

資料編

1. 被害者等ヒアリング結果整理表

1-1 日本航空123便墜落事故遺族ヒアリング

実施日、実施場所：11/26～3/18（東京、横浜、愛知、兵庫、大阪）

対象者、聴取方法：8・12連絡会（美谷島委員）の紹介による事故遺族（6名）に対する個別インタビュー

(1) 情報入手について

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者	<p>【被害者家族への第一報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JALからの連絡は13日深夜、「乗っていたようです。」とのことだった。 <p>【安否情報・収容先の情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 小学校の体育館で待機した。日航の人の説明はあったが、全ての情報が入ってきたわけではない。 <p>【留守家族への連絡・情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JALからは、自宅に残っている家族への連絡はなかった。現地は公衆電話の取り合いとなっていたし、現場でも情報がないとの連絡だった。途中からは電話がたくさん並んで、無料で連絡できるようになった。 ・ 世話役は、現場家族しか認識していなかったのでは。日本航空として、自宅に残っている家族に毎日の情報を伝えるべきではなかったか。 ・ 今はPC、携帯もあるが、当時は電話、FAX。日本航空から数日後メール便が届いて、着ていたものを絵に描いてFAXで送ったが返事がなかった。社員が直接取りに来ることもあったが、取りに来た人によればFAXは量が多く 	<p>【身元確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 8月後半に、歯型と毛髪、足の一部で本人ではないかということになった。何段階かにわたって日本航空から連絡があったが、事務的連絡であった。 		

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<p>処理しきれないようだった。同じものを何度も送った。そういう時に世話役の助けがほしかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 世話役同士で連絡をとってもらえればさらに良い。現場家族と留守宅の連絡がうまく取れないことが確認の障害となった。 （体育館では）テレビ以外の安否の情報は、事業者からはほとんど無かった。 			
行政		<p>【行政等の各種支援に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政手続きについて相談する相手もない、自分で調べられる精神状態でもない。 	<p>【事故原因究明に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故調で（事故発生から救急現場到着までの）16時間の理由を聞いた。外務省経由で調べてもらったが、外務省に記録がないと言われた。 事故調にも20数回行ったが、調査途中の情報は流れてこない。事故調が開催した意見を聞く会は、仕事の関係で行けなかった。 事故原因については報道からの情報が多い。不起訴の説明会には行った。 自分たちでも事故調査をしたいという気持ちがあつて、究明部会を作った。何か関わりあいたい気持ちがあつた。 事故調に対して意見が言える状態ではなかった。遺族は部外者と言われたのがショック。報告書も手に入れるのが大変だった。再発防止は被害者みんなの気持ちである。 事故調査委員会に、説明会を開催してもらった。全てを話すわけにはいかないので、限界だったのでは。予算・人員が決まっているので、対応には限界があつた。調査結果は不十分だったと思う。 JALの責任については、結論がうやむ 	

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
			<p>やだった。世間の人は起訴されたかどうかともわからなかったのではないかな。</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故原因は分かりやすく説明してほしい。 	
警察・消防	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現場では、警察、消防の直接の発表はなかった。 			
マスコミ	<p>【被害者家族への第一報】</p> <ul style="list-style-type: none"> TVの報道を見ていたが、NHKの情報が遅かった。どの局を信じていいのか不安だった。 事故の第一報はテレビのテロップだった。夫の実家に連絡して、間違いないということになった。 		<p>【事故原因究明に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故数年後の隔壁事故で伊丹に無事着陸した事故があった。これが報道になっていない、そこまでつっこんでいない。なぜなのか納得がいかない。 	
病院				
その他	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 移動中は、カーラジオで情報を聞いた。 体育館では、電話・FAX、テレビが不足していた。電話は当初2台くらいからだんだん増えてきた。 <p>【被害者家族への第一報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 第一報は兄嫁からの電話であった。促されてTVテロップを見た。航空券を手配したツアーリスト経由で、空港に確認してもらった。 巻き込まれたと知って目の前が真っ白になった。空港に直行し、JALのカウンターに行った。家が近所の人もたくさんいた。 その晩のうちにバスが出て小海に行った。墜落場所が定かでないため、右往左往した。 両親もかけつけた。両方の身内が集ま 	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 誰がどの席か早く情報がほしかった。ずっとわからなかった。週刊誌が作った図でわかった。 母が連絡会の旗振りをしていたので、その情報は入って来たが、それ以外の情報はなかった。テレビも新聞も見なかった。余裕がなかった。 東京、大阪で遺族会の集会を月1回程度開催し、情報交換をした。社会的なご遺族がいて、情報交換がうまくいった。日航の動きを教えてもらった。それでも、高齢者のご主人を亡くした人と、子どもを亡くした人では話が合わない。 連絡会に行けない人もいる。精神的につらかったり、身体が不調のこともある。子どもが預けられなくて来られない人もいる。連絡会では出席できる人 		<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現地で特に不足したという情報はない。当時は気持ちが一杯一杯であった。広い目で見れば、捜索が遅れたこと、場所の特定が遅れたことが心残りだが、これは後々の報道で分かったことである。

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<p>った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 夫が出張から帰ってこなかった。空港から近いので、いつもならすぐ帰るのにおかしいと思っていた。TVも見ていなかった。会社から一報があり、TVをつけるように言われた。事故にあったらしいので、会社が動くとのことだった。夕方であり、もし会社の人が誰もいなかったら、いつ事故を知ったのかと思う。 TVの報道で遺族が空港に集まっていることを知った。自分がどう動いているか全くわからなかった。 実家、会社と連絡を取り合って、会社の人現地に行くと言うことで、迎えに来てもらった。 事故直後は情報がぐちゃぐちゃだった。どこで何が起きたのか分からなかった。 <p>【安否情報・収容先の情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 移動中、生存者がいるという情報も入って、自分の夫も生きていたと思った。 墜落場所が特定されていなく、移動のバスが最初は小海町に向かって、途中から群馬県に変更になった。 本来であれば、捜索状況等をちゃんと教えてもらえれば良かったと、後になってから思った。 <p>【身元確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺体確認では、遺体が包帯で巻いてあって何もわからない状態であった。 遺体の確認をするので、工業高校体育館に集まれという話があった。1家族 	<p>もできない人にも、同じように情報を流した。</p> <p>【遺族同士の連絡のための情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報がなく、遺族同士のネットワークが作れないのが問題だったと思う。知られたくない人もいるだろうが、行政でそうした場を作るくらいはあってもいいのではないか。情報を分断する仕組みを排除するだけでも良い。事業者にとっても、ブロックしていると思われぬ方がよいのでは。 <p>【補償交渉に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 補償は全く素人であり、誰に頼んでもいかわからない、何も知らない。きちりアドバイスができる人がいれば、団体の1人でなく、対応できたはずである。義父の弁護士を頼んだがうまくいかなかった。 補償の情報は共有できたほうが良いということで連絡会で対応したが、支援は個別。起訴した人以外は、交渉に弁護士さんは入っていない人が多いと思う。そもそも相談先がわからない。窓口くらいは教えてもらえても良い。 		

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<p>1名とのことであったが、遺族から2名にしてくれと依頼した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現地で、遺体をヘリポートを作って運び出すという話が出た時に、それに使うコンクリート板を自分で提供するという家族の人もいた。早く遺体を確認したいという要望がだいぶあった。 ・ 確認は最初一人と言うことであったが何人もできるようになった。 ・ 遺体の確認は1週間後であった。早く搬入されたが、確認の順番待ちで時間がかかった。コネクションがある人が早いとのことで、そう働きかけるようアドバイスもされたが、あえてしなかった。 ・ 米国にいた夫の姉が、事故で旦那さんの遺体確認の経験があり、つらいので本人には見せないということになった。見ても包帯に巻かれてわからなかった。 ・ 遺体確認のための歯型を取りに行くのも、家に張り付いていてできない。友人、会社の人やってくれた。今なら歯医者で個人的なものなので出せないと言われるかもしれないので、その対策も必要。これは現場にいる家族も同じではないか。 ・ 事故から5～6日経って遺体が発見された。遺体は一部水に浸っていた。 			

(2) 心身面について

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者		<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> （精神的な）カウンセリングは日航からも話があった。受けた人もいるとは聞いている。期間は短かったのではないかと。 	<p>【裁判の影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> 全員不起訴は納得がいかない。「ボーイングに任せた」はおかしい。 <p>【事業者に対する思い】</p> <ul style="list-style-type: none"> 震災では、家屋が壊れるが、事故は人命のみ。対応も違う。日航に殺されたという気持ちがあり、その精神的な興奮をどう抑えるかが問題。 <p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> JALもボーイングも責任を認めなかった。自分たちのこととして捉えてほしかった。遺族にとっては納得がいかない。わかれば気持ちがおさまる。 <p>【慰霊式・現場訪問の影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> 慰霊で、JAL社員に喪服でずらっと並ばれてその前を通るのがつらい。 	<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者の支援には気持ち的にも難しいものがある。法的なものできちんと決めてほしい。日本航空がやるというだけで疑ってしまう。 遺族同士のつながりは非常に大事である。JALとしては、遺族会を作ってほしくなかったと思う。でも、会社として、支援することが必要なのではないかと。信頼関係を構築することが重要。 少しずつ教訓が活かされていく、活かされていくことで癒される。 <p>【事故原因究明の影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> どうしてこの事故が起きたのかときちり理解しないと次に行けない。いつまで経っても事業者に対する不信感が残る。 <p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> トップは身を守る、人脈を利用する。良かれと思っても、相反する人がいる。大きな組織は難しい。遺族から見るとそうした動きが耐えられない。
行政		<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地元の自治体では特に被害者支援の動きはなかった。 阪神・淡路は震災であったので、国の支援体制がすぐ機能した。公共交通の場合同様な体制が敷けるのか。精神的なケアも違いができるのでは。 		<p>【事故原因究明の影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故原因がわからないこともストレスになっている。亡くなったことを認めると、次はどうして亡くなったのかを知りたい。わかればストレスが抑えられる。徹底的な調査が必要。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
警察・消防		<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 警察との関わりは、事務的なものの発行・死亡診断書だけだった。指紋採取には来た。調書を取りに来た人は人間性が温かかった。事務的なことを聞かれるが多かったので、同じように感じてもらっているのがほっとした。 		<p>【身元確認の方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> イギリスでは警察が死亡を報告する場合に専門のカウンセラーがついてくると聞いている。日本では自分で耐えるしかない。フォローしてくれる人が欲しい。いやがる人がいるかもしれないが、何かのときに人がいたほうが良い。
マスコミ		<p>【マスコミの対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺族がいろいろ言っではいけないという社会的風潮があった。他人に言われるままに動いてしまう。マスコミの取材も受けないといけないと考えてしまう。規制してもらうべきなのかわからないが、なんらかの対応は必要。 子どもに対する質問等もあった。「お父さんがいなくて悲しい」と言われていると子どもがマスコミにだめにされてしまうと思い、子どもはマスコミの前に出さないことにした。 学校でも「あの事故の・・・」と言われるが、状況を知っている父兄が守ってくれている。それが報道で蒸し返される。 		
病院		<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> （事故とは関係なく）定期健診に行かなければならず、極限の精神状態で行ったが、心身面でのフォローが必要だった。医師同士で状況を連絡をしてもらえると良いのでは。 精神科の先生を、連絡会の集会に呼んで話を聞いた。社会復帰の五段階というのがあると聞き、自分にあてはめ、どの段階とわかった。自分の状態を知る大きな助言となった。訪問を受けたこともある。 		

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
<p>その他</p>	<p>【待機現場の環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 体育館で幕が掛かっているため、高温、腐敗臭がひどかった。 ・ 健康管理のようなものは、特に廻ってきた覚えがない。 ・ TV も置いてあったがとても見られる精神状態ではなかった。見ているのは親戚のような人たちなのではないか。 ・ 親戚であろうが確認現場の話をつぶさに話している人がいたのが精神的につらかった。 ・ 体育館で家族毎に待機した。大きいテレビがあった。 ・ 遺体を確認してくださいという呼び出しがかかると死亡が決まってしまうので、どっちつかずの気持ちであった。気を張っていないといけないという気持ちであった。 ・ 保健室で休めると言ってもらったり、ホテルも昼間使えたが、そうすると気が抜けそうで、体育館で待つことで気持ちを保っていた。 <p>【身の回りの人からの支援】、【身元確認の方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 夫の姉が1ヶ月くらい毎日付いてくれたことが助けになった。さまざまな対処もありがたいと思った。姉のアドバイスで遺体が半分くらい無いのを見ずに済んだし、姉が述べた今後の展望もその通りになった。行動等ありとあらゆるアドバイスをしてくれた。 ・ (体育館では) 実家の両親、(亡くなった) 夫の兄、親戚が一緒だった。翌日には自分の実家の両親も来た。 	<p>【精神状況・精神的症状】</p> <p>※資-11 ページの「事故遺族を対象としたアンケート集計結果の報告」も参照</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ マンションでは母が一人で待っていた。ショックで耳が聴こえなくなったので、補聴器を買った。 ・ 毎日仏様に花を活けていた。子供が寝ると号泣し、睡眠が3, 4時間になった。昼は仕事があった。 ・ 一人では考えが堂々巡りしてしまう。これではどうしようもないと気づいた。自分で気づかないとだめ。それでも大変ではあるが。 ・ 体調については、何年かたってから自律神経にきた。酸欠や、顔が赤くなる等の症状が出た。 ・ 妻が発狂に近い状態となった。飛行機が見えると子供が乗っているのではないかと考えてしまい、全く子供が死んだ意識がない。周りからは病院で見てもらったらとアドバイスされたが、入院治療して例え立ち直っても、精神病院に行ったというコンプレックスが出ては困ると思って行かざなかつた。 ・ 父親学級、母親学級も行ってみたが、「お父さんの役割は・・・」等言われるので、精神的に受けられなかった。いろいろなところで夫がいないことを思い知らされる。 ・ 3～5年はあつという間、この時期が重要。当時は訳もわからないが、それでも社会生活をしないといけない。その中で気持ちは戻っていない。こうしたときの受け皿があることが重要。親 	<p>【精神的ケア全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故遺族の方が、他の大事故の精神的なボランティアをしている。 <p>【精神状況・精神的症状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 心の支えは夫と一緒に話した夢があったことである。全ての仕事の補佐をしていた。それを実現したいと思っていた。子供が跡を継ぐまではというのが、精神的支えの中心であった。 ・ 経済的な問題が片付いても心のわだかまりが残る。 ・ 事故を受入れられないから始まり、次々と新しいことが出てくる。その度に事故に戻ってしまう。 <p>【遺族同士の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故遺族と言うことで、子どもさんが亡くなった弟子の相談を受けることもある。遺族は、自分の周りを見回して同じ経験をして立ち直っている人を探す。 ・ 状況によっても、人によっても希望は様々。遺族同士はそれでも不思議なつながりはある。遺族会に入って、専門家が話を聞いていくというようなことがあっても良い。 <p>【慰霊式・現場訪問の影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 三回忌くらいから毎年登って献花した。これが10年くらい続いた。10年経って、昇魂の碑のところで景色を見たら西方浄土のような気がした。 ・ 慰霊登山に行かないでいると寂しい。行くと気持ちが安定する。 	<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 精神的ケアのプロの人も助けにはなると思うが、毎日は来てくれない。 ・ まず半歩自分で歩き出すためのカウンセリングが必要。 ・ 同じ思いをして立ち直った人がカウンセリングにいるのが理想。そういう人なら週1回でも励ましになる。 ・ 同じ遺族でも(夫を亡くした自分と) 子供を皆無くしてしまった人とはまた気持ちが違う。同じ未亡人と話した方が、得るものがある気がする。 <p>【望ましい被害者支援の仕組みについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故は全て突然。いざ起こったときに、それに対応する人を育てる必要がある。そういう人たちに自分の経験を伝えるのはやぶさかではない。 ・ 話せる場所があると良い。遺族はどうしても話さないでがんばってしまう。日本航空でも警察でもない。情報はどこにも出さないという人であれば役に立ったのでは。 ・ 最初から完璧でなくても始めてほしい。事故再発防止で最初から被害者を作らないことも重要であるが、そのためのフィードバックにもなる。今は全く相談するところがない。 ・ 事故後、親友が一週間付き添ってくれ、気持ちを切り替えることができた。これに代わるのが専門的ケアの人になるのでは。父母も一杯一杯であった。家族全員をケアできる人がいると良い。 ・ 当初のストレスはクリアされても、今の悩みはある。直後の支援、茶毘、葬

