被害者及びご家族等の担当者を配置し、継続的に必要な支援を行います。

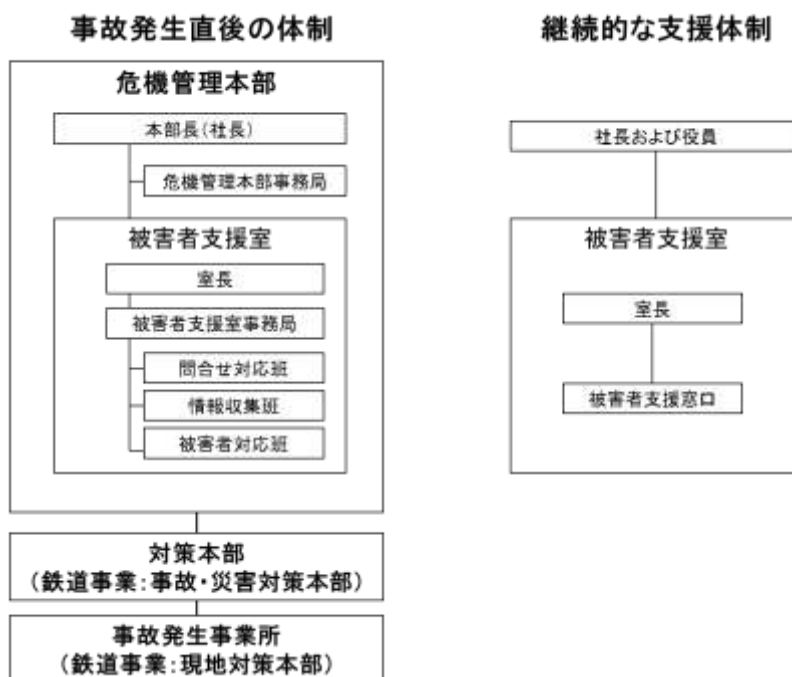
また、精神的なケア等については、専門医やカウンセラー等の専門家の協力または指導の下、支援を行います。

3. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 対応組織の整備

事故が発生した場合、被害者及びご家族等へ速やかに適切な支援が行えるよう体制を整備してまいります。

【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

事故の被害者及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研修、教育、訓練等を計画的に実施してまいります。

- 重大事故を想定して、危機管理本部及び各対策本部における「危機管理訓練」を実施します。
- 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。
- 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。
- 社員に対して、事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添うことの重要性及び支援を行うための教育を実施します。