

事 務 連 絡  
令和6年6月17日

一般乗合旅客自動車運送事業者 各位  
一般貸切旅客自動車運送事業者 各位

国土交通省中国運輸局  
自動車交通部旅客第一課  
自動車技術安全部保安・環境調整官  
交通政策部バリアフリー推進課

### 被害者等支援計画の策定について(お願い)

平素より国土交通行政の推進並びに中国運輸局の各施策に御理解と御協力をいただきありがとうございます。

さて、国土交通省では、公共交通事故被害者等支援のため、継続して公共交通事業者の皆様へ「被害者等支援計画」策定の働きかけをおこなっております。

御承知のとおり、令和4年度の北海道知床遊覧船事故や名古屋市における高速バスの横転事故、静岡県における観光バスの横転事故など、全国で死者・行方不明者が発生する事故により、公共交通事業者におかれても被害者等の支援に係る多くの対応が必要となったところです。

事故発生時においては、公共交通事業者が事前に策定された被害者等支援計画に基づき、事故情報の伝達をはじめとした被害者等の支援を適切に行うことが重要ですが、各報道においても指摘されているとおり、依然として中小事業者の計画策定が進んでいない状況にあります。

事故が発生すると、被害者やその御家族への対応だけではなく、捜査機関、救助機関、行政機関への情報提供や対応、広報やマスコミへの情報提供など並行して様々な対応が発生することから、被害者等に対する適切な支援が可能となるよう、関係機関との連携も含め、人員体制や役割分担等を検討することが不可欠です。

被害者等支援計画は、事故発生後から中長期にわたる対応の基本をあらかじめ定めることで、経営トップ、職員等の意識の向上と体制・能力の充実・強化を図ることを目的としています。また、この計画をあらかじめ公表することにより、公共交通全般に対する利用者の信頼性の向上も期待されます。

つきましては、御社に被害者等支援計画を策定（策定済みの場合は見直し）していただきたく、御案内をさせていただきました。

別紙に「被害者等支援計画の主な記載事項等について」と題して、主な記載事項や想定される内容、被害者等の支援に係る体制整備等の重要性等について記載していますので、是非御一読ください。

御多用中のところ恐れ入りますが、被害者等支援計画の策定に向けて、是非御検討いただきますようお願いいたします。

**【御質問、御相談窓口】**

国土交通省中国運輸局交通政策部

バリアフリー推進課 櫻井、網

TEL 082(228)3499

E-mail cgt-sho-gyo@ki.mlit.go.jp

（参考資料）

- 「公共交通事業者による被害者等支援計画」の策定・公表について

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_mn\\_000008.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_mn_000008.html)

- 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の策定について

[https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo09\\_hh\\_000063.html](https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo09_hh_000063.html)

## 被害者等支援計画の主な記載事項等について

被害者等支援計画の記載要領については、「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」(以下「ガイドライン」という。)に記載のあるとおりですが、事故発生時に必要な対応が可能となるよう、主な記載事項について、下記のとおり整理しましたので、各事業者の実情に応じて、内容を検討の上、計画策定をお願いします。

加えて、既に策定済みの事業者におかれても、人員・体制の面などにおいて、計画が実行性のあるものになっているか、再度点検をしていただくようお願いします。

なお、ガイドラインにおいては、下記の項目以外にも、記載要領として明示している項目があります。ガイドラインを踏まえて、可能な限り事故発生時の被害者やその御家族の心情に配慮して、必要となる取組を計画に記載することが重要ですので、その旨御留意願います。

国土交通省では、公共交通事故被害者等支援アドバイザーや計画策定済みの事業者からの講演等を内容とする「公共交通事故被害者等支援フォーラム」を毎年開催していますので、こちらも参考にさせていただくとともに、計画策定に当たり、御質問や御相談等がございましたら、中国運輸局交通政策部バリアフリー推進課にお問合せください。

## 記

### 1. 被害者等支援計画策定における主な記載事項について

事故発生時において、事業者が適切に被害者等の支援を図るためには、大きく分けて、事故情報の伝達、滞在時の支援、事故発生初期以降の継続的な支援対応等が記載事項として重要になります。

