

被害者等支援計画

平成27年4月

横浜市交通局

被害者等支援計画

1 被害者等支援の基本的な方針

バス・地下鉄を運行する私たちにとって「運行の安全の確保」は、事業の根幹であり、事業運営における最優先の行動基準です。

経営理念の第一に、安全意識を高く持ち安全確保を最優先することを掲げ、交通事業管理者（経営トップ）から現場まで一体となった安全管理体制により安全な運行の提供に日々取り組んでいます。

しかし、万が一人命に係る重大な事故が発生した場合は、被害の拡大防止に努めるとともに、事故に遭われた方々の生命、身体及び財産等を保護するための措置を講じます。

事故現場、搬送された医療機関及び待機場所等（以下「事故現場等」という。）において、事故に遭われた方々及びご家族等（以下「被害者等」という。）に寄り添い、迅速かつ的確な情報提供を行いながら誠実に対応するため、交通事業管理者を長とする被害者等支援本部（以下「支援本部」という。）を設置し、その後は、被害者等が平穏な生活を取り戻すことができるよう継続的な支援を行っていきます。

このような当局の基本的な考えを「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」（国土交通省平成 25 年 3 月 29 日）に則り、横浜市交通局被害者等支援計画として策定し、実施します。

2 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 体制の整備

重大な事故が発生した場合、施設や設備及び運行の早期復旧を目的とする対策本部を設置するとともに、事故直後の被害者等に対する情報提供及び対応等を目的とした支援本部を設置します。

(2) 被害者等への情報提供

ア 事故情報のご家族等への連絡

(ア) 情報収集

事故に遭われた方々の身元、安否に関する情報を、国土交通省と連携し、警察、消防、搬送された医療機関等から可能な限り収集します。

(イ) ご家族等への連絡

事故後、収集した情報をもとにご家族等への連絡を可能な限り行います。

事故に遭われた方々の情報が報道等により公表されているときも、ご家族等へは当局から連絡を行います。

(ウ) 問合せ窓口

ご家族等からのお問合せに対応する窓口を設置し、窓口及び連絡方法などを様々な媒体により公表します。

イ 情報の取扱い

事故に遭われた方々の身元、安否及び負傷の程度等に関する情報は個人情報保護の観点から適切に取り扱い、その情報の公表は事故に遭われた方々ご本人又はご家族等の意向に沿うこととします。

ウ 継続的な情報提供

(ア) 情報提供の体制

被害者等に対し、継続的に情報提供を行うため、支援本部に専属の班を設け担当職員を配置します。

(イ) 継続的な情報提供

被害者等に対し、事故原因、再発防止策、事故の復旧状況、その他事故に関する情報、事故に遭われた方々に関する安否及び負傷の程度の情報、及び当局からの支援に関する情報を、継続的に提供します。

(ウ) 問合せ窓口の継続

事故現場等に赴けないご家族等にも継続的な情報提供を行うため、問合せ窓口は必要な期間継続して設置します。

(3) 事故現場等における対応

ア 事故現場等への案内等

ご家族等が事故現場等へ移動、滞在する場合、移動、宿泊について支援します。事故現場等の最寄り駅近辺には、担当職員を配置し、案内、移動手段の確保などを行います。

イ 滞在中の支援

(ア) 要望への対応体制

待機場所に滞在するご家族等のご要望に対応するために、支援本部に専属の班を設け担当職員を配置します。

(イ) ご家族等への対応

ご家族等が事故現場等で情報収集等の活動にあたる場合、事故に遭われた方々の安否確認への付添い、事故現場付近における待機場所の設置、飲食料、休憩・宿泊場所の手配、精神的ケア等のご要望に可能な限り対応します。