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<ul style="list-style-type: none"> 身元確認は、兄と二人で行った。両手、両足が亡く、顔が潰れていたの、うつぶせの状態を確認した。私が見るしかないという気持ちであった。 <p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自宅に残された人のケアも必要。高齢者や、子どももいる。 	<p>戚・家族も誰も経験したことがない状況である。連絡会でも経験はあるが正しいかわからない。カウンセラーの人が窓口となってわからないことを一緒に調べるという形でも良い。</p> <ul style="list-style-type: none"> 生活が一変した人も多い。精神的にもつらい。子供や家族中が亡くなった家など、特にサポートが必要だったのではないか。 <p>【身の回りの人からの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> PTSDや、精神的ケアという言葉が全く無かった時代だった。父母が助けだったが、親友が来て、一週間つきそってくれた。冗談を言ったりしてくれ、気持ちを切り替えてくれた。主人とも知り合いだったので、ずっと二人で主人の思い出を話していた。三人で一緒にいる気になった。身内には心配かけたくないという思いがあるが、友達には出せる。これが今で言う心のケアだった。 その後も他の友達も含めて交代で来てくれた。 <p>【遺族同士の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本人は嫌がったが、強引に4、5ヶ月後に集会に連れて行った。被害者同士で屈託のない話をする事で、気持ちのわだかまりが軽くなった、落ち着きが出た。同じ境遇の人と話してプラス思考になった。(精神病院に)入れなくてよかったと思った。 年末に遺族の集まりが開始した。自分は子どもを産んで年明けから参加し 		<p>儀、そこから違うストレスが始まる。3～5年経って自殺する人もいる。次の事故に活かすためにも、長い支援を期待したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> 新しい事故があったときに、その被害者と話したい気持ちが強い。時代が変わって、変わってきているところはあるが、前の事故の遺族会としての課題もあると自覚している。支援が必要であれば遺族会としても支援したい気持ちがある。 新しいことを始めるのではなく、支援をする側とされる側をうまくつなぐことの助けになりたい。 遺族の気持ちは次第に変わっていくものだが、専門家の紹介は、どこかで役に立つ。連絡先がわかるだけでも、すぐには本人が行くことはなくても、周りの人から使っていくって、最後に本人が行くことも考えられる。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<p>た。連絡会の存在は大きかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 連絡会は心の支えとなった。自分たちで精神的ケアを行った。 <p>【慰霊式・現場訪問の影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一周忌には花束を作ってもらって山に行った。山が黒焦げになっていて凄いエネルギーを感じた。生きたいという気持ちを感じ取って、精一杯やれることをやらないといけないと思った。 ・ （事故で無くなった被害者を）山奥にほったらかしにはできない。「寂しいだろう」という気持ちになる。毎月登っている人もいる。道標を作っている。翌年彼岸（3月）には、開山前だがどうしても行きたくなった。森林組合が視察に行く日に合わせて連れて行ってもらった。 ・ 母は現場に行きたがらないので、現場にはほとんど行っていない。 		

事故遺族を対象としたアンケート集計結果の報告

1989年6月実施 (事故から3年10カ月)

実施団体 8・12 連絡会

(発送 278 通回収 140 通) 男 51 人 女 89 人

亡くした親族 親 3 人、子 71 人、配偶者 65 人、兄弟 4 人

住まい 変わった人 51 人 変わらない人 89 人

Q事故当時の気持について

		今もそう思っている
現実だと思えなかったし認めたくなかった	95%	39%
日航や事故を起したものに激しい怒りを感じた	91%	68%
孤独感におそわれ将来に対する望みを失った	85%	34%
自分も死にたいと思った	66%	9%
自らの行動が原因であるかのように後悔し自らを責めた	47%	11%

Q身体面での変調がありましたか

変調あり	79%
なし	14%
無回答	7%

Q亡くなった人への思いや行動について

思い出の場所を訪ねたり姿を探して歩いた	47%
亡くなった人の 遺品を本人であるかのように扱った	45%

Q同じ境遇の人々とのつきあいは

ない	23%
ある	73%
無回答	4%

一どんなことをしていますか

会報を読んでいる又は投稿している	46%
電話や手紙でやりとりしている	44%
不定期に会っている	31%
定期的に集まる	30%
旅行したりお参りをする	29%

Q同じ境遇の人々と交流してよかったですか

よかった	89%
よくない	0%
わからない	11%

Q悲しみを乗り越え、たちなおる為に遺族会のような同じ境遇の人達の集まりが必要だと思いますか

あった方がよい、必要だ	76%
わからない	13%
なくてもよい、必要ない	9%
無回答	2%

Q遺族の人達をささえる専門のカウンセラーなどを交えた社会的制度が必要ですか

あった方がよい、必要だ	66%
わからない	18%
なくてもよい、必要ない	12%
無回答	4%

Q事故直後の悲しみに比べて気持ちの整理ができたと思いますか

ある程度できたと思う	42%	
すこしできたと思う	12%	(54%)
できていないと思う	14%	
それほどできていないと思う	21%	(35%)
わからない	9%	
無回答	2%	

—ある程度できたと思うまたはすこしできたと思われたのは、いつごろからですか

～半年	1人	
～1年	1人	
～2年	13人	
～3年	38人	(三回忌がすんで)
3年～	14人	

—気持ちの整理

	子をなくした人	配偶者をなくした人
すこしできた	31人	41人
できない	30人	14人
わからない	5人	6人

○遺族の意見抜粋 (事故から3年10ヵ月後の8・12連絡会アンケート)

- ・カウンセラーも利用しましたが、とてもこの深い悲しみを体験したもので外ではわかりえないと思う。(43才女性 夫を亡くす)
- ・今でも心の余裕はありません。生きる目的がなくなりました。それでも死んだ者のために生きていかなくてはなりません。事故後の処理に忙殺されて愛する者との別れにひたりきれなかったことがつらかった。(44才女性 夫、長女、次女亡くす)
- ・気持ちの整理ができたということではなく、あきらめの気持ちです。いつの日か生きていてよかったと感ずる日がくるかもしれない。自問自答しながらの日々であります。(68才男性 娘を亡くす)
- ・家に不幸があれば、村八分のような状態におかれます。(58才女性 娘を亡くす)
- ・まわりの人みんな死んでしまえばと思ったことがある。(58才女性 三女を亡くす)
- ・何度となく自殺を考えました。(51才男性 長女、次女を亡くす)
- ・また家族の誰かが死にはしないかと非常に心配だった。(33才女性 妹を亡くす)

○つらかったこと

- ・遺体の確認
- ・補償問題への周囲の興味、補償のことを聞かれること
- ・32分間の恐怖のこと。助けてあげられなかったこと
- ・自責の念、自分のせいで亡くなったと感じた
- ・家族間のトラブル(相続など)
- ・宗教団体からの勧誘・お墓の勧誘がくる
- ・銀行の勧誘の人が来る
- ・マスコミの過剰で、強引な取材に強い怒り
- ・無神経にカメラを向ける
- ・事故直後、写真をとりに、使われる
- ・勝手にコメントが使われる
- ・突然亡くなったこと

○つらかったこと（続き）

- ・一家全員がなくなったこと
- ・形どおりの慰めの言葉がなかった
- ・雑務でゆっくりと故人を偲べなかったこと
- ・日航の統一性ない遺族対応、世話役とのトラブル
- ・情報の不足
- ・藤岡での待機するときテレビニュースのみが頼りでなんら説明もない
- ・遺体確認の際、状況説明不足（ただ待つのみだった）
- ・部分遺体の確認についての情報不足
- ・遺族会の会報しか情報がないこと
- ・事故に対する関係機関からの説明がない

○よかったこと

- ・同じ事故で、深い悲しみを体験したものの同士の強い絆ができた
- ・遺族同士で慰めあえ、勇気づけられたこと
- ・遺族会が会報を出してくれたこと
- ・一緒に慰霊が出来たこと
- ・周囲がさりげなく接してくれ、周囲がそっと見守ってくれたこと

（8・12連絡会事務局まとめ）

- *事故直後に情報がない、統一されていない。
- *遺体確認のときの情報統一されていない。
- *部分遺体の確認の情報が知らされなかった。
- *精神面の不調(死にたいと思った)に対しての支援がなかった。
- *医療機関にかかる(不眠、胃潰瘍、食欲不振、アルコール依存など)人が多い。
- *自分自身が、悲しみの日々を越えるためにも、事故報告書を解読して、「なぜ亡くなったか」の答えが欲しかった。
- *遺族が「報告書を読みたい。お金を払うから増刷をしてください」と国に頼み込んだ。事故原因を一番知りたいのは、亡くなった人とその家族という理解がなかった。事故原因や再発防止策についての継続的な情報提供が必要。
- *事故に対する情報は、マスコミの情報以外に手にはいらなかった。
- *遺族の子供たちに対する「奨学金育英制度」は評価をしたい。

以上

出典：8・12連絡会より提供

(3) その他の各種サポートについて

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現地で遺体を確認すると、別の場所に遺体を移動させたが、そこにはJALは1人も来なかった。 <p>【待機場所の居住環境整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 滞在場所は1週間近くに渡り、妹が近所の旅館を抑えてくれた。そうでない人は日航が手配したのだと思う。体育館に泊まった人もいたのではないかと。旅館からは両親の車で通った。 	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日航から世話係の人がついた。この人は非常によくしてくれた。2年くらい担当であった。 世話役には、個人的資質もある。今でもお付き合いしているという人もいる。人間対人間のつきあいになっている。 日航にとっても降って沸いたことであり、対策はゼロに近かった。世話役の方の年齢も幅広く、対応がばらばらであった。 自分もかっとなっている。(日航の世話人が) どんな態度でこられても対話できない。取り付く島がないような状態だったと思う。 日航の対応が今後どうなるかが自分にとっては問題であった。補償交渉で、法律で3年が期限と言われ、決着を迫られた。抵抗感があった。「法律で殺されたわけではない」と反論した。 交渉の際に、JALの対応が紋切り型であった。割り切れない思いがした。 補償交渉の金額については、海外で一律金額が決まっているのを引用して、一律という話が出た。日本での対応についての文書化が必要。 補償金額の算定は、生涯賃金を計算して、大卒は3割、そうでないと5割カットになる。それをさらに、金利を引いて支払うと言われた。 声大きいところには違うフォローがあったかもしれない。 	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> JALの被害者相談室はクレーム処理係にすぎない。登山のサポートはあるがそれは臨時。本当の要求はできない。 世話役は補償交渉が終わってそれきりだった。 事故は体制が引き起こした。その体制は25年前と変わっていない。事故後数年はJALも謙虚だったが、すぐにもとに戻ってしまった。 <p>【慰霊・現場訪問の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 慰霊の園は、維持費はJALからでている。管理は村に移管されている。 慰霊の園は子々孫々に引き継いでもらわないと困る。山道は崩れてくる。群馬県知事の発案で道の整備をすることになり、日航にも働きかけ2000万円を出してもらったこととなった。これについて、経営状況が悪いので、財団に建替えてもらえないかという話があった。反対したが結局認めることとなった。 上野村の前村長さんができた人だった。財団法人を作って管理する人を設けた。これには日航からも資金が出ている。 慰霊登山の交通費は当初(日航が)負担していた。10年を期にストップしてしまったが。 以前、見かけないグループが登山をしていた。声を掛けると直接事故とは関係のない登山愛好家のグループで、慰 	<p>【再発防止】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故の決着が重要。何かしらの不行き届きがあって事故があった。数年後にもアクシデントが続いた。それに対する対策がきちんにとられることが重要。事業者マニュアルがあるならば、その改良をしっかりと欲しい。事故がある度に改良というのも困るが。機械に頼りきって、人間がミスをするのも困る。 尼崎もシステム、マニュアルがあった。日本の鉄道の定時運行は世界的にも有名。それでも事故が起きる。 企業側にとっても、安全・事故の教訓を重視している姿勢を示すことがアピールになるのではないかと。教育現場等でも教訓を広めてほしい。 事業者のイニシャルの対応として、遺族に寄り添う対応が必要。自分を守ろうとしない方が、早い解決に結びつくと思ってほしい。企業のリスクマネジメントとして実施すべき。 マニュアルを作るときには、遺族の意見を入れるべき。気持ちの部分が大。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 世話役から意見を上げてもらっても、上にお伺いを立てるので即決で決まらなかった。 ・ 補償交渉で世話役が替わった。不信感があった。補償の世話役には相談する気にもならない。 ・ 慰霊祭が最初にあったとき、世話役がついていた。自宅に高木社長が来たときも付いてきた。 ・ 他の遺族がいるとき、世話役がいると話しづらいところがあった。 ・ たくさんの世話役がいるので、いい人もいるし、悪い人もいる。個人的には期待していなかったのも、良くも悪くもなかった。そこしか頼れない人には、意味がある。 ・ 遺族によって対応に差があった。世話役の態度も差があり、高圧的な人もいた。 ・ 事故後社長が自宅に来たが、あっけらかんとした態度で驚いた。 ・ 担当の世話役は花を持ってくるくらいだった。 <p>【遺品返還】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日航には、遺品の取扱について、専門の部会を作ってくれるよう頼んだが作ってもらえなかった。 ・ 事故後、遺品は群馬県警から JAL に返還され、償却されそうになり、山地社長（注：1985～90）がしばらく預かると言った。3年くらい経って皮革製品にカビが生えたので再度焼却したいと連絡があったが苦情を言って止めさせ、現在も遺品は JAL にある。 	<p>霊を兼ねての登山とのことであった。ほったらかしだったら墓標はボロボロになっているはず。これをきれいに整備してもらっている。関係のない人が山に上がっても見苦しくないことはありがたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JAL では毎年慰霊登山をし、新入社員もしているようである。 ・ JAL では社員全員が登山を支援している人などを認識しているのだろうか。職域等の壁があるのではないか。 ・ 8・12 当日は、社員は慰霊登山禁止令が出ている。雫石事故で全日空は 33 回忌で慰霊を止めることとした。そこには全日空制服のパイロットが 65 人も来ていたのと対照的。 ・ 慰霊登山については、数年前から家族で登山している。登山できる状態にあるのはありがたい。忘れてしまうことはできない。立ち戻り、昇華することが必要である。子供達にも共有してもらえたことは良かった。 <p>【遺体取扱・茶毘】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 慰霊碑の裏には納骨堂がある。事故後の登山で遺骨を見つけ、個人的に寺にお払いを依頼した。慰霊碑に治めようとしたが密閉されており、しょうがなく慰霊の園の中に仮安置しているが、これを何とかしないといけない。 	

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<p>【葬式の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 大阪で葬式をし、故郷で再度葬式をした。大阪にはJALからも人は来たが故郷ではフォローがなかった。 現地で茶毘に伏した。戻ってすぐに葬式をした。日航に応援してもらう気はなかった。世話人の人以外、全ての支援は断った。 <p>【慰霊・現場訪問の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故当時、JALから慰霊登山の応援が5～6人出て、山小屋を設立、登山道を整備した。退職をしても新しい人の指導をしている。 		
行政		<p>【葬式の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政からは支援がなかった。弔電ももらったくらい。 行政と接する機会はなかった。人によってはサポートが必要な人もいたのではないかな。 <p>【行政の各種支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政等の手続きの申請も被害者に厳しい。事故当時、母子家庭は特殊な存在だった。労災等も本人が行って手続きをするが、興味本位で聞かれることが多く、守秘義務はどうなっているのかと思った。つい数年前も児童支援手続きで同じような気持ちになった。確定申告の手続き等も関係し、わからないところでいろいろな書類を求められる。知らない人も多いと思うが、母子家庭も申請しないと補助が出ない。生活上の必要な手続き等を、行政がまと 	<p>【再発の防止】</p> <ul style="list-style-type: none"> 検察の訴訟で、誰も訴えられなかった。ボーイングについては確認できないので不起訴。実績があるボーイングなので日本側は鵜呑みにせざるを得ないという構造があった。 	<p>【行政の各種支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自分は連絡会で、人の話を聞いて情報を入手したが、継続的に行政手続き等に関する情報が聞ける場所があるとよい。情報が他にもれない、遺族の方を向いた組織であることが重要。年とともに行政の手続きが変わっていくことへの対応が必要。継続的支援をする必要がある。 行政手続き等、紙1枚で済む等の便宜を検討することがあっても良いのでは。あるいは世話役がやってくれる等。実生活に戻るのが大変。フォローしてくれる人がほしい。 行政には相談窓口があるが、使いにくい。気楽に電話、出向いて相談できると良い。普段から無いと、大事故には対応できない。 <p>【事故原因の究明】</p>

