

# 被害者等支援計画

平成27年3月  
東京都交通局

## 1 はじめに

本計画は、東京都交通局（以下「交通局」という。）の管理運営する施設・車両において、人命に関わるような負傷等を伴う重大な事故・災害（以下「重大事故」という。）が発生した場合の被害者及びそのご家族等（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、国土交通省の策定した「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）」に準拠しています。

## 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考え方

交通局は、経営方針において、お客様の安全・安心を何よりも大切にし、災害に強く、事故のない都営交通を目指すこととしています。

これを踏まえ、安全管理体制を構築し、経営トップから事業所まで一丸となって、お客様の安全の確保を最優先に取り組んでいます。

### (2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

交通局は、万が一、重大事故が発生した場合には、全てに優先して人命の救助・救護に努めてまいります。

また、重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、必要な支援を行ってまいります。

そのため、事故の規模等に応じて、直ちに局長又は局長の指名した者をトップとする対策本部又は被害者等支援窓口を設置し、国土交通省をはじめとした関係機関と連携して、被害者等への情報提供や心身のケア等のサポートについて、可能な限りの対応を行ってまいります。

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、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

交通局は、万が一、重大事故が発生した場合には、被害者等を支援するため、下記の対応を行ってまいります。

### (1) 情報提供

#### ア 事故情報のご家族等への連絡

交通局は、重大事故の発生直後から、被害者等へ事故情報をお伝えするため、下記の対応を行ってまいります。

#### (ア) 事故情報の収集・伝達

事故の規模等に応じて対策本部を設置し、事故現場への職員の派遣、警察・消防及び搬送先の医療機関への情報提供の依頼、国土交通省をはじめとした関係機関との連携等により、可能な限りの事故情報の収集に努めてまいります。

また、収集した事故情報について、担当者から被害者等へ、可能な限りご連絡するよう努めてまいります。

#### (イ) 専用お問合せ窓口の設置

被害者等からの問い合わせに、迅速に対応するよう専用お問合せ窓口を設置いたします。

また、専用お問合せ窓口を設置した場合は、速やかに被害者等へお知らせいたします。

## イ 乗客情報及び安否情報の取扱い

交通局は、乗客情報及び安否情報について、下記の点を踏まえて対応してまいります。

### (ア) 被害者等からの問合せへの対応

被害者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

報道機関から被害者に対する問合せがあった場合は、報道を通じて被害者に関する情報が広く提供されることにより、被害者のご家族等がより早く被害者を探し当てることが可能になると判断したときには、報道機関に対して、安否確認に必要な範囲内で情報提供を行います。ただし、個人情報保護の観点から、被害者のご家族等から当該被害者に関する情報について、非公表の申出があった場合には、当該被害者のご家族等の意思に沿った対応を行います。

## ウ 被害者等への継続的な情報提供

交通局は、事故の規模等に応じて被害者等支援窓口を設置し、担当者を通じて、被害者等へ下記の情報を継続的に提供してまいります。

なお、事故現場等へ赴けない被害者等に対しても、同様に対応してまいります。

(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対策

## 4 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

交通局は、被害者のご家族等が、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。

また、移動するご家族等を案内するため、必要に応じて担当者による付添いを行います。

### (2) 滞在中の支援

交通局は、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、被害者等からの要望を伺い、食料・飲料、宿泊場所等の手配を行います。

また、滞在中の被害者等から心身のケア等のサポートについて要望があった場合は、国土交通省をはじめとした関係機関や専門家と連携して、可能な限りの対応を行います。

## 5 継続的な対応

交通局は、被害者等に対して、事故発生直後の対応のみならず、被害者等からの要望を踏まえ、相談及び心身のケア等のサポートについて、下記の対応を行ってまいります。

### (1) 被害者等からの相談受付体制

事故の規模等に応じて被害者等支援窓口を設置し、担当者を通じて、被害者等からの相談に誠意をもって対応してまいります。

### (2) 被害者等に対するサポート

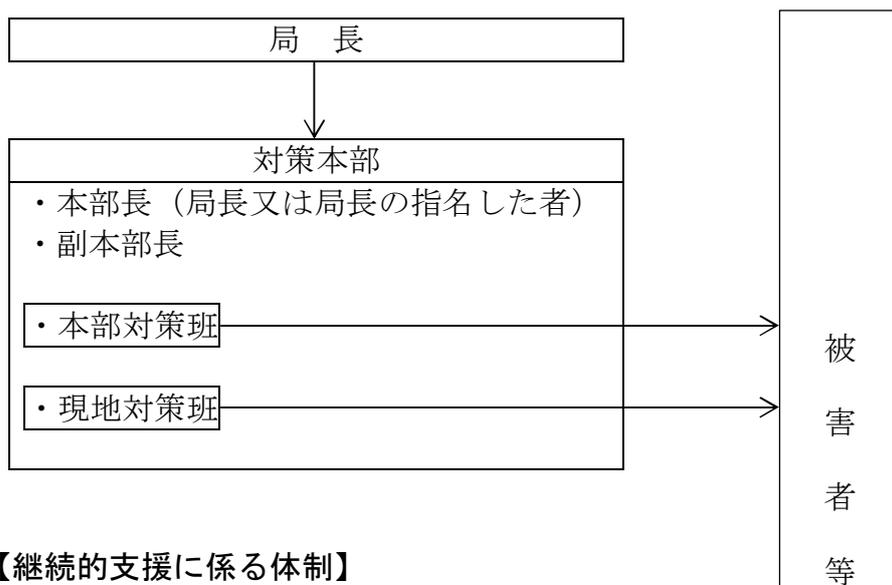
交通局は、被害者等の要望を踏まえ、心身のケア等のサポートについて、国土交通省をはじめとした関係機関や専門家と協力し、できる限りの対応を行うよう努めてまいります。

## 6 被害者等支援の基本的な実施体制

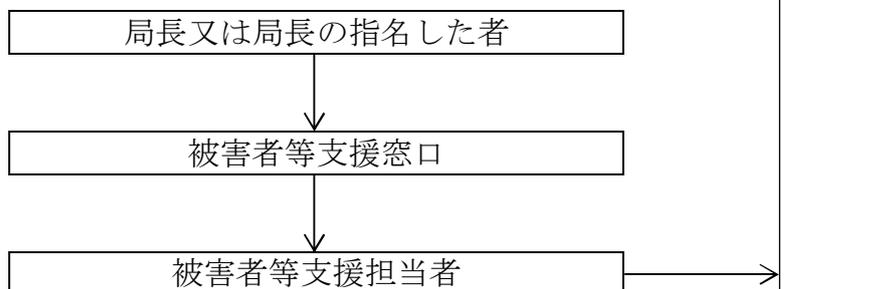
### (1) 体制の確立

交通局は、重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で被害者等への支援を行ってまいります。

#### 【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

被害者等への支援を適切に行うことができるよう、下記のとおり研修・教育・訓練等を計画的に実施していきます。

ア 安全に係る研修において、「事故から学ぶ展示室」などを活用し、過去の事故を振り返り安全の重要性を学ぶとともに、被害者等への支援の重要性について教育していきます。

イ 異常時総合訓練や情報伝達訓練等、各種訓練において、事故対策本部の設置や関係機関と連携した負傷者の救出・救護、情報伝達等に係る訓練を行い、重大事故が発生した際の対応力の維持・向上を図ります。