また、当該計画の実行性を担保するためには、これらの被害者等支援に係る業務についてどのような人員・体制・役割分担で対応するかについて検討のうえ、本計画に記載することが必要です。

加えて、事故発生時においては被害者やその御家族、警察、海上保安庁など様々な関係者に対する情報提供を行うことになるため、乗客の情報やその安否情報の取扱の方針について記載する必要があります。

### 2. 主な記載事項として想定される内容について

#### (1) 事故情報の伝達

- 事故発生時の法令等に基づく関係機関への通報。
- 事業者自らが保有する乗客名簿・予約リスト等や警察機関、救助機関、医療機関等からの情報収集による被害者の氏名や安否情報等の情報

の整理。

- 被害状況や安否情報等について、御家族への可能な限り迅速な伝達（警察機関等から既に御家族に伝達されていたり、報道等により氏名が公表されている場合であっても、事業者自ら伝達）。
- 御家族からの被害状況や安否情報等の問合せの対応。
- 事故情報の御家族への伝達等に必要な人員体制、方法（担当職員の配置、問合せ窓口の設置（窓口の電話番号等の公表）、ウェブサイトにおける情報提供等）。

（2）事故現場等への案内及び滞在時の支援等

- 御家族の御要望に応じて、事故現場や最寄りの待機場所等に移動手段の確保又は交通手段の案内等を実施。
  - 御家族の御要望に応じて、現地における宿泊施設、待機場所、生活必需品等の手配など必要な支援を実施（※）。
- ※ 御家族が心のケアを望まれる場合は、専門家と協力しながら実施。
- 事故現場に赴けない御家族に対する情報提供の方法に配慮。

（3）継続的な情報提供など中長期に渡る支援

- 事故発生初期以降、被害者等が平穏な生活を取り戻していく過程においても継続的に事故情報等の情報提供や、当面の生活面の相談など相談の受付を実施（※）。
- ※ 御家族が心のケアを望まれる場合は、専門家と協力しながら実施。
- 事故情報等に加え、事故原因や再発防止対策の御家族への情報提供や説明を実施。
  - 継続的な支援に必要な人員・体制、方法（担当職員の配置、問合せ窓口や相談窓口（電話・対面）の設置、ウェブサイトにおける情報提供等）。

（4）人員・体制の整備、教育・研修等

- 事故発生時における本社事故対策本部の設置、事故現場付近の支店等における現地対策本部の設置、御家族問合せ窓口の開設、被害者等支援の担当部署の組織、担当職員の配置、これらの組織・人員の役割分担、情報伝達経路や指揮命令系統等。
- 被害者等への支援に係る心構え、対応内容等を習得するため、研修、ロールプレイ、模擬訓練等を専門家や関係機関と連携して実施（事故対応訓練の中で被害者等支援を併せて実施）。

（5）乗客情報や安否情報の取扱いの方針（※）

- 乗客情報等については、本人や御家族の同意のない限り原則として第三者への情報提供は行わない。

- 乗客情報等の問合せについては、被害者の御家族等と確認できた場合にのみ情報提供する。
- 行政機関等からの照会や要請があった場合、安否確認等に必要場合は情報提供を行う。
  - ※ 個人情報保護法及び個人情報報ガイドラインに基づき被害者の個人情報について適切に取り扱うことが基本。

### 3. 被害者等の支援に係る体制整備等の重要性について

上記のとおり、事故発生時においては、被害者やその御家族への対応だけではなく、捜査機関、救助機関、行政機関への情報提供や対応、広報やマスコミへの情報提供など並行して様々な対応が発生することから、被害者等に対する適切な支援が可能となるよう、関係機関との連携も含め、人員体制や役割分担等を検討することが不可欠ですので、計画策定の際は、この点を考慮の上、策定を行っていただくようお願いします。

また、既に策定をされた事業者におかれても、改めて、実際の事故発生時を想定して、被害者等支援計画の内容が実行できる人員・体制となっているか等について再度確認していただくようお願いします。

### 4. 被害者等支援計画の策定事例等について

既に策定されている被害者等支援計画については、下記 URL に掲載されていますので策定の際に御参照ください。

(国土交通省被害者等支援計画の策定・公表事業者)

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_mn\\_000008.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_mn_000008.html)