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<p>めて情報提供しても良いのではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 労災については、週末の事故だったため、認定が受けられた人とそうでない人の間に亀裂を作った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 米国では事業者の責任を問うことより原因究明を優先する。それはそれで徹底すれば良い。 ・ 運輸省にも監督責任があったのではないか。事故の対策については余り報告がない。
<p>警察・消防</p>	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消防団の人の努力はすごかった。 <p>【遺体取扱・荼毘】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県警、病院の人も大変だった。臭いが付いて電車に乗れないとのことであった。 		<p>【遺体取扱・荼毘】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 慰霊登山で遺骨を見つけ上野村に電話した。医者に見てもらって人骨と判明した。警察では事故性がないのに鑑定はできないとのことだった。 	<p>【再発防止】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 救助がどうして早くできなかったか。米軍が早期に位置確認をし、降下しようとしたが日本政府から降下許可が出なかった。どうしてそうなったのか。 ・ 早い救助が実施されれば助かった人がいたのではないかと考えている。ヘリコプターは高压電線が見えないからと説明されている。米軍の救援を断ったこと、政府の危機管理ができていない。 ・ 機体位置を知らせる発信装置のようなものがなぜできないのか。
<p>マスコミ</p>	<p>【マスコミの対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ マスコミがすごかった。整理は身内がしてくれたが、体育館を出るとすごかった。幸せな記事を書いても読んでくれないということもあるのだと思うが。 ・ マスコミの取材は多かったが、断ったのに追ってくることはなかった。 	<p>【マスコミの対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 取材は大変だった。人権侵害といってもよかった。すぐお涙頂戴の話にしたがる。有名な遺族と他の遺族に差を付ける。これを不快に思う人も出てくる。 		
<p>病院</p>	<p>【遺体取扱・荼毘】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 鑑定の際には、日赤看護師さんが遺体を拭いてくれた。 			
<p>その他</p>	<p>【遺体取扱・荼毘】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 160 の棺があった。花が全ての棺に飾られていたが、それは市内の女子高生が献花したとのことであった。 	<p>【葬式の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 夫の兄と義父が葬式等仕切ってくれた。子供のこと。仕事のことで、とにかく忙しかった。 ・ 葬式は会社の手配だった。 	<p>【事故原因の究明】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 技術的な面で支援をしてくれる人はいなかった。新町社長（注：2004～2006年）の時に、安全面での指導で柳田先生、畑村先生他、5人の先生を選んだ。 	<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一家の長を失くすことの大変さは大きい。 ・ 被害者はまず経済的安定が必要である。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<p>【周囲の人の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 夫が残した仕事が多かった。イベントの前であったこともあって、現場にも判断を求める電話がかかってくる。 地域の人がいろいろしてくれているのは感じた。関係者も、さまざまな準備・手配は大変だったと思う。 上野村、地元の人の対応もありがたかった。 	<p>【周囲の人の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故直後に、いろいろな宗教関係者が入りこんでくる。被害者への支援がすぐに機能できるのかが重要。 自宅には両親がしばらく一緒にいた。会社の出張中なので、日常のことは会社が手配してくれた。 母が帰って一人となったが、自分では結構大丈夫だと思っていた。自分で困ったら、何をして立ち直るか考えるタイプである。 周囲の好奇心をどう排除するかが大変である。心ない声がひどかった。 <p>【被害者団体・被害者支援団体等からの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 8・12 連絡会が出来た。大阪にも広げたいと言うことで趣旨説明があった。でも、被害者はそれぞれ、考えがばらばらであった。亡くした人も年齢、職業も違う。大変だった。 8・12 連絡会には入らなかったが、母が8・12 連絡会に熱心だった。 周囲で誰一人アドバイスをしてくれなかったのが、遺族たちは、8・12 連絡会でやるしかないということになった。 8・12 連絡会は JAL と対峙という姿勢と思い参加しない人もいたのだと思う。 自分から電話をかけて弁護士等に会いに行った。その時は形にならなかったが、連絡会からも連絡をもらった。 友人・近所の人は同じ気持ちで話せない。同じ気持ちで話せる人ができて、精神的には落ち着いた。 	<p>2005 年頃にアドバイザーグループができ、まず遺族の意見を聞くことを提言した。）</p> <ul style="list-style-type: none"> 墜落の原因は隔壁ではないと思っている。JAL のせいなのか疑問である。それによって JAL に対する見方も変わる。 <p>【事故残骸の処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 連絡会は、東京、大阪で活動していた。大阪の連絡会に 10 年間通った。年に 10 回で、20 名程度が参加し、残骸の協議等を行った。 <p>【慰霊・現場訪問の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺品については、全てのものが愛おしいという遺族もいる。一部の遺品を御巢高山に埋設して、そこに鐘を作った。 時間が経って、個人ではなく会社の組織が起こしたことという認識になっていった。慰霊の園の理事の話はそういう心境だったので、引き受けた。理事になれば組織にもものが言える。 （慰霊の園設立に関与した）上野村の黒澤前村長は、人格者だった。広く大きくものを考える。継続していくには財団ということになり、理事就任は JAL の被害者相談室から話があった。 慰霊登山の際、タクシーをチャーターしていくが、時間制限がある。墓標の前に 1 時間しか居られない。そうした声で、道路が整備された。大阪から車で行く人もいる。そうすれば時間に制限がない。4 月 29 日に開山するが、GW、8・12 の慰霊祭、12/14 開山まで、 	<ul style="list-style-type: none"> 日本の遺族は特別に扱われるが、特別に放り出されている気がする。 <p>【被害者支援の仕組みについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> 今回の検討で、「総合的支援」というのが漠然としている。 一つの事故から状況が大きく広がっていく。支援を広く捉える必要がある。事故調の調査が終わっておしまいにはしてほしくない。ソフト的な支援が重要。 行政、警察、事業者とは全く別のもので遺族の方を向いている機関がほしい。それに対してわからない形で事業者が負担するのは良い。 イギリス人で日本の事故対応について調べている人がいて、伝え方が簡単に雑然としていることにびっくりしていた。ほかの事にとらわれず、まず被害者の支援を考えるというのが大事。 即時の対応にはマニュアルがいる。継続的には大きな受け皿を用意することが必要。25 年経っても外には見えないが、不安がある。本人の年齢変化もある。他の事故の人が後からついてくる。経験したことをまとめていったほうが良い。誰か心配してくれている機関があることが重要。 理想を言えば、平和な日々でも交通事故、育児ノイローゼ等、困り事は転がっている。そういう時に相談できる先がない。金銭、精神、身体、家族のこと、悩みがばらばらだと相談先がない。行政では融通がきかないところもあるので、行政とも違う相談先がほしい。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 連絡会は心のケアでもあったし、訴訟の関係でも動いてもらった。絶対必要だと思う。 【遺品返還】 ・ 遺品の扱いは難しい。処分するかどうかもめている。事故原因究明につながるものもある。 【補償交渉の支援】 ・ 8・12 連絡会で賠償交渉団ができたのでそちらにつき、第1回は逸失利益、第2回は慰謝料について話し合った。東京弁護士会館で交渉が行なわれ、補償が自動車事故並みとはどういうことかと質問した。 ・ 正当な賠償を求める会が出来、50人ぐらいがまとまって参加した。個別に世話役と交渉した人もいた。 ・ 情報交換を 8・12 連絡会の集会などで行った。弁護士が会報で回答した。 ・ 交渉団で慰謝料は合意したが、逸失利益は個別の交渉となった。 ・ 連絡会では大阪の遺族への勧誘も実施していた。弁護士の人たちはがんばってくれた。これらの弁護士は東京の方で探したようである。 ・ 補償は実家の母に任せて、関知しなかった。 ・ 補償金は最低だった。情報がわかっていれば力になった。航空奨学金は活用した。 ・ 補償では、ご主人が亡くなり、子どもが残った家庭には育英資金が出た。素人なので専門の人とは対話できない。 	<ul style="list-style-type: none"> 年3回は車で行く。 ・ 墓標についても遺族によっていろいろな考えがある。でも、墓標が朽ち果てないことは行かない人にとっても重要であると思う。 ・ 事故の記憶を残したいかは、死生観にもよる。人によって思うところが違う。永遠に許せない人もいる。 【遺品返還】 ・ 遺品は全て手元に戻った。子供が整理するまでは置いておいた。20歳過ぎに使えるものは使えと言って残りを処分した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口から手続きまで時間がかかるのも困る。窓口で何か応急の対策ができる権限があると良い。 ・ 遺族対応の担当者は人柄が重要。シンパシーのある人がよい。カウンセラー等も活用すべき。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<p>世話役は弁護士を用意してはと言う。会社でも保険会社から派遣すると言っているが、なあなあになると思って断った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 命をお金で捉える抵抗感もある。一銭も要らないと思ったが、兄からのアドバイスで補償に応じることになった。一番気持ちが高まっている時期で、遺族にとって一番つらい時期である。逸失利益、ホフマン等の聞いたこと無い用語がたくさんあり、それが報道にもよく出てきた。周りの関心もそっちに行ってしまう。 ・ 補償の支援は連絡会の弁護士だった。急いでいる人は自分でやった人もいる。 ・ 補償金にも遺族の不満が多かった。一時金を支払うかどうかなど一律ではなかった。足下を見て対応している感じだった。 		

1-2 中華航空140便墜落事故遺族ヒアリング

実施日、実施場所：10/24、3/23（愛知）、3/19（東京）

対象者、聴取方法：

- ・ 中華航空140便墜落事故の6つの遺族会代表者のうち5名に対するグループインタビュー（10/24、愛知）
- ・ 事故遺族（7名）に対するグループインタビュー（3/23、愛知）
- ・ 事故遺族（1名）に対する個別インタビュー（3/19、東京）

※整理表中の斜字は中華航空機事故訴訟弁護団意見書内容からの要約（10/24ヒアリング時に参加者に提示）。

（1）情報入手について

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 中華航空機事故当時、中華航空は記者会見をし、テレビでは記者会見の様子が流された。その一方で、控え室に集められていた遺族には情報提供を行わなかった。 <p>【搭乗者情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 乗客名簿は即時開示してよいか。実際はトラブルの原因であるが、迅速な情報提供に役立ったという面もある。 			<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 空港の責任者が情報をとりまとめて提供するような体制を整えるべきである。
行政	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺族に対する連絡が無かった。役人から連絡を受けたのは、遺体が最後まで残った人だけではないか。 	<p>【行政等の各種支援に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 労災認定が却下された際、当事者には電話一本で「却下」と伝えられただけであったが、次の日の新聞ではその詳細が大々的に報道され、新聞で自身の労災認定却下の詳細について知った。当事者がなぜ最後に情報を知るようになるのか。 	<p>【事故原因究明に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故調査委員会には、遺族のための事故調査に関する問い合わせ窓口がなかった。遺族が期待している調査をしていないために、遺族に説明する場を設けても、遺族の疑問に答えることはできなかった。 ・ 事故調査委員会に関しては遺族に事前説明を行うことは暗黙了解となっているが、形だけの説明という印象が強い。納得してもらうための説明では決していない。 	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故直後における負傷者関係者（家族等）への状況報告の体制を整備してほしい。 ・ 一番情報提供を必要としているのは、世間ではなく遺族ではないか。行政は世間に対する説明責任をなぜ最優先させるのか。 ・ 行政内の情報が発表の事前に流れるなど、マスコミを使う行政の姿勢がよくない。行政独自で情報提供をするべきである。 ・ 様々な情報が公開されていないにもか

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
			<p>【裁判に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 不起訴となった際、遺族に対する資料とマスコミに対する資料のボリュームが違った。遺族に対しては紙1枚しかなく、マスコミには数枚の資料が配られた。 	<p>かわらず、新聞情報で公開されていることも多い。情報が提供されることはよいが、本来出すべき情報でないものが出ていることに対する疑問がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 連絡も遺族会のみに来るが、本来はみんなが聞けるような通知の仕方、体制構築を考えるべきである。インターネットでの公表というのがあるが、遺族の全てがインターネットを使えるわけではない。 国交省と総務省など、省を越えた情報は出さない傾向にあるが、双方から情報を出して欲しい。かばい合っている印象がある。 <p>【事故原因究明に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故調査委員会においても、遺族の疑問に答える等の遺族支援をする姿勢で取り組んでいただく必要がある。事故調査委員会が設置されない事故の場合にも、関係機関は遺族の疑問に答えるという姿勢で取り組んで欲しい。 今回の漏洩事件は事故調査委員会が悪いが、これを機会に情報が出てこなくなるのが心配である。 自治体レベルでも事故調査委員会が設置されるケースが多くなっているが、調査結果を遺族に回答するというスタンスで進めて欲しい。委員会の目的で明確にすることが必要。
警察・消防	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故のニュースを見て警察に行ったが、空港会社にいくように言われた。 	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 死体検案書と死因が違うという話が出て、遺族会として確認した。死んだときの状況を知りたいという気持ちは、 		<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 出発ロビーと到着ロビーとを行き来した。警察ですら事故直後は何も把握していなかった。

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		皆にあるのではないかと。		
マスコミ	【情報入手全般】 <ul style="list-style-type: none"> マスコミに対する印象は怖い一言であったが、一方で情報源はマスコミによる報道しかなかった。 	【情報入手全般】 <ul style="list-style-type: none"> マスコミが日航機事故の時の時系列の情報を渡してくれた。遺族会として次に何をしなければいけないかを考えるのに、とても参考になった。 個人の被害者がまとまるのにも、マスコミの力を借りたのだと思う。 		【情報入手全般】 <ul style="list-style-type: none"> 加害者等の関係者からの情報提供が全てとは限らないので、マスコミが取材して情報収集することも一定の意味がある。そういう意味では、現場からマスコミを完全に締め出してしまうことには反対である。
病院	【安否情報・収容先の情報】 <ul style="list-style-type: none"> 小牧の市民病院が事故対応のために、院長の判断で、事故発生直後に軽症者の入院患者を退院させた。また、入院患者に対してナンバーをつけて、性別・身長・症状を書いて、ロビーに貼り出した。他の病院ではそのような対応はなされなかった。 知り合いで即死ではなく入院された方がいたが、家族に連絡がいていなかったと聞いている。 			
その他	【情報入手全般】 <ul style="list-style-type: none"> 事故当時は事故に関する情報がなかった。 事故当日は迎えに行っていたので空港にいた。ドーンという音を聞いたが、状況はまずテレビで知った。場内アナウンスもなく、テレビで燃えている様子が写っているだけだった。右往左往するだけで、どこに行ったら良いかわからなかった。情報提供が遅かったと思う。 安否はすぐには分からなかった。（自分の家族の場合は）1時間後に死亡確認のテロップが出た。 被害者の名前を出すのはどうか。殺人 		【情報入手全般】 <ul style="list-style-type: none"> 遺族会は時間を経過すると便利屋になってくる。当初は行政に物申す機関であった。加害者にしても、遺族会を通すことで、直接被害者にもものをいわなくてもよくなる。遺族会の代表者に説明したことで、被害者に説明したものとし、行政・加害者は安心する。実際の被害者については忘れられてしまう。 	【情報入手全般】 <ul style="list-style-type: none"> 情報提供の方法としては、最新の情報を迅速に公表し、若干の間違いがあればその都度修正するとすればよい。たとえ情報に誤りがあったとしても、正当な理由があれば修正すること自体は問題ない。また、遺族に対する事故の説明責任が誰にあるのかを明確にして欲しい。 個人情報の関係で、遺族同士がつながりにくい。遺族同士がつながりやすくするために公共の組織でそうした情報が得られるとよい。 事故直後の遺族会立ち上げについて、

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<p>事件でも被害者の顔しか出ないのはおかしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後のスケジュールについて知らせて欲しかった。 ・ 事故発生をテレビで知り、直後は空港に向かったが、旅行会社から連絡があり、小牧ロイヤルホテルに行くように指示があった。ホテルでは他にも関係者が待機しており、深夜になって観光バスで空港まで移動した。その間も情報源はテレビのみであった。空港到着後も空港内の移動を繰り返すのみで、関係者からは何の説明もなかった。 <p>参考) 弁護士意見書(1998.10.26)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺族が事故にあった事を知った経緯（マスコミ 58%、家族や知り合い 33%）で、会社、空港からは数% ・ 中華航空からの情報が少ない（86%）、対応の仕方に腹が立った（73%）。 ・ 空港からの説明が無い（74%）、空港ロビーで待っているとき何の情報も得られなかった。 ・ 空港にいたが暫く何の対応も無く、やがて出発ロビーが開放されたが、落ち着けなかった。 ・ 待合室で事故翌日の夕方までの間、一度も中華航空からの説明もお詫びもなかった。 ・ 事故現場に早く行きたかった。 <p>【身元確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 身元確認の方法が遺族には伝わっていなかった。具体的な形でアナウンスすることが必要である。 ・ FAX が設置されるまでに FAX の番号 			<p>発起人がマスコミ等から関係者の住所を入手したと聞いている。当初、案内を受け取った際には、勝手に住所が知られていることもあり懐疑的であったが、結果的に早期に遺族会が発足したことは大変良かった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 長中期的に個人一人では情報収集に限りがあり、遺族会の存在は情報収集の観点からも重要である。

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	が3回も変わっている。FAXは、設置当初から歯医者のカルテの送付、持ち物などについて遺族が確認する目的で設置されたはずである。しかし、こうした情報については、遺族に提供されなかった。			

