

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
国土交通省公共交通事故被害者支援室

目 次

【本ガイドライン制定の経緯・背景】

【本ガイドラインの位置付け】

- (1) ガイドラインの目的
- (2) ガイドラインが想定する公共交通事故
- (3) ガイドラインが対象とする公共交通事業者
- (4) 事故直後における対応
- (5) 地方公共団体との連携
- (6) 運用に当たって

－ 被害者等支援計画作成ガイドライン －

1 概要

- (1) 被害者等支援計画の意義・目的
- (2) 被害者等支援計画作成に当たっての経営トップの役割
- (3) 被害者等支援計画の前提としての組織体制、内部規則等の整備
- (4) 被害者等支援計画の作成に当たり留意すべき事項
- (5) 被害者等支援計画の構成

2 記載要領

- (1) 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
 - 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
 - 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
 - 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
- (3) 被害者等支援の基本的な実施体制
 - ① 体制の確立
 - ② 研修・教育・訓練等

参考：交通安全対策基本法及び災害対策基本法に基づく諸計画

- 1－1) 第9次交通安全基本計画（平成23年3月31日 中央交通安全対策会議）（抄）
- 1－2) 平成24年度国土交通省交通安全業務計画（平成24年4月）（抄）
- 2－1) 防災基本計画（平成24年9月6日修正 中央防災会議）（抄）
- 2－2) 国土交通省防災業務計画（平成24年9月）（抄）

【本ガイドライン制定の経緯・背景】

公共交通における事故による被害者等（事故被害者（直接事故に遭った本人）及び家族等（事故被害者の家族・遺族及びその近親者）をいう。）への支援については、公共交通事故の被害者等から継続的な要望が行われていた。平成 20 年 5 月 2 日に成立した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の国会審議において、「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知識や経験を活かし、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。」との附帯決議がなされた。

これを踏まえ、国土交通省では、平成 21 年度から 2 年にわたり、「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」を開催し、我が国における大規模な公共交通事故を実例として、事故の被害者等へのヒアリング、アンケート等を実施し、また、米国を中心に、海外での取組の実態について調査を行うなど実態把握を行った上で、我が国の実情に合った被害者等への支援について検討を行った。

被害者等への支援については、第一義的には、事故当事者である公共交通事業者が誠心誠意の対応を行うことが基本である。しかしながら、被害者等が再び平穏な生活を営めるようになるまでの間、自助グループによる活動を含め、多くの方々のサポートを得て困難に立ち向かっているのが現実であり、事故当事者である公共交通事業者では直接には対応できないことも少なくない。

国際的な動向や諸外国の取組みを見れば、米国では、1996 年に航空災害家族支援法が制定され、国と航空事業者の役割を明確にし、それぞれが"Family Assistance Plan"と呼ばれる被害者等への支援のための体制や内容を定めた計画を作成し、被害者等への支援をより組織化・体系化された形で実施する体制を構築しており、2008 年からは鉄道事故にも導入されている。また、国際民間航空機関（ICAO）では、1998 年の第 32 回総会において航空機事故の被害者とその家族に関する決議がなされ、2001 年に被害者等への支援に関するガイダンスが取りまとめられ、関係者の役割分担、被害者等への支援の項目等が明らかにされた。また、2010 年には EU において、航空事故の被害者等への支援に関し、国と事業者それぞれ計画を策定することを義務付ける EU 規制が発出されている。

以上のような状況の下、今般、交通安全対策基本法に基づく交通安全基本計画及び国土交通省交通安全業務計画並びに災害対策基本法に基づく防災基本計画及び国土交通省防災業務計画において、公共交通事故による被害者等支援の充実を図ることが基本理念として明記され、国と公共交通事業者が適切な役割分担と連携の下で被害者等への支援を実施していくことが定められた。そして、国土交通省交通安全業務計画及び国土交通省防災業務計画に基づき、公共交通事業者が被害者等への支援の体制構築、支援内容等について定めた計画を作成するに当たって指針となるガイドラインを策定することが求められたところである。

本ガイドラインは、これに基づき作成したものであり、先の検討会での検討の一環として設けられた「公共交通事業者被害者等支援ガイドラインワーキンググループ」での議論の結果等を踏まえ、その後の試行を経て、とりまとめたものである。

【本ガイドラインの位置付け】

(1) ガイドラインの目的

本ガイドラインは、我が国における大規模な公共交通事故を教訓として、国土交通省をはじめ、国等の関係機関との連携の下で、公共交通事業者が実施する被害者等への支援の体制、内容等をあらかじめ計画として定めることを目的とするものであり、交通安全対策基本法に基づく交通安全基本計画及び国土交通省交通安全業務計画並びに災害対策基本法に基づく防災基本計画及び国土交通省防災業務計画に基づき、公共交通における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被害者等への支援のための計画(以下「被害者等支援計画」という。)を公共交通事業者が作成するに当たっての指針としてとりまとめたものである。

被害者等への支援については、これまで公共交通事業者において、事業の特性や組織のリソース等を踏まえた上で、内部規則(公表を前提とする被害者等支援計画と異なり、通常、社内向けの規定・マニュアルとして作成され、業務実施の細目を定めたものをいう。)等を自主的に作成している例も多い。本ガイドラインに基づき作成する被害者等支援計画は、内部規則等において示された事業者の対応体制を前提として、国土交通省をはじめとする国等の関係機関との連携のあり方を念頭において、公共交通事業者が実施する被害者等支援に対する考え方をあらかじめ定め、これを明らかにすることに目的があり、公共交通事業者が本ガイドラインに沿って主体的に内容を検討するプロセス自体が、既存の体制の有効性の確認や、より実効的な体制の構築に繋がること合わせて期待されるものである。

