

鉄道・バス・旅客船事業者のみなさま

つくっていますか？

被害者等支援計画

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

具体的な記載内容

(1)被害者等支援の基本的な方針(利用者に対する経営トップの考え方の基本を表明)

安全の確保に対する基本的な考え方、不測の事態が起こった場合における利用者への対応の基本的な姿勢を記載

(2)被害者等支援の基本的な実施内容

***情報提供**(家族への情報提供体制や家族からの問い合わせに対応する体制、個人情報保護法を踏まえた乗客・安否情報の取扱方針、安否情報や事故に関する情報、再発防止策等の被害者等への継続的な情報提供方法など)

***事故現場等における対応**(家族の事故現場や待機地点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、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など)

***継続的な対応**(遺品の適切な管理・返還、葬儀のサポート、慰霊の実施等の考え方、被害者等からの電話、対面等による相談窓口の開設についての考え方、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など)

(3)被害者等支援の基本的な実施体制

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した「被害者等への支援を実施する体制図」を作成し、被害者等への支援にあたる職員の育成(研修・教育・訓練等)に関する基本的な考え方を記載

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ありません！

作成事業者の一覧URL | 🔍 で検索

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

ガイドラインのURL | 🔍 で検索

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

策定されたら
バリアフリー推進課まで
ご連絡ください！

【ご相談・被害者等支援計画策定のご連絡】 中国運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課

TEL 082-228-3499 ✉ cgt-sho-gyo@ki.mlit.go.jp