

公共交通事業者による 被害者等支援計画の策定 に関する説明会

国土交通省
公共交通事故被害者支援室
平成25年9月25日

国土交通省公共交通事故被害者支援室のURL：
http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_fr_000013.html

本日まで説明する内容

- (1) 公共交通事故における被害者等への支援の経緯等について
- (2) 被害者等支援計画について

公共交通事故における被害者等 への支援の経緯等について

公共交通事故における被害者等への支援の経緯①

国会審議

- 平成20年通常国会における運輸安全委員会設置法に関する審議
『米国の国家運輸安全委員会(NTSB)が取り組んでいるように、運輸安全委員会においても被害者支援を行うべきではないか。』



- 運輸安全委員会における事故調査の中立性の課題
一方

- 運輸安全委員会設置法において、被害者等への心情に配慮した事故調査に関する情報提供に関する条文の追加



- 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における附帯決議

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

公共交通事故における被害者等への支援の経緯②

政府の対応

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」を開催

(平成21年9月～)

(座長: 富田信穂 常磐大学大学院教授)

○平成21年度

被害者等の支援ニーズの調査

NTSB(米国国家運輸安全委員会)等諸外国の被害者支援の取り組みの調査

○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

公共交通事故における被害者等への支援の経緯③

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委員

垣本 由紀子	立正大学大学院心理学研究科非常勤講師
下村 誠治	TASK(鉄道安全推進会議)副会長
高木 慶子	上智大学特任教授・同学グリーンフケア研究所所長
富田 信穂	常磐大学教授 人間科学部長
中島 聡美	(独)国立精神・神経医療研究センター 精神保健 研究所犯罪被害者等支援研究室長
林 春男	京都大学防災研究所巨大災害研究センター長
美谷島 邦子	8.12連絡会事務局長

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21年度)①

過去の大規模事故による被害者等に対する ヒアリング・アンケート

○日本航空123便墜落事故(昭和60年8月12日)

<遺族ヒアリング>

遺族(6名)に対する個別インタビュー

<遺族アンケート>

140通のアンケート票を送付、41通の返答(回収率29%)

○信楽高原鉄道追突事故(平成3年5月14日)

<遺族ヒアリング>

信楽列車事故遺族会の紹介による遺族(12名)に対するグループインタビュー(鉄道安全推進会議(TASK)・弁護士立会)

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21年度)②

○中華航空140便墜落事故(平成6年4月26日)

<遺族ヒアリング>

5つの遺族会代表者に対するグループインタビュー
遺族(7名)に対するグループインタビュー
遺族(1名)に対する個別インタビュー

<遺族アンケート>

212通のアンケート票を送付、55通の返答(回収率26%)

○JR福知山線脱線事故(平成17年4月25日)

<遺族ヒアリング>

遺族(4組5名)に対するグループインタビュー
事故後精神的後遺症で自殺した被害者の遺族(1名)に対する個別インタビュー

<負傷者、負傷者家族、支援者ヒアリング>

福知山線脱線事故の負傷者の集い事務局及びJR福知山線
事故負傷者と家族等の会での参加者に対するグループインタビュー(延べ23名)

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21年度)③

調査まとめ

公共交通事故被害者等への支援に関する基本認識①

○公共交通事故の被害者等(直接の被害者、家族・親族)を取り巻く状況は一人一人異なり、また抱える困難も異なるため、求めるニーズもそれぞれ異なるということを認識することが大事である。

○被害者等に対して、適切なタイミングで適切な内容の情報が提供されることが重要である。その際、関係機関が適切に連携すること、迅速かつ正確な情報提供を行うことが大事である。また、被害者等の多くは、なぜ事故が起きたのか原因を知りたいという気持ちが強いことに配慮が望まれる。

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21年度)④

調査まとめ

公共交通事故被害者等への支援に関する基本認識②

○被害者等に対して、生活面、経済面、心身面などの多様なニーズに対して、総合的な支援が行われることが望まれている。その際、関係者が連携して支援を行うこと、事故後間断を置かず支援が提供されること、継続的かつ安定的に支援が提供されることが重要である。