(2) ガイドラインが想定する公共交通事故

本ガイドラインは、災害時における関係機関の役割・連携の基本を定めた災害対策基本法(昭和36年法律第223号)第2条第1号に定める「災害」に該当する大規模な事故を基本として想定する。なお、その他の事故においても、その様態に応じ、被害者等支援計画を踏まえた個別の対応が有効であることに留意する必要がある。

(3) ガイドラインが対象とする公共交通事業者

本ガイドラインは、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を対象とする。また、外国事業者であって我が国に定期的に乗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。

(4) 事故直後における対応

公共交通における事故の発生直後という危機管理フェーズにおける被害者等への支援に関する具体的な取組みについては、災害対策基本法に基づく防災基本計画及び防災業務計画に基づき行うこととする。その中では、同法に定める指定行政機関、指定公共機関等との連携協力が重要であり、被害者等支援計画の策定に当たっては、これらを踏まえる必要がある。そのため、国土交通省においても、国土交通省防災業務計画に基づく被害者等への支援の取組みと相まって、公共交通事業者の被害者等支援計画に定めた事

業者による取組みとの連携を図ることとする。

(5) 地方公共団体との連携

被害者等支援の実施に当たっては、事故が発生した地域や被害者等が居住する地域の都道府県・市町村との連携協力が重要である。そのため、国土交通省においては、指定行政機関としての地方公共団体の役割を規定している交通安全対策基本法及び災害対策基本法に基づく諸計画に、国土交通省交通安全業務計画・防災業務計画や公共交通事業者が作成する被害者等支援計画の趣旨等を的確に反映させる等により、地域の交通安全・防災に関する体制・計画との有機的な連携の充実を図るものとする。

(6) 運用に当たって

- ① 国土交通省は、公共交通事業者に対し、本ガイドラインの周知を行うとともに、被害者等支援の重要性やその具体的な内容についての啓発活動に努める。
- ② 国土交通省は、公共交通事業者が被害者等支援計画を作成するに当たり、業種・業態による特性及び各事業者の実情を十分に配慮し、可能な限り最良の計画を作成するよう必要な助言を行うものとする。また、各事業者が持続的・段階的な計画の改善に取り組むよう求めるものとする。
- ③ 本ガイドライン及びそれに基づく被害者等支援計画については、国土交通省交通安全業務計画及び防災業務計画とともに、国土交通省ホームページにおいて公表するものとする。
- ④ 本ガイドラインは、適時適切に見直しを行うものとする。

1 概要

(1) 被害者等支援計画の意義・目的

被害者等支援計画は、事故が発生した場合において、公共交通事業者が国土交通省をはじめ国等の関係機関と効果的に連携協力して、迅速かつ的確な被害者等への支援を実施するために作成するものであり、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を通じて、経営トップ（事業者において、最高位で指揮し、管理する個人又はグループをいう。）、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る。

また、被害者等支援計画に基づく支援は、

- ① 事故発生後における関係機関との連携協力による迅速な対応
- ② 中長期における継続的かつ安定的な対応

を通じて、被害者等への総合的な支援の実現が期待される。さらに、国土交通省交通安全業務計画及び防災業務計画と合わせて、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を期するものである。

(2) 被害者等支援計画作成に当たっての経営トップの役割

公共交通事故が発生した場合、それが経済社会に与える影響は、極めて大きなものがある。特に、大規模な事故の場合、その影響は、事故当事者のみならず、同種の事業者、ひいては公共交通全体に及ぶこともある。公共交通サービスは安全を大前提としており、事故がひとたび発生した場合、その信頼の回復は、経営トップの責務であることは言うまでもない。そのため、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がある。

また、経営トップは、被害者等支援計画の意義、内容等を、自ら深く認識するとともに、職員に基本方針の内容を理解させ、その実践を促すため、研修・教育・訓練等を効果的に行うことが求められる。

(3) 被害者等支援計画の前提としての組織体制、内部規則等の整備

被害者等支援計画は、内部規則等において示された事業者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するものである。そのため、計画作成の前提として、業種・業態、事業の特徴、事業を取り巻く環境、地域性等を十分に考慮した組織体制や職員に対するマニュアル等の内部規則の整備が不可欠である。他方、これらは継続的な見直しを通じて、より体系的な整備が図られるものである。そのため、組織体制、内部規則が現実に即して有効に機能するかどうかについて、研修・教育・訓練等を通じて検証し、充実させる必要がある。

(4) 被害者等支援計画の作成に当たり留意すべき事項

- ① 被害者等への支援の基本は、「被害者等に寄り添う」※ことにあり、また、「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」は、被害者等への支援の両輪である。事故当事者である事業者として、これらの観点を十分考慮に入れて、組織としての対応、応対に当たる職員の対応等について検討することが望まれる。

- ② 本ガイドラインに基づき作成する被害者等支援計画は、事故発生後から再び平穏な生活を営めるようになるまでの間において、公共交通事業者が国等と連携しつつ実施する支援をあらかじめ定めることを目的としており、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。

※「寄り添う」とは、「突然厳しい状況に立つことを余儀なくされた被害者等が、現実に向き合い、克服して行くに当たって、支援者が被害者等の心情に共感しつつ、「我々が常に側にいます。」という姿勢を表現したもの」である（『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』まとめ（平成23年6月）より）。

（5）被害者等支援計画の構成

被害者等支援計画は、少なくとも以下の項目を含む構成とし、各項目について、次の記載要領を踏まえた上で、作成するものとする。

《被害者等支援計画において定めるべき項目》

- ① 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
- ③ 被害者等支援の基本的な実施体制

2 記載要領

（1）被害者等支援の基本的な方針

経営トップは、被害者等への支援における「被害者等に寄り添う」ことの重要性を踏まえ、また、被害者等への支援が事業の信頼性の確保に繋がるものであることを認識し、自社が行う被害者等支援に関する基本的な理念及び取組み方針を簡潔に示した基本方針を記載する。基本方針には、少なくとも、①安全の確保に対する基本的な考え方に関すること、②被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること、を含むものとする。

