

# 被害者等支援計画

平成 27 年 9 月

神戸市交通局

## 1. はじめに

神戸市交通局では、大規模な事故（以下、「事故」という。）が発生した場合、被害に遭われた方々及びそのご家族等（以下、「被害者等」という。）に対して、事故発生直後から中長期に渡って行うご支援について、「被害者等支援計画」を定め、局をあげて対応いたします。本計画は「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）に則り定めています。

## 2. 被害者等支援の基本的な方針

当局では、安全管理規程に定める安全に関する基本的な方針に基づいて、お客様や地域の皆様の安全・安心を確保し、信頼される公営交通事業者として社会の発展に貢献していくことを目指しており、安全確保のため、日頃から危険要素の排除に努めるとともに、常に安全意識を高く持って業務に取り組んでいます。

しかしながら、万が一お客様の人命に係わる重大な事故が発生した場合には、お客様の救護を最優先として行動し、対策本部を設置して被害の拡大防止に取り組むとともに、被害者等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めます。

お客様や地域の皆様の安全・安心を確保し、信頼される公営交通事業者として社会に貢献するとともに安全性向上にも積極的に取り組んでまいります。

## 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

### （1）お客様の救出・救護

事故が発生した場合、その規模に応じて被害者等支援対策本部を設置するとともに、お客様の救護を何よりも最優先に行います。

### （2）情報提供

#### ①事故情報の家族への伝達

- ・事故発生後、自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省、警察、消防および医療機関等と連携し、被害者の安否情報等を収集します。収集した情報は、被害者等救護班（救護担当者）を通じて速やかに被害者等にご提供いたします。
- ・ご家族等からのお問合せには、被害者等救護班（救護担当者）が対応いたします。

#### ②乗客情報および安否情報の取扱い

- ・個人情報については、個人情報保護の観点から適切に取り扱いいたします。
- ・被害者等救護班（救護担当者）では、被害者のご家族等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供いたします。
- ・被害に遭われた方の情報については、当局は原則として第三者への公開は行いません。ただし、国土交通省、警察、消防または医療機関等から要請があった場合は、必要な範囲で情報提供を行います。なお、ご本人やご家族等が情報公開を希望されない時は、そのご意思を尊重した対応をいたします。

### ③被害者等への継続的情報提供

- ・安否情報等については、被害者等支援窓口(支援担当者)にてご家族等に継続的に提供いたします。
- ・事故に関する情報および再発防止策等については、必要に応じてご説明いたします。

## (3) 事故現場等における対応

### ①事故現場、待機場所等へのご案内

- ・被害に遭われた方のご家族のために、事故現場、搬送先病院、待機場所の最寄駅等に被害者等救護班(救護担当者)を配置し、各所までの必要な交通手段の確保に努めます。

### ② 滞在中の支援

- ・ご家族が事故現場または最寄りの待機場所に滞在される際には、被害者等救護班(救護担当者)が食事や休憩、宿泊などについて、できる限りの手配を行います。
- ・ご家族から心のケアに関するご要望があった場合は、専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

## (4) 継続的な対応

### ①被害者等からの相談受付体制

- ・事故の規模等に応じて、被害者等支援窓口(支援担当者)を設置します。
- ・被害者等支援窓口(支援担当者)が、被害者等からのご相談に応じます。

### ②被害者等に対する継続的な支援

- ・被害者等から心のケアに関するご要望があった場合は、専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

