

被害者等支援計画・被害者等支援計画作成ガイドライン

被害者等支援計画とは

被害者等が公共交通事故の発生直後から再び平穏な生活を営むことができるようになるまでの間における事業者の支援内容を事前に定めた計画

【意義・目的】

- ・経営トップ、職員等の意識の向上、体制・能力の充実・強化
- ・被害者等支援の的確な実施
- ・公共交通全般に対する利用者の信頼性の向上

【具体的内容】

国土交通省がH25. 3月に策定・公表した『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』において示している

【留意点】

計画策定を義務づけるものではなく、事業者が自主的に策定

(1) 被害者等支援の基本的な方針

基本的な理念及び取組み方針について、利用者に対する経営トップの考え方の基本を表明

①安全の確保に対する基本的な考え方

安全管理規程等で既に明確にされているものを、利用者・職員に対し分かりやすい内容となっているかについて検討し、記載

②被害者等への支援に関する基本的な姿勢

不測の事態が起こった場合における利用者に対する対応の基本的な姿勢を記載

被害者等支援計画の構成②

(2) 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

どのような体制で事故情報を家族に提供し、家族からの問い合わせに対応するかについて記載

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

個人情報保護法を踏まえた乗客情報及び安否情報の取扱方針について記載

③ 被害者等への継続的情報提供

安否情報や事故に関する情報、再発防止策等に関し被害者等への継続的な情報提供の方法について記載

2) 事故現場等における対応

① 家族の事故現場、待機地点等への案内

現地への移動手段の手配、家族への連絡方法、移動のためのサポート体制等についての考え方を記載

② 滞在中の支援

安否確認への付き添い、事故現場等での待機場所、食料・飲料、宿泊場所、心身のケア等のサポート等についての考え方を記載

被害者等支援計画の構成③

(2) 被害者等支援の基本的な実施内容

3) 継続的な対応

①遺品、所持品の返還、慰霊等（この項は非公表）

遺品の適切な管理と遺品の返還、葬儀のサポート、慰霊の実施等の考え方を記載

②被害者等からの相談受付体制

電話、対面等による相談窓口の開設についての考え方を記載

③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していく過程における生活面での相談への対応、心のケア等のサポートについての考え方を記載

(3) 被害者等支援の基本的な実施体制

①体制の確立

- ・ 事故直後から中長期にわたり、継続して担当する部局及び担当者の職名等を記載
- ・ 被害者等への支援を実施する体制を体制図として作成

②研修・教育・訓練等

被害者等への支援にあたる職員の育成に関する 基本的な考え方を記載

(平成25年3月策定・公表)

○想定する公共交通事故

災害対策基本法に定める「災害」に該当する大規模事故を基本として想定し支援計画を策定した上で、その他の事故についても計画を踏まえた対応とすることが有効

○対象とする事業者

本邦事業者で旅客輸送を行う、航空事業者、鉄道事業者、旅客船事業者及びバス事業者

※ 外国事業者であって我が国に定期的に乗り入れるものについても、可能な限り、計画作成を求めるものとする。

○被害者等支援計画作成に当たって

- ・事故がひとたび発生した場合、その信頼の回復は、経営トップの責務
- ・このため、被害者等支援計画の作成についても、経営トップの主体的な判断の下、基本方針の策定、具体的支援計画の策定、体制の整備等に取り組む必要

事業者の業種・業態・事業の特徴・地域性等を考慮した組織体制やマニュアル等を整備し、これらが有効に機能するかについて、研修・訓練等を通じて検証し充実させる必要

○計画の作成に当たり留意すべき事項

被害者等への支援の基本は、「被害者等に寄り添う」こと

「安否、事故原因等の情報提供」と
「心身のケア等の個別のサポート」が被害者等への支援の両輪

個々の被害者等と公共交通事業者との間の個別の補償・損害賠償に係る問題に関する事項を対象とするものではない

ガイドラインのURL

<https://www.mlit.go.jp/common/000992945.pdf>

作成事業者の一覧URL

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_mn_000008.html

導入の効果

1. 利用者にとって : 事故が発生した際の**交通事業者の対応が明確に** → **信頼・安心**
2. 交通事業者にとって : **体制整備の目標**
→ **事業の信頼性の確保**
3. 国にとって : 交通事業者が行う被害者等支援に対し、指導助言を**総合的に実施** → **行政の信頼性の確保**



交通事業者・国がそれぞれの役割で被害者等への支援
→ **よりの確な被害者等支援の実現**

運用イメージ

国（国土交通省）

- ・ 「被害者等支援計画」作成のためのガイドライン（H25.3策定・公表）
- ・ ガイドラインに基づく「被害者等支援計画」の策定を要請

参考

交通事業者による「被害者等支援計画」の策定・公表

国土交通省に策定の報告

国が各社の「被害者等支援計画」を公表

利用者

被害者等への対応を確実に
行う交通事業者が分かる。

交通事業者

他の交通事業者の
対応が分かる。