（2）心身面について

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者				
行政		【関係者の対応、態度】 ・ 運輸省から「この組織は遺族のためにある組織ではない」と言われてショックだった。事故調からも「調査は再発防止のためで遺族のためではない」と言われた。		
警察・消防	【遺体取扱】 ・ 家族の遺体がモノのように扱われておりすごく悲しい気持ちになった。			
マスコミ	【マスコミの対応、態度】 ・ 訪問、電話での取材が執拗だった。 ・ 立ち入れないはずの場所に入ってきた。 ・ 遺族が遺体を保存している格納庫前に行けない状況であるのに、マスコミは既に格納庫前に陣取って写真撮影等をしていた。 ・ 事故後家族の安否が分からない状況のなかで、記者に「ご遺族ですか」と聞かれて、大変ショックであった。			
病院				

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
その他	<p>【身元確認の方法】 参考) 弁護団意見書(1998.10.26)</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺体の損傷がとてもひどかった (29%)、かなりひどかった (14%) 火災による損傷が激しかった。 確認のため多数の遺体をみてショックを受けた。地獄絵図であった。 家族の遺体を見て悲しかった、悔しかった、信じられなかった。 ショックが大きくて状況の記憶がない。 	<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 心のケアよりも遺族同士のコミュニケーションが一番のケアになったのではないか。 事故のことを聞かれるのが嫌で自分の殻に閉じこもり人と接しないように行動してしまう時期もあった。 <p>【精神状況・精神的症状】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故にあった弟家族の子供が、電気を消して眠れない状態が続いた。後から先生にカウンセリングが必要な状態だと言われたが、それまで全く気が回らなく、気付かなかった。 (自分と家族のトラウマを打ち消すために) 事故の一年後に、あえて飛行機で家族で旅行に行った。自分でも飛行機に乗るのは嫌だった。 新聞に事故原因が出る→報道からインタビューが来る→聞いてショックを受けるの連続だった。リークは止めてほしいとお願いした。 (団体旅行を企画した側の遺族であり、他の遺族を世話する立場として) 遺族の初期の精神的なものを早く解決してあげたかった。特に亡くなったのが子供の場合は、何をしても折り合いが付かない。 <p>参考) 弁護団意見書(1998.10.26)</p> <ul style="list-style-type: none"> 家族の会話が少なくなった (16%)、家族の諍いが多くなった (10%) 子どもが耐えているのを見るのがつらかった (17%)、子どもに問題行動が出た (8%) 事故遺族は一般死別者群より強い悲嘆 	<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 被害者にとって、精神科医は敷居が高い。現在、長野県に住んでいるが、いなかでも心のケアを実現できるのか疑問である。支援センターのような施設を県に1つ設置されても、行きづらい場合も多い。 悲しみを吐き出すのは、多くが深夜である。支援センターは営業時間も決まっている。それでも、もしダメになりそうな時に行く場所があるという意味では、心の助けになる。無いよりはあった方がよい。あると思うだけでがんばれる。 家族同士や友人同士では限られた範囲での相談となり、不安な域を出ない場合も多い。カウンセラー等の第3者からのアドバイスがあると、もっと不安が解消できただろう。 <p>【精神状況・精神的症状】 参考) 弁護団意見書(1998.10.26)</p> <ul style="list-style-type: none"> 悲嘆を高める危険因子として、 - 突然の死、遺体の多数目撃、事故の回避可能性等があったこと。 - 中華航空、エアバスの不誠実な態度 裁判の長期化 - 社会的サポート関係の喪失・縮小 (家族関係の変化や会社関係のつながりの喪失等) 	<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 国内で発生した事故ではあるが、海外のエアラインが加害者であり、それゆえのストレスが大きかった。国籍や事故が起きた場所にかかわらず、被害者は同等な支援を受けられるようにすべきである。 公共交通事故の場合、被害者が全国に広がっているの、対応が難しいのではないか。 遺族会で、事故から半年経って徐々にしゃべったというおばあちゃんとその子供がいた。こういう人は誰もその気持ちに気付かない。プロに繋ぐことが必要。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<p>を感じ、それが持続している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 健康面でも80%が何らかの具体的な変化があったと回答し、過半数の人が複数の変化を被っている。 GHQ 調査による精神面での健康度にも大きな影響が出ている。 IES 調査の結果でも、事故の心理的影響が強く継続している。 世界観の崩壊、充実感の乏しさが回答されている。） <p>【周囲の人の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 世間の人は遺族に対して、すぐに補償とか保険等の話をしてくる。 <p>【遺族同士の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故後、同じ境遇の人々で話すことで、解決するわけではないが、気持ちが落ち着いてくることもある。逆に一人の人は鬱病になってしまうケースも多い。自分の想いを人に聞いてもらうこと、それも同じ境遇の人々のなかで共感することが重要である。 		

(3) その他の各種サポートについて

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者		<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 中華航空は、事故当時、専属で遺族をサポートする社員はいなかった。遺族会が設立されてからは、遺族会に対する窓口ができ、窓口担当の社員は現在いる。しかし、遺族会が設立される前は遺族にケアをする社員はいなかった。 事故当時、中華航空の臨時職員を含めた職員数は日本全国で94名、名古屋で19名で、中華航空の職員が遺族に個別対応することは不可能だった。中華航空は形式的に意見を受け付けたが、意見への対応は何もなされなかった。遺族に対する情報提供は一方的な書類送付や訪問で済まされた。解決については「条約があるので裁判を通じて行ってください」、という対応がなされるのみであった。 葬儀後に見舞金を渡された遺族もあったが、全ての遺族ではなかった。 <p>参考) 弁護士意見書(1998.10.26)</p> <p>i)中華航空</p> <ul style="list-style-type: none"> すぐに賠償金の提示をしたことに腹が立った。 対応が不誠実(81%)、対応がつめたい(54%) 本当のことを公表していない(56%) 同じような事故を起こして腹立たしい。 <p>ii)エアバス社</p> <ul style="list-style-type: none"> 対応が不誠実(83%)、対応がつめたい(69%) 	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在は中華航空の職員が自ら慰霊碑周辺の草取り作業に参加している。今でも担当の方が係わってくれることで気持ちや和らぐ。 事故直後の窓口は2~3名以上はいた。一定期間が経過した後、1名の体制となり、現在に至る。 資金的な援助として事故後遺族会の活動のための原資は出したが、その後の援助は花代だけであった。(※現在も慰霊式の花代は継続。) 	<p>【関係者の対応、態度】</p> <p>参考) 弁護士意見書(1998.10.26)</p> <p>i)中華航空</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故の責任を明確にして欲しい(89%) 再発しないように組織全体を見直して欲しい(86%) 遺族に正式に謝罪して欲しい(75%) 遺族の生活に支障がないよう十分な額を補償して欲しい(75%) 裁判を早期終結して欲しい。 台湾での事故との補償額の差が有りすぎる。 <p>ii)エアバス社</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故の原因を明確にして欲しい(89%)、事故の責任を明確にして欲しい(88%) 再発しないように組織全体を見直して欲しい(79%) 遺族に正式に謝罪して欲しい(64%) 遺族の生活に支障がないよう十分な額を補償して欲しい(63%) 製造メーカーとして逃げ隠れせず対応して欲しい。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本当のことを公表していない (62%) ・ エアバス社は遺族の方に向けてもらいたい。 ・ これまで一切遺族への挨拶がない。 		
行政	<p>【遺体取扱・茶毘】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 警察は豊山町に部分遺体の処理を依頼した。豊山町は全員の身元が判明しているため、部分遺体は存在しないと主張し、警察に部分遺体を突き返した。警察は突き返された部分遺体を汚物処理という形で処理した。これら部分遺体の処理の経緯については、遺族は処理後に知らされた。行政の対応には、遺族のことを考える視点が欠けている。 	<p>【行政の各種支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 世帯主死亡の場合の行政手続きが煩雑である。 ・ 保険に関する支払は通常死亡診断書などが必要だが、通達で新聞記事に被害者名が記載されていることで良いとしてくれた。 ・ 国際線の着陸前の事故であったので、本来ならば国外事故の扱いであるのに、通達で国内扱いとしてくれたこともよかった。 ・ 補償等で大きなお金が動くことで、犯罪が起きやすくなるのも現状である。行政など何らかの組織が、信頼のおける窓口を開設してほしい。 <p>【事故残骸の処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 行政は、機体処理は中華航空がするものだと言い、中華航空は保険金をもらったので保険会社がすべきだという。そこに遺族は全く関与できない。 	<p>【事故原因の究明】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事件性がなければ詳細な調査をしない。事故調査報告書では乗客の死亡原因が検証されていない（記載されていない） ・ 事故調査でも刑事捜査でも、どの席でどうやって亡くなったかという検証はなされていない。事故被害者の遺体は生きた標本であり、次の安全にもつながるにもかかわらず、そのような対応は一切なされていない。 <p>参考) 弁護士意見書(1998.10.26)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故原因はパイロットの操縦ミス (99%)、中華航空の体質 (93%)、エアバス社の設計ミス (79%)、パイロットの飲酒 (54%)、空港の消防設備 (52%) ・ いつまでも事故の原因がわからないでいらいらした (66%)、事故調査委員会の最終報告が出て疑問が多くすっきりしない (67%) ・ 政府や自治体は事故原因の究明を徹底して欲しい (71%) 	<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大規模事故でなくとも同等の支援をすべき。 <p>【再発防止】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 法的な制約はあると思われるが、一般の事故と同様に基本的に加害者を罰する仕組みとすべき。加害者を罰することができないのであれば、その理由を明らかにしなければならない。事故調査書が裁判で使えるか等、法制度についても今後何らかの整合性を取る必要がある。 ・ 航空会社の社長が逮捕されないのは疑問である。警察も法律が悪いと言っている。 ・ 初期対応が遅かったことは否めない。実際に、1時間で16名しか救急車で運ばれなかった。これら初期対応については本当に適切だったのかは問われていない。 ・ 市街地では医療関係で迅速な対応を行うためには交通規制が重要である。3市1町にまたがり、病院もあるにもかかわらず、渋滞がひどく適切な対応が取れなかった部分もある。 <p>【関係者の対応、態度】</p> <p>参考) 弁護士意見書(1998.10.26)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 航空会社の安全指導をしっかりとしてほしい (88%)、空港の消防施設を充実し

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
				<p>て欲しい（76%）、事故調査委員会の結論をもっと早く出して欲しい（46%）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故の遺族に対して補助金や育英基金などの助成をして欲しい（43%） ・ 政府や自治体が主体となって合同慰霊祭をやって欲しい（25%） ・ 重大な過失があった航空会社は乗り入れ禁止にして欲しい。 ・ 市レベルでの窓口の対応が悪い。
警察・消防	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 死体検案書は、事件性がないため書類を作成することのみが仕事となっており、誤った書類が作成された。1つの書類に色々な人が分業で記入している状況である。書類作成のマニュアルが必要である。 ・ 死体検案書についてはただ渡されただけで、何の説明もなかった。 ・ どれだけ遺族が求めても、埋葬後は情報を得ることができない。その最後の書類（死体検案書）が間違っているというわけがない。 ・ 乗務員の血液検査について、一部の乗務員からアルコールが検出されたが、血液採取の方法が採取された病院により異なり、事実がよくわからない。 			
マスコミ	<p>【マスコミの対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺体確認をする際に一番邪魔になったのがマスコミの階段に這わしたケーブルである。マスコミのカメラに対して、遺族がさらされているという感覚があった。遺族は我慢をして行動していたことと思う。 ・ 空港の待合室に行くにもマスコミの間を掻き分けるしかない。控え室から 			

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<p>1 歩出るとマスコミがいた。マスコミの取材に対する規制が必要である。例えば、格納庫に行く通路については、マスコミは進入禁止とするなどの対応ができたはずである。混乱していたので我慢しているだけであったが、本来はおかしいことではないか。</p>			
病院	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 医者は亡くなった人に対しては関心がない。病院によって対応が異なる。きちんと対応するところもあれば、対応しないところもあった。 ・ 小牧の市民病院は玄関ロビーでマスコミの進入を制限した。1つ1つの行為は簡単なことであり、適切な指示をする人がいれば、適切な事故対応も可能ということである。 			
その他	<p>【待機場所の居住環境整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 空港内での事故であり、事故の中では条件がよかったように思う。にもかかわらず、空港内では遺族のための食料等が不足した。 	<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故後すぐに詐欺に遭った。同様に騙された人も多い。 ・ 両親が亡くなり残された子供に事故による多額の保険金が入り、騙されてしまった。事故後の孤児対策などが全くされておらず、必要であった。当時は遺族が相談できる相手もいなかった。 ・ 両親と共に農業に従事していなかった弟は、後継問題で大変であったと聞いた。 ・ グループ旅行を企画した立場だった人が、参加者の遺体を探しに行ったり、葬式に列席したりした。他のグループもそういう立場の人がいて、その人達は大変だったのではないか。 <p>参考) 弁護士意見書(1998.10.26)</p>	<p>【被害者団体・被害者支援団体等からの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故後、一定の歳月が経過し、ある時期から遺族会が遺族への橋渡しの立場となった。 ・ 中華の場合は特殊な条件がそろった。海外の企業相手だったので団体でしか裁判できなかった。中華航空が和解の道を取らなかったため裁判しか方法がなかった。個々の遺族には、団体で動いているがゆえの不満も生じた。 <p>【慰霊・現場訪問の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の問題としては、遺族活動の継承、慰霊施設の不動産管理の問題がある。 ・ 維持管理については、中華航空からの支援金を食いつぶす形である。 ・ 慰霊施設の維持管理については、遺族 	<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国際条約による制約があったため、遺族は支援を受けるのに大変苦労した。国際法のなかで一定の適切な取り決めがなければ、基本的な遺族支援にはならない。 ・ 全ての支援は遺族目線で行うべきである。 ・ 世帯主が死亡し収入が途絶えてしまった遺族については、事故直後から保険金等が入るまで等、一時的に生活面での経済的支援を行う仕組みがあるとよい。当時は行政に貸付を依頼したが、利息等も発生した。その点、自動車事故の遺児家庭については、手厚く擁護される仕組みがある。 ・ 家族が事故に遭遇した結果、収入を得るために急遽働きに出なければならな

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<ul style="list-style-type: none"> 世帯の収入が減った（50%）、家計が苦しくなった（27%）、仕事を辞めた（16%）。 収入がないのでこの先不安。 （仕事を継いだら）取引先の態度が変わった 事故直後から1ヶ月の期間、悩みを聞いてくれたり、身辺を手伝ってくれる人がいると答えた人は4～8割程度であった。これは一般死別群よりあきらかに低い。 <p>【遺品返還】</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺留品のうち現金について遺族会で引き取るのは、遺族全員の印鑑・同意書（外国の方も含めて）が必要といわれた。遺失物法で、半年経過後、国庫、この場合は愛知県警に入る決まりであった。 それ以外の品についても愛知県警に預かりとなり、その後遺族会に戻ってきた。引き取らないと焼却処分になると言われた。 現金、貴金属は遺族に返還されなかった。遺族会への寄付を申し出たが拒否されて、慰霊施設への援助金申請という形でやっと現金は戻ってきた。 <p>【葬式の支援】 参考) 弁護士意見書(1998.10.26)</p> <ul style="list-style-type: none"> 立派な葬儀が行えた（53%）、近隣で葬儀が集中し気苦労が多かった（11%）、葬儀がきちんとできず残念だった（10%）、葬儀費用の工面が大変だった（5%） 	<p>会が中心となってやっているのもそれほど費用はかからないが、一番若い遺族でもあと20～30年しかみられないので心配である。</p> <p>参考) 弁護士意見書(1998.10.26)</p> <ul style="list-style-type: none"> 合同慰霊式は心の支えになった（31%）、合同慰霊式に行くにつらくなる（52%） 慰霊碑ができて良かった（69%） <p>【裁判の支援】 参考) 弁護士意見書(1998.10.26)</p> <ul style="list-style-type: none"> すっかり弁護士にお任せしている（82%）賠償請求の提訴をしてほっとしている（29%） 長期化するのではないかと不安（70%）、結局真相はわからないのではないかと（54%）、傍聴していても訳がわからずむなしい（27%） 	<p>いケースも多い。特に、幼い子供がいる世帯では、子供の保育体制や金銭面について行政の支援が必要である。</p> <p>【被害者支援の仕組みについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> 加害者の代わりに支援を行う組織が必要であり、それらの支援を行う主体（例えば、消防、事故調）の役割を明確にしておく必要がある。 事故の場合は病気と違って、何の事前準備も出来ない。心のケアのみならず、事後手続きのフォローができる人がいるととても有難い。常勤でそうした役割を担える人を雇うのは難しいと思うが、事故が起きた際には派遣できるシステムにできないだろうか。 交通事故被害者向けのパンフレット等はあるはずだが、中華航空機事故の時はなかった。例えば、大規模事故の際のパンフレットはすぐに作れるのではないか。 緊急時の対応が、完全にできないことは理解できるが、マニュアルだけでも作っておくことが必要。 縦割り行政の弊害があったのではないか。できる人ができる限りのことをする必要はある。 <p>【再発防止】</p> <ul style="list-style-type: none"> 中華航空の事故は、国交省の国内航空事故の統計にも入ってこない。国交省には海外企業の活動をしっかり把握してほしい。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<ul style="list-style-type: none"> ・ マスコミの取材が無神経だった。 ・ 始まる寸前まで中華の花も社員も来なかった。 		