## 4. 被害者等支援の基本的な実施体制

### (1) 体制の確立

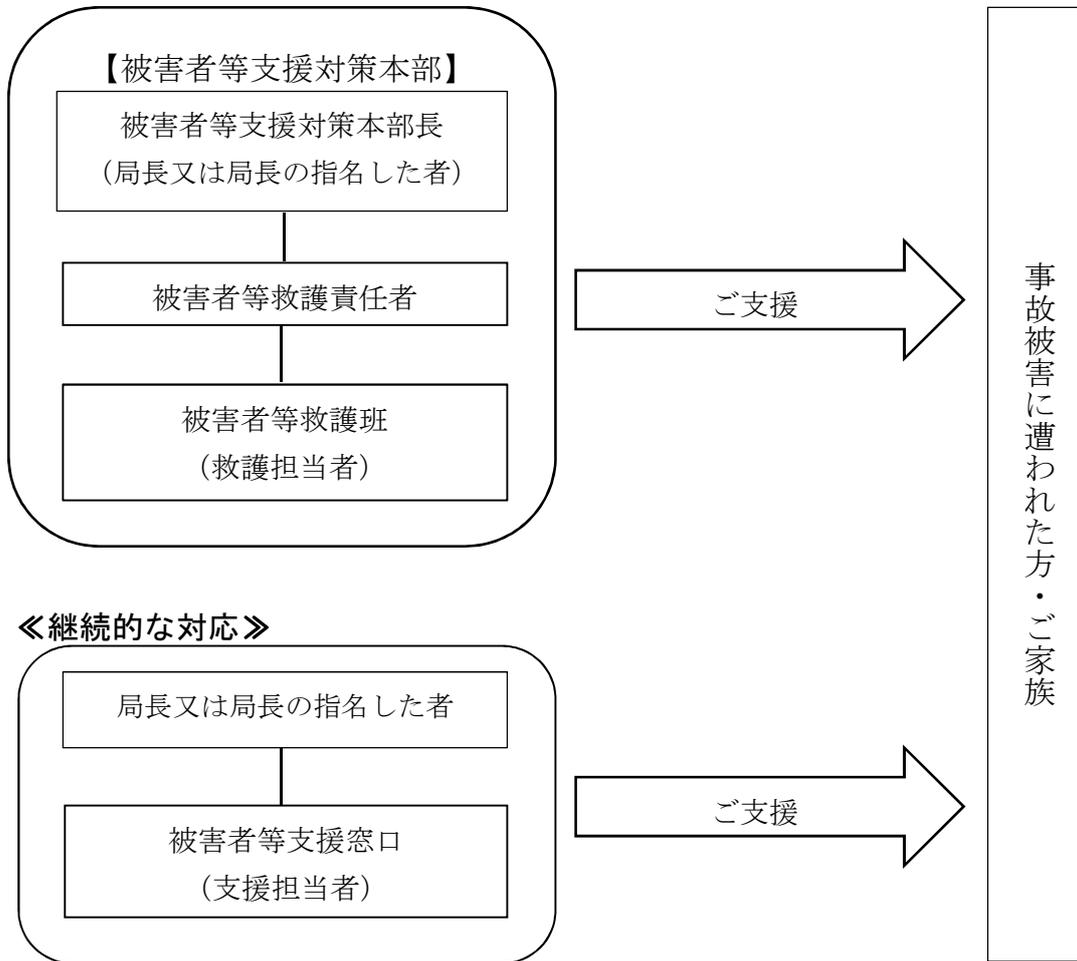
別表のとおり、事故の規模に応じて事故発生直後の体制と継続的な体制を整えます。

### (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。

**別表**

《事故発生直後》



## 《参考》安全管理規程に定める安全に関する基本的な方針

### [市営地下鉄の安全に係る基本方針]

- 1 一致協力して輸送の安全の確保に努める。
- 2 輸送の安全に関する法令及び関連する規程をよく理解するとともにこれを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行する。
- 3 常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努める。
- 4 職務の実施に当たり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のある時は最も安全と思われる取扱いをする。
- 5 事故・災害等が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、すみやかに安全適切な処置をとる。
- 6 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保する。
- 7 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦する。

### [運輸安全マネジメントにかかる市バスの安全方針]

- 1 安全綱領（規範）及び安全管理規定の遵守  
＜全職員一丸となって、輸送の安全確保に努める。＞
- 2 飲酒運転の撲滅及び事故防止策の推進 ＜飲酒運転を撲滅し、事故を防止する。＞
- 3 市民・お客様に支持される「安全・安心・信頼」の確保  
＜お客様の声に耳を傾け、「安全・安心・信頼」を確保する。＞
- 4 安全マネジメントの実績及び情報公開の推進  
＜輸送の安全確保に関する情報は、積極的に公表する。＞