

被害者等支援計画

平成28年3月

川崎市交通局

1 はじめに

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、川崎市交通局において、人命に関わる様な負傷者等を伴う重大な事故・災害が発生した場合の被害者及びその御家族への対応について、基本的な方針、実施内容及び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

(1) 安全の確保に対する基本的な考え方

当局では輸送の安全に関する基本的方針として川崎市交通局安全方針を定め、輸送の安全の確保が最も重要であるという認識の基、局長（経営トップ）から営業所職員まで全職員が一体となって輸送の安全の確保を図るとともに、輸送安全性の更なる向上に努めます。

川崎市交通局安全方針

私たちは、どなたにも安心してご利用いただける市バスをめざして、次のことに取り組みます。

- 1 安全最優先を徹底します。
- 2 法令・規則等のルール、手順を確実に守ります。
- 3 安全を守るための取組について、絶えず見直しを行います。
- 4 情報を共有し、安全第一の職場を全職員で築きます。

(2) 被害者への支援に関する基本的な姿勢に関すること

当局は万が一、人命に関わる様な負傷者等を伴う重大事故・災害が発生した場合には、人命救助を最優先に行動し、被害の拡大を防止します。

また、局長をトップとする対策本部を設置し、被害に遭われた方々及び御家族に寄り添い、迅速、的確な情報提供を行うなど必要な支援について、誠実に対応してまいります。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 情報提供

ア 事故情報の御家族への連絡

被害に遭われた方々の情報については、国土交通省と連携し、警察、消防、医療機関等からの情報収集に最大限努力を払い、報道等で氏名等が公表されている場合であっても、御家族への連絡を当局において可能な限り行います。

また、御家族からの問い合わせに対応する専用の窓口を設置した場合には、ホームページ等の媒体により、お知らせいたします。

イ お客様情報及び安否情報の取扱い

個人情報の保護に関する法律及び国土交通省所管分野における個人情報保護に関するガイドラインに基づき、適切な対応を行います。

お問い合わせで、被害者の御家族等であると確認できる場合には、可能な限り詳細な情報提供を行います。

また、御家族に連絡が取れた場合で、被害者の情報を公表することを希望されない場合には、その意向に沿った対応を行います。

ウ 被害者等への継続的情報提供

事故現場に赴けない御家族に対して、継続的に情報提供を行ってまいります。また、事故に関する情報及び再発防止策に関して、被害者及び御家族に対して情報を継続的に提供していきます。

(2) 事故現場等における対応

ア 御家族の事故現場、待機地点等への案内

御家族が事故現場、待機地点等へ移動する場合は、必要に応じた支援を行います。

イ 滞在中の支援

事故発生直後において御家族が事故現場で情報収集を実施する場合、御家族からの御要望に誠実に対応し、必要に応じた支援を行います。

(3) 継続的な対応

ア 被害者等からの相談受付体制

被害者等が平穏な生活を取り戻していく過程において、相談に応じられるよう、事故の規模に応じて、必要な期間、担当者を配置し対応します。

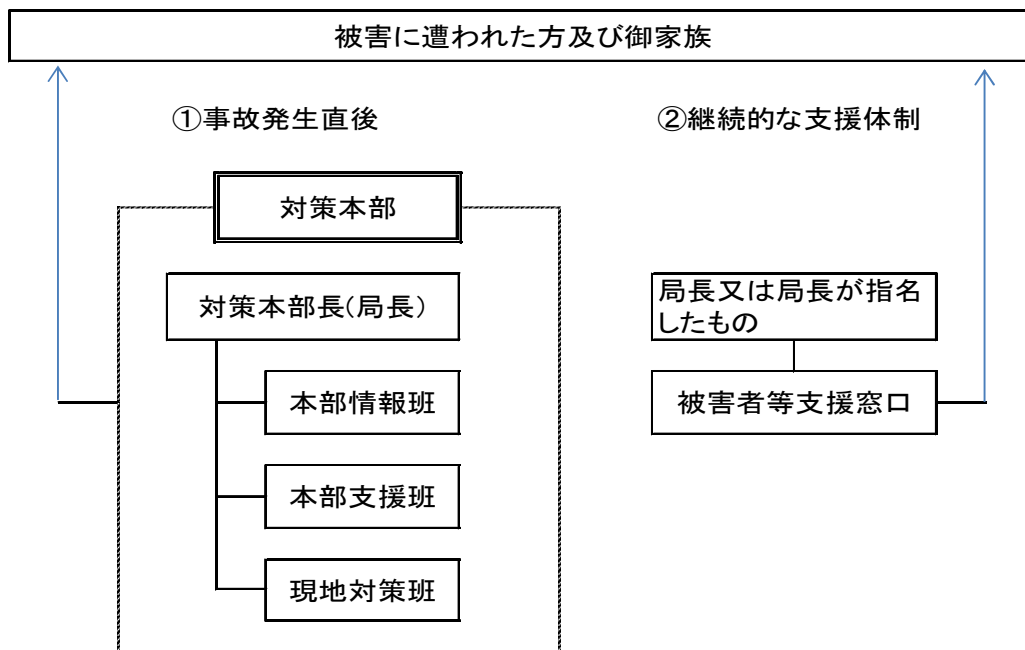
イ 被害者等に対するサポート

被害に遭われた方々及び御家族からの希望により、心身のサポートについて、関係機関と連携して支援を行います。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

事故の状況に応じて、次の体制で被害者等への支援を行ってまいります。



(2) 研修・教育・訓練等

被害者等支援の意義、対応方法について周知し、安全について職員全体の意識の向上を図るため、被害者及び御家族に対する対応の訓練を実施し、被害者等支援に対する意識の醸成を行います。