（記載に当たっての参考）

平成23年3月31日に閣議決定された第9次交通安全基本計画においては、その計画の基本理念において、「人命尊重の理念に基づき、また交通事故がもたらす大きな社会的・経済的損失をも勘案して、究極的には交通事故のない社会を目指すべきである。言うまでもなく、交通事故のない社会は一朝一夕に実現できるものではないが、交通事故被害者の存在に思いをいたし、交通事故を起こさないという意識の下、悲惨な交通事故の根絶に向けて、今再び、新たな一步を踏み出さなければならない。」「犯罪被害者等基本法（平成16年法律第161号）の制定を踏まえ、交通安全の分野においても一層の被害者支援の充実を図るものとする。」とされ、被害者等への支援は、広く安全に関する問題として位置付けられている。

この項目では、利用者に対する経営トップの考え方の基本を表明するとともに、同時に、職員に対してもその考え方を明確にすることに意義がある。そのため、わかりやすく簡潔に記載することが適当である。

①安全の確保に対する基本的な考え方に関すること

経営トップとしての安全の確保に対する考え方について、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、記載することが適当である。

②被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

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するものである。同時に、職員に対してもその考え方を明確にすることに意義がある。被害者等支援については、「被害者等に寄り添う姿勢」や「情報提供」が重要であることが、被害者等の方々から指摘されているところである。経営トップとして、被害者等への支援にどのようなスタンスで対応していくか、そのための組織体制の整備、職員の研修・教育・訓練等について、職員とも意識を共有することの重要性も踏まえて、簡潔に記載することが適当である。

(2)被害者等支援の基本的な実施内容

実施する被害者等支援の内容について、1)情報提供、2)事故現場等における対応、3)継続的な対応、の別に実施可能な支援体制や支援方法を検討・整理の上、その基本的な内容を記載する。

1)情報提供

① 事故情報の家族への伝達

公共交通事業者から家族への連絡方法及び家族からの問い合わせへの対応について記載

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

乗客情報及び安否情報の取扱いの方針について記載

③ 被害者等への継続的情報提供

安否情報について継続的な提供方法（事故現場等に赴けない家族に関する提供方法を含む。）、事業者として公表する事故に関する情報・再発防止策についての情報及び被害者等に対するサポートに関する情報についての考え方及び提供方法について記載

(記載に当たっての参考)

① 事故情報の家族への伝達

公共交通事業者は、事故の第一報を入手した際、法令等に基づく関係機関への通報とともに、被害者の家族への連絡を行うことが求められる。搭乗者名簿、予約者リスト等で事故に遭った蓋然性が高い利用者に関する事前情報がある場合は、これらから得られる情報に基づき、他方、これらの事前情報がない場合は、基本的には、事故現場において、国土交通省と連携して、警察機関、救助機関、医療機関等からの情報収集に最大限の努力を払い、家族への連絡に可能な限りの努力を行う必要がある。また、報道等で氏名等が公表されている場合であっても、公共交通事業者として、自ら連絡することが求められる。また、同時に、公共交通事業者へ問い合わせを行う家族への対応を合わせて行う必要がある。

この項目では、事故の第一報を事業者が入手した際、どのような体制で、事故情報を家族に提供するのか、また、家族からの問い合わせに対応するための窓口の設置、窓口の電話番号の公表、ウェブサイトによる情報提供等、被害者等の立場に立って迅速かつ分かりやすい対応を検討し、記載することが適当である。

② 乗客情報及び安否情報の取扱い

乗客情報、安否情報等は、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び国

土交通省所管分野における個人情報保護に関するガイドライン等の事業分野ごとのガイドラインに基づき、被害者の個人情報の適切な取扱いが求められる。同法第16条第1項では、「個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。」とされ、同法第23条第1項柱書では、「個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。」とされているが、他方、同法第16条第3項第2号及び第23条第1項第2号では、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」は、目的外利用及び第三者への提供が認められている。また、ここに言う「人」には、被害者本人だけでなく、被害者の家族や職場の関係者等も含まれる。本人が行方不明・意識不明の場合や事故によって多数の死傷者が出ている場合には、本人の同意を得るための作業を行うことが著しく不合理であって「本人の同意を得ることが困難であるとき」に当たる場合もあるとされており、本ガイドラインが想定する事故は、基本的にこれらに該当すると考えられる。

これらを踏まえれば、乗客情報及び安否情報の取扱いについては、以下のように考えられる。

- ・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を行うことが適当と考えられる。
- ・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を行うことが適当と考えられる（同法第16条第3項第4号、第23条第1項第4号及び第35条第2項も参照）。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することが求められる。

この項目では、以上のような個人情報保護の趣旨を踏まえた情報提供の考え方について、記載することが適当である。

③ 被害者等への継続的情報提供

公共交通事業者は、事故現場等に赴けない家族に関する提供方法を含め、安否情報に関する継続的な提供方法を行うことが求められる。また、事故の原因を理解し、再発防止への取り組みを知ることは、被害者等が再び平穏な生活を取り戻していく過程においても重要な要素であると指摘されている。そのため、公共交通事業者は、事故に関する情報及び再発防止策に関して、公表する情報を被害者等に事前にあるいは並行して直接提供することが適切であると考えられる（関連して、過去の事故による被害者等との話し合いを経て、可能な範囲で事故に関連する物品を展示する等の取り組みを行っている公共交通事業者もいる。）。

さらに、被害者等が再び平穏な生活を営むことができるようになるまでの過程において、下記3)③に記載するサポート情報の提供等を適切に行うことが求められる。そのため、この項目では、継続的な情報提供を、どのような方法（担当職員の配置、継続的な相談窓口の設置、文書通信、ウェブサイト等）で行うのか、記載することが適当である。