1-3 信楽高原鐵道衝突事故遺族ヒアリング

実施日、実施場所：10/17（大阪）

対象者、聴取方法：信楽列車事故遺族会の紹介による、事故遺族（12名）に対するグループインタビュー（TASK、弁護士同席）

（1）情報入手について

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者	<p>【被害者家族への第一報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ TVで事故を知り、JR に電話をしたが、かからなかった。 	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様相談室で「何かあったら来てください」と言われたが、そもそも何をしてほしいかわからない。遺族はそういう精神状況にない。 	<p>【裁判に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 被害者・遺族に対して、事業者側から控訴を取り下げる旨の連絡がなかった。 <p>【事業者の会見・謝罪に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 謝罪会見の知らせが被害者・遺族全てに行き届いておらず新聞で初めて知った。 ・ 会見に出向けない被害者・遺族に対して文面による謝罪をするよう要求。ようやく謝罪の文面を受取った。 	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 加害者である JR の方から積極的に対応に出るよう、行政側から要求してほしい。
行政				<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺族からしつこく要求しないと JR は行動に出てくれなかった。加害者である JR の方から積極的に対応に出るよう、行政側から要求してほしい。
警察・消防	<p>【被害者家族への第一報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 父親のポケットに名刺があり、滋賀県警から3時頃に連絡があった。 <p>【救出状況の情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 救出の際、なぜシートをかけて目隠ししたのか。（見届けたかった） ・ 被害者が亡くなった時、救出された時の様子について消防も誰も何も話して 			

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<p>くれなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 死亡診断書の医師に両親がどのように亡くなったのか教えてもらいに行った。 娘がどのように助け出されて、どのように医師に診てもらったのかということが、遺族にとってはとても重要。 			
マスコミ	<p>【安否情報・収容先の情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 家族の安否確認をしたくて、情報が早いマスコミに問い合わせた。 			
病院	<p>【安否情報・収容先の情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 病院をあちこち探し回ったが、どこの病院でも入院している人の名簿しかなく、看護師に聞いて回っても「体育館（当時、遺体安置所になっていた）に行ってお待ちください」と言われ、体育館でじっと待つしかなかった。 友人が服装をもとに娘の収容された病院を突き止めてくれた。 病院で聞き回っても、「個人情報保護法があるからお宅の家族がここにいるかどうかは答えられない」と言われた。個人情報保護を間違った解釈をしている病院が少なくなかった。 			
その他	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 被害者・遺族自身が必死に探さない限り何も情報が得られなかった。 関係者に聞いても何も教えてくれなかった。 <p>【被害者家族への第一報】</p>			<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> どこを捜せば情報が得られるのか教えてもらえる場所があるとよい。 <p>【身元確認】【安否情報・収容先の情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 亡くなった方の性別・服装などの情報を大きく張り出すなど、情報を集約す

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ ニュースで事故を知り、あわててうちに帰ったら会社から連絡があったが、消息がわからなかった。 <p>【留守家族への連絡・情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺体安置所に電話が置かれていたがマスコミ専用と言われ、被害者・遺族は（使いたかったのに）使用できなかった。 			<p>る仕組みがあるとよい。（事故現場、病院、遺体安置所など）</p>

（２）心身面について

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者		<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様相談室の人の言葉「何かあったら来てください」が上から目線だった。 ・ 信楽側の弁護士と電車で隣り合わせになったが挨拶もなかった。「遺族の顔も覚えてないのか」「無視された」と悔しかった。 ・ 合同慰霊祭に JR の社長がこそこそと入ってきた。信楽鉄道の杉森社長は「悪かった」と言って、みんなを回った。 ・ 杉森社長の葬式には行った。 	<p>【事業者に対する思い】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 家族を奪った JR を利用しないとどこにも行けない。悔しいけど仕方ない（から乗る）。 ・ 事故から 2 年 5 ヶ月後に裁判を開始し、1 4 年目の 1 2 月に裁判が終わって、JR 側は控訴を取り下げることにした。しかし、その際に JR からは何の謝罪もなかった。遺族が抗議文を出して、3 月によく JR は謝罪の場を設けた。 ・ JR が責任を認めないことが遺族にとっては一番腹がたった。 ・ 「控訴しない」というよりは「控訴断念」。本当の謝罪がないのがしこりとなっている。 ・ JR 社長（当時）は「謝罪は悪いことをした時にするもの」として謝罪をしなかった。後の謝罪の時にも「謝罪をしてやる」という姿勢で腹が立った。 ・ また事故を起こすと思っていたら、福 	<p>【事業者に対する思い】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 正直に、本心から謝罪してほしい。 <p>【精神状況・精神的症状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺族が何を言っても「なるようにしかならない」。（あきらめの気持ち） ・ 信楽には「行きたくても行けない」「行きたくない」。裁判や会見などが信楽で開催されると行けないので大阪や京都でも行ってほしい。 <p>【関係者の対応、態度】、【事故原因の究明の影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺族にとって一番の心のケアとなるのは原因が究明されること。この原因究明において事業者がウソをついたり、誠意のない対応をしたりしないことが大前提。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
			知山の事故が起きた。遺族はカンカンになった。	
行政	【関係者の対応、態度】 <ul style="list-style-type: none"> 遺体安置所に訪れた運輸省職員はお辞儀一つしなかった。彼らの態度には「何しにきたのか」と腹が立った。 			
警察・消防		【関係者の対応、態度】 <ul style="list-style-type: none"> 葬儀の後、滋賀県警から12時間も調書を取られた。(気持ちの整理もできていない辛い時だったのに) 変に気を遣った。 滋賀県警は親切な対応だった 		
マスコミ	【関係者の対応、態度】 <ul style="list-style-type: none"> 安置所にマスコミが殺到してフラッシュを浴びせ、マイクを突きつけられた。 放っておいてほしかった。 	【関係者の対応、態度】 <ul style="list-style-type: none"> 頻繁な電話、断っても家に来たり名刺を置いていったり。 三回忌でもマスコミが殺到した。取材にルールはないのか。 何日も近所に被害者のこと(人柄など)を聞いて回っていた。そんなことをするくらいならもっと JR 側の追求に尽力してほしかった。 	【関係者の対応、態度】 <ul style="list-style-type: none"> 命日には信楽に行きたいがマスコミが押しかけて来るのが嫌で嫌で行きたくない。 	【関係者の対応、態度】 <ul style="list-style-type: none"> 人間としてもう少し考えて(取材・報道をして)ほしい。
病院				
その他		【精神面での支援全般】 <ul style="list-style-type: none"> 心のケアと言われるようになったのは震災の頃から。当時は何もなかった。 今考えるとそれはおかしいと思う。 【精神状況・精神的症状】 <ul style="list-style-type: none"> うつ病になったり、(遺族会などにも)参加できなくなったりした。 家族を失ったショックで足が動かなくなってしまった。 娘は母親に負担をかけまいと強がって 	【精神状況・精神的症状】 <ul style="list-style-type: none"> 震災の頃になって、心を痛めて病院通いした。息子も娘もおかしくなった。 事故直後は気が張っているが、これからが大変。 主人が亡くなった原因も事故にあると思っている。(それまで非常に健康体であったが、娘を失ったショックで心身に影響が出た) 連れあいを亡くした人は、これからが大変である。 	【望ましい被害者支援の仕組みについて】 <ul style="list-style-type: none"> (被害者の立場からみて) NTSB のような被害者ケアのシステムを日本で実現するのは難しい。 遺族それぞれの思いを尊重するために、被害者・遺族ケアをマニュアル化してほしくない。 まずはシステム化されたケア体制を。さらに個々人の状況に応じたケアを提供することが重要。家族の間でも気持ちはそれぞれ。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<p>いた。</p> <p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士は専門外のことで物凄く勉強して遺族のためにがんばってくれた。 <p>【周囲の人の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 世間の人には遺族が悲しい思いをしていることに気づいてくれず、「JR 相手だからお金たくさんもらえていいね」と心ない言葉。 	<p>【身の回りの人からの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 家族にさえ話したくないこともある。 <p>【遺族同士の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺族同士で話せればいいが、それすらできないこともある。 ・ 遺族の仲間と会うと、その間だけは心が少し休まる。失った家族との関係などはそれぞれ異なっても、「大切な人を失った」という点が共通なため。同じ立場にならないとわからない。 ・ 下の子は強がっていたが、今心理の勉強を始めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 遺族が気持ちを吐き出せるような、個人個人にあったケアが必要。 ・ 被害者・遺族支援のシステムを作るなら、遺族らの人生の先の先まで考えたものにしてほしい。 ・ 経験のある医師を心のケアに当たる人にマッチングするべきである。 ・ 関係する人は、自分の家族が被害にあったらどうかという気持ちで接して欲しい。 <p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 心のこもった組織をつくれるかどうかポイント。 ・ 被害者・遺族と接する人やケアに当たる人は言葉遣い・対応の仕方に気をつけてほしい。言葉に傷つけられる。

(3) その他の各種サポートについて

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 初めのうちは JR 職員が 1 人も遺体安置所に来ていなかった。後で駆けつけた JR 職員 (5~6 名) も課長クラスまでだった (不満)。 ・ JR が現場指揮をとっており、消防の立ち入りも制限していた (ようだ)。消防がもう少し早く立ち入ることができていれば助かった被害者もいた。 	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR 側の弁護士が事故列車の運転手に『何も知らない、忘れた。』と言えと耳打ちしていた。 ・ 遺族への対応は補償の件ばかり。数回の訪問後、すぐに補償金額の話になり腹が立った。 ・ 補償の話合いで担当者が 2 名来た。補償額の低さに文句を言ったら、あとからしっかりした人が来た。全てそういうやり方である。 ・ 補償で早く解決しようという意識が見え見えだった。 		<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR 側から積極的に対応してくれたことは一つもなかった。被害者・遺族のしつこい要求がないと対応しない。 ・ 対応する人の教育をしっかりして欲しい。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
行政		<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消防で事故直後の悲惨な現場の写真を見せてくれた。「JR には秘密にして」と言われた。 <p>【行政の各種支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故後にもものすごい相続税がかかってきた。物納で、土地を全部失うような形になった。 	<p>【事故原因究明】</p> <ul style="list-style-type: none"> うわべだけの事故調査報告書だった。 	<p>【事故原因究明】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故調査委員会なども被害者の立場になって考えて事故調査にあたってほしい。 <p>【再発防止】</p> <ul style="list-style-type: none"> そもそも事故が起きた時に緊急対応が難しいような場所で大きなイベントを開催すること自体が間違っている。このようなイベント開催にあたっては国交省で厳しい規制をかけるべき。 一定の地域に大病院を少なくとも1箇所は設置するなどのインフラ整備を厚労省で進めて欲しい。道路があるだけでは不十分。 （大事故が起きたときに対応できる）病院の数が足りていない。
警察・消防				
マスコミ				
病院				
その他	<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「どこに行けばいいか」「自分がどう動けばいいか」「家族の搬送先」「家族の安否」「家族が事故列車に乗っていたか」などを訊ける窓口があればよかった。 	<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相続手続、事故関係の対応（捜査など）、親戚との付き合い等全てを同時にやらないといけないことが負担。 	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子供については学校職員もよく見守ってくれていた。 	

1-4 JR 福知山線脱線事故遺族ヒアリング

実施日、実施場所：11/28、3/24（兵庫）

対象者、聴取方法：

- ・高木委員の紹介による、事故遺族（4組5名）に対するグループインタビュー（11/28に実施、高木委員同席）
- ・福知山線脱線事故の負傷者の集い事務局及び下村委員の紹介による、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（3/24に実施）

（1）情報入手について

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者				【情報入手全般】 <ul style="list-style-type: none"> ・事故後、JR 西日本に500問程度の質問をしたが、当時は全く回答がなされなかった。後になって一応回答があったが、殆どが具体的な内容ではなかった。 ・事業者は通常、本社内部に対策本部を設置するが、現地にも設置する必要がある。さらに、事故関係者対応とマスコミ対応と別々に担当者を置く必要がある。
行政				
警察・消防	【身元確認】 <ul style="list-style-type: none"> ・遺体の身元確認の際に、ポラロイドで撮影した顔写真だけではなく持ち物や衣類等も撮影して提供してもらえれば遺体の判別がしやすかった。 ・ポラロイド写真には身体・外見上の特徴が併記されていたが、記述内容が具体的ではなくかつ主観が入ってしまって正確とは言えなかった。もっと詳細に書くべきである。 ・ポラロイド写真は机に無造作に並べられただけであったが、性別や年齢別に分けることができたはずである。 			
マスコミ				

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
病院	<p>【安否情報・収容先の情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法の関係で病院では収容者の名前が全く公開されなかった。緊急時は個人情報保護法の適用を除外すべきである。 <p>【救出状況の情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関西労災病院では、名前と携帯番号を伝えれば、新しく運ばれた負傷者の特徴等の情報を1時間おきに、電話連絡してくれた。 			
その他	<p>【被害者家族への第一報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 被害者家族としては情報が一番欲しかったが、どこに聞けばいいかが分からず、テレビやラジオの報道を頼りに、病院を回り、最終的には遺体安置所になっていた体育館で待つしかなかった。 当初の報道は踏み切りの接触トラブル程度というものだった。その後大事故だということが判明し、次女がその電車に乗っていることは分かっていたため、安否を確認すべく、テレビの字幕に出ていた問い合わせ先（市役所か警察の連絡先）に電話をした。 電話をした先では、負傷者の搬送先の病院と人数を教えてくれた。その後、遺体安置所の場所がテレビで出ていたので遺体安置所の体育館に移動した。 体育館では、搬送先の病院リストや死亡者のリストも1時間おきに出ていた。 <p>【身元確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消防、救急、警察等は、救命や事故処理で手一杯であり、対策本部が設置さ 	<p>【被害者団体・被害者支援団体等に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故直後に大学生の子供を亡くした親のグループをつくりたかったが、名簿が入手できなかった。 <p>【PTSD等の症状に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本人、家族に、PTSDというものがあるという情報が必要だった。息子が事故にあった当時は何も知らなかった。息子は2ヶ月経って発症したが、それまで、PTSDに注意しないといけないという情報が全くなかった。PTSD発症後も、自分にとっては全く知らない領域であり、病院がどこにあるかも分からず、一つ一つ自分で調べた。事業者からはそうした情報は得られなかった。生き続けさせられなかった理由の一つが情報不足である。 		<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故の情報を一箇所に集約し、そこに聞けば最新の情報が得られるようにすべきである。 事故直後は、最新情報を時系列で整理して逐次発表すべきである。 <p>【安否情報・収容先の情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故直後に欲しかった情報は、①事故に巻き込まれた人の状況、②負傷者がどこへ運ばれたか（その病院の住所、電話番号、行き方を示した地図）、③死亡者がどこへ運ばれたか（その名称の住所、電話番号、行き方を示した地図）である。 <p>【救出状況の情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> どのような形で死んだのかを知りたい。トリアージにそのときの状況を少しでも書いて欲しい。 遺体確認時に事故当時の様子を分かる範囲で教えてもらえるとありがたい。その後の疑問などに対処してくれる窓口も欲しい。個人で直接救急の方や警察に聞くのは難しい。

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<p>それでも事故現場が優先であるから、待機する家族に対応していただけるまでには時間がかかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 家族の遺体確認の作業がスムーズになり始めたのは、応援の方が来られてからで、事故後 12 時間ほど経ってからのように記憶している。これは家族による遺体確認が始まってから 3、4 時間経っていたように思う。 			

（2）心身面について

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者	<p>【身元確認の方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> 身元不明者に関する情報が遺体のポラロイド写真により提供されたが、それらの写真は机に無造作に並べただけであった。顔が崩れている写真等もあり、プライバシーの観点からも、写真の公開は慎重に行うべきである。 <p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故直後に J R 西日本から 2 名の社員が派遣されてきたが、専門の心のケアをできる方を 1 名加えて欲しかった。 	<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> J R 西日本からカウンセラーが派遣されたが、カウンセリングの内容が全く合わず、症状は余計にひどくなった。また、その後自発的に診療内科にも行ったが余計にひどくなった。専門のカウンセラーでない場合に余計に傷が深くなることもある。 <p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> J R 西日本から案内された写経の会に行った。そもそも楽しくて行っているわけではないのに、事故関係者の親戚ではあるが当事者ではない方が観光気分で来ていることもあり、余計に傷ついた。 また、JR 西日本のこのようなツアー等の計画については、内容が吟味されていないこともあり、余計に傷つくことも多い。 		<p>【専門家からの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 待機所の被害者家族のためにコーディネイトしてくれる専門の方を配置する。今までの事故直後の問題点を踏まえてのマニュアルやシステムを作り、事故ごとに臨機応変に動ける立場の方を養成し、事故直後から実働できるようにすべきである。 専門の方には、具体的には待機所にいる家族への情報提供（現場、病院、遺体安置所からの最新の情報提供、遺体確認の為の情報、過度な個人情報保護による情報の遅れ防止）や必要に応じた環境作り（連絡体制、長期に渡る待機所にいる方達の飲食、体調不良を訴えた方への対応、などその他要望を聞いてくれる方を待機所に配置する）等に対応してほしい。
行政				
警察・消防	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺体の身元確認の際、警察からはまる 	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 警察の方が手伝いすることがないかと 		

