

被害者等支援計画

平成28年3月

(令和4年4月改訂)

福岡市交通局

1. はじめに

福岡市交通局においては、運転事故等が発生しないように安全を全てに優先して地下鉄を運行しております。

しかしながら、万が一、大規模な事故が発生した場合に、被害者及びそのご家族等への支援を迅速かつ的確に行うため、支援の基本的な方針や実施内容、実施体制等について、以下のとおり「福岡市交通局被害者等支援計画」を定めます。

なお、本計画は、「公共交通事業者による被害者支援計画ガイドライン」（国土交通省平成25年3月29日）に則り策定したものであり、今後も必要に応じて内容の見直しを行います。

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考え方

本局では、地下鉄を運行する事業者として最も優先すべき安全運行を確実に遂行するため、次のように安全方針を定め、交通事業管理者（経営トップ）から現場の職員一人ひとりまでが一丸となって、安全管理に取り組んでおります。

安全方針

1. 安全を全てに優先する
1. 安全に関する規程を遵守する
1. 誠実、厳正に職務を遂行する

（福岡市交通局安全管理規程より）

（2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢

大規模な事故が発生した場合は、人命を最優先に避難誘導及び救護を行うとともに、被害者及びご家族等に対して、被害状況等の情報提供や心身ケア等の支援を迅速かつ継続的に行い、事故発生から再び平穏な生活を取り戻すまでの間、被害者及びご家族等に寄り添い、誠意をもって支援に取り組みます。

3. 被害者等支援の基本的な実施内容

被害者等支援の内容は、「情報提供」、「事故現場における対応」、「継続的な対応」であり、それぞれ次のとおり支援を行います。

(1) 情報提供

大規模事故で被害者が発生した場合、速やかに被害者の身元等を確認し、ご家族等へ被害者の状況等をお伝えすることが求められることから、情報収集・提供等の必要な体制を整備し、これらの情報を迅速かつ的確にご家族等に提供するとともに、事故終息後においても、事故原因や再発防止策等の各種情報を継続して被害者及びご家族等へ提供します。

ア 情報収集

国土交通省と連携して、警察、消防局、医療機関、事故現場等から、被害者情報（身元、負傷の状況、搬送先病院、ご家族等連絡先、所持品等）を可能な限り収集します。

イ ご家族等への情報提供

被害者の身元、ご家族等の連絡先が判明次第、ご家族等へ被害者情報を速やかに連絡するとともに、状況の変化に応じて、それらの情報を適宜連絡します。

ウ ご家族等からのお問い合わせ対応

お問い合わせ窓口を速やかに設置するとともに、その連絡先をウェブサイト等の複数の手段により公表して、ご家族等からのお問い合わせに対応します。

エ 情報の公表

身元やご家族等の連絡先が判明していない段階では、一刻も早く身元等の特定につながるように、収集している被害者情報を関係機関や報道機関に提供するとともに、ウェブサイト等の手段を用いて公表します。

オ 継続的な情報提供

事故終息後においても、被害者等支援室を設置し、被害者及びご家族等に対して、心身のケア等の各種情報について、必要な期間、継続して提供するとともに、事故原因や再発防止策等の情報についても適宜提供します。

【留意点】

○情報提供の手段

お問い合わせ窓口の公表やその他情報の提供を行う際は、報道機関やウェブサイト上における公表、または個人宛の連絡など、複数の手段を適切に用いて情報周知に努めます。

○確実な情報提供

収集した情報が既に報道等により公表されている場合も、当局からご家族等へ直接連絡を行うなどし、確実な情報提供に努めます。

また、すぐに搬送先病院等に赴けないご家族に対しては、被害者情報を適宜連絡することに留意します。

○個人情報の取扱い

- ・被害者情報については、個人情報保護の観点から適切に取扱います。
- ・情報の公開により被害者の身元が早期に特定できると判断される場合には、安否確認に必要な情報を当局から関係機関や報道機関に提供します。
- ・被害者の身元が特定され、被害者及びご家族等から情報非公表の申し出があった場合には、その意思に沿った対応を行います。

(2) 事故現場等における対応

事故現場や搬送先病院などでは、ご家族等が精神的なショックを受けることが予想されるため、職員の付き添いや心身のケア等の支援を行い、ご家族等に寄り添い支えます。

ア ご家族等の事故現場等への案内

ご家族等が事故現場や搬送先病院等へ移動する場合には、必要に応じて、職員による付き添いやバスやタクシー等の移動手段の手配を行います。

イ 事故現場等での支援

事故現場等において、ご家族等の対応を行うための職員を配置し、事故現場近くでのご家族等の待機場所の確保、食料・飲料の提供、宿泊先の手配、専門家による心身のケア等、可能な限りの支援を行います。

