

被害者等支援計画



—第 1 版—
令和 7 年 4 月

松江市交通局

1. はじめに

本計画は、松江市交通局（以下「本局」という。）が運営する市営バス事業において、人命にかかわるような大規模な重大事故・災害（以下「重大事故等」という。）が発生した場合に、被害に遭われた方々やそのご家族への対応や必要な支援について、基本的な方針、実施内容および実施体制を定めたものです。

本計画で想定する重大事故等とは、災害対策基本法（昭和 36 年法律第 223 号）第 2 条第 1 号に定める「災害」に該当する大規模な事故を基本として想定していますが、その他の事故においても、その様態により、本計画を踏まえた対応を行います。

また、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」（平成 25 年 3 月国土交通省策定）に則り定めたものです。

2. 輸送の安全確保に関する基本的な方針

本局は、「輸送の安全確保が最優先」として、常に法令等を遵守し、お客様を「安全・確実・快適」に目的地まで輸送することを使命とし、職員が一丸となって安全運行に取り組みます。

また、「安全方針」や「輸送の安全に関する基本的な方針」に基づき、「運輸安全マネジメント実施計画」を毎年定め、安全向上に関する具体的な取り組みを進めます。

【松江市交通局安全方針】

1. 輸送の安全に関する法令及び規程を遵守します
2. 運転技術及び接客接遇の向上を図り、安全安心な輸送に努めます
3. 様々な場面において、乗客の安全確保を最優先に行動します
4. 輸送の安全を確保するため、指導教育を実施し、安全に関する必要な情報の共有に努めます
5. 輸送の安全に関する取り組みについて、継続的に見直し、改善に努めます

【松江市交通局の輸送の安全に関する基本的な方針】

1. 事業管理者は、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、局内において輸送の安全に主導的な役割を果たす。
また、現場における安全に関する声に真摯に耳を傾けるなど現場の状況を十分に踏まえつつ、職員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. 輸送の安全に関する計画の策定、実行、チェック、改善（Plan・Do・Check・Action）を確実に実施し、安全対策を不断に見直すことにより、全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. 被害者等支援の基本的な方針

本局は、「2. 輸送の安全確保に関する基本的な方針」に示すとおり安全に関する取り組みを進めてまいりますが、万が一、重大事故等が発生した場合には、被害の拡大を防ぎ、人命を最優先とした避難誘導及び救助、救護等を行います。

また、事故等の規模に応じて、本局交通事業管理者交通局長をトップとする「対策本部」を可能な限り速やかに設置するとともに、被害に遭われた方々やそのご家族に寄り添い、ご要望に対して誠意をもって対応し、必要な支援を行ってまいります。

4. 被害者等支援の基本的な実施内容

(1) 被害者等への情報提供

① 事故情報のご家族への連絡

ア 情報収集

被害に遭われた方々の情報については、事故等の現場において、警察、消防、または搬送先の医療機関等から、被害に遭われた方々の身元や安否に関する情報等を可能な限り収集します。

イ ご家族への連絡

収集した情報をもとに、ご家族への連絡を可能な限り行います。その際に、被害に遭われた方々の情報が報道等により公表されている場合であっても、本局からあらためてご連絡するよう努めます。

ウ お問い合わせ窓口

ご家族からのお問い合わせに対応するための被害者等支援窓口を設置するとともに、窓口の設置や連絡先等について、本局ホームページをはじめ様々な媒体で公表します。

本局ホームページ URL <https://matsue-bus.jp/>



② 各種情報の取り扱い

ア 個人情報の適切な取り扱い

被害に遭われた方々の身元、安否に関する情報は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、松江市個人情報保護条例（平成17年3月31日松江市条例第15号）及び国土交通省所管分野における個人情報保護に関するガイドライン等に基づき、適切に取り扱います。

また、ご家族と連絡が取れた場合において、ご家族が被害に遭われた方

の情報を公表することを希望されない場合は、原則としてそのご意向に沿った対応をいたします。

イ ご家族への連絡

ご家族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。

ウ 報道機関からの問い合わせへの対応

報道機関から問い合わせがあった場合は、報道を通じて情報が広く提供されることにより、ご家族がより早く被害に遭われた方々を探し当てるのが可能になると判断したときには、安否確認に必要な範囲で情報提供を行います。ただし、情報提供にあたっては、被害に遭われた方々ご本人またはご家族のご意向に沿うこととします。