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

家族の要望への対応、安否確認への付き添い等、現地における家族の活動への担当職員の配置等の対応、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についての考え方を記載

(記載に当たっての参考)

① 家族の事故現場、待機地点等への案内

事故発生直後においては、多くの家族は、速やかに事故現場に向かうのが通例である。他方、現実の事故は、その様態は千差万別であるため、公共交通事業者は、自らの事業の特徴を踏まえて、あらかじめ一定の事故を想定し、事故発生時における家族等の現地への移動手段の手配、家族等への連絡方法、移動のための支援体制等に関して対応内容を検討しておく必要がある。

この項目では、想定した基本的な対応を「例」として、対応を記載することが適当である。

② 滞在中の支援

事故発生直後において、家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合、公共交通事業者は、家族からの要望への対応を誠実にを行うことを前提に、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、心身のケア体制等について、上記①と同じく、一定の事故を想定し、対応内容を検討しておく必要がある。

この項目では、想定した基本的な対応を「例」として、対応を記載することが適当である。

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に、葬儀のサポート、慰霊の実施等の考え方を記載。なお、これらについては、非公表とする。

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

(記載に当たっての参考)

① 遺品、所持品の返還、慰霊等

事故で亡くなった被害者の遺品の取扱いについては、家族等の心情に大きな影響を及ぼしうるものであり、細心の注意を払う必要がある。また、米国では、航空災害家族支援法に基づき最低18ヶ月の保管が義務付けられている。これらを勘案して、公共交通事業者は、被害者の遺品の適切な管理及び家族等への返還の時期・方法等についてあらかじめ対応を検討し、その基本的方針について、記載することが適当である。

事故で亡くなった被害者の葬儀、合同慰霊式・法要の実施等は、家族等による被害者の追悼の重要な行事である。また、同時に、家族等のお気持ちを十分に踏まえて対応する必要がある。公共交通事業者は、これらについて、家族等に対してどのような協力を行うのか、主体的に何を実施するのかについて、あらかじめ対応を検討し、その基本的な姿勢について、記載することが適当である。

② 被害者等からの相談受付体制

被害者等が、事故現場から生活の場へ戻り、再び平穏な生活を取り戻していく過程において、

事業者は、被害者等の相談にできる限り応対していくことが求められる。そのため、電話、対面等による相談窓口について検討し、その基本的方針について、記載することが適当である。

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いては、被害者等は、心のケア等のサポートを必要とするケースが多く見られる。また、当面の生活面での相談や援助が必要な場合も想定される。また、被害者等による自助のための連絡会等への協力もサポートとして大切である。このようなサポートについては、平穏な生活を取り戻していくために有効であり、公共交通事業者は、これまでの事例を参考にしつつ、どのようなサポートを提供できるのか、検討しておくことが望まれる。それを踏まえて、基本的姿勢について、記載することが適当である。その際、公共交通事故の被害者等を取り巻く状況は、例えば、事故被害者なのか、事故被害者の家族なのか、事故被害者の遺族なのか等により、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。

(3) 被害者等支援の基本的な実施体制

① 体制の確立

体制については、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。また、被害者等への支援を実施する体制(組織、要員、指揮系統等)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。

(記載に当たっての参考)

① 体制の確立

被害者等への支援の実施のための体制は、平時から整備しておくことが重要である。また、事故直後から中長期にわたり、一貫して被害者等への支援を担当する責任者をあらかじめ定め、あわせて、事故発生時に被害者等支援を実施する組織、要員、指揮系統等の体制をあらかじめ検討しておく必要がある。被害者等支援を実施した場合の記録の作成及び保存方法についてもあらかじめ検討しておくことが望まれる。これらを踏まえ、被害者等への支援を実施する体制を体制図として作成することが適当である。

② 研修・教育・訓練等

被害者等への支援の実施のためには、これに直接従事する職員に対して、必要な研修・教育・訓練等を計画的に実施し、知識・能力を与えることが極めて重要である。また、より広く職員全体に対し、被害者等支援の意義について、周知を図ることが望ましく、このことは、安全についての職員全体の意識の向上にも繋がる。そのため、事業者は、人事ローテーションも考慮して自社の研修・教育・訓練等をどのように行うかについてあらかじめ検討し、職員育成についての基本的な姿勢を記載することが適当である。

(参考)

1 心身面での支援・精神的ケアについて

被害者等支援計画の作成に当たっては、「心身面での支援」及び「精神的ケア」という用語は、以下を意味するものとして捉えられることに留意が必要である。

- ①心身面での支援：被害者等の身体・心・気持ちに対する支援。専門家による診断・治療等のみでなく、関係者が被害者等に接する態度や、事故の再発防止が図られること、慰霊行事の実施等の、広義の精神的な支援も含む。
- ②精神的ケア：心身面での支援のうち、特に精神科医やカウンセラー等の専門家により行われる精神的な相談・診断・治療を指す。

2 精神的ケアの実施について

精神的ケアの実施は、専門医、心理カウンセラー等の十分な専門的知識を持った専門家により、あるいはその指導の下実施されることが望ましい。特に公共交通事故被害者やその家族は、PTSD¹⁾、ASD²⁾、複雑性悲嘆³⁾などの重度の精神症状を伴うことが多く、この場合十分な知識を持った専門家による対応が必要となる。事業者は、精神保健福祉センター・保健所等の行政機関、公的・民間医療機関等の専門家と十分な連携を持ってこうした支援を行うことが望ましい。

