

# 被害者等支援計画

平成 27 年 3 月

札幌市交通局

## 1 被害者等支援の基本的な方針

当局は、「安全報告書」にも記載しておりますように、輸送の生命である「安全」を確保するため、法令及び規程を遵守すると共に、安全最優先の原則を基盤とした厳正な職務の遂行と不断の努力により、確固たる安全管理体制の維持・発展に向け、一丸となって全力で取り組みます。

しかし、万が一、人命に関わる大規模な事故（以下「事故」という。）が発生した場合は、人命を第一とした迅速かつ的確な非常体制を確立するとともに、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、誠心誠意対応し、支援いたします。

このような当局の基本的な方針を踏まえたうえで、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」に則って、「被害者等支援計画」を策定しました。

## 2 被害者等支援の基本的な実施内容

万が一、事故が発生した場合は、事故・災害対策本部を速やかに設置し、被害者対応班が事故の被害に遭われた方及びご家族等への連絡、対応、支援等を行います。

### (1) 情報提供

#### ア 被害者等の情報収集

国土交通省と連携して、警察、消防、病院等から情報を収集し、可能な限りご家族等への連絡に努めていきます。報道等で被害に遭われた方の氏名等が公表されている場合であっても、当局から改めてご連絡するよう努めていきます。

#### イ 問い合わせ窓口の設置等

当局へお問い合わせをされるご家族等に対応するため、専用のお問い合わせ窓口を設置します。

また、当局ウェブサイトにおいても、迅速な情報提供を行っていきます。

#### ウ 個人情報の取り扱い

個人情報につきましては、個人情報保護の観点から、適切に取り扱います。

また、事故に遭われた方のご家族等にご連絡が取れた場合で、当該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されない場合には、その意思に沿った対応を行います。

## エ 継続的な情報提供

事故に関する情報及び再発防止策につきましては、事故の被害に遭われた方及びご家族等に速やかに情報提供するよう努めていきます。

### (2) 事故現場等における被害者家族等への対応

事故の被害に遭われた方のご家族等が事故現場又は待機場所へ移動する場合、移動や宿泊等について、出来る限りの支援を行います。

事故発生直後において、事故の被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集をされる場合、現地への移動手段のほか、ご要望に応じて待機場所、食料・飲料及び宿泊先等の手配を行うなど、必要とされるできる限りの支援を行います。

### (3) 継続的な対応

事故の被害に遭われた方及びご家族等の相談窓口を設置し、事故の規模に応じて必要な期間支援を行います。

また、精神的なケア等の専門的な事項については、国土交通省や専門機関等と協力しながら、誠心誠意対応いたします。

## 3 被害者等支援の基本的な実施体制

### (1) 体制の確立

万が一、事故が発生した場合は、事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制を別図のとおり整備します。

### (2) 研修等

被害者等支援の意義について周知し、安全についての職員全体の意識の向上を図るため、必要な研修等を実施します。

【事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制】