【留意点】

○心身のケア

心身のケアについては、市の関係局等を通じて医療機関等の専門家と連携しながら、必要な支援を行います。

(3) 継続的な対応

被害者及びご家族等が、事故の現場から生活の場に戻り、再び平穏な生活を取り戻していくまでの間、継続してご相談等を受けるとともに、可能な限りの対応を行います。

ア 相談窓口の設置と支援

事故の終息後において、被害者等支援室を設置し、被害者本人及びご家族等からの事故に関するお問い合わせ（事故原因、再発防止策等）や心身のケア、生活面に関するご相談等をお受けし、可能な限り、有益な情報の提供や各種の支援を継続して行います。

【留意点】

○被害者等の状況を踏まえた支援

被害者及びご家族等を取り巻く状況や抱える困難は、一人ひとり異なるため、求められる支援もそれぞれ異なるということを十分に認識して、ご相談の受け付けや各種の支援に努めます。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 体制の確立

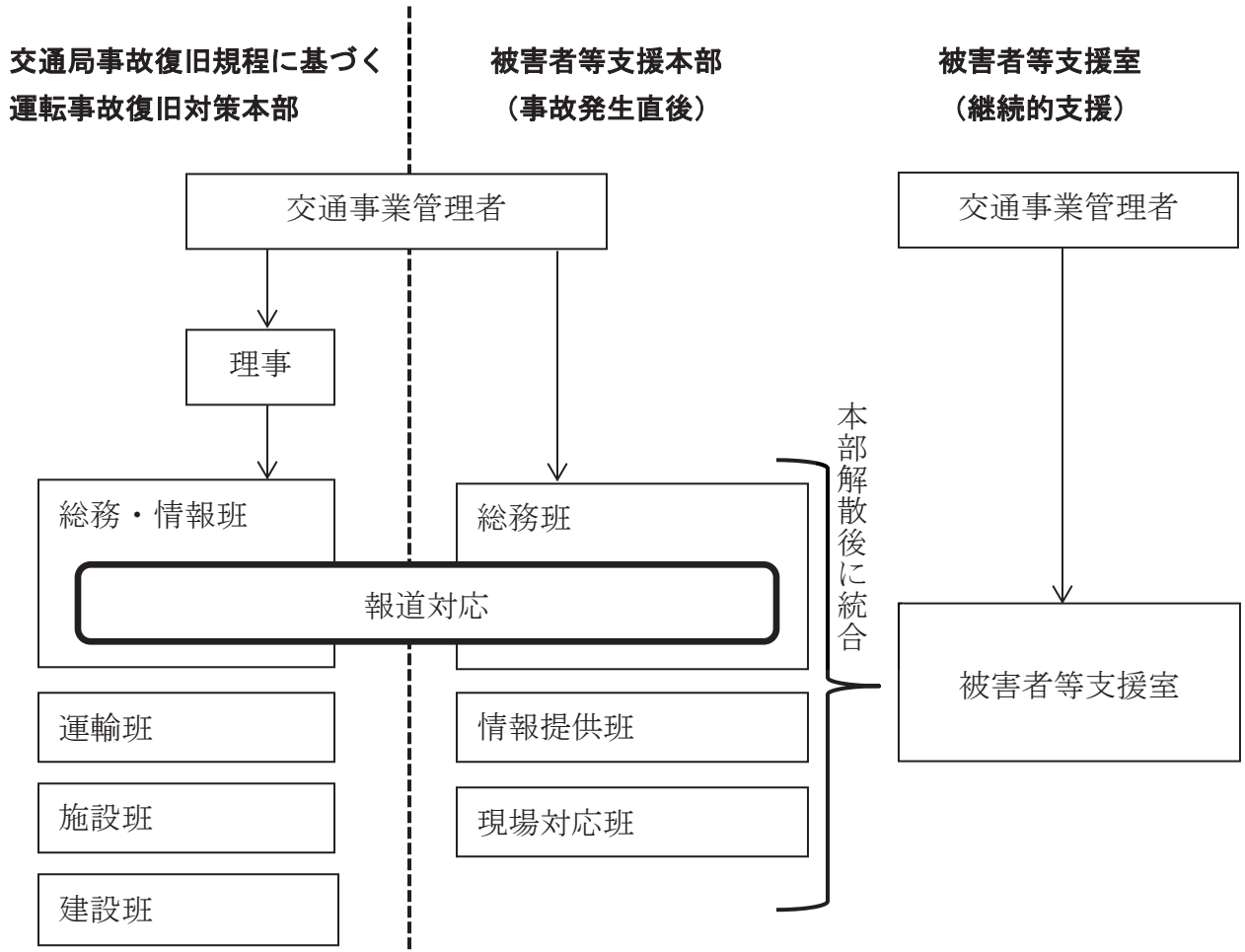
被害者等支援に取り組むために、交通事業管理者を本部長とする「被害者等支援対策本部」等の体制を別紙1のとおり整備します。

