

名古屋市交通局被害者等支援計画

平成28年3月

名古屋市交通局

名古屋市交通局被害者等支援計画

1 はじめに

本計画は、名古屋市交通局（以下、「当局」という。）が運営する市バス・地下鉄事業において、人命にかかわる大規模な事故（以下、「大事故」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。）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。

なお、本計画は、国土交通省が策定した「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（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

(1) 安全の確保に関する基本的な方針

当局では、市バス・地下鉄の安全・安心な運行を最大の使命と認識しており、安全に関する事業を着実に実施しています。

また、安全方針を制定し、全職員が常に安全最優先の意識を徹底するように促し、安全確保の取り組みを推進しています。

(2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一、大事故が発生した場合には、人命の救助・救護を最優先に行動します。

また、当局内に被害者等に対する支援体制を配備して、大事故が発生した直後から被害者等に寄り添い、誠意をもって対応するとともに、必要な支援を行います。

さらに、職員が被害者等への対応・支援を適切に行えるよう、日頃から、職員に対する研修・教育・訓練等を行います。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 体制の整備

大事故が発生した場合には、支援対策チームを設置し、被害者等への情報提供及び対応を行います。

(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

被害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。

なお、被害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被害者等支援窓口を設置し、窓口及び連絡方法を様々な媒体により公表します。

イ 情報の取扱い

被害に遭われた方々の身元、安否に関する情報は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び名古屋市個人情報保護条例（平成17年名古屋市条例第26号）に基づき、適切に取り扱います。

(ア) ご家族等からの問合せへの対応

ご家族等であることが確認できる場合は、可能な限り詳細な情報提供を行います。

(イ) 報道機関からの問合せへの対応

報道機関から問合せがあった場合は、報道を通じて情報が広く提供されることにより、ご家族等がより早く被害に遭われた方を探し当てることが可能になると判断したときには、安否確認に必要な範囲で情報提供を行います。ただし、その情報提供は、被害に遭われた方々ご本人又はご家族等のご意向に沿うこととします。

ウ 被害者等への継続的な情報提供

事故の規模等に応じて、必要な期間、被害者等支援窓口を継続設置し、被害者等へ下記の情報を提供します。

(ア) 安否情報

(イ) 心身のケア等のサポート情報

(ウ) 事故原因及び再発防止策

(3) 事故現場等における対応

ア 事故現場、待機場所等への案内

被害に遭われた方々のご家族等が、事故現場や待機場所、搬送先の医療機関等へ移動する場合は、必要とされる移動手段の手配を行います。

イ 滞在中の支援

事故現場や待機場所、搬送先の医療機関等において、必要に応じて職員が待機し、被害者等からのご要望を伺い、食料・飲料、宿泊場所等の手配を行います。

(4) 継続的な対応

ア 被害者等からのご相談に応じられるよう、必要な期間、被害者等支援窓口を継続設置し、支援担当者が対応します。

イ 被害者等から心のケアに関するご要望があった場合には、行政機関や専門機関等の協力をいただきながら、必要に応じた支援を行います。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立（図－１）

大事故が発生した場合には、被害者等への情報提供及び対応を行うための支援対策チームを設置し、その中に被害者等支援窓口を設けます。

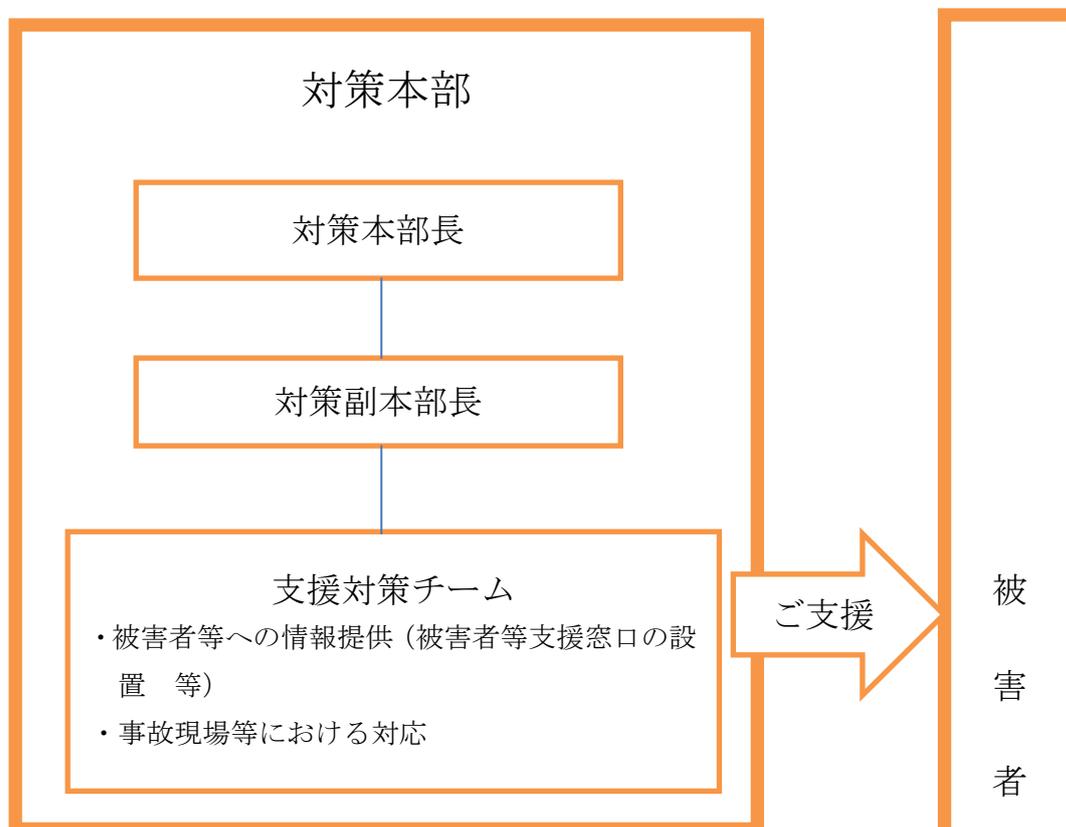
また、事故の規模等に応じて、被害者等支援窓口を継続設置し、支援担当者による被害者等への支援を行います。

(2) 研修、教育、訓練等

大事故が発生した場合に、被害者等への支援を適切に行うことができるように、職員の対応方法について、研修を行うとともに、訓練を通じて、対応力の維持・向上を図ります。

図-1 被害者等支援の基本的な実施体制

【事故発生直後の体制】



【継続的支援に係る体制】

