

## 4. まとめ

今年度調査で収集された被害者、支援者、事業者等の支援ニーズ、課題の要点についてまとめると、以下のとおりである。

### 4-1 基本認識

- ・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。
- ・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。

## 4-2 収集された支援ニーズ、課題の要点

### (1) 被害者等から収集された支援ニーズ

調査対象とした4事故の被害者等からは以下のような支援ニーズが示されている。

- ・ **事故直後**（事故の第一報～現地訪問～帰宅程度まで）については、まず、事故の第一報から救出作業が進んだ段階の安否情報までを含めて、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との声が多かった。身内を捜す家族等が安否を確認できる窓口や場所を設け、事故後できるだけ早い段階で広報するなど、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が受けられることが必要との声もあった。
- ・ また、現地の待機場所においては、家族等の不安と負担を軽減するような継続的な情報提供、マスコミ対策を含めた待機場所の環境整備が必要との声が多かった。現地に向かわず、自宅等に滞在し待機する家族についても、同様の支援が提供されることが必要との声もあった。
- ・ **事故後短期**（帰宅後補償交渉終了前後まで）については、生活面・経済面、心身面での支援まで、多様な支援が必要との声が多かった。事故被害者・家族等は事故の精神的ショックなどから自ら判断して動くことが困難なことも多く、こうした支援について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との声もあった。
- ・ 精神面での支援等に対しては、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であるが、こうした専門家への仲介役となるとともに、被害者・家族等の直接の精神的な支えとなる被害者団体・被害者支援団体の存在も大変重要との声が多かった。
- ・ 遺族からは、遺品の返還、慰霊施設の建立、慰霊祭の実施などが適切に実施されることが必要との声が多かったが、それと併せて、原因となった事業者等からの謝罪があること、事故原因や死因が解明され、わかりやすく説明されること、再発防止の徹底が図られることなども、精神面の支援として重要な役割を果たしているとの声もあった。
- ・ **事故後中・長期**（数年以降）については、上記のような支援が事業者の状況にかかわらず、継続的に実施されることが重要との声が多かった。特に心身面については、影響が長期に続くケースも多く、ケアの継続的な実施を求める声が多かった。事故の記憶の風化防止も重要との声があった。
- ・ これらの期間を通じて（**通期**）、関係者の誠意ある態度や、被害者等の目線での対応が必要との声が多かった。また、マスコミについて、被害者の声を伝えたり、事故の風化防止に役立っているとの声があった反面、被害者等のマスコミからの保護と、適切な報道の実施が必要との声も多かった。

## (2) 支援者等から収集された支援上の課題

JR 福知山線脱線事故の対応に当たった行政関係者や救急・消防関係者、医療関係者、警察、NPO 等の支援者等からは、以下のような支援上の課題が示されている。

- ・ 事故直後については、行政、救急・消防、医療、警察等の関係者がそれぞれの職務に追われる中、被害者に対応するリソースや組織間の調整の不足を指摘する声があった。特に、関係組織間での安否情報等の個人情報の収集・管理・提供ルールの明確化や、救助関係者が救助活動に手一杯という状況の中で、救助状況、死因等を知りたいという被害者等からの要望に対する対応方法（記録等）が課題であるという声が多かった。
- ・ また、事故直後の被害者等に、専門家が積極的にアクセスし支援を行うことが必要であるとの意見もあった。
- ・ 事故後短期、事故後中・長期の支援については、継続的な被害者支援を行うための体制・資金の確保を課題とする声が多かった。特に専門的な心のケアについては、人材や対応可能な組織の不足等もあり、その適切な体制構築が課題との声が多かった。また、行政だけでは十分な支援が行えない部分について、行政と NPO 等（被害者支援団体等）の適切な役割分担と行政等による NPO 等の支援を求める声が多かった。
- ・ これらの期間を通じて（通期）、トリアージなどの消防・救急活動に対する日頃からの理解、心のケアに対する人材育成や研究促進が課題であるとの意見があった。

## (3) 事業者から収集された支援上の課題

継続的に被害者等を支援してきた二事業者においても、依然、被害者の気持ちに添った支援方法が模索されており、以下のような支援上の課題が示されている。

- ・ 事故直後については、事業者だけでの対応の限界から、公的、専門的機関による情報収集・提供の支援が必要であるとの意見があった。
- ・ 事故後短期、事故後中・長期の支援についても、事業者が直接支援することには限界があり、専門能力を持ち、被害者からも抵抗感の少ない第三者による支援が必要との声があった。そのために、自助グループ等も含めた関係者との協力体制強化等が必要との声もあった。
- ・ 専門的な心のケアについては、精神的被害に関する診断基準、治療方法等のばらつきへの対応が必要との声もあった。

## 4-3 具体的な支援ニーズ・課題

### 4-3-1 被害者等から収集された支援ニーズ

#### (1) 事故直後（事故の第一報～現地訪問～帰宅程度まで）

- 被害者家族等への事故の第一報の迅速な提供
- 被害者家族等への安否情報、救出作業の状況、収容先情報等の迅速、正確かつ継続的な提供
- 家族等の側から安否確認や収容先の確認を行いたい場合の問い合わせ窓口の明確化、家族等が事故後にとるべき行動に関する情報の提供
- 現地待機場所での付き添い等の支援、精神的支援
- マスコミ対策を含めた現地待機場所での良好な待機環境の提供
- 自宅等で待機する家族等への現地待機場所に準ずる支援
- 精神的負担の少ない遺体確認・負傷者の身元確認の方法
- 身元確認、死亡告知等の際の家族等への配慮ある対応
- 救出状況、負傷・死亡状況等の記録、本人や家族等への説明
- 現場での負傷者への適切な行動指示、心のケアの提供