なお、大規模事故発生時には、被害者等支援の体制とは別に運転事故復旧対策本部を設置することとしており、被害者等支援に関する報道対応については、運転事故復旧対策本部と一体的に対応します。

(2) 研修・教育等

被害者等支援に関する研修・教育を定期的に行い、知識・能力の向上、局内体制、被害者支援の意義及び被害者等に寄り添うことの大切さ等について局内に周知を図ります。

別紙1 被害者等支援対策本部等体制



【被害者等支援本部について】

○各班の主管

各班の班長及び主管課は下記のとおりとする。ただし、事故の規模・態様に応じて施設部及び建設部の各所属に協力を要請する。

| | 班長 | 主管課 ※カッコ内は副主管 |
|-------|------|-----------------|
| 総務班 | 総務部長 | 総務課（経営企画課） |
| 情報提供班 | 運輸部長 | 営業課（マーケティング推進室） |
| 現場対応班 | 運輸部長 | 駅務サービス課 |

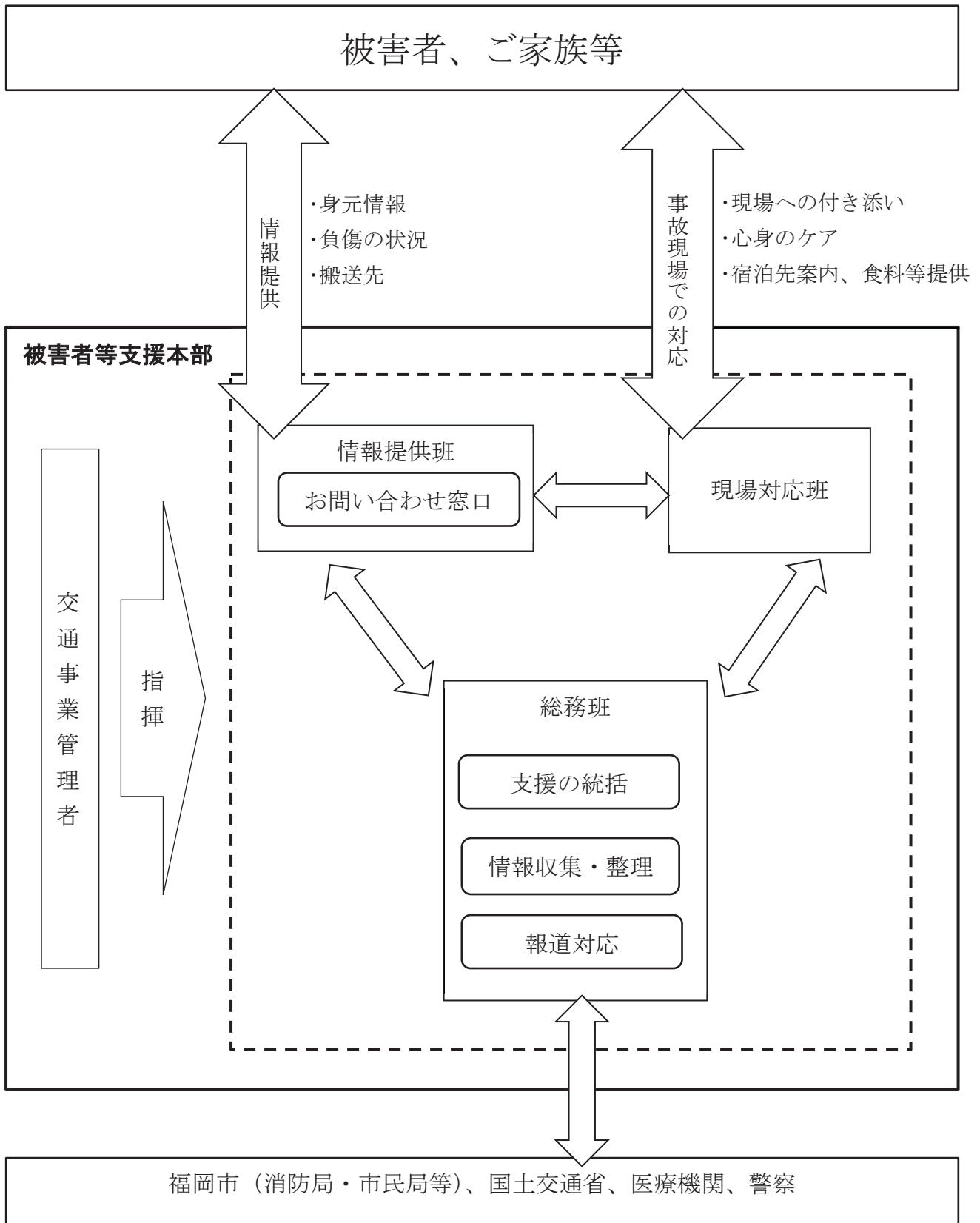
○各班の連携イメージ

別紙2のとおり

○各班の業務分担

別紙3のとおり

別紙2 各班業務連携イメージ



| | |
|-------------------------|---|
| <p>第4段階 (事故復旧後)</p> | <p>○身元等について引き続き情報収集・提供 ○心身ケア、生活面等の相談への対応 ○事故原因、復旧状況、再発防止策の連絡・公表 ○報道対応</p> |
|-------------------------|---|

被害者等支援室

| | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|---|
| <p>初期段階 (事故発生～支援体制の整備)</p> | <p>○被害者等支援本部の立ち上げ ・被害者情報等の概要まとめ ・各班の割り当て、役割確認 ○福岡市関係局、国土交通省への被害者情報の連絡(以降適宜、情報共有)及び必要なサポートの依頼</p> | <p>○関係機関等から被害者情報の収集開始 ・市関係機関、国土交通省と連携して、警察、消防局より被害者情報(身元、負傷の状況、搬送先病院、ご家族等連絡先、所持品等)を収集 ・搬送先病院に職員を配置し、病院からも被害者情報を収集 ○情報整理、伝達 ・関係機関、各班等から被害者情報を集約・整理 ・集約・整理した情報について、関係機関、各班に伝達・共有</p> | <p>第2段階 (情報収集、提供)</p> | <p>第3段階 (現場における対応) ※第2段階における対応は引き続き行う。</p> |
