

被害者等支援計画

平成29年7月

函館市企業局交通部

1. 被害者等支援の基本的な方針

当局は、輸送の生命である「安全」を確保するため、法令および規定を遵守するとともに厳正な執務の遂行により、安全管理体制の維持・発展に向け、職員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が発生した場合は、人命救助を最優先として行動し、被害の拡大を防ぎ、避難誘導および救護にあたります。

また、迅速に非常態勢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々やその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

(1) 情報提供

ア 被害者等の情報収集

関係省庁と連携し、警察、消防、医療機関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。

また、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

事故の被害に遭われた方々のご家族等からの問い合わせに対応するため、専用窓口を設置し対応いたします。

また、当局ホームページ等においても、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、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しない場合、その意思に沿った対応を行います。

エ 継続的な情報提供

事故に関する情報および再発防止策につきましては、事故の被害に遭われた方およびご家族等に継続的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々やそのご家族等が事故現場または待機場所等へ移動、滞在する場合、移動手段・宿泊場所の確保等の支援に努めます。

また、事故発生直後において被害に遭われた方のご家族等が、事故現場で情報収集等の活動にあたる場合には、現地への移動手段のほか、待機場所、食料・飲料、宿泊先等の手配などの支援に努めます。

(3) 継続的な対応

事故の被害に遭われた方々およびご家族等からの相談への対応については、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) 対応組織の整備

事故が発生した場合は、事故の被害に遭われた方およびご家族等へ適切に支援が行えるよう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、安全について職員全体の意識向上を図るため、必要な研修等を実施します。

事故の被害に遭われた方およびご家族等への支援体制

本部長(局長)

副本部長(交通部長)

広報対応(安全管理課・総務課)

乗客・家族対応(電車事業課・総務課)