#### (2) 事故後短期（帰宅後補償交渉終了前後まで）

- 生活面・経済面の支援
- 行政等の各種支援制度の積極的な情報提供、申請支援
- 各種支援に関するワンストップ窓口の設置
- 事業者による支援の実施・専門家等の紹介（世話役による支援等への肯定的評価）
- 第三者による支援の実施・専門家等の紹介（事業者以外による支援を求める声）
- 専門家等による心のケアの早期開始・継続的实施、関係者の連携
- PTSD等の精神的症状に関する知識の早期周知、早期発見
- 心と身体につながりに配慮した医療支援
- 被害者団体等による同じ悲しみを持つ人同士の支え合い、被害者支援団体や周囲の人等による支援
- 被害者団体結成時の被害者名簿の提供
- 遺品の適切な保管・返還、再発防止のための公開
- 慰霊施設等の建立・慰霊祭等の実施（長期的な維持費用も含め）
- 原因となった事業者等の誠意ある態度、謝罪
- 事故原因の徹底した究明、適時・適切な情報提供、被害者等への公表に先立つ説明
- 再発防止策の十分な説明と徹底
- 補償交渉・裁判等に対する支援（被害者団体・被害者支援団体・弁護士等の紹介）
- 事業者の経営規模や国内・国外に関わらない支援

#### (3) 事故後中・長期（数年以降）

- ※短期的課題に加えて、
- 事業者の状況に関わらない支援の継続

- 心身状況に対する長期的なモニタリング、ケア
- 事故の記憶の風化防止（事故の残骸等の保管・展示、継続的な報道等）

#### **(4) 通期**

- 全ての関係者の被害者等への誠意ある接し方、被害者目線での対応
- マスコミからの保護と適切な報道
- マスコミなどを通じ被害者の声が社会に伝達されること

### **4-3-2 支援者等から収集された支援上の課題**

#### **(1) 事故直後（事故の第一報～現地訪問～帰宅程度まで）**

##### **1) 救急・医療関係機関（救急・消防、病院等）**

- 現場での救急・医療行為、現場の状況の記録（トリアージに関する記録の適切な記入・管理を含む）
- 医療機関等での安否情報の収集・管理・提供の方法の明確化（特に個人情報保護法との関係整理）

##### **2) 心のケア関係組織（公的機関、NPO 等）**

- 窓口開設だけではない、被害者への積極的なアクセス(特に被害者名簿の入手)

##### **3) 行政（防災）**

- 地域防災計画等における公共交通事故発生時の対応の明確化、対応準備
- 安否情報提供に関するルールの明確化、適切な広報

##### **4) 行政（警察）**

- 遺体安置所での遺族対応における事業者と警察との役割分担

#### **(2) 事故後短期（帰宅後補償交渉終了前後まで）、事故後中・長期（数年以降）**

##### **1) 救急・医療関係機関（救急・消防、病院等）**

- 発見時の状況や現場での処置内容についての被害者家族への説明

##### **2) 心のケア関係組織（公的機関、NPO 等）**

- 心のケアと一体となった日常生活支援、保健と福祉の連携
- 家族、救助参加者等、被害者以外の関係者への心のケア
- 継続的な支援の提供のための資金・体制
- 行政、医療、被害者支援センター等の NPO が一体となった支援体制づくり、NPO も含めた窓口一元化

##### **3) 被害者団体・被害者支援団体（※被害者等ヒアリング実施時に情報入手）**

- 団体設立・支援実施の周知のための被害者情報の入手
- 関連分野の専門家による支援
- 継続的な支援の提供のための資金・体制

- 既存組織を有効に活用した、被害者等支援体制の構築、特に犯罪被害者支援等での体制・組織の活用（県・市、福祉事務所・保健所、各都道府県被害者支援センター、民間 NPO 等）

### (3) 通期

#### 1) 救急・医療関係機関（救急・消防、病院等）

- トリアージに対する一般市民の理解促進

#### 2) 心のケア関係組織（公的機関、NPO 等）

- 公共交通事故被害者対応のための研修実施・人材育成
- 悲嘆に対する治療・ケア方法の確立

### 4-3-3 事業者から収集された支援上の課題

#### (1) 事故直後（事故の第一報～現地訪問～帰宅程度まで）

- 事故直後の情報の的確な収集。公的、専門的機関による情報収集の可能性
- 事故直後の対応マニュアルの整備と関係機関が連携した訓練の実施

#### (2) 事故後短期（帰宅後補償交渉終了前後まで）、事故後中・長期（数年以降）

- 事業者自らによる直接的な支援の限界。第三者を活用できる仕組み
- 被害者等の気持ちに沿った支援方法（特に、心のケアの効果的な実施方法、実施体制）
- 医療機関による PTSD 等の診断基準、治療対応のばらつきへの対応
- 公的機関からの事故原因の十分な説明