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<p>で犯人扱いのような高圧的な対応をされた。被害者家族への当たり前の配慮に欠けている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 死体確認作業も流れ作業のような対応で、ご愁傷様の一言もなかった。 ・ 遺体安置所の体育館では、被害者に対してお線香やお花をすぐ手向けるべきであったが、一切さなされなかった。そのような気遣いがあっただけで、被害者家族の心情も多少は緩和されたはずである。 <p>【トリアージ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 黒のトリアージタグに記入者名が書いていない。記入者名、何時何分の時刻、そして「合掌」と記載すべきである。 ・ 黒のトリアージタグに記入者名が書かれていないことで、被害者家族は誰が最期を看取ったかもわからず、逆にもしトリアージタグが赤であれば助かったかもしれないという傷が大きく残る。 ・ トリアージのときに看護師や医師以外に心のケアの方も入れるべきである。 	<p>訪問された際に、慰めの言葉として発せられた言葉ではあったが、配慮がまったくない内容で、余計に傷ついた。</p>		
マスコミ	<p>【マスコミの対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ マスコミの異常な報道活動により、被害者家族が二次被害にあわないように、より一層の配慮をすべきである。 ・ 体育館に出入りする際に、逐一マスコミにインタビューされたり、動転している姿を撮影されるのは辛かった。 			
病院		<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 精神的なケアについては、精神科医の 		

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<p>人に依頼する方が多かったが、精神科医の治療によりさらに傷ついてしまうケースもあった。</p>		
その他		<p>【精神状況・精神的症状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ J R 西日本はあくまで事故という意識で、殺したという意識はないが、当事者は、殺されたという意識が強い。 ・ 姉を亡くした妹がショックで学校に行けなくなった。学校の方から紹介してもらったスクールカウンセラーに週1回行ったが、悲嘆に関するカウンセリングではなく、あくまで教育的なカウンセリングであったため、症状が悪化した。 <p>【専門家からの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一般的なカウンセリングではなく、家族を亡くしたという悲嘆に関する専門知識を持ったカウンセラーでないと意味がない。そのような知識がない専門家によるカウンセリングは逆効果になる可能性も高い。 	<p>【精神状況・精神的症状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 被害者は孤独である。時間の流れがまわりの人と違う。時間が経つとまわりの人との距離がどんどん遠くなる。 ・ 抗うつ剤、睡眠薬の副作用もどんどん蓄積してくる。身体もつらい。悪循環となる。それでも息子の死は抱えていたい。割れやすい卵をお腹に抱えて生きていく様な気持ちである。 <p>【遺族同士の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大学生の子供を亡くした親のグループをつくり、事故当初は悲しみを共有しあった。お互いの気持ちを語り合うことで、信頼関係ができ、今では気兼ねもなく精神的にも落ち着ける場となっている。 ・ 悲嘆の初期は共通している部分が多いが、2～3年たつと個人差が大きくなる。個人差が大きくなるので、事故被害者という同じ同志であっても集まりにくくなる。 ・ 遺族会は余り参加していない。行く元気がないことと、被害者は個々に事情が違うということがある。悲しみを社会化するのに一生懸命な人もいるが、それを見ているのも苦しい。 	<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係者はプロ意識のなかにも、ボランティア精神や相手に対する思いやりを忘れず、取り組んで欲しい。 ・ 情報支援、生活支援、医療支援、経済的支援があつて、初めて遺族は生きていける。 <p>【専門家からの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 民間のなかでグリーンケアワーカーの必要性はある。特に、今後は警察や消防での必要性もあるのではないかな。 <p>【事業者に対する思い】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 加害者は自分がやったことについて正直に認めるべきである。それが認められないから被害者遺族が苦しむことになる。

(3) その他の各種サポートについて

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故直後 J R 西日本の緊急援助隊は出勤していなかった。警察が入るまで現場で対応していたのは、近隣住民、救急、レスキュー隊であった。 ・ 事故の当日から担当の社員 2 名の方が自宅までついてきたが、彼らも当初何をやっていいかわからないようであった。 	<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ J R 西日本から遺族支援のために派遣された社員は、2 名ともに男性であったため、食事の準備などの被害者家族が必要としている生活支援に対応できていなかった。 ・ J R 西日本から、事故から暫く経過した後に、移動用のタクシーチケットが提供されたが、事故直後の一番必要なときに提供すべきであった。 <p>【支援全般】（葬儀）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 葬儀の準備は J R 西日本の担当社員にお願いした。 		<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 加害者から支援を受けるのは精神的に辛い。 ・ 被害者でありながら、加害者の顔色を見ないといけない。第三者機関が間に入ってくれればどんなに楽だろうと思う。 ・ 事業者の対応は、医療費用の負担一つとっても支援範囲が人によって異なり、不公平である。第三者機関が入ればそうした事態は防げるのではないか。
行政				<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 最近、行政からも生活サポート、移動サポート等の支援が得られることが分かったが、それまで支援の存在を知らなかった。聞きに行かないと分からない。積極的に知らせてほしい。
警察・消防	<p>【遺体取扱・茶毘】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺体運搬車の段取りが悪く、遺体が自宅に戻ったのは夜中の 3 時であった 			
マスコミ	<p>【待機場所の居住環境整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 体育館が待機場所になったが、マスコミにオープンにしたいくないため、地下の球技場に待機させられた。マスコミの目から被害者家族をそらせたいなら、カーテンで囲うとか、体育館の敷地に入らせない等の手段を取るべきで、関係者がマスコミの犠牲になることはない。 ・ マスコミ対策本部を作りそこがきちん 			

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	と対応すべきである。			
病院				
その他	<p>【待機場所の居住環境整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 被害者家族の待機場所となった体育館は、携帯電話の電波が届かず困った。電話や携帯電話用充電器の必要性を感じた。 	<p>【身の回りの人からの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故直後は妻が倒れて家事ができず、食事の用意などについて近所の方がサポートしてくれた。妻の友達も1週間ほど泊りがけで面倒を見に来てくれて、とても助かった。 	<p>【被害者団体・被害者支援団体等からの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 賠償交渉の会では支援弁護士が無料で賠償交渉関連のアドバイスをしてくれるため、役立っている。 <p>【被害者団体・被害者支援団体等からの支援】【遺族同士の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 被害者団体は各々に目標が異なっている。訴訟を目的に集まってくる人と、悲嘆で集まってくる人とは求めていることが異なっている。 	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現場の関係者には腕章を付けさせるなどして、警察なのかJR西日本なのか等所属が分かるようにすべきである。 社会的に救済組織を残す等がないと、被害者にとっては甲斐がない。森永ヒ素ミルク事件で森永が全額出資で国も関与し、被害者の支援組織である光協会を立ち上げたような事例を参考にしてほしい。 <p>【周囲の人の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故直後の近隣住民による現場の救援活動はありがたいが、専門知識がない素人が事故現場に入ることにより、不適切な対応をしてしまう場合もあるのではないかと。（例えば、トリアージの問題等）

1-5 JR 福知山線脱線事故負傷者・家族・支援者ヒアリング

実施日、実施場所：11/7、12/5（兵庫）

対象者、聴取方法：

- ・ 福知山線脱線事故の負傷者の集い（「語り合い、分かち合いの集い（注：結果取りまとめの中では“集い”と表記）」事務局：NPO 法人市民事務局かわにし）（11/7、12/5）
- ・ 負傷者と家族の会（「JR 福知山線事故負傷者と家族の会」）での参加者に対するグループインタビュー（12/5）
- ・ 負傷者の集いについては負傷者、負傷者家族、支援者に分かれて実施。（一部報道関係者も参加）

※整理表中、負は負傷者、家は負傷者家族、支は支援者、報は報道関係者。

（1）情報入手について

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 病院に行き着くまでの間、一人も JR の人を見なかった。あれだけ大事故が起こっているのに。家族にもきちんと連絡できなかったし、自分たちもどうして良いか分からなかった。（負） ・ 市民病院から入院していることを駅に届けに行くように言われたので、駅に行ったら、ここはまだ対応体制をとっていないから、自分で JR に連絡するようにと言った。連絡がすごく悪かった。（負） 			
行政				・
警察・消防	<p>【被害者家族への第一報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 救出時に名前を聞かれたのは、後で聞いたらトリアージをしている人のようだった。（負） ・ 病院で家族と合流した。消防隊員に連絡して家族が知った。鉄道警察の人が名前、電話番号を聞いたが、警察からは家には電話がなかった。（負） 	<p>【個人情報の取扱い】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ （警察は）事故後すぐに来た。個人情報はどこから来たのかと思った。（負） 		・
マスコミ	<p>【被害者家族への第一報】</p>	<p>【個人情報の取扱い】</p>		

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族は TV のテロップで、カタカナの名前が出ていて事故に遭ったのを知った。(負) 【安否情報・収容先の情報】 ・ NHK が病院名を流していた。(負) ・ メディアの報道で安否が分かった。テロップで名前が出て病院の搬送先が出たので（11時頃）、12時くらいに病院に行けた。(家) ・ 会社において、情報が入らないので、家で待機して TV を見ながら、現場に行くか迷ったときに、名前が出た。最終的にどこにいて治療を受けているかと言う情報があると良い。(家) ・ 死亡者は警察発表。負傷者は名前が出ないので、各病院、救急消防局にどんな人を搬送したかを問い合わせしてヒットしたところから出していった。(報) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ NHK も情報をたくさん知っていた。病院のロビーに張り出している名前を見たようだ。(負) ・ 記者に大学名を言ったら、大学に問い合わせが行った。(負) 		
病院	<ul style="list-style-type: none"> 【被害者家族への第一報】 ・ 事故を知ったのは午後。兵庫医大から仕事に携帯がなり、息子が事故にあったと連絡が来た。 【安否情報・収容先の情報】 ・ 病院で検査が一段落して、家族に連絡したかと言われて、主人のお母さんの家に電話してもらったが、その時家族はこちらに向かっていて、電話とほぼ同時に病院に着いた。主人の携帯電話の番号は覚えていなかった。携帯は飛ばされて持っていなかった。(負) ・ 兵庫医大に行っていないことも情報として入り、タクシーでうろろして、結局16時30分頃に尼崎中央病院だとわかってそこに行った。そこでは、名前が張り出されていた。(家) 			<ul style="list-style-type: none"> 【情報入手全般】 ・ 病院にも連絡係がほしい。家に連絡してほしいと思った。手助けがないと携帯電話が使えない人もいた。(負)

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<ul style="list-style-type: none"> 兵庫医大は大きな事故のときの受け入れのシステムがきちりしている。パニックでも、ちょっとまってください、名前を調べますと行って調べてくれた。安心した。他の病院は今それどころではないと断られた。(家) 〇〇病院の救急は、20歳くらいの女の子で服装を言ってくれたが、なかなか教えてくれない。行ってみようと言うことになって、行ったが、服は見せてくれない。血液型を聞かれて、やっと持ち物を見せてくれた。(家) <p>【事故後の行動に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 病院からは「帰ってもらって結構、何かあったら連絡してくれ」と言われた。(負) 			
その他	<p>【被害者家族への第一報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故現場では、携帯電話が連絡に役立った。家族にも携帯で連絡した。(負) 声をかけて携帯を借りて会社に連絡し、自分は無事と伝えて電話を返した。夫は電話に出なかった。画面に表示されたのが他人の携帯の番号なので出なかったようである。(負) 派遣で働いていたので、派遣会社に夫が電話したら、職場に行っているのではないかと言われた。(負) まわりは将棋倒しになって、一番に携帯電話で電話をした。会社に欠勤の了解を取ったあと、夫の会社に電話し、「事故にあったけど、けがしていない」と伝言した。(負) 夫には連絡していなかった。義理の妹が義理の母に連絡して、夫に連絡があった。(負) 	<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 後から色々な情報が分かってきたので、後追いで分かってくることは家族にとっては感情的にならざるを得なくなる。(家) <p>【被害者団体・被害者支援団体等に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故後、事故に関するメールマガジンを作った。情報を得るチャンスは重要。情報が無く、後であの時知っていたら行った、が多い。(負) 集いは入院中の人から聞いた。(負) 集いは新聞で知った。夫が行ってくれた。(負) 「集い」については、新聞の片隅で見つけたが、出ていない新聞もあるので偶然だった。(負) (被害者支援の)動きをしていたのに、知らせる手段がなかった。(支) 		<p>【情報入手全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 人を確認する専門の人がほしい。車内でボーっとしている人もいる。人に促されて連絡する人も多かった。(負) 病院の手配をしてくれる人がいると良い。当日はそのまま帰って、後から悪いとわかった人もいる。そうした入院しなかった人についてケアしてほしい。入院したかどうか、補償にも影響する。軽傷者にも、事故診断書を出してもらおう等してほしい。企業との戦いに対して不利になる。(負)

分類	事故直後（現場対応）	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯が使えたが、電源が切れたら困ると思って節約した。事故にあった友人の家に連絡をするために、余計に電池を使いたくなかった。(負) ・ 娘が意識があったので、市場の人から連絡が来た。(家) ・ 作事中に市場の人から電話をもらい、尼崎の知人に現場に行くと頼み、すぐにタクシーで近隣の病院に行った。(家) <p>【安否情報・収容先の情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 深夜まで子どもを見つけることができなかった。病院の名前を聞いて、全部電話で当たってやっと見つけた。できたら、身元不明の人も、○才くらい、性別をはり出してくれるとありがたい。(家) <p>【事故後の行動に関する情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 病院にも行く気がなかったが、一緒にいた人から病院に行ったほうがいいと言われて行った。(負) 			

(2) 心身面について

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者		<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR の人からカウンセリングの紹介を受けて、半年くらい通った。(負) ・ JR のほうから紹介されてカウンセリングを受けた。(負) ・ カウンセリングは気が楽になった。当時はテンションが下がっていた。自分が変なのに気がつかない。一年くらい経ってから、JR の借りた部屋で専門家から受けた。(負) 		<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR は病院を持っているので、負傷者の健康診断をし、メンタルなテスト等もしたらすごく良い。 ・ 年数がたってくると、事故と起因する症状が出てきたとき、因果関係が認められにくい。(加齢や病歴等) JR が自分の病院で定期的に見ていけば因果関係も認めざるを得ない。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<ul style="list-style-type: none"> ・ JR はカウンセリングルームを作ったが、産業カウンセラーなのでちょっと違う。兵庫県の臨床心理士会があるのに連絡がなく、JRのほうに言ったら何ですか？と言われた。 ・ 病院と一緒に2年間毎回行っていた。診察に二人付き添ってきていた。(負) ・ JR から精神的ケアを受けた覚えはない。(負) <p>【被害者の集い】【被害者団体・被害者支援団体による支援】【被害者同士の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故を起こした企業等はこういった団体の活動（直接の被害者ではない）には支援しない。しにくい。団体としても、事故直後に限らず、そこから支援を受けることが心理的にできないものがある。 		
行政	<ul style="list-style-type: none"> ・ 	<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故後1週間経たないうちに、兵庫県の健康保険福祉事務所から電話があった。来てもらって話を聞いてもらったが、大変すっきりした。保健所での集いにも出た。やっているのは伊丹市だけである。その後も所長さんとつきあいがあって、数回会った。(負) ・ 保健所は断られた人にはそれ以上アクセスできない。(負) ・ 行政の支援活動は知らなかった。(負) ・ 県から連絡はあった。呼んだら行きまうと言われたが、何をしてくれるかわからないので呼ばなかった。(負) ・ 伊丹の文化センターでは話を聞いてくれるだけ、アンケートだけで、精神的な悩みの解決にはならなかった。(負) <p>【被害者の集い】【被害者団体・被害者支</p>		<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市役所は究極の中間支援組織。個人情報も含めて情報を持っているので、協働の仕組みを作っていくことが現実的。(支) ・ 行政は、HPで福知山線の相談を受け付けていますというメッセージは一文あげている。ただ、民間がやってしまうと何者だといわれることがある。行政がかんっていると安心感が与えられる。 ・ 行政、国がメンタルケアに関しての窓口を長期にわたって残しておいてくれると、いつでも何かあったときに安心できる場所に相談にいける。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<p>援団体による支援】【被害者同士の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政は集いの場所の提供。無料で、第一土曜は優先的に貸してもらおう約束をしている。(安定的に場所を確保) (支) 民間だからここまでできた。それほど莫大な資金も要らないので、行政のサポートとすれば場所の提供、電話代等。(支) 		
警察・消防				
マスコミ		<p>【被害者の集い】（【被害者団体・被害者支援団体による支援】【被害者同士の支援】）</p> <ul style="list-style-type: none"> （集いは）メディアの対応がすごかった。最初から加熱しており、負傷者をつなぐ場がなかったのも、注目された。実際の負傷者は絶対にメディアに分らないように通路を確保するかというのが大きな課題だった。(支) 負傷者や家族でメディアに対応できる人は残ってもらって、対応するようにした。長い時間がかかれば、記者と信頼関係ができる（情報をもらえる）人もいるが、それまでの間はサポートが必要。(支) 		
病院等	<p>【精神状況・精神的症状】</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合受付窓口で、すごい人ごみの中で、精神的に不安定な状態で、大声で怒鳴って、場所が分かって、初めて病室に入った。(家) 	<p>【精神面での支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 心のケアセンターを集いで知った。(負) 事故にあって1ヶ月後に、痛いところを総合病院で診てもらった。(負) 電車が怖くて乗れなかった。心療内科に行った。うまく乗れるように助言がほしかったので通い始めた。乗らないでいいと言われて楽になった。数ヶ月後に乗る練習を始めた。心療内科には 		

