

公共交通事業者による被害者等支援計画の策定促進について

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

(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

○被害者等支援の基本的な実施内容

(平成25年3月策定・公表)

- 1) 情報提供: ①事故情報の家族への伝達、②乗客情報及び安否情報の取扱い、③被害者等への継続的情報提供(再発防止策の情報及び被害者等に対するサポートに関する情報の提供等)
- 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、②滞在中の支援(安否確認への付添い等、担当職員の配置等の対応、待機場所、心身のケア等のサポート等に関する考え方)
- 3) 継続的な対応: ①遺品・所持品の返還、慰霊等、②被害者等からの相談受付体制、③被害者等に対するサポート(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)

○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

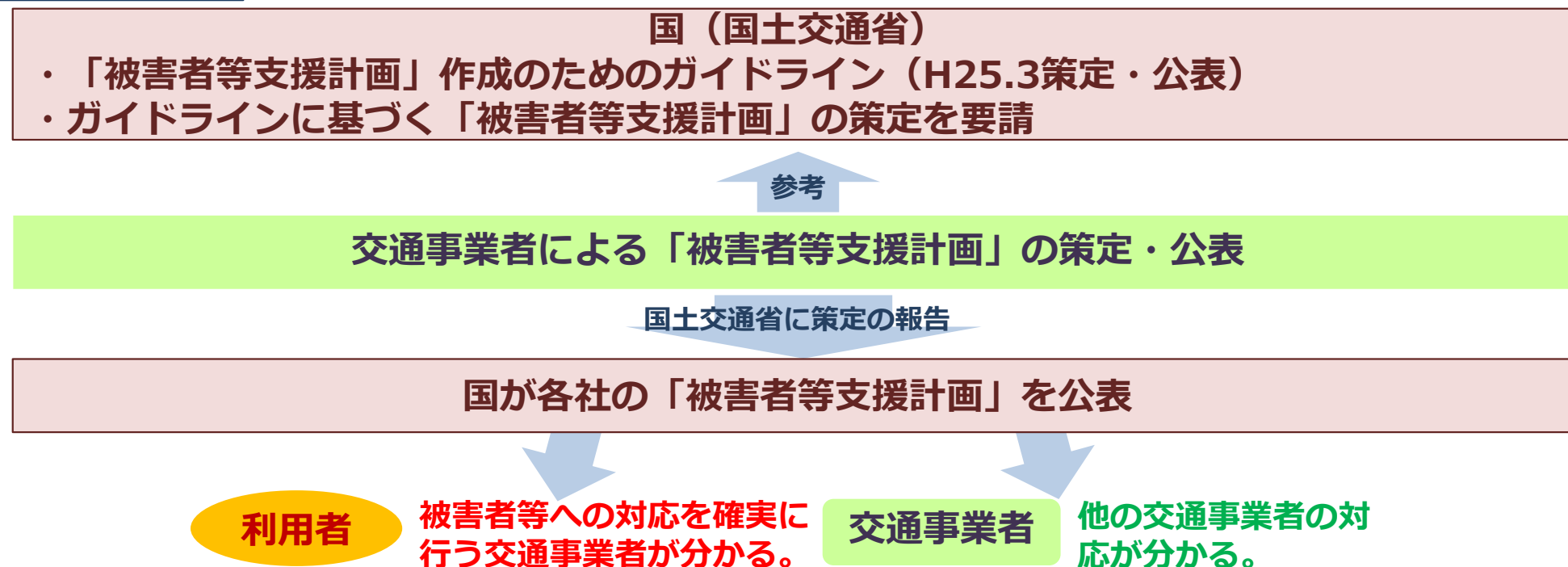
「安否、事故原因等の情報提供」と

「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

公共交通事業者による被害者等支援計画』の運用イメージ

運用イメージ



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
→ より的確な被害者等支援の実現

ガイドライン（本文）

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

ガイドライン（概要）

<http://www.mlit.go.jp/common/000992947.pdf>

作成事業者の一覧

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

《問い合わせ先》

東北運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課

電話：022-791-7513（代）