○突然の不幸や悲惨な現場に直面する被害者等に対し、十分な精神面での支援がなされることが重要である。専門家による精神的な診療・治療・カウンセリングだけではなく、全ての関係者が被害者等の心情に配慮した対応に努めること、激しいマスコミ取材から保護されること、事故の原因が究明され、今後の再発防止が図られること、同じ悲しみを持つ被害者同士の支え合いや情報交換などが、被害者等の心の回復にとって大きな要素である。

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21年度)⑤

公共交通事故被害者等への支援に対する具体的な支援ニーズの例①

○事故直後(事故の第一報～現地訪問～帰宅程度まで)

- ◆ 事故の情報が早く正確に安否を気遣う家族等に届くことが必要
- ◆ 身内を捜す家族等が安否を確認できる窓口
- ◆ 身内を捜す家族等の負担が極力無い形で、安否情報や取るべき行動に関する情報の提供

○事故後短期(帰宅後補償交渉終了前後まで)

- ◆ 生活面・経済面、心身面での支援まで、多様な支援が必要
- ◆ 相談できる窓口や支援団体等が身近にあることが望ましい
- ◆ 専門家による診断・治療・カウンセリングなどの心のケアの対応も重要
- ◆ 被害者団体・被害者支援団体の存在も大変重要
- ◆ 遺品の返還、慰霊施設の建立、慰霊祭の実施
- ◆ 原因となった事業者等からの謝罪
- ◆ 事故原因や死因が解明され、わかりやすく説明
- ◆ 再発防止の徹底

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21年度)⑥

公共交通事故被害者等への支援に対する具体的な支援ニーズの例②

○事故後中・長期(数年以降)

- ◆ 継続的に実施されることが重要
- ◆ 特に心身面については、ケアの継続的な実施
- ◆ 事故の記憶の風化防止

○通期

- ◆ 関係者の誠意ある態度や、被害者等の目線での対応
- ◆ 被害者等のマスコミからの保護と、適切な報道の実施

「調査報告書」の公表URL:

http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_fr_000007.html

検討会のまとめ(平成23年6月)①

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。交通安全計画等に以下の記述を明記。

(交通安全対策基本法に基づく交通安全計画)

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として、事故発生時から中長期にわたる総合窓口業務としての活動、交通事業者の家族等支援自主計画の策定に係るガイドライン整備、必要な体制整備等。

(災害対策基本法に基づく防災計画)

上記総合窓口における安否情報等の提供や、現地滞在・心身のケア等のサポート、関係機関との連携協力等。

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とど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。

→ 事業者が支援計画を作成する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。

→ 航空事業者以外の鉄道、海運等について、その業態を踏まえて段階的拡大を引き続き検討。

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機能を果たす組織を設置。
- 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。
 - 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。
 - 事故直後・中長期において、円滑に関係機関と協力して支援を実施するため、平時から関係する行政機関、民間支援団体等と緊密な連絡体制を構築。

「検討会まとめ」の公表URL:

http://www.mlit.go.jp/report/press/sogo09_hh_000032.html

国土交通省における公共交通事故被害者等支援の体制

公共交通事故被害者支援室の設置

『被害者等に寄り添う』ことを基本に、以下の機能等を担うことを目的として支援室を設置。

- ①万が一、公共交通における事故が発生した場合の情報提供のための**窓口機能**
- ②被害者等が事故発生後から再び平穏な生活を営むことができるまでの中長期にわたる**コーディネート機能**

公共交通事故被害者支援室の体制

総合政策局・安心生活政策課

課長(室長)

公共交通事故被害者支援企画官

課長補佐以下4名

計 支援室員 58名

本省において**窓口**を設置

鉄道局(4名)

自動車局(4名)

海事局(4名)

航空局(4名)

運輸安全委員会事務局(3名)

地方運輸局等(33名)

