

# 『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』について

## ガイドラインの位置付け

### ○ガイドライン作成の目的

交通安全対策基本法に基づく交通安全基本計画・交通安全業務計画及び災害対策基本法に基づく防災基本計画・防災業務計画に基づき、国等との連携の下、被害者等への支援体制・内容等を定める。

### ○ガイドラインが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※

※その他の事故についても、その様態に応じ、計画を踏まえた個別の対応においても有効。

### ○ガイドラインが対象とする公共交通事業者

本邦事業者であって、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、作成を求めるものとする。

### ○運用の方法

義務ではなく、トップランナーの公共交通事業者から段階的に策定することを促進し、業種・業態による特性及び各事業者の実情に十分に配慮しつつ、助言

国土交通省交通安全業務計画・防災業務計画とともに、慰霊等の事項以外、国土交通省HP等において公表

## ガイドラインの概要

### (1)公共交通事業者の被害者等支援の基本的な方針

### (2)被害者等支援の基本的な実施内容

『平成21年度公共交通における事故による被害者等への支援ニーズ等に関する調査』(平成22年3月国土交通省)を踏まえた以下の項目に対する考え方を記載。

**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)

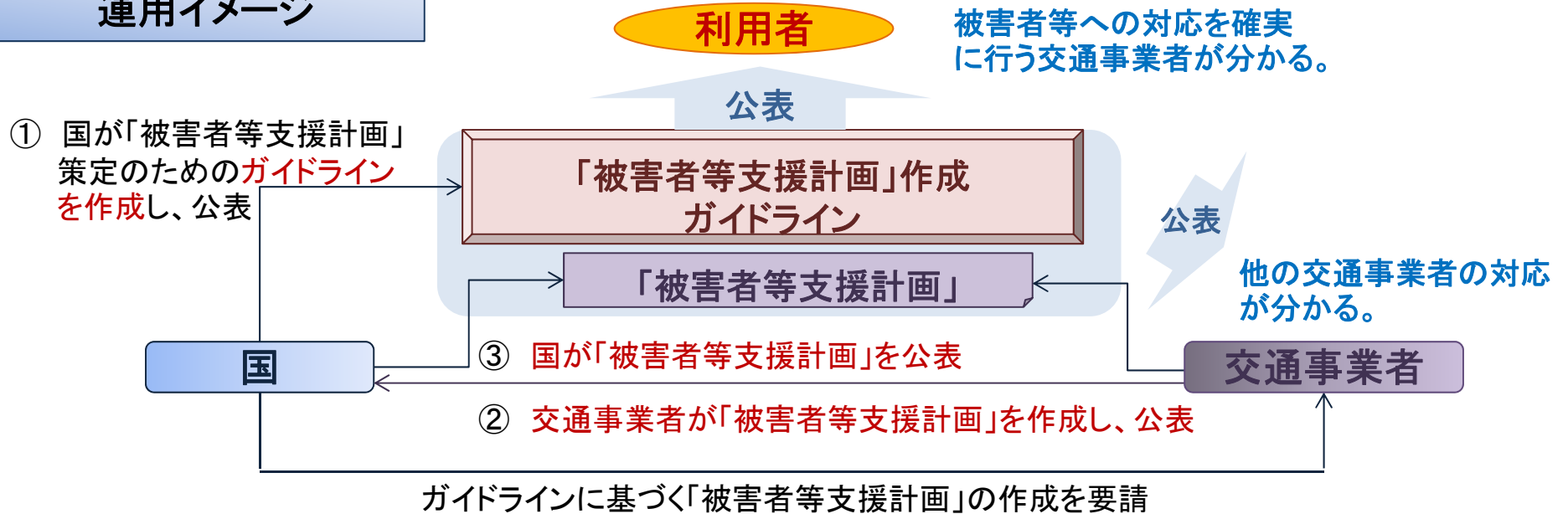
**2) 事故現場等における対応:** ①家族の事故現場、待機地点等への案内、②滞在中の支援(安否確認への付添い等、担当職員の配置等の対応、待機場所、心身のケア等のサポート等に関する考え方)

**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)

### (3)被害者等支援の基本的な実施体制: ①担当する部局・担当者の職名及び体制図の作成、②研修・教育・訓練等

# 『公共交通事業者による被害者等支援計画』の導入効果

## 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  
→ よりの確な被害者等支援の実現

# (参考)公共交通事故に係る被害者等支援の検討

## 経緯

- 事故状況や事故原因に関する情報提供や心のケアなどの被害者・家族支援のあり方を国としても検討して欲しいとの航空事故、鉄道事故の被害者・御遺族の方々からの継続的な要請
- 運輸安全委員会の設置等を内容とする国土交通省設置法等の一部改正法案・附帯決議(H20通常国会)  
「航空事故、鉄道事故又は船舶事故の被害者等に対する支援の重要性にかんがみ、これまでの事故に関する経験や知見を生かし、関係行政機関等の密接な連携の下、総合的な施策の推進のために必要な措置を検討すること」

被害者団体、有識者等をメンバーとする「公共交通における事故による被害者等への支援のあり方検討会」(座長:富田信穂 常磐大学大学院教授)を開催(平成21・22年度予算事業)(メンバー:御遺族代表の美谷島邦子氏、下村誠治氏ほか7名)

○平成21年度

被害者等の支援ニーズの調査やNTSB(米国国家運輸安全委員会)等諸外国の被害者支援の取組みの調査を実施

○平成22年度

支援の内容や関係機関の役割分担のあり方、被害者等への一元的な窓口機能のあり方、そのために必要とされる制度のあり方などを検討

## 検討会まとめ(平成23年6月3日)

### 1 国の役割の明確化、関係機関との連携協力を実施するための措置

- 被害者等支援について、事故を起こした交通事業者だけに担わせるのではなく、国の役割を明確化。特に、縦割りによる消極的な押し付け合いの弊害を除去するため、交通安全対策基本法に基づく交通安全計画及び事故発生時における現場の対応を規定する災害対策基本法に基づく防災計画において、公共交通による事故の被害者等支援についての国土交通省の役割を明記するとともに、現場での活動内容、関係機関との連携協力を規定  
→ 上記規定を盛り込むため、平成24年度国土交通省交通安全業務計画を平成24年4月に策定、防災基本計画及び国土交通省防災業務計画を平成24年9月に改正

### 2 交通事業者が行う事故の被害者等に対する支援の事前の措置

- これまで航空事業者等一部の事業者に止まっている家族等支援の自主計画の事前措置を段階的に拡大  
→ 国際民間航空機関(ICAO)の定めるガイダンス等を基に、計画作成のためのガイドラインを国土交通省で策定し、交通事業者の自主的な取組を促進

### 3 組織・体制の整備

- 公共交通による事故の被害者等に対する支援を確保するための常設の窓口を国土交通省に設置し、この組織を核として、全国的に具体的な活動が行える体制を整備  
→ 「公共交通事故被害者支援室」を平成24年4月6日に設置。本省、地方運輸局等において支援を担当する職員を予め指名し、事案に応じて一体となって活動。そのために必要なマニュアル作成、教育研修・訓練等を実施