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<p>今も行っている。もう少しで事故現場も乗れるようになりそう。事故直後は一駅でも電車に乗っている気がしなかった。日常生活も不便だった。(負)</p> <ul style="list-style-type: none"> 心療内科は行ってもしっかりこなかった。がんばれと言われて違うと思った。聞いてもらうのが大事だが、友人としゃべるのが一番だった。(負) 入院中、専門看護師さんが10ヶ月毎日ついた。カウンセリングという気はしなかったが、話をした。退院前に電車に乗る練習をした。大丈夫なのでそれから行っていない。(負) 「心のケアセンター」からの書類は来た。心の状態に関するアンケートのようなものだった。(負) 		
その他	<p>【精神状況・精神的症状】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故の時には、普通に考えればすることができない。教えてくれる人がいると良い。(負) その場で救助に当たってしまった人もいる。人としての気持ちで助け合ったことで不安定になっているケースがある。これは理解を得にくいケースが多い。(負) 家族は大きくショックを受けていた。自分は現場を見ていないが、声は聞こえた。運び出してもらった時に激痛がして、テントで目が覚めて名前を言った。それから救急車で運ばれた。病院で一週間動けなかった。(負) 自分はけが人というのは悪いような状況だと思っていた。主人が来て、検査、治療後に会えた。(負) 	<p>【精神状況・精神的症状】</p> <ul style="list-style-type: none"> (事故後) 電車に乗って打ち身に気がついた。イコカ(カード)が改札で通らなかったため、突然に泣いてしまった。(負) 全身痛くて動けなかった。骨が折れているとか、出血しているとかではないので家から出なかった。1週間~1ヶ月経って病院に行った。もっとひどい人がいるので悪いと思った。(負) 事故の書類が来るのも見たくない時期があった。(負) 子どもは全部見てしまった。電車の運行が再開されてから精神的に不安定になった。怒ったり、不眠になったり。市民病院の心療内科に入院中からかかっていたので、子どもも連れて行ったら、子どものほうがひどいと言われた。(負) 	<p>【被害者同士の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ICUで近所にいた人が廊下でリハビリしていた。1年後に偶然出会った。一緒にがんばった人と会えてうれしかった。(負) 	<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「集い」は専門家が支えている。今回は偶発的にできたが、それを作る仕組みを考えて欲しい(支) 普段から突発的なことに備えて中間支援組織が意識しておくことが必要(支)

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<ul style="list-style-type: none"> ・ JR が動き出してから具合が悪くなったという話は聞く。(負) ・ 7, 6 両目は軽症だが、悲惨な現場を見ているために精神的に重症になっているケースも。(負) ・ (負傷者は) 一生抱えながら生きていかなければいけないが、(遺族に気兼ねして) 言うてはいけないという雰囲気があった。(負) ・ 治療ではないと言うことで病院も紹介状を書いてくれない。心が解けると治療につながるということを勉強してほしい。(負) ・ 同じ地区の息子の同級生が同じ車両でなくなった。息子の怪我也もショックだったが、家族としては、精神的な腹立たしさ等で不安定だった。一体次に何をし、どこに相談すれば良いのか、全く見えなかった。(家) ・ 病院にいる間は、息子の状態を見ていて、怪我の状態の説明を受けていただけ。家族にフォローがあれば精神的にも落ち着いたと思うが、精神面できつかった。(家) <p>【身体的ケア】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 身体的ケアについては、外科的なものがあるが、症状固定すると、そこからは東洋医学的なマッサージや針・灸・整体等がきいた。通常保険適用されないものも認めてもらいたい。 ・ 各大学の機関が痛みのケアを研究している。阪大、金沢大学等、西洋医学の先生も東洋医学を認めている。社会的にそういうことの制度を変えていかなければいけない。 		

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 今は病院に行くことが日課になってしまった。病院に行くことが負担。1週間が通院で終わってしまう。(負) ・ 痛みは心と直結している。心がほっとしたら痛みが減るし、痛みが減れば心が回復する。 【専門家からの支援】 ・ 一年に一度アンケートを受けた。後の事故の人のために受けた。個人情報もあるが、こうしたデータを取っておいてほしい、(カウンセリングをする)人が変わらないでほしい。(負) ・ 情報が引き継げるように、カルテ等はないのだろうか。(負) 【被害者の集い】【被害者団体・被害者支援団体による支援】【被害者同士の支援】 ・ 事故の時に周りにいた人と、早い時期に会えればよかったと思う。川西までは遠いので近くであればよかった。行政でやってもらえると良い。(負) ・ 当事者同士でしか理解できないことがある。(負) ・ 病院には他にも被害者がいたが、話さなかった。病院の人と話していた。退院後すぐに集いに参加した。事故について知りたいという気持ちはあった。亡くなった人の数、トリアージのシールの話など、衝撃は大きかった。(負) ・ 共有の場はタイミングが難しい。人によって違う。継続してやることが重要。(支) ・ 行政でも良い。場所が近いことが重要(負)。 ・ 地域割りがいいのか、(症状の近い) 1両目、2両目同士がいいのか。(負) 		

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<ul style="list-style-type: none"> 最初は車両ごとにやっていた。負傷者、家族、学生さんも中でグループが分かれている。(支) 和やかになるまでには時間がかかった。半年くらいかかった。(支) 緩やかな集まりの場というスタンスを崩さない。久しぶりに来ても受け入れてもらえる、行けば誰かに会えるという、ともし続ける灯り。(支) 		

(3) その他の各種サポートについて

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
事業者	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 尼崎の駅は近いのに、JRの人は何をしていたのか。事故のときは消防や医師はよいが、JRは手出しすべきでないと言った。(家) 	<p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 何人が運ばれている拠点病院にはJRの担当はいるが、どこにいるか分からない。看板立ててやらないのかと言ったら、他の患者もいるのでNGといった。(家) 大きい病院にはJRの担当者がいた。何をしていたかわからず、座っているだけ。気の毒になるくらいの状態だった。(家) JRの担当者は保線部門の人で、受付にじっと座っている。しばらくしてからそういう鉄道部門、技術部門じゃない人が来て、対応が変わってきた。(家) 付き添いはいらなくらい、ずっと面倒を見てくれ、担当者は常駐していた。(家) <p>【関係者の対応、態度】(慰霊式)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1回目の慰霊式のとき、遺族と負傷者は献花の順番も違ったし、後ろで硬いイスで、とても悪意を感じた。行政、各市長、国会議員、遺族の友達、救助 		<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故当事者の人を被害者に向き合わせるのはよくない。第三者が加害企業に援助する仕組み、仲立ちをしてくれる人がいないといけない。 何かあったときには対応マニュアルがあり、加害企業はそれを参考にしながら対応すれば、要らないトラブルやボタンの掛け違いは起こらない。 <p>【関係者の対応、態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本職でないのに被害者対応させないで、素養のある人と社員が必要なときに外向く、一時的でも良いからカウンセリングできる人を。

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
		<p>に当たった人、その他の人と負傷者は言われた。（負）</p> <p>【持ち物の返還】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 血がついていたり、色々なものが並んでいたら、あつたとしても、どんどん取りに来て良いですと言われたが、とても無理だった。 ・ 担当者が行って、携帯も思い出の弁当箱も探してくれた。きれいに磨いて返してくれたので、担当者の誠意を感じた。 ・ 普段トレーニングできている人がしないと、JRの社員にも大きな負担を強いることになる。 		
行政				<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今回は行政の電話相談の窓口は早く立ち上がり、評価できる。ただ、電話では限界がある。被害者、遺族、家族、被害当事者はまず怪我を治すのが精一杯で、電話は後回しになってしまう。 ・ 市としても危機管理でできることとソフト事業は別物である。継続的支援ができていない。 ・ 行政ができるのはもう少し間接的な支援かもしれない。場所を特別に確保してくれるとか、活動案内をメディアにリリースするとき市政記者クラブを使い、広報がバックアップしてくれる等。場を作るのは難しい。
警察・消防		<p>【関係者の対応、態度】</p> <p>警察は秋頃に事情聴取があった。（負）</p>		
マスコミ				
病院	<p>【支援全般】</p>			

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現場に近い病院に誰も来なかった。救急登録していなかったのでは。（負） ・ 尼崎病院に運ばれ、全治 3 週間であった。病院が一杯で、歩ける人は痛み止めを持って帰らされた。よそに移された人も多い。病院から追い出された事故以外の入院患者の人もいる。（負） 			
その他	<p>【周辺の人の協力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市場の人が、トラックで病院に搬送してくれた。救急車が足りず、軽傷者はトラックで最寄りの病院に移動した。後半からはトリアージも実施していた。（負） ・ 近所の会社の人がパールで開けてくれ、警察・消防の人には会社から言っておくから早く病院に行ってくださいといって会社内を通してくれて、姪の車のところまで連れて行ってくれた。（負） ・ 飛ばされて、下敷きになって、スピンドルの人が助けてくれなかったら内臓破裂で死んでいたかもしれない。（負） 	<p>【周囲の人の協力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ スピンドルにお礼を言いにくい会もあったが、7両目の軽症者で、会いに行くこともはばかれる。命の恩人の人にお礼は言いたいのでその日だけそつと行かせてほしい。（負） 	<p>【被害者団体・被害者支援団体等からの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 犯罪ではないため、被害者支援センターとしては 2 年くらいで支援を打ち切った。その後個人的に関与した。（支） ・ 周年行事は支援者が中心に取り組んできた。負傷者がそれにかかわるのは集いの場がなければそういう動きはなかったかもしれない。（支） 	<p>【支援全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 生活支援、法律的支援も重要。（支） ・ 支援ニーズとして、法律的なこと。賠償問題、休業補償等。（支） ・ 被害者には、補償前で言いたいことが言えないということもある。（支） ・ 被害者ニーズを押さえて、指導する組織があって、援助するだけでもだいぶ違う。（支） ・ 第三者機関が被害者を見てほしい。JR としては、自分たちが起こした事故だから自分たちがそれを見ていくと言うことはあるが、加害者は不安。向こうの都合で変わるかもしれない。 ・ 背骨は JR だが、そこから枝分かれする実際の支援をする医療施設や法的な支援をすること、NPO 等が必要。 ・ 全部を担う機関は要らないので、専門性のある機関の情報が入っていて、コーディネーターがいてそれをきちんとつないでいくだけでずいぶん解決されるはず。NPO 的なものが望ましい。 ・ 中間支援 NPO が全国にたくさんある。そのセンターがある。そこからは、ボランティアプラザがあり、そこが地域の情報をくれる。被害者支援でも同じように何かあったときに支援できる団体がありますよと言うことで、

分類	事故直後	短期	中・長期	その他（時期不明／要望など）
				<p>NTSBのように、運輸安全委員会の中にここにお願いしよう、必要ならここから人材を持ってくると言う形なら実現不可能ではない。（支）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大規模事故でも地域性に配慮しつつ支援してほしい。都道府県単位くらいがまずは一歩か。NPO 法人兵庫被害者支援センターがあることも力になっている。 ・ 犯罪被害者では、行政、警察、民間でワンストップサービスの窓口を作ろうとしている。そういうことが組織化されると動きやすい。

2. 遺族アンケート調査票

注) 以下は、日本航空123便墜落事故事故ご遺族用アンケートを示す。中華航空140便墜落事故ご遺族用アンケートについては設問の相違点(一箇所)のみを、文中に示す。

公共交通事故被害者支援に関するアンケート票

【ご記入にあたって】

○3ページ以降の設問について、事故当時から今までの体験を振り返ってご回答ください。

※本アンケート票は回答部分が14ページあります。大変お手数をおかけしますが、皆様方の貴重なご体験をお伝えすべく、是非ご協力をお願いします。

※ご回答が難しければ、無理に全ての設問にご回答頂かなくても結構です。ご回答できる範囲でお答えください。

○ご回答は、必ずしも回答者ご本人のご経験に基づくものでなくとも、ご家族やお知り合いのご経験やお話に基づくものでも構いませんので、お感じになったとおりにお答えください。

○設問では、以下のように時期を分けてお伺いしています。

①事故直後(※問1でお聞きします): 事故の第一報から、現地(事故現場や最寄地)でのご遺体確認、お引き取り等を行いご帰宅するまで。

②事故後短期(※問2でお聞きします): ご帰宅後から、事故から数年経ち、補償交渉等が概ね終了した時期まで

③事故後長期(※問3でお聞きします): 事故後数年~数十年が経過した時期(例えば現在)

○設問中の「行政」とは、国(事故調査委員会や検察・裁判所を含む)や都道府県・市町村(消防・警察等を含む)のことを指します。また、「事業者」とは、日本航空(中華航空)のことを指します。

○問1-1、問2-1の一部は表形式になっています。次ページの回答例を参考にお答えください。

○アンケートの記入方法がご不明の場合は、お手数ですが下記までお問い合わせください。
TEL (株)三菱総合研究所 ○○、○○

それでは、よろしく申し上げます。

※回答は次ページからです。

問1. 事故直後（事故の第一報からご遺体お引き取りの頃まで）の状況について

ご自身が事故直後（事故の第一報からご遺体お引き取りの頃まで）に直面した様々な問題について、周囲からの情報や支援は、適切に提供されたでしょうか。以下の設問にそってお答えください。

問1-1 以下に示した、それぞれの情報や支援の提供状況等はいかがだったでしょうか。

①事業者、行政、マスコミ等による、事故発生直後（当日～翌日程度）の情報提供状況

a. あなたは、あなたの身内の方が事故に巻き込まれたことをどのように知りましたか。

1. テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミ報道から
2. 事業者（日本航空）からの連絡
3. 旅行会社からの連絡
4. 警察・消防からの連絡
5. 病院からの連絡
6. 家族・親族・友人・知人からの連絡→ その方はそれをどのように知りましたか。
もし判れば具体的に（ ）
7. その他 →具体的に（ ）

b. 事故発生当日から翌日程度にかけての、事故の状況や捜索・救出状況などに関する事業者、行政からの情報の提供は十分でしたか（マスコミの取材情報、マスコミ経由で提供された情報を含む）。以下のそれぞれの情報の提供状況について教えてください。

情報、支援の内容	情報や支援の提供状況 (1～5のどれか1つに○)				
	(提供が必要だった)				5 提供は 不要だった
	1 全く提供 されな かった	2 提供され たが不十 分だった	3 概ね十分 提供され た	4 どちらと もいえな い	
1) マスコミ報道を含めて、 <u>事故の全般的な状況・被害程度に関する情報</u> はその時々で十分提供されましたか。	1	2	3	4	5
2) ご家族の搭乗の有無や安否に関する <u>問い合わせ先の情報</u> は事故後すぐに提供されましたか。	1	2	3	4	5
3) <u>事業者（日本航空）側から、ご家族の方が当該便に搭乗していたかどうかの連絡</u> はありましたか。	1	2	3	4	5
4) <u>捜索・救出の進捗状況の情報や、その時点で判明している乗客の安否情報</u> はその時々で遅滞なく提供されましたか。	1	2	3	4	5
5) 被害者家族の <u>当座の待機場所・集合場所等に関する情報</u> は事故後すぐに提供されましたか。	1	2	3	4	5

c. 事故発生当日から翌日程度にかけての、事故状況や乗客の安否に関する主な情報源は何でしたか。事業者、行政等に限らず教えてください。

[]

d. 事故発生当日から翌日程度にかけての、事故状況や乗客の安否情報の提供全般について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

[]

②事業者、行政による、事故直後のご自身・ご家族の行動の支援状況

a. あなたは、事故後どちらでご家族救出の状況を見守りましたか。(当てはまるものに○)

