

# 被害者等支援計画

2015年6月

(2020年6月改正)

大阪モノレール株式会社

## 1. はじめに

当社において、大規模な事故が発生した場合、被害に遭われた方々及びそのご家族等の支援に関して、基本的な方針・実施内容・実施体制を定めました。本計画は国土交通省の「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」に則り定めています。

## 2. 被害者等支援の基本的な方針

当社では、「人にやさしい鉄道、安全な鉄道、地域に奉仕する鉄道」を経営理念に掲げ、その実現に取り組んでいます。その経営理念にある「安全な鉄道」の実現のための取り組みとして、「お客さま安全第一」、「法令・規程の遵守」、「安全マネジメント態勢の継続的改善」を安全方針として定め、社長、役員及び社員が全社一丸となって、安全輸送の確保に取り組んでいます。

そのような取り組みを行っている中、万が一、人命に関わるような重大な事故が発生した場合においては、人命救助を最優先に行動するとともに、第三者被害の防止に努めます。また、被害に遭われた方々及びそのご家族等に対しましては、できる限り寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

### 1) 情報提供

#### ①事故情報の家族への伝達

- ・国土交通省と連携して、警察、消防、医療機関等からの情報収集に最大限の努力を払い、ご家族への連絡に可能な限り努めます。
- ・被害に遭われた方のご家族等の問い合わせに対応できるよう、お問い合わせ窓口を設置します。

#### ②乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・被害に遭われた方の安否情報は、「個人情報保護に関する法律」に基づき、適切に取り扱い、原則として、第三者への提供はいたしません。
- ・お問い合わせの際、被害に遭われた方のご家族等と確認できる場合には、可能な限り情報を提供いたします。
- ・被害に遭われた方やそのご家族が、情報の公表を希望されない場合には、その意思に沿った対応をいたします。

#### ③被害者等への継続的情報提供

- ・被害に遭われた方の安否情報については、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いては、速やかにご家族等にお伝えし、ホームページ等においても広報いたします。

### 2) 事故現場等における対応

#### ①家族の事故現場、待機地点等への案内

被害に遭われた方のご家族等が、事故現場や待機地点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滞在中の支援

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、宿泊場所等について出来る限りの手配をさせていただきます。

## 3) 継続的な対応

### ①被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方やそのご家族等が、再び平穏な生活を取り戻すことができるよう専用窓口を設置し、必要に応じて支援を行ってまいります。

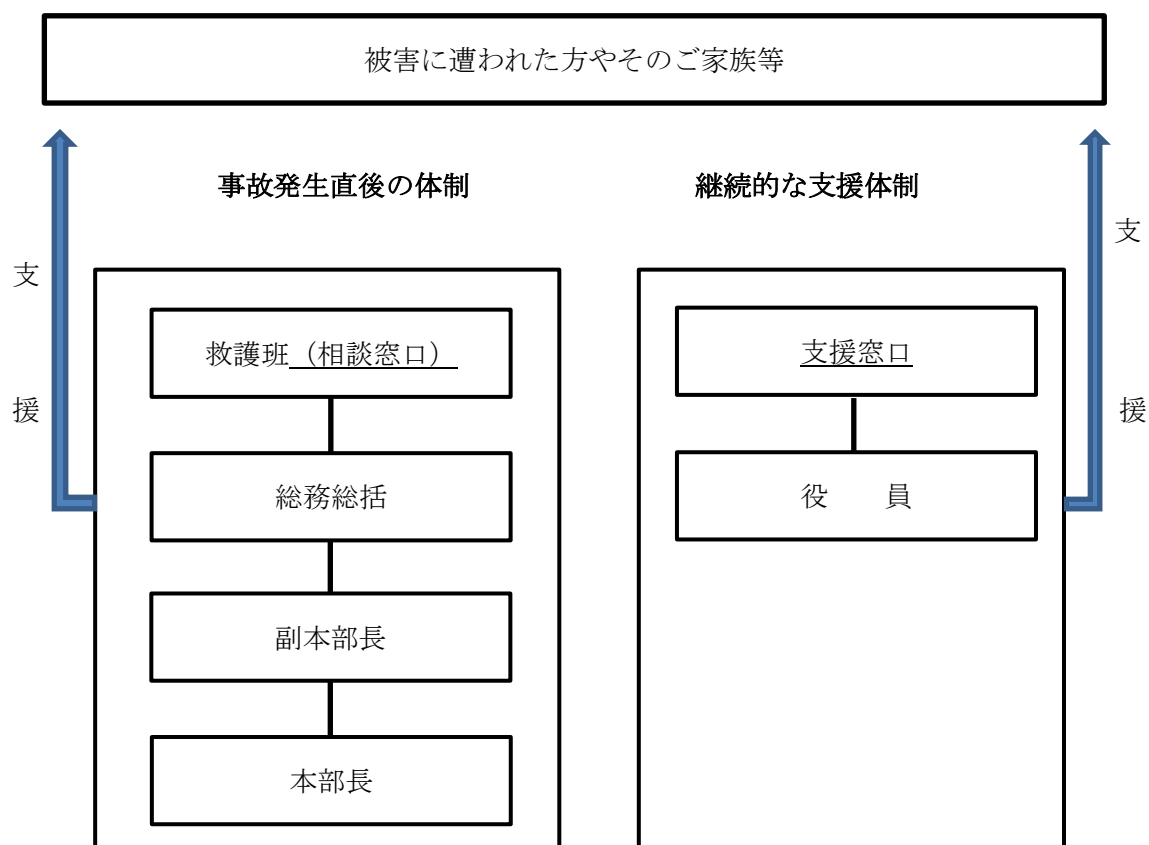
### ②被害者等に対するサポート

被害に遭われた方やそのご家族等が、心のケア等のサポートを必要とされる場合は、専門機関等と協力しながら対応いたします。

## 4. 被害者等支援の基本的な実施体制

### 1) 体制の確立

#### ①事故発生直後の体制



## ②継続的な支援体制

事故の規模等に応じた体制を整備し、対応いたします。

### 2) 研修・教育・訓練等

- ・重大な事故が発生した場合を想定し、計画的にお客さまの救出の訓練を行います。
- ・社員に対して、被害者支援計画の意義について教育を行います。
- ・お客さまが突然のケガや病気で倒れられた場合の応急手当能力の向上を目的として普通救命講習を受講します。また、心身面での支援や精神的なケアに関する研修に努めます。

以 上