

被害者等支援計画

令和 3 年 3 月
青森市企業局交通部

1 はじめに

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、青森市企業局交通部（以下、「交通部」という。）が運営する市営バス事業において、人命に関わる大規模な事故（以下、「大事故」という。）が発生した場合の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。

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

交通部では、輸送の安全確保を最大の使命とし、安全・安心・快適な輸送サービスを提供するため、輸送の安全に関する基本方針・重点施策を規定した「青森市自動車運送事業安全管理規程」に基づき、全職員が一丸となって輸送の安全の向上に努めています。

（2） 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

交通部では、万が一、大事故が発生した場合には、人命を最優先とした避難誘導及び救助・救護を行います。

また、事故の規模等に応じて、交通部内に管理者又は管理者の指名した者をトップとする「被害者等支援対策本部」を設置し、被害者等に対する支援体制を整え、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。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

（1） 被害者等への情報提供

①事故情報のご家族等への連絡

ア 情報収集

国土交通省と連携し、警察・消防・医療機関等から、被害に遭われた方々の身元や安否に関する情報等を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。また、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場合であっても、ご家族等への連絡は、交通部から可能な限り行います。

ウ 問合せ窓口

ご家族等からの問合せに対応するための窓口を設置するとともに、窓口の設置や窓口の連絡先等をウェブサイト等により公表します。

②情報の取扱い

ア 個人情報の適切な取扱い

被害に遭われた方々の身元や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、適切に取扱いします。

イ 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。

ウ 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々を探し当てることが可能になると判断した場合には、安否確認に必要な範囲内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またはご家族等のご意向に沿うこととします。

③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、対応窓口を継続設置し、被害者等へ安否情報、心身のケア等のサポート情報、事故原因及び再発防止策に関する情報を提供します。

(2) 事故現場等における対応

①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、医療機関等へ移動する場合は、必要な移動手段の確保に努めます。

②滞在中の支援

事故現場や待機場所、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、宿泊場所等について、できる限りの手配を行います。

(3) 継続的な対応

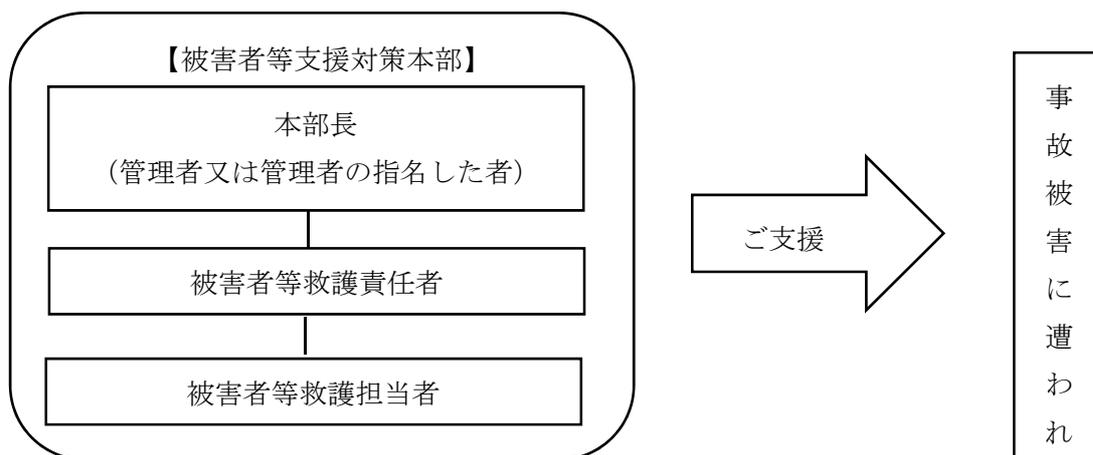
- ① 被害者等からのご相談に応じられるよう、必要な期間、対応窓口を継続設置し、担当者が対応します。
- ② 被害者等から心のケアに関するご要望があった場合は、行政機関や専門機関等の協力をいただきながら、必要に応じた支援を行います。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

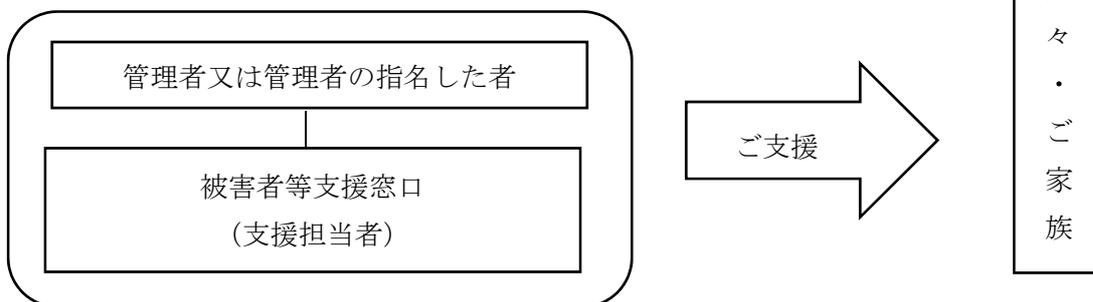
(1) 体制の確立

大事故が発生した場合は、事故の規模等に応じて、次のような体制により、被害者等への支援を行います。

◆事故発生直後の体制



◆継続的支援に係る体制



(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よう、被害者等支援の意義について職員に周知し、職員の対応方法について、必要な研修等を行います。