- 1) PTSD：外傷後ストレス障害 (posttraumatic stress disorder)。突然の衝撃的出来事を経験することによって生じる、特徴的な精神障害。再体験 (想起)、回避、過覚醒等の症状を特徴とする。
- 2) ASD：急性ストレス障害 (Acute Stress Disorder)。PTSDと同様の症状に加え、解離性症状と呼ばれる健忘や現実感の喪失、感覚や感情の麻痺などが事故直後の1ヶ月以内に強く現れるもの。
- 3) 複雑性悲嘆 (悲嘆)：死別に伴う悲嘆が、その程度や期間が通常の範囲を超え、精神医学的あるいは心理学的な治療介入が必要となったもの。

(参考：日本トラウマティック・ストレス学会ホームページ)

参考：交通安全対策基本法及び災害対策基本法に基づく諸計画

1－1) 第9次交通安全基本計画（平成23年3月31日中央交通安全対策会議）（抄）

計画の基本理念

5. 救助・救急活動及び被害者支援の充実

交通事故が発生した場合に負傷者の救命を図り、また、被害を最小限に抑えるため、迅速な救助・救急活動の充実、負傷者の治療の充実等を図ることが重要である。また、犯罪被害者等基本法（平成16年法律第161号）の制定を踏まえ、交通安全の分野においても一層の被害者支援の充実を図るものとする。

第1部 陸上交通の安全

第1章 道路交通の安全

第3節 道路交通の安全についての対策

Ⅱ 講じようとする施策

7 損害賠償の適正化を始めとした被害者支援の推進

交通事故被害者等は、交通事故により多大な肉体的、精神的及び経済的打撃を受けたり、又は掛け替えのない生命を絶たれたりするなど、大きな不幸に見舞われており、このような交通事故被害者等を支援することは極めて重要であることから、犯罪被害者等基本法等の下、交通事故被害者等のための施策を総合的かつ計画的に推進する。

（略）

また、交通事故被害者等は、精神的にも大きな打撃を受けている上、交通事故に係る知識、情報が乏しいことが少なくないことから、交通事故に関する相談を受けられる機会を充実させるとともに、交通事故の概要、捜査経過等の情報を提供し、被害者支援を積極的に推進する。

第2章 鉄道交通の安全

第2節 鉄道交通の安全についての対策

Ⅱ 講じようとする施策

6 被害者支援の推進

被害者団体等の参画を得ながら、我が国において求められる交通事故被害者等支援の内容、事業者・自治体・国等の関係機関における役割分担のあり方、交通事故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について検討し、我が国の実情に沿った支援の仕組みや体制の整備に向けて必要な取り組みを行う。

第2部 海上交通の安全

第2節 海上交通の安全についての対策

II 講じようとする施策

8 被害者支援の推進

船舶の事故により、第三者等に与えた損害に関する船主等の賠償責任に関し、保険契約締結等保障制度の着実な実施を図る。

損害賠償請求の援助活動等の強化や交通事故被害者等の心情に配慮した対策の推進を図る。特に、大規模事故が発生した場合に、海上保安庁、警察、医療機関、地方公共団体、民間の被害者支援団体等が連携を図り、被害者を支援する。また、被害者団体等の参画を得ながら、我が国において求められる交通事故被害者等支援の内容、事業者・自治体・国等の関係機関における役割分担のあり方、交通事故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について検討し、我が国の実情に沿った支援の仕組みや体制の整備に向けて必要な取組を行う。

第3部 航空交通の安全

第2節 航空交通の安全についての対策

II 講じようとする施策

6 被害者支援の推進

被害者団体等の参画を得ながら、我が国において求められる交通事故被害者等支援の内容、事業者・自治体・国等の関係機関における役割分担のあり方、交通事故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について検討し、我が国の実情に沿った支援の仕組みや体制の整備に向けて必要な取組を行う。

1-2) 平成24年度国土交通省交通安全業務計画（平成24年4月）（抄）

第1部 陸上交通の安全に関する施策

第1章 道路交通の安全に関する施策

第5節 損害賠償の適正化を始めとした被害者支援の推進

3 交通事故被害者支援の充実強化

(略)

また、バス事業者における被害者等支援計画の策定の促進など、公共交通事故被害者等支援の充実に向けた取組に努める。

第2章 鉄道交通の安全に関する施策

第6節 被害者支援の推進

1 平時における取組

(1) 被害者等への支援体制の整備

公共交通事故被害者等への支援を行うための体制を整備し、被害者等のための窓口を設置するとともに、必要なマニュアル等の策定、被害者等への支援に携わる職員に対する教育訓練の実施、関係機関等とのネットワーク形成等を図る。

(2) 事業者における支援計画作成の促進

公共交通事故被害者等への支援に関する計画を事業者が策定するためのガイドラインを作成し、事業者に対して計画の策定を促すなど、被害者等に対する支援の充実に向けた取組を図る。

2 事故発生時の取組

(1) 事故発生直後の対応

公共交通事故の発生を受け、非常災害対策本部が設置された場合、同本部に被害者等に対する窓口を設置し、安否情報・事故情報等の提供に関する被害者等からの要望を関係行政機関、公共機関、地方公共団体及び事業者伝えること等を通じて、被害者等に役立つ情報を収集・整理し、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するよう図る。

また、被害者等が事故現場において行う安否確認等の活動のために必要な支援が確保されるよう、被害者等からの要望を事業者等に伝えて必要な対応を要請し、また、現場における受入体制等に関する情報を被害者等に提供するなど、被害者等への窓口を通じて、被害者等からの問い合わせ・相談に的確に対応するよう図る。

なお、非常災害対策本部が設置されない場合においても、事故の規模及び態様に応じて、公共交通事故被害者等への支援を行う体制において、必要な情報提供等を図る。

(2) 中長期的対応

公共交通事故被害者等への支援を行う体制において、被害者等のための窓口を設置し、被害者等からの要望を踏まえ、事故調査の状況や規制の見直し、事業者の安全対策に関する説明について必要なコーディネートを図る。また、被