ウ 医療機関での対応

事故に遭われた方々が搬送された医療機関では、被害者等のご要望に可能な限り対応します。

(4) 継続的な対応

ア 相談受付体制

被害者等が平穏な生活を取り戻すことができるよう、ご相談窓口を設け担当職員を配置します。

イ 継続的な支援

被害者等に対しては、担当職員を通じて、心身面、生活面でのご相談対応等の支援を継続的に行います。

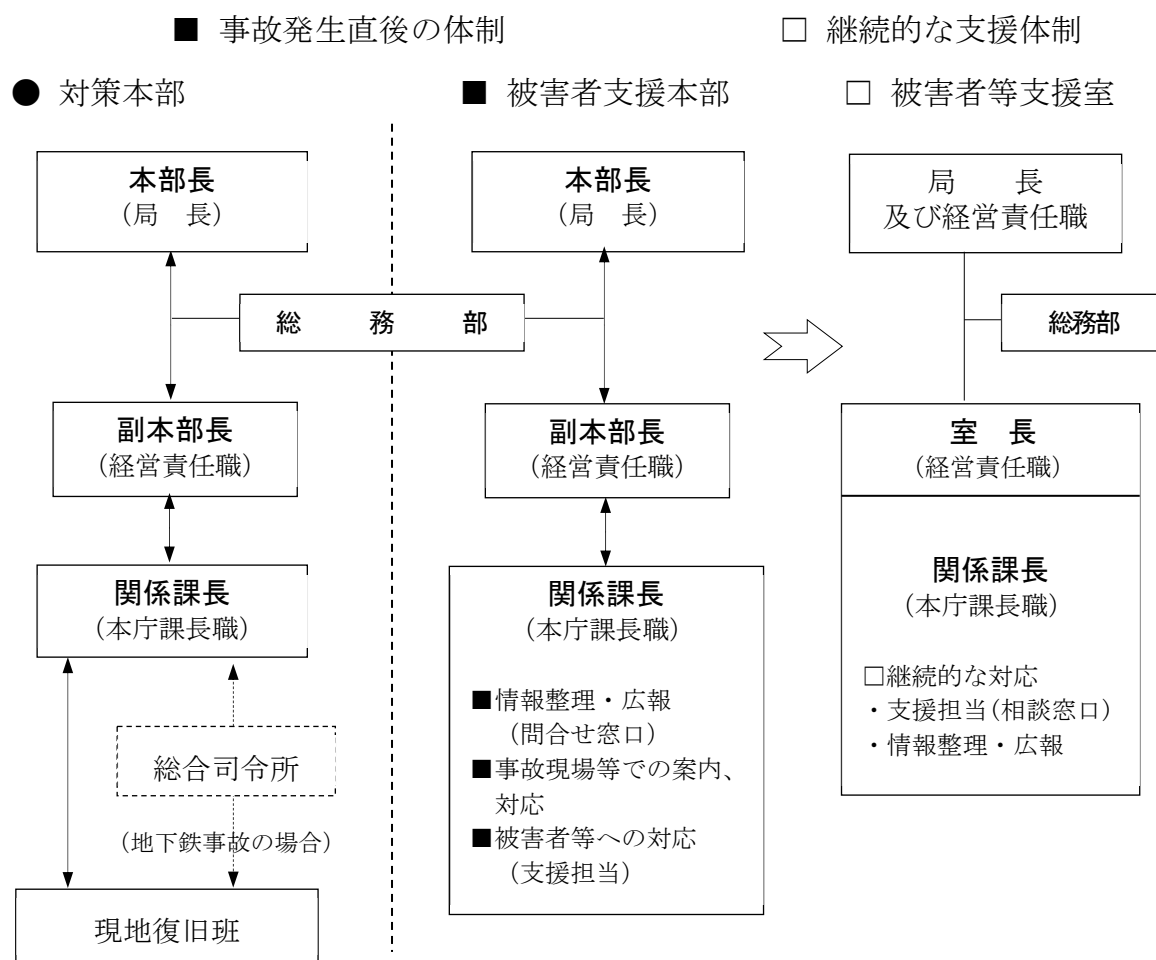
3 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 被害者等支援体制の整備

事故発生直後から中長期にわたって継続的に被害者等を支援する組織体制を整備します。

事故直後に設置した被害者等支援本部は、その後、必要に応じて、被害者等が平穏な生活を取り戻すため継続的に支援することを目的とした被害者等支援室に移行します。

被害者等支援体制図



(2) 研修・教育・訓練等

職員全体に対し、被害者等支援の意義を周知するとともに、支援に直接従事する予定の職員に対しては、被害者等に寄り添うことの意味、心構え等についての研修等を計画的に行います。

また、異常時を想定した訓練の実施にあわせて、この「横浜市交通局被害者等支援計画」に沿った訓練を実施します。