| <p>(支援の統括・情報収集班・整理・報道対応)</p> | <p>【留意点】 ○各班の人数については、事故の態様により柔軟に対応する必要があるため、適宜調整が必要。 ・交通局のみで対応人員の不足が予想される場合は、全庁的なサポートを依頼する。</p> | <p>【留意点】 ・情報の錯綜が予想されるため、総務班ですべての情報か把握できるよう、特に留意する。 ・被害者情報については、身体的特徴などの詳細情報をできる限り収集すること。 ・未搬送の被害者の情報もできる限り入手すること。</p> | <p>報道対応 <運転事故復旧対策本部と一体的に対応> 【業務内容】 ○被害者情報、事故状況、原因、お問い合わせ連絡先等を適宜、報道発表。 ○報道機関からの問い合わせ、取材の対応。</p> | <p>【留意点】 ○ご家族等の移動手段の確保 ○食料、飲料、宿泊施設の確保 ○心身ケアの実施準備 ○各班の人員交代、人数等調整</p> |
| <p>(お問い合わせ窓口)</p> | <p>○お問い合わせ窓口の開設、連絡先の公表</p> | <p>○総務班と適宜、情報伝達・共有 ○被害者等からのお問合せ対応 ○連絡先が判明したご家族等に対し、被害者情報を連絡 ○被害者情報について、ウェブサイト等での公表</p> | <p>○総務班と適宜、情報伝達・共有 ○現場における被害者情報等の情報収集</p> | <p>○事故現場への付き添い ○宿泊施設への案内 ○食料・飲料の提供 ○心身ケアの実施</p> |
| <p>現場対応班</p> | <p>【留意点】 ○事故現場への職員配置 ○現地対応場所の開設 【留意点】 ○現地対応場所の開設にあたっては、必要に応じて市関係局に協力要請。</p> | <p>【留意点】 ○事故現場への付き添い ○宿泊施設への案内 ○食料・飲料の提供 ○心身ケアの実施</p> | <p>【留意点】 ○ご家族等への付き添い等により、現場配備人員が不足する場合は総務班と連携して人数調整を行う。</p> | <p>【留意点】 ○事故現場については、市の関係局等を通して医療機関等の専門家と連携すること。</p> |

※個人情報情報の取扱いについて、P3「【留意点】個人情報情報の取扱い」を参照して留意すること。