③ 被害者等への継続的な情報提供

事故等の規模に応じて、必要な期間に被害者等支援窓口を継続設置し、被害者等への安否に関する情報や心身のケア等に関するサポート情報、事故原因及び再発防止策等に関する情報を提供します。

また、事故現場に向かうことが困難など、ご事情があるご家族に対しても、継続的に情報を提供するように努めてまいります。

(2) 事故現場等における対応

① 事故現場や待機場所等への案内

被害に遭われた方々のご家族が、事故現場や待機場所、搬送先の医療機関等へ移動される場合、必要な移動手段、宿泊等の確保、手配に努めます。

② 滞在中の支援

事故現場や待機場所、搬送先の医療機関等において、必要に応じて本局職員が待機し、被害に遭われた方々やご家族のご希望を尊重しながら、食料・飲料、宿泊場所等についてできる限りの手配に努めます。

(3) 継続的な対応

① 被害に遭われた方々やご家族の相談受付対応

事故等の規模に応じて担当者を配置し、必要期間、被害に遭われた方々やそのご家族からのご相談に応じられるよう、継続的な支援を実施します。

② 被害に遭われた方々やそのご家族に対するサポート

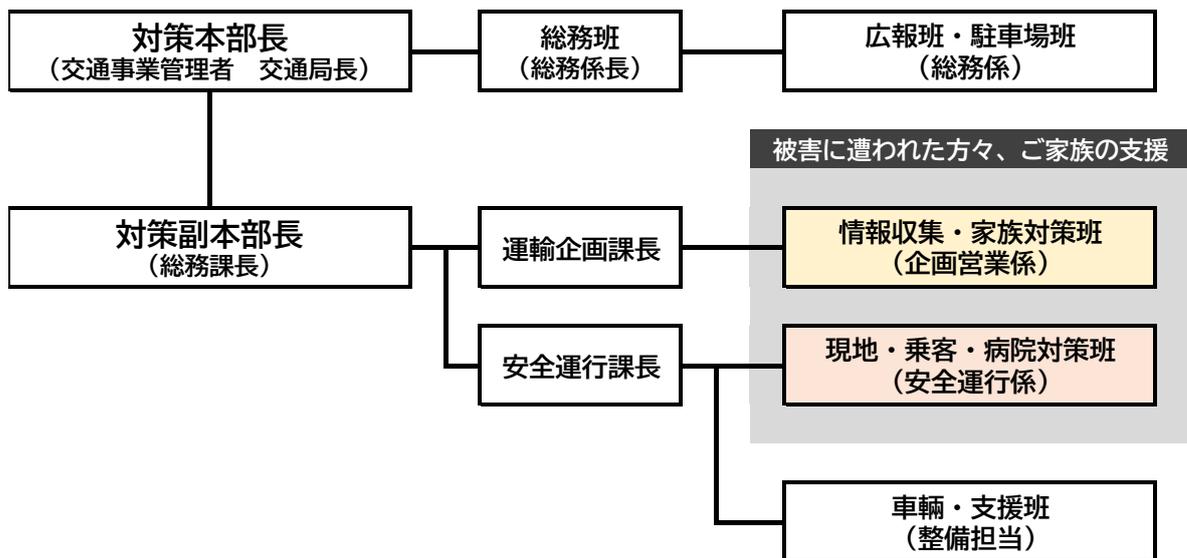
被害に遭われた方々やそのご家族のご希望を尊重しながら、必要なサポートを実施します。特に、精神的なケアをご希望される場合は、松江市の関係部署をはじめ行政機関や、各専門機関、医療機関等と連携しながら必要な支援を行います。

5. 被害者等支援の基本的な実施体制

(1) 支援体制の確立

重大事故等の発生直後は、その規模等を勘案し、本局の交通事業管理者をトップとする「対策本部」を可能な限り速やかに設置し、被害に遭われた方やご家族の支援、広報等について担当班が対応します。

■重大事故等発生直後の体制



■継続的支援に係る体制



(2) 研修・教育・訓練等

重大事故等が発生した際に、迅速かつ適切な被害者支援が行えるよう、被害者等支援の意義について全職員に周知するとともに、研修や教育、警察や消防等と連携した実践的な訓練を行ってまいります。