国土交通省における公共交通事故被害者等支援の体制

公共交通事故被害者支援室の主な業務

【事故発生直後の対応】

- 事故被害者の搬送先病院等において支援活動、相談窓口の周知活動を実施
- 常設の窓口を通じて被害者等からの相談・要望に対応

【事故発生後、中長期的対応】

- 窓口における被害者等からの生活支援・経済支援・心身のケア等に関する相談への対応及びコーディネート
- 事故調査、安全対策等に係る被害者等への説明会の開催

【平時における対応】

- 支援員に対する教育訓練の実施（被害者等支援に係る研修の実施・受講等）
- 関係機関等とのネットワーク構築（警察、消防、医療機関、地方公共団体、日本赤十字社、被害者団体、「心のケア」専門家、犯罪被害者支援関係NPO等）
- 交通事業者による被害者等支援計画の策定促進 など

支援室設置後の事故対応

- 関越道高速ツアーバス事故（4月29日）を受けた対応（※乗客7名死亡、乗客38名が重軽傷）
 - ・本省公共交通事故被害者支援室及び石川・富山両運輸支局において相談窓口を開設
 - ・被害者説明会の実施（9月22日）
- ※その他、京浜急行列車脱線事故（9月24日）等において対応

被害者等支援計画について

「被害者等支援計画」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

『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』 (平成25年3月策定・公表)の概要①

○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つつも、
その他の重大事故についても対応するのが望ましい

○対象とする事業者

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入るもの
についても、可能な限り、計画作成を求めるものとする。

『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』 (平成25年3月策定・公表)の概要②

○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

被害者等支援計画は、事業者の既存の対応体制を前提として作成されることにより初めて機能

『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』 (平成25年3月策定・公表)の概要③

○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

被害者等支援計画の構成①

(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として、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

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 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④

(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

- ・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

(この項は非公表)

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

被害者等支援計画の構成⑤

(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

個人情報の適切な取扱いについて

(2) 被害者等支援の基本的な実施内容

1) 情報提供: ②乗客情報及び安否情報の取扱い(個人情報の適切な取扱い)



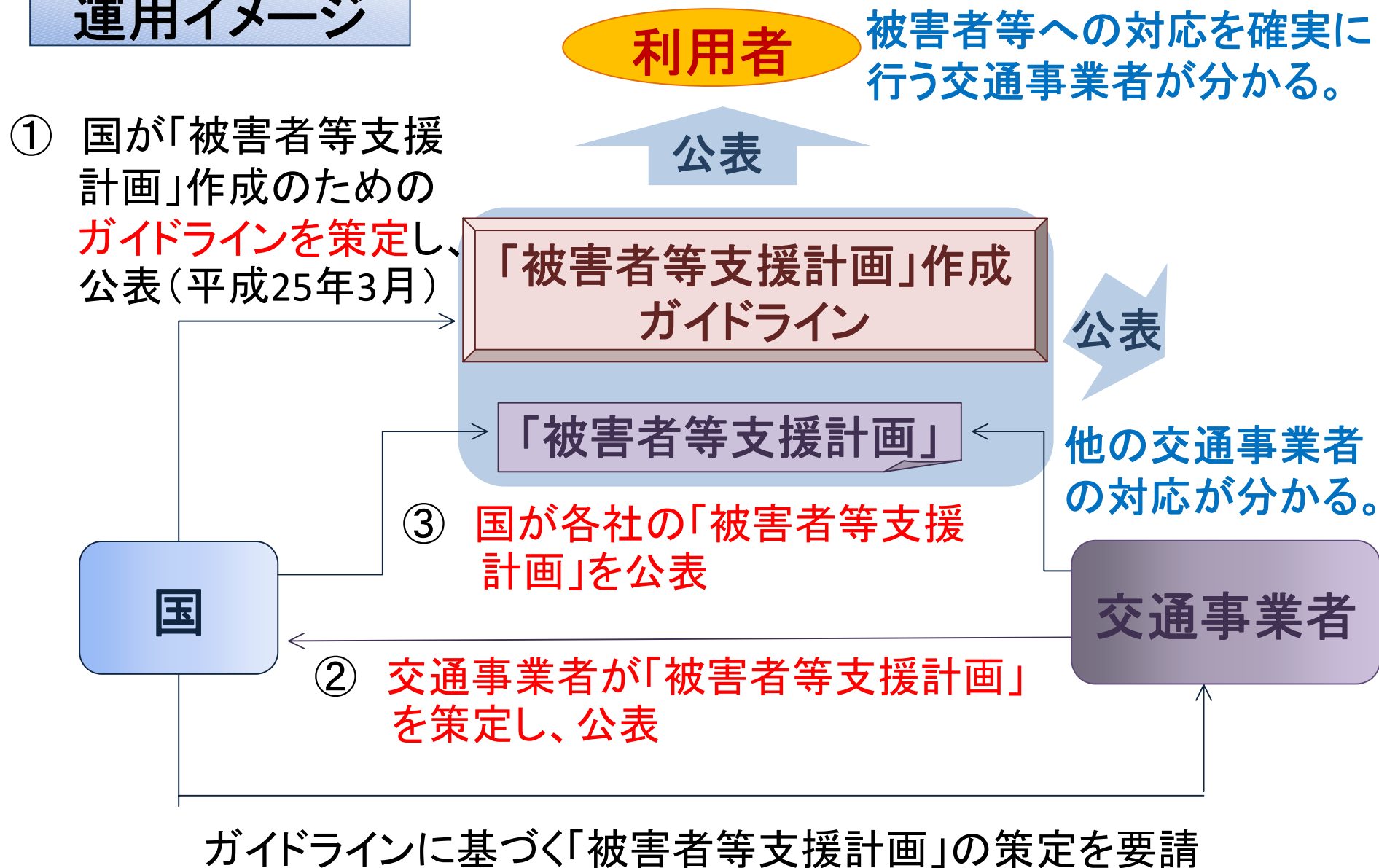
事業者による乗客情報及び安否情報の提供については、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)の考え方に基づき、以下の通り対応しても差し支えないと考える。