害者等からの相談を受け、必要に応じて、事業者が策定する公共交通事故被害者等への支援に関する計画に基づく支援やその他事業者による支援について、事業者に指導・助言を行うとともに、被害者等に対して関係機関や心のケアの専門家を紹介する等の取組を図る。

第2部 海上交通の安全に関する施策

第5節 被害者支援の推進

2 公共交通事故による被害者等への支援の推進

特に、公共交通事故による被害者等に対しては、以下の支援の取組を図る。

(1) 平時における取組

ア 被害者等への支援体制の整備

公共交通事故被害者等への支援を行うための体制を整備し、被害者等のための窓口を設置するとともに、必要なマニュアル等の策定、被害者等への支援に携わる職員に対する教育訓練の実施、関係機関等とのネットワーク形成等を図る。

イ 事業者における支援計画作成の促進

公共交通事故被害者等への支援に関する計画を事業者が策定するためのガイドラインを作成し、事業者に対して計画の策定を促すなど、被害者等に対する支援の充実に向けた取組を図る。

(2) 事故発生時の取組

ア 事故発生直後の対応

公共交通事故の発生を受け、非常災害対策本部が設置された場合、同本部に被害者等に対する窓口を設置し、安否情報・事故情報等の提供に関する被害者等からの要望を関係行政機関、公共機関、地方公共団体及び事業者に伝えること等を通じて、被害者等に役立つ情報を収集・整理し、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供しよう図る。

また、被害者等が事故現場において行う安否確認等の活動のために必要な支援が確保されるよう、被害者等からの要望を事業者等に伝えて必要な対応を要請し、また、現場における受入体制等に関する情報を被害者等に提供するなど、被害者等への窓口を通じて、被害者等からの問い合わせ・相談に的確に対応しよう図る。

なお、非常災害対策本部が設置されない場合においても、事故の規模及び態様に応じて、公共交通事故被害者等への支援を行う体制において、必要な情報提供等を図る。

イ 中長期的対応

公共交通事故被害者等への支援を行う体制において、被害者等のための窓口を設置し、被害者等からの要望を踏まえ、事故調査の状況や規制の見直し、事業者の安全対策に関する説明について必要なコーディネートを図る。また、被害者等からの相談を受け、必要に応じて、事業者が策定する公共交通事故被害者等への支援に関する計画に基づく支援やその他事業者による支援について、事業者に指導・助言を行うとともに、被害者等に対して関係機関や心のケアの専門家を紹介する等の取組を図る。

第3部 航空交通の安全に関する施策

第6節 被害者支援の推進

1 平時における取組

(1) 被害者等への支援体制の整備

公共交通事故被害者等への支援を行うための体制を整備し、被害者等のための窓口を設置するとともに、必要なマニュアル等の策定、被害者等への支援に携わる職員に対する教育訓練の実施、関係機関等とのネットワーク形成等を図る。

(2) 事業者における支援計画作成の促進

公共交通事故被害者等への支援に関する計画を事業者が策定するためのガイドラインを作成し、事業者に対して計画の策定を促すなど、被害者等に対する支援の充実に向けた取組を図る。

2 事故発生時の取組

(1) 事故発生直後の対応

公共交通事故の発生を受け、非常災害対策本部が設置された場合、同本部に被害者等に対する窓口を設置し、安否情報・事故情報等の提供に関する被害者等からの要望を関係行政機関、公共機関、地方公共団体及び事業者に伝えること等を通じて、被害者等に役立つ情報を収集・整理し、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するよう図る。

また、被害者等が事故現場において行う安否確認等の活動のために必要な支援が確保されるよう、被害者等からの要望を事業者等に伝えて必要な対応を要請し、また、現場における受入体制等に関する情報を被害者等に提供するなど、被害者等への窓口を通じて、被害者等からの問い合わせ・相談に的確に対応するよう図る。

なお、非常災害対策本部が設置されない場合においても、事故の規模及び態様に応じて、公共交通事故被害者等への支援を行う体制において、必要な情報提供等を図る。

(2) 中長期的対応

公共交通事故被害者等への支援を行う体制において、被害者等のための窓口を設置し、被害者等からの要望を踏まえ、事故調査の状況や規制の見直し、事業者の安全対策に関する説明について必要なコーディネートを図る。また、被害者等からの相談を受け、必要に応じて、事業者が策定する公共交通事故被害者等への支援に関する計画に基づく支援やその他事業者による支援について、事業者に指導・助言を行うとともに、被害者等に対して関係機関や心のケアの専門家を紹介する等の取組を図る。

2-1) 防災基本計画（平成24年9月6日 中央防災会議）（抄）

第7編 海上災害対策編

第1章 災害予防

第7節 迅速かつ円滑な災害応急対策、災害復旧への備え

1 情報の収集・連絡及び応急体制の整備関係

(6) 乗客の被災者等に対する支援

- 国土交通省は、海上運送事業者、関係機関等と連携の下、海上交通における事故災害の発生による乗客の被災者等に対し、情報提供等の支援を行うための体制の整備を図るものとする。
- 国土交通省は、海上運送事業者に対して、海上交通における事故災害の発生による乗客の被災者等への支援に関する計画の策定を促すなど、乗客の被災者等に対する支援の充実に向けた取組を図るものとする。

第2章 災害応急対策

第5節 関係者等への的確な情報伝達活動

(1) 被災者の家族等への情報伝達活動

- 非常災害対策本部等、指定行政機関、公共機関、地方公共団体及び関係事業者等は被災者の家族等のニーズを十分把握し、海上災害の状況、二次災害の危険性に関する情報、安否情報、医療機関等の情報、それぞれの機関が講じている施策に関する情報、交通規制等被災者の家族等に役立つ正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するものとする。
- 非常災害対策本部は、乗客の被災者等に対し情報提供等を行うための窓口を設置し、情報提供に関する乗客の被災者等からの要望を指定行政機関、公共機関、地方公共団体及び海上運送事業者に伝えること等を通じて、乗客の被災者等に役立つ情報を収集・整理し、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するとともに、乗客の被災者等からの問合せ・相談に的確に対応するよう努めるものとする。

