

京都市交通局被害者等支援計画

平成30年1月

1 はじめに

本計画は、京都市交通局が運営する市バス・地下鉄において、お客様の人命にかかわる重大な事故（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御家族等（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について定めたものです。

なお、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

（1）安全の確保に対する基本的な方針

安全の確保に対する基本的な方針については、市バスでは「京都市乗合自動車安全管理規程」、地下鉄では「京都市高速鉄道安全管理規程」に規定（別紙参照）しており、輸送の安全は交通事業者の最大の責務であることを全職員が常に認識し、お客様に市バス・地下鉄を安全・安心に御利用いただくための安全運行はもとより、車両や設備等にかかる安全性の向上に取り組むとともに、管理の受委託先等とも連携し一丸となって輸送の安全性向上に努めることとしています。

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一事故が発生した場合には、お客様の救助・救護を最優先に行います。

また、事故発生直後や以後の継続的な被害者等の支援について、必要な支援体制を構築し、被害者等支援窓口を開設するなど、迅速な情報提供を行い、被害者等に寄り添い誠意をもった対応を行います。

3 被害者等支援の基本的な実施内容

（1）情報提供

① 事故情報の家族への伝達

- 被害者の身元、安否に関する情報を自ら収集するとともに、国土交通省と連携し、警察、消防および医療機関等からの情報収集に最大限の努力を払い、御家族等への連絡を可能な限り行います。
- 被害者の情報が報道等により公表されている場合であっても、御家族等へは当局から連絡を行います。
- 御家族等からのお問合せに対応する被害者等支援窓口を迅速に設置し、連絡方法など必要な情報を様々な媒体により公表します。また、収集した情報は、速やかに提供します。

② 乗客情報および安否情報の取扱い

- ・ 被害者等の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）に基づき適切に取り扱います。
- ・ 被害者の御家族等であると確認できる場合には、可能な限り情報提供します。
- ・ 被害者等の情報については、原則として第三者への情報提供は行いません。
ただし、報道機関や行政機関から問い合わせがあった場合、情報提供することにより、御家族等がより早く事故に遭われた方を探し当てることが可能になると判断される時は、安否確認に必要な範囲で情報提供を行います。なお、御本人や御家族等が情報の公表を希望されない場合は、その意向を尊重します。

③ 被害者等への継続的情報提供

- ・ 事故原因の究明や復旧状況など事故に関する情報や、再発防止策及び当局からの支援に関する情報について、継続的に提供します。
- ・ 事故現場等に赴けない御家族等がおられる場合にも、安否に関する情報などを継続的に情報提供するため、被害者等支援窓口を必要な期間、継続して設置します。

(2) 事故現場等における対応

① 御家族等の事故現場、待機場所等へのご案内

- ・ 被害者の御家族等のために、事故現場の最寄駅等に担当職員を配置し、事故現場や待機場所、搬送先の医療機関等への移動手段の確保に努めます。

② 滞在中の支援

- ・ 御家族等が事故現場で情報収集等の活動をされる場合、安否確認への付き添い、事故現場付近における待機場所の設置、食料・飲料、宿泊場所の確保に努め、心身のケア等の要望があった場合には専門家の協力のもとで必要に応じた支援を行います。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

- ・ 相談受付体制として、被害者等支援窓口を必要な期間、継続して設置します。

② 被害者等に対するサポート

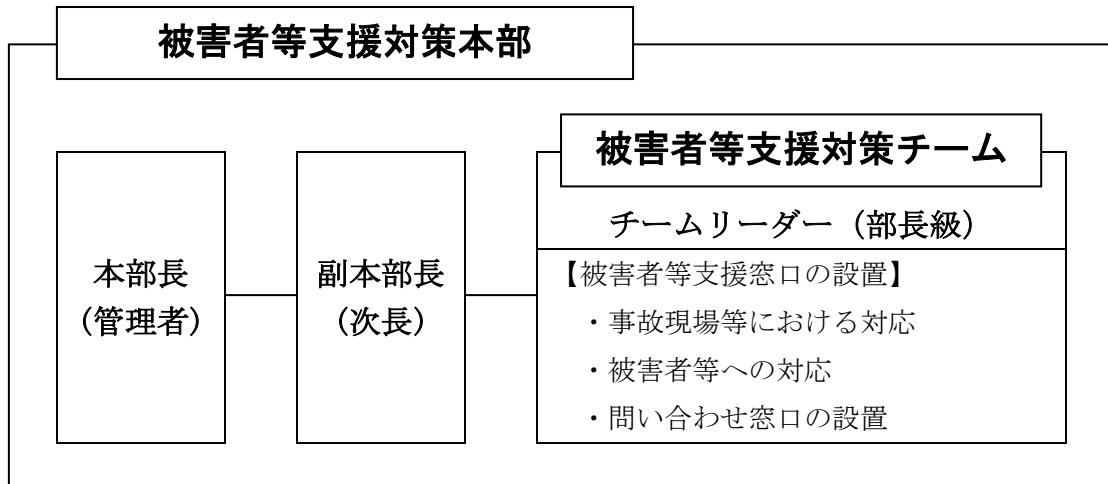
- ・ 被害者等が再び平穏な生活を取り戻すことができるよう、生活面での相談や心のケアに関するご要望があった場合、求められる様々なニーズに対応できるよう、専門家の協力もいただきながら必要な支援に努めます。

