

被害者等支援計画

2023年11月

沖縄都市モノレール株式会社

1. はじめに

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」に基づき、お客様の死傷を伴う大規模な事故が発生した場合に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・実施体制を定めたものです。

2. 被害者等支援の基本的な方針

当社では、安全管理規程において「安全に関する基本的な方針」を定め、社長、役員及び全ての従業員は安全を第一とする姿勢を明確にするとともに、全社一丸となって常に安全意識の維持向上に取り組み、安全輸送の提供に努めております。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（平成15年 法律第57号）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。
- ・ 被害に遭われた方のご家族等と確認できる方からのお問い合わせに対しては、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

- ・ 被害に遭われた方の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平穏な生活を取り戻すことができるよう必要に応じて支援を行ってまいります。

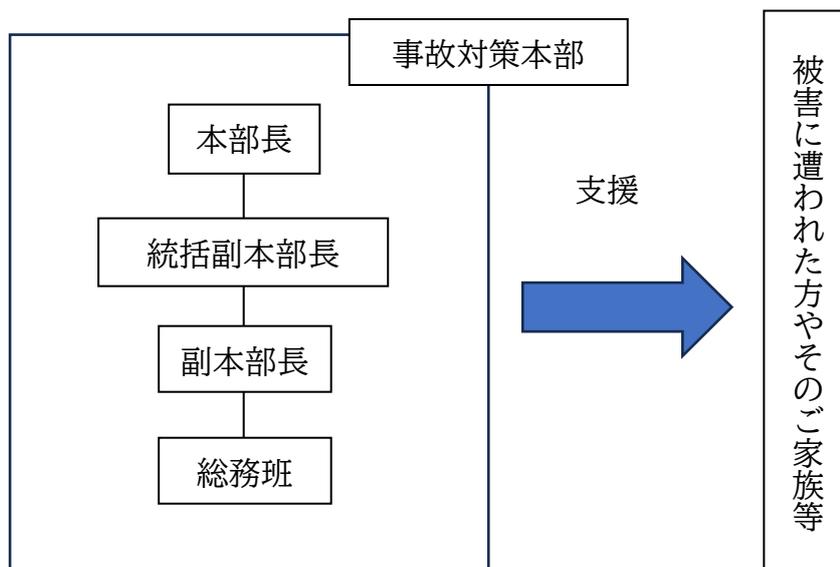
②被害者等に対するサポート

- ・ 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

- ・ 役員及び従業員等に対して被害者支援の意義について周知し、従業員のとるべき対応について教育・訓練を行います。

以 上