第8編 航空災害対策編

第1章 災害予防

第6節 迅速かつ円滑な災害応急対策、災害復旧への備え

1 情報の収集・連絡及び応急体制の整備関係

(6) 乗客の被災者等に対する支援

- 国土交通省は、航空運送事業者、関係機関等と連携の下、航空交通における事故災害の発生による乗客の被災者等に対し、情報提供等の支援を行うための体制の整備を図るものとする。
- 国土交通省は、航空運送事業者に対して、航空交通における事故災害の発生による乗客の被災者等への支援に関する計画の策定を促すなど、乗客の被災者等に対する支援の充実に向けた取組みに努めるものとする。

第2章 災害応急対策

第4節 関係者等への的確な情報伝達活動

(1) 被災者の家族等への情報伝達活動

- 非常災害対策本部、指定行政機関、公共機関、地方公共団体及び航空運送事業者は、被災者の家族等のニーズを十分把握し、航空災害の状況、安否情報、医療機関などの情報、それぞれの機関が講じている施策に関する情報、交通規制等被災者の家族等に役立つ正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するものとする。
- 非常災害対策本部は、乗客の被災者等に対し情報提供等を行うための窓口を設置し、情報提供に関する乗客の被災者等からの要望を指定行政機関、公共機関、地方公共団体及び航空運送事業者に伝えること等を通じて、乗客の被災者等に役立つ情報を収集・整理し、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するとともに、乗客の被災者等からの問い合わせ・相談に的確に対応するよう努めるものとする。

第9編 鉄道災害対策編

第1章 災害予防

第7節 迅速かつ円滑な災害応急対策、災害復旧への備え

1 情報の収集・連絡及び応急体制の整備関係

(6) 乗客の被災者等に対する支援

- 国土交通省は、鉄軌道事業者、関係機関等と連携の下、鉄軌道交通における事故災害の発生による乗客の被災者等に対し、情報提供等の支援を行うための体制の整備を図るものとする。
- 国土交通省は、鉄軌道事業者に対して、鉄軌道交通における事故災害の発生による乗客の被災者等への支援に関する計画の策定を促すなど、乗客の被災者等に対する支援の充実に向けた取組を図るものとする。

第2章 災害応急対策

第4節 関係者等への的確な情報伝達活動

(1) 被災者の家族等への情報伝達活動

- 非常災害対策本部、指定行政機関、公共機関、地方公共団体及び鉄軌道事業者は、被災者の家族等のニーズを十分把握し、鉄道災害の状況、安否情報、医療機関等の情報、それぞれの機関が講じている施策に関する情報、交通規制等被災者等に役立つ正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するものとする。
- 非常災害対策本部は、乗客の被災者等に対し情報提供等を行うための窓口を設置し、情報提供に関する乗客の被災者等からの要望を指定行政機関、公共機関、地方公共団体及び鉄軌道事業者に伝えること等を通じて、乗客の被災者等に役立つ情報を収集・整理し、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するとともに、乗客の被災者等からの問合せ・相談に的確に対応するよう努めるものとする。

2-2) 国土交通省防災業務計画（平成24年9月修正）（抄）

第1編 総則

第2章 防災対策の基本方針

○災害予防については、災害を防止し、又は災害が発生した場合における被害を最小限にするため、以下の施策を講じるものとする。

- ・公共交通における事故災害の発生による乗客の被災者等に対する支援の充実に向けた取組みを図るものとする。

○災害応急対策については、発災時において迅速かつ円滑な実施を図るため、以下を講じるものとする。

- ・公共交通における事故災害の発生に際しては、乗客の被災者等に役立つ情報を収集・整理し、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するように努めるとともに、乗客の被災者等からの問い合わせ・相談に的確に対応するように努めるものとする。

第7編 海上災害対策編

第1章 災害予防

第8節 被災者等に対する支援体制の整備

○海上運送事業者、関係機関等と連携の下、海上交通における事故災害の発生による乗客の被災者等に対する情報提供等の支援を行うための体制を整備し、必要なマニュアル等の策定、乗客の被災者等への支援に携わる職員に対する教育訓練の実施、関係機関等とのネットワークの形成等を図るものとする。

○海上交通における事故災害の発生による乗客の被災者等への支援に関する計画を海上運送事業者が策定するためのガイドラインを作成し、海上運送事業者に対して計画の策定を促すなど、乗客の被災者等に対する支援の充実に向けた取組みを図るものとする。

第9節 被災者等への情報提供体制の整備

○報道機関や通信会社と協力し、船舶や港湾施設の被害状況及び利用可能な程度、海上交通機関の運航状況、地方公共団体、関係公共機関、関係事業者による被災者等への支援対策の実施状況等に関する情報を被災者を含む一般国民に提供するための体制の強化を図る。また、発災時等に乗客の被災者等からこれらの情報についての問い合わせがあった場合に的確な対応ができるよう、前節に掲げる乗客の被災者等に対する情報提供等を行うための体制の整備に努める。

第2章 災害応急対策

第4節 被災者等に対する支援体制の実施

第1 被災者の避難場所の提供等

○非常災害対策本部に、乗客の被災者等に対する窓口を設置し、乗客の被災者等が事故現場において行う安否確認等の活動のために必要な支援が確保されるよう、

乗客の被災者等からの要望を海上運送事業者等に伝えて必要な対応を要請し、また、現場における受入体制等に関する情報を乗客の被災者等に提供するなど、乗客の被災者等からの問い合わせ・相談に的確に対応するよう努めるものとする。