4 被害者等支援の基本的な実施体制

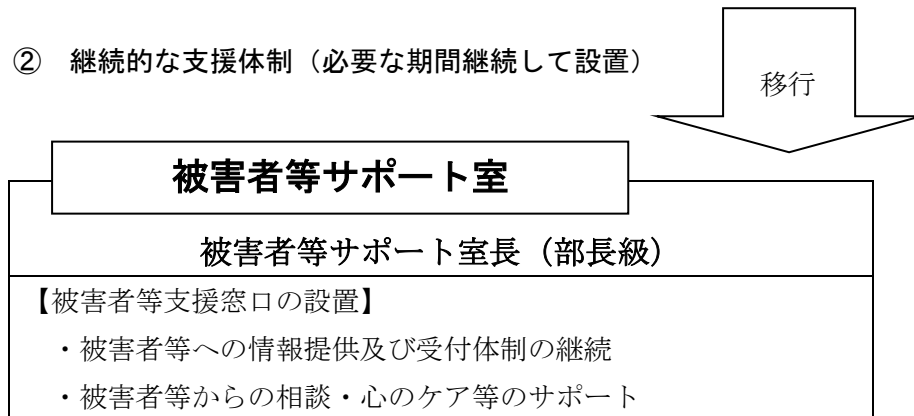
(1) 体制の確立

事故発生直後の支援や、以後の継続的な支援について、次のとおり支援体制を確立し、被害者等の支援を行います。

① 事故発生直後の支援体制



② 継続的な支援体制 (必要な期間継続して設置)



(2) 研修・訓練等

- ・被害者等支援の意義について、所属研修等で職員全体に周知します。
- ・事故発生時に直接支援に従事する予定の職員に対しては、必要な講習・訓練等を実施します。

京都市乗合自動車安全管理規程（抜粋）

（輸送の安全に関する基本的な方針）

第3条 京都市公営企業管理者交通局長(以下「局長」という。)は、輸送の安全の確保が事業運営の根幹であることを深く認識し、自動車運送事業において輸送の安全の確保に主導的な役割を果たす。また、安全に関する意見等に真摯に耳を傾けるなど自動車運送事業の状況を十分に踏まえつつ、企画総務部及び自動車部に所属する職員(以下「職員」という。)に対し輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底させる。

- 2 局長は、輸送の安全に関する計画の策定、実行、確認、改善を確実に実施し、安全対策を不断に見直し、職員が一丸となって業務を遂行することにより、絶えず輸送の安全性の向上に努める。また、輸送の安全に関する情報については、積極的に公表する。
- 3 局長は、管理の受委託に係る安全対策として、受委託事業者双方が必要な情報を伝達・共有し、相互に協力連携することにより、一丸となって輸送の安全性向上に努める。

京都市高速鉄道安全管理規程（抜粋）

（安全に関する基本的な方針）

第3条 局長及び部長会構成職員は、安全第一の意識をもって事業活動を行える体制の整備に努めるとともに、職員を総合活用して輸送の安全を確保するための管理の方針その他事業活動に関する基本的な方針を具体的に定めるものとする。

- 2 局長及び全職員の安全に係る行動規範は、次のとおりとする。
 - (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(本規程を含む。以下「法令等」という。)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り扱いをする。
 - (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。
- 3 第1項の方針に基づき策定した鉄道施設、車両、職員に係る安全性向上のための施策は、適宜見直すものとし、当該施策及びこれに基づく取組みの実績その他安全に関する情報については、毎年度、これを取りまとめ安全報告書として公表する。