

# 被害者等支援計画

令和5年3月1日

岐阜市

## 1 被害者等支援の基本的な方針

乗船客に快適な鵜飼観覧を提供することを目的として運航する本市の鵜飼観覧船にとって、人命の安全を含む「観覧船の安全運航」は最重要課題であり、その実現のため安全管理規定に則り安全方針・安全重点施策を定めるとともに、安全管理の組織を中心にあらゆる事故の未然防止に努めています。

しかしながら、万が一、人命に係る重大な事故が発生した場合には、乗船客の救護を最優先に行動し、被害の拡大を防ぐための措置を講じる必要があります。

また、事故現場、搬送された医療機関等において、事故に遭われた方々及びご家族等に寄り添い、迅速かつ確かな情報提供を行いながら誠実に対応し、被害者等が平穏な生活を取り戻すことが出来るよう継続的な支援を行っていきます。

このような本市の基本的な考えを「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、被害者等支援計画として策定し、実施するものです。

## 2 被害者等支援計画の基本的な実施内容

### (1) 乗船客の救出・救護

事故が発生した場合、その規模に応じて被害者等支援対策本部を設置し、被害者等救護班は乗船客の救護を何よりも最優先に行います。

### (2) 情報提供

#### ① 事故情報の家族等への伝達

- ・事故発生後、自ら情報収集に努めるとともに、国土交通省、警察、消防及び医療機関等と連携し、被害者の安否情報等を収集します。収集した情報は、被害者等支援対策本部を通じて速やかに家族等に提供します。
- ・ご家族等からの問合せには、被害者等支援対策本部が対応します。

#### ② 乗船客情報及び安否情報の取扱い

- ・個人情報については、個人情報保護の観点から適切に取り扱います。
- ・被害に遭われた方の情報については、原則として第三者への公開を行いません。ただし、国土交通省、警察、消防または医療機関等から要請があった場合は、必要な範囲で情報提供を行います。なお、被害者本人やご家族等が情報公開を希望しない時は、その意思を尊重した対応を行います。

#### ③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・安否情報等は、被害者等支援対策本部からご家族等に継続的に提供します。

- ・ 事故に関する情報や再発防止策等は必要に応じて説明します。
- (3) 事故現場等における対応
- ① 事故現場等へのご案内
    - ・ 被害者のご家族等を事故現場、搬送先病院等にご案内する体制を整え、実施します。
  - ② 滞在中の支援
    - ・ ご家族が事故現場または市内に滞在を希望される際には、被害者等支援対策本部が休憩、宿泊などについて、出来る限りの手配を行います。
    - ・ ご家族から心のケアに関する要望があった場合は、専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。
- (4) 継続的な対応
- 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（支援担当者）を設置し、被害者等からの相談に応じます。
  - ② 被害者等に対する継続的な支援
    - ・ 被害者等から心のケアに関する要望があった場合は、専門家の協力をいただきながら必要な支援に努めます。

### **3 被害者等支援の基本的な実施体制**

#### (1) 体制の確立

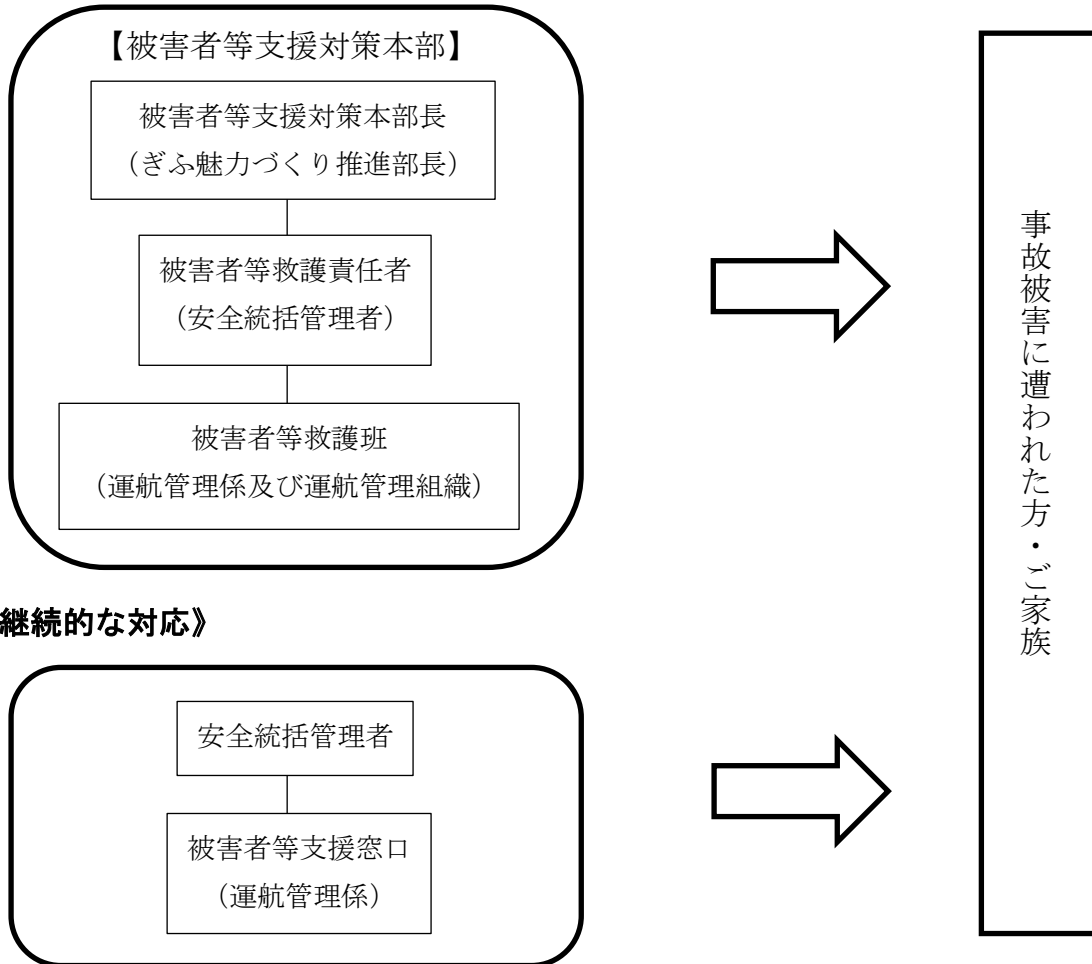
別表のとおり、事故の規模に応じて事故発生直後の体制と継続的な体制を整えます。又、被害者等支援にあたっては、国土交通省中部運輸局と連携を図り進めるものとします。

#### (2) 研修等

被害者等支援の意義について周知し、安全についての職員全体の意識の向上を図るため、必要な研修等を実施します。

## 別表

### 《事故発生直後》



## 参考

### [運輸安全マネジメントにかかる安全方針] (平成 29 年 4 月 21 日策定)

#### 1 安全の意識

私たちは、いかなる場合においても、お客様の安全確保を最優先します。

#### 2 法令順守

私たちは、安全に関する法令や安全管理規定をよく理解し遵守します。

#### 3 安全意識の向上

私たちは、安全確保のための教育・訓練を実施し安全に対する意識の向上を図ります。

#### 4 継続的な改善

私たちは、安全管理体制を継続的に見直し改善を図ります。