○電話による問い合わせで、相手が被害者の特徴を具体的に説明できるなど相手が被害者の家族や職場の関係者等であると確認できる場合には、可能な限り詳細な情報提供

○報道機関や行政機関から被害者に関する問い合わせがあった場合は、これらを経由して被害者に関する情報が広く提供されることにより、家族等がより早く被害者を探し当てることが可能になると判断される時は、安否確認に必要な範囲内で情報提供。ただし、家族に連絡が取れた場合で、当該家族が当該被害者の情報を公表することを断る場合、その意思に沿った取扱いを行うことが必要。

『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



『公共交通事業者による被害者等支援計画』の導入効果

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**

先行事業者による公表事例①

○平成25年6月28日

- ・日本航空株式会社(※1)
- ・全日本空輸株式会社(※2)
- ・東日本旅客鉄道株式会社
- ・西日本旅客鉄道株式会社
- ・東京地下鉄株式会社

※1 株式会社ジャルエクスプレス、株式会社ジェイエアが運航する便についても日本航空株式会社が策定した被害者等支援計画の対象に含む。

※2 株式会社エアーアジア、ANAウイングス株式会社が運航する便についても全日本空輸株式会社が策定した被害者等支援計画の対象に含む。

公表URL:

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

先行事業者による公表事例②

○平成25年8月9日

- ・日本トランスオーシャン航空株式会社
- ・琉球エアコミューター株式会社

○平成25年8月19日

- ・北海道旅客鉄道株式会社
- ・東海旅客鉄道株式会社
- ・四国旅客鉄道株式会社
- ・九州旅客鉄道株式会社

○平成25年9月2日

- ・日本エアコミューター株式会社

ガイドラインに係る相談先等

中国運輸局

交通環境部消費者行政・情報課

TEL: 082-228-3499

鉄道部計画課

TEL: 082-228-8797

自動車交通部旅客第一課

TEL: 082-228-3436

海事振興部旅客課

TEL: 082-228-3679

国土交通省航空局航空ネットワーク部航空事業課

TEL: 03-5253-8705