第6節 被災者等への迅速な情報提供

- 非常災害対策本部に、乗客の被災者等に対する窓口を設置し、安否情報・事故情報等の提供に関する乗客の被災者等からの要望を指定行政機関、公共機関、地方公共団体及び海上運送事業者に伝えること等を通じて、乗客の被災者等に役立つ情報を収集・整理し、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するよう努めるものとする。
- 報道機関や通信会社と協力して、船舶や港湾施設の被害状況及び利用可能な程度、海上交通機関の運航状況、地方公共団体、関係公共機関、関係事業者による被災者等への支援対策の実施状況等に関する情報については、速やかに被災者を含めた一般国民に提供する。また、乗客の被災者等から、これらの情報について問合せがあった場合には、乗客の被災者等に対する窓口等を通じた適切な情報提供に努めるものとする。

第8編 航空災害対策編

第1章 災害予防

第9節 被災者等に対する支援体制の整備

- 航空運送事業者、関係機関等と連携の下、航空交通における事故災害の発生による乗客の被災者等に対する情報提供等の支援を行うための体制を整備し、必要なマニュアル等の策定、乗客の被災者等への支援に携わる職員に対する教育訓練の実施、関係機関等とのネットワークの形成等を図るものとする。
- 航空交通における事故災害の発生による乗客の被災者等への支援に関する計画を航空運送事業者が策定するためのガイドラインを作成し、航空運送事業者に対して計画の策定を促すなど、乗客の被災者等に対する支援の充実に向けた取組みを図るものとする。

第10節 被災者等への情報提供体制の整備

- 報道機関や通信会社と協力し、空港施設の被害状況や利用可能な程度、公共交通機関の運航状況、地方公共団体、関係公共機関、関係事業者による被災者等への支援対策の実施状況等に関する情報を被災者を含む一般国民に提供するための体制の強化を図る。また、発災時等に被災者等からこれらの情報についての問い合わせがあった場合に的確な対応ができるよう、前節に掲げる乗客の被災者等に対する情報提供等を行うための体制の整備に努める。

第2章 災害応急対策

第5節 被災者等に対する支援体制の整備

第1 被災者の避難場所の提供

- 非常災害対策本部に、乗客の被災者等に対する窓口を設置し、乗客の被災者等が事故現場において行う安否確認等の活動のために必要な支援が確保されるよう、乗客

の被災者等からの要望を航空運送事業者等に伝えて必要な対応を要請し、また、現場における受入体制等に関する情報を被災者等に提供するなど、乗客の被災者等からの問い合わせ・相談に的確に対応するよう努めるものとする。

第6節 被災者等への迅速な情報提供

- 非常災害対策本部に、乗客の被災者等に対する窓口を設置し、安否情報・事故情報等の提供に関する乗客の被災者等からの要望を指定行政機関、公共機関、地方公共団体及び航空運送事業者に伝えること等を通じて、乗客の被災者等に役立つ情報を収集・整理し、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するよう努めるものとする。
- 報道機関や通信会社と協力して、空港施設等の被害状況、公共交通機関の運航状況、地方公共団体、関係公共機関、関係事業者による被災者等への支援対策の実施状況等に関する情報については、速やかに被災者を含めた一般国民に提供する。また、被災者等から、これらの情報について問合せがあった場合には、乗客の被災者等に対する窓口等を通じた適切な情報提供に努めるものとする。

第9編 鉄道災害対策編

第1章 災害予防

第7節 被災者等に対する支援体制の整備

- 鉄軌道事業者、関係機関等と連携の下、鉄軌道交通における事故災害の発生による乗客の被災者等に対する情報提供等の支援を行うための体制を整備し、必要なマニュアル等の策定、乗客の被災者等への支援に携わる職員に対する教育訓練の実施、関係機関等とのネットワークの形成等を図るものとする。
- 鉄軌道交通における事故災害の発生による乗客の被災者等への支援に関する計画を鉄軌道事業者が策定するためのガイドラインを作成し、鉄軌道事業者に対して計画の策定を促すなど、乗客の被災者等に対する支援の充実に向けた取組みを図るものとする。

第8節 関係者等への情報提供体制の整備

- 発災後の経過に応じて関係者等に提供すべき情報について整理しておく。また、発災時等に乗客の被災者等から問い合わせがあった場合に的確な対応ができるよう、前節に掲げる乗客の被災者等に対する情報提供等を行うための体制の整備を図る。

第2章 災害応急対策

第5節 被災者等に対する支援体制の整備

- 非常災害対策本部に、乗客の被災者等に対する窓口を設置し、乗客の被災者等が事故現場において行う安否確認等の活動のために必要な支援が確保されるよう、乗客の被災者等からの要望を鉄軌道事業者等に伝えて必要な対応を要請し、また、現場における受入体制等に関する情報を乗客の被災者等に提供するなど、乗客の被災者等からの問い合わせ・相談に的確に対応するよう努めるものとする。

第6節 乗客の被災者等への迅速な情報提供

- 非常災害対策本部に、乗客の被災者等に対する窓口を設置し、安否情報・事故情報

等の提供に関する乗客の被災者等からの要望を指定行政機関、公共機関、地方公共団体及び鉄軌道事業者に伝えること等を通じて、乗客の被災者等に役立つ情報を収集・整理し、正確かつきめ細やかな情報を適切に提供するよう努めるものとする。

- 報道機関等と協力して、施設等の被害状況、運行状況等に関する情報については、速やかに被災者を含めた一般国民に提供する。また、被災者等から、これらの情報について問合せがあった場合には、乗客の被災者等に対する窓口等を通じた適切な情報提供に努めるものとする。