1. 現地（事故現場最寄りの場所）
2. ご自宅、ご実家等
3. その他 →具体的に（ ）

b. 現地に行かれた方にお尋ねします。現地への移動・滞在の支援状況はいかがでしたか。それぞれの支援の提供状況について教えてください。

情報、支援の内容	情報や支援の提供状況 (1～5のどれか1つに○)				
	(提供が必要だった)				
	1 全く提供されなかった	2 提供されたが不十分だった	3 概ね十分に提供された	4 どちらともいえない	5 提供は不要だった
1) ご自宅から事故現場までの貸切バス等の移動手段の提供はありましたか。	1	2	3	4	5
2) 現地待機場所（空港・体育館等）で、電話・FAX等のご家族、ご親戚、友人、会社等への連絡手段の提供はありましたか。	1	2	3	4	5
3) 現地待機場所で、落ち着ける居場所の提供や、食料・飲料等の提供はありましたか。	1	2	3	4	5
4) 現地待機場所で、事故状況、救出状況等に関する適切な情報提供はありましたか。	1	2	3	4	5
5) 現地での宿泊場所の紹介・提供はありましたか。	1	2	3	4	5
6) 現地で事業者や行政等の関係者は誠意ある対応をしましたか。	1 (全く誠意がなかった)	2 (誠意が不十分だった)	3 (誠意があった)	4	5
7) 事業者や行政からの、現地での健康管理、精神面での助言・支援はありましたか。	1	2	3	4	5
8) 現地でのマスコミ取材からの保護・隔離は十分でしたか。	1 (全く不十分だった)	2 (あったが不足していた)	3 (概ね十分だった)	4	5

c. 現地までの移動、滞在等の際に、あなたに付き添うなどして支援なされた方はいましたか。事業者、行政等に限らず教えてください。

d. 事故直後の現地への移動、滞在等の支援状況全般について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

③事業者、行政による、事故直後にご自宅やご実家に残られたご家族への支援状況

a. ご自宅やご実家（以降、留守宅）に残られた方にお尋ねします。留守宅のご家族への支援状況について教えてください。（現地に行かれた方で、留守宅の様子がおわかりの方もご回答ください。）

情報、支援の内容	情報や支援の提供状況 (1～5のどれか1つに○)				
	(提供が必要だった)				
	1 全く提供されなかった	2 提供されたが不十分だった	3 概ね十分提供された	4 どちらともいえない	5 提供は不要だった
1) 留守宅のご家族への、事故状況、救出状況等に関する事業者や行政からの情報提供はありましたか。	1	2	3	4	5
2) 事業者や行政からの、 <u>現地と留守宅のご家族の連絡に対する支援</u> はありましたか。	1	2	3	4	5
3) 事業者や行政からの、留守宅のご家族への日常生活の支援はありましたか。	1	2	3	4	5
4) 事業者や行政からの、留守宅のご家族への健康管理、精神面での助言・支援はありましたか。	1	2	3	4	5
5) 留守宅のご家族のマスコミ取材からの保護・隔離は十分でしたか。	1 (全く不十分だった)	2 (あったが不足していた)	3 (概ね十分だった)	4	5

b. 留守宅に残られたご家族は現地の状況に関する情報をどのように入手していましたか。

[]

c. 留守宅に残られたご家族の日常生活や事故に関する様々な対応等を支援なさった方はいらっしゃいましたか。事業者、行政等に限らず教えてください。

[]

d. 事故直後に留守宅に残られたご家族への支援状況全般について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

[]

④事業者、行政による、ご遺体・ご遺品の確認等の支援状況

a. 現地でのご遺体・ご遺品の確認等への事業者、行政等の対応は適切でしたか。対応の状況について教えてください。(ご自宅におられた方で、現地の様子がおわかりの方もご回答ください。)

情報、支援の内容	情報や支援の提供状況 (1～5のどれか1つに○) (提供が必要だった)				
	1 全く提供されなかった	2 提供されたが不十分だった	3 概ね十分に提供された	4 どちらともいえない	5 提供は不要だった
1) <u>ご遺体確認のための情報(ご遺体の特徴や写真等)</u> は、ご遺族に適切な形で提供されましたか。	1 (全く不適切だった)	2 (やや不適切であった)	3 (適切な形で提供された)	4	5
2) <u>ご遺体確認をなさる際の、ご遺体やご遺族の気持ちに対する適切な配慮</u> はありましたか。	1 (全く配慮がなかった)	2 (やや配慮が不足だった)	3 (十分な配慮があった)	4	5
3) <u>ご遺体引き取り、現地での茶毘^{だび}に対するご遺族への十分な支援・援助</u> はありましたか。	1 (全く支援・援助が足りなかった)	2 (支援・援助がやや足りなかった)	3 (十分な支援・援助があった)	4	5
4) <u>ご遺体引き取り時や、死体検案書発行時などにおける、死因や死亡状況に関するご遺族への十分な説明</u> はありましたか。	1 (説明が全く足りなかった)	2 (やや説明が足りなかった)	3 (十分な説明があった)	4	5
5) <u>ご遺族がご遺品を確認するための十分な機会</u> は提供されましたか。	1 (全く機会がなかった)	2 (やや足りなかった)	3 (十分な機会があった)	4	5
6) <u>ご遺品確認の際の、ご遺族のお気持ちに対する適切な配慮</u> はありましたか。	1 (全く配慮がなかった)	2 (やや適切がなかった)	3 (適切な配慮があった)	4	5

b. ご遺体の確認、茶毘^{だび}等の支援状況全般について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

[]

c. ご遺品の返還に対する支援状況全般について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

[]

問2. 事故後短期（ご帰宅後から、事故から数年経ち、補償交渉等が概ね終了した時期まで）の情報・支援について

ご自身が事故後数年の間に、社会生活に戻られて直面した様々な問題について、周囲からの情報や支援は、どの程度提供されたのでしょうか。以下の設問にそってお答えください。

問2-1 以下のような、個別の情報や支援の提供状況等はいかがだったのでしょうか。

①事業者、行政、周囲の人々等による、事故後の生活支援の状況

a. 事故後の生活支援について、事業者、行政等の対応は十分でしたか。また周囲の人々（ご家族や知人・隣人等）からの支援はありましたか。状況について教えてください。

情報、支援の内容	情報や支援の提供状況 (1～5のどれか1つに○)				
	(提供が必要だった)				
	1 全く提供されなかった	2 提供されたが不十分だった	3 概ね十分提供された	4 どちらともいえない	5 提供は不要だった
1) 行政による生活補助、母子家庭支援や、諸団体からの育英金等の、 <u>事業者からの補償以外の経済的な支援</u> はありましたか。	1 (全くなかった)	2 (やや不足していた)	3 (概ね十分あった)	4	5
2) <u>被害者ご本人への労災保険の給付や、事業者や行政による残されたご家族の方への就労の支援</u> はありましたか。	1 (全くなかった)	2 (やや不足していた)	3 (概ね十分あった)	4	5
3) 周囲の人々からを含め、上記のような各種支援の、 <u>支援内容に関する情報や相談窓口に関する情報</u> は十分に提供されましたか。	1	2	3	4	5
4) 周囲の人々からを含め、上記のような各種支援や相続等の <u>手続きへの助言や付き添い等の支援</u> はありましたか。	1 (全くなかった)	2 (やや不足していた)	3 (概ね十分あった)	4	5
5) <u>身の回りのこと（育児・介護なども含む）に対する周囲の人々からの支援</u> はありましたか。	1 (全くなかった)	2 (やや不足していた)	3 (概ね十分あった)	4	5
6) ご自身やご家族の、 <u>マスコミ取材からの保護・隔離</u> は十分でしたか。	1 (全く不十分だった)	2 (あったが不足していた)	3 (概ね十分だった)	4	5

b. 事業者や行政から、事故後の生活について、具体的にどのような支援がありましたか。状況について教えてください。

[]

c. 事故後の生活支援の状況について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

[]

②心身面での支援（家族・友人等、周辺の人からの支援や、遺族会による支援活動を含む）

a. 事故後に心身面で、どのような影響がありましたか。幾つでもお選びください。

1. 事故により精神的な影響を強く受け、日常生活に支障が出た。
2. 事故により精神的な影響を強く受け、仕事に支障が出た。
3. 事故により身体面で影響が出た。
4. その他 →具体的に（ ）

b. 事故後数年間の心身面での支援は十分でしたか。支援の状況について教えてください。

情報、支援の内容	情報や支援の提供状況 (1～5のどれか1つに○)				
	(提供が必要だった)				
	1 全く提供されなかった	2 提供されなかったが不十分だった	3 概ね十分提供された	4 どちらともいえない	5 提供は不要だった
1) 家族・友人等、 <u>身近な人からの精神的な支え</u> はありましたか。	1 (全くなかった)	2 (やや不足していた)	3 (概ね十分あった)	4	5
2) 被害者同士のつながり、 <u>同じような体験をした人たちと話し合える場</u> （遺族会等）はありましたか。	1 (全くなかった)	2 (やや不足していた)	3 (概ね十分あった)	4	5
3) <u>行政等が運営する福祉事務所、保健所等での相談・支援</u> はありましたか。	1 (全くなかった)	2 (やや不足していた)	3 (概ね十分あった)	4	5
4) <u>病院や医師等の専門家による相談やカウンセリングの機会</u> はありましたか。	1 (全くなかった)	2 (やや不足していた)	3 (概ね十分あった)	4	5
5) <u>病院等へ行くときの、ご家族以外の方の付添い等の支援</u> はありましたか。	1 (全くなかった)	2 (やや不足していた)	3 (概ね十分あった)	4	5
6) <u>事業者・行政による医療費の補助・支援</u> はありましたか。	1 (全くなかった)	2 (やや不足していた)	3 (概ね十分あった)	4	5

c. 事故後数年間に最もご自身の精神的な支えとなってくれたのは、どのような方ですか。以下の選択肢からお選びください。

※支えになってくれた方が複数いる場合は、複数選択も可

1. 家族
2. 親族
3. 友人
4. 精神科の医師・看護師等 →紹介者があれば具体的に（ ）
5. 心のケア専門のカウンセラー →紹介者があれば具体的に（ ）
6. 遺族会等のグループ
7. 他の被害者・家族（個人）
8. 事業者からの世話役
9. 宗教関係者
10. その他 →具体的に（ ）
11. 支えてくれるような人はいなかった

d. 事故当時に事業者や行政から、カウンセリングの専門家等の紹介はありましたか。

1. 紹介があり利用した
2. 紹介があったが利用しなかった
3. 紹介はなかった →もし当時紹介があったら利用していたと思いますか。
(a. 利用していたと思う ・ b. 利用していないと思う)
4. その他 →具体的に（ ）

e. 事故後の心身面、特に精神面について、どのような形でどのような方が支援してくれるのがよいと思いますか。

[]

f. 事故後の心身面での支援状況全般について、役に立った支援内容又は必要としたことなどを含めて、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

[]

③葬式・慰霊行事等の支援の状況（遺族会等による支援活動を含む）

a. 葬式の支援、慰霊行事等の実施は十分でしたか。状況について教えてください。

情報、支援の内容	情報や支援の提供状況 (1～5のどれか1つに○)				
	(提供が必要だった)				
	1 全く提供されなかった	2 提供されたが不十分だった	3 概ね十分に提供された	4 どちらともいえない	5 提供は不要だった
1) <u>ご遺族が執り行う葬式・法要等に対する事業者の支援は十分でしたか。</u>	1	2	3	4	5
2) <u>慰霊祭や慰霊登山等の慰霊行事への支援は十分でしたか。</u>	1	2	3	4	5
3) <u>慰霊施設の建立・維持管理は適切にされましたか。</u>	1 (適切になされなかった)	2 (やや不適切な部分があった)	3 (適切にされた)	4	5 (建立・維持管理は不要)
4) <u>事故の痕跡・残骸は適切に保管されましたか。</u>	1 (適切に保管されなかった)	2 (やや不適切な部分があった)	3 (適切に保管された)	4	5 (痕跡・残骸の保管は不要)
5) <u>引き取りされない遺品は適切に保管されましたか。</u>	1 (適切に保管されなかった)	2 (やや不適切な部分があった)	3 (適切に保管された)	4	5 (遺品の保管は不要)

b. 葬式・慰霊行事等の支援状況全般について、これだけはして欲しい支援内容など、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

[]

c. 事故の痕跡・残骸や引き取りされない遺品の取扱全般について、公開の是非を含め、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

[]

④事業者、行政からの、死因、事故原因等の情報の提供状況

a. 死因、事故原因等の情報の提供は十分でしたか。状況について教えてください。

情報、支援の内容	情報や支援の提供状況 (1～5のどれか1つに○)				
	(提供が必要だった)				
	1 全く提供されなかった	2 提供されたが不十分だった	3 概ね十分提供された	4 どちらともいえぬ	5 提供は不要だった
1) 亡くなった方の着座位置や救出状況、亡くなったときの状況に関する詳細な情報は提供されましたか。	1	2	3	4	5
2) 事業者からの、事故の原因に関する情報やその詳細な説明はありましたか。	1	2	3	4	5
3) 国の実施する事故調査の調査経過や、調査報告書内容・調査結果についての詳細な説明はありましたか。	1	2	3	4	5
4) 警察、検察、裁判所から、捜査過程、判決や事故の原因に関する情報の詳細な説明はありましたか。	1	2	3	4	5
5) 上記関係者（事業者、行政）の記者会見・聴聞会等のスケジュールに関する情報は提供されましたか。	1	2	3	4	5

b. 死因・事故原因等の情報の提供状況全般について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

[]

⑤事業者、行政による、再発防止に向けた取組や、それに関する情報の提供状況

a. 再発防止に向けた取組や、それに関する情報の提供は十分でしたか。状況について教えてください。

情報、支援の内容	情報や支援の提供状況 (1～5のどれか1つに○)				
	(提供が必要だった)				
	1 全く提供されなかった	2 提供されたが不十分だった	3 概ね十分提供された	4 どちらともいえぬ	5 提供は不要だった
1) 関係者の処罰は適切でしたか。	1 (適切でなかった)	2 (不十分だった)	3 (適切であった)	4	5
2) 事業者の安全対策・再発防止策の内容・実施状況についての詳細な説明はありましたか。	1	2	3	4	5
3) 行政の安全対策・再発防止策の内容や事業者に対する指導状況についての詳細な説明はありましたか。	1	2	3	4	5

b. 再発防止に向けた取組や、それに関する情報の提供状況全般について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

[]

⑥事業者等からの謝罪等の状況

a. 事業者等からの謝罪は十分でしたか。状況について教えてください。

情報、支援の内容	情報や支援の提供状況 (1～5のどれか1つに○)				
	(提供が必要だった)				
	1 全く提供されなかった	2 提供されたが不十分だった	3 概ね十分提供された	4 どちらともいえぬ	5 提供は不要だった
1) <u>事業者の責任ある立場の人と直接対面する場</u> はありましたか。	1	2	3	4	5
2) <u>事業者からの謝罪</u> はありましたか。	1	2	3	4	5
3) 機体メーカーなどの、 <u>その他関係者からの謝罪</u> はありましたか。	1	2	3	4	5
4) 遺族の声を <u>社会に訴えかける場や機会</u> はありましたか。	1	2	3	4	5

b. 事業者等からの謝罪の状況全般について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

⑦補償交渉・裁判等に対する支援の状況（弁護士や遺族会等によるものを含む）

a. 補償交渉・裁判等に対する支援は十分でしたか。状況について教えてください。

情報、支援の内容	情報や支援の提供状況 (1～5のどれか1つに○)				
	(提供が必要だった)				
	1 全く提供されなかった	2 提供されたが不十分だった	3 概ね十分提供された	4 どちらともいえぬ	5 提供は不要だった
1) 補償交渉・裁判等に関して、遺族会など、 <u>遺族同士の情報交換、連携のための場</u> はありましたか。	1	2	3	4	5
2) 補償交渉・裁判等における <u>弁護士選任についての助言や支援</u> はありましたか。	1	2	3	4	5
3) 補償交渉・裁判等の場での <u>弁護士等の専門家による支援</u> はありましたか。	1	2	3	4	5
4) 補償交渉・裁判等のための <u>基礎的な知識を得るための支援</u> はありましたか。	1	2	3	4	5
5) 事業者から受け取った <u>補償金等の使い途や運用方法に関する専門家からの助言や支援</u> はありましたか。	1	2	3	4	5

b. 補償交渉・裁判等に対する支援の状況全般について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。

(問2 事故後短期の状況：続き)

問2-2 事故後数年間の状況を振り返って、特に不足していた情報や支援（心のケアを含めて）が有りましたら、以下にお書きください。

問2-3 事故後数年間の状況を振り返って、特に役に立ったと思う情報や、特に良かったと思う支援（心のケアを含めて）、これだけは必要だったと思う内容が有りましたら、以下にお書きください。

問2-4 本事故に関して日本航空が採用した世話役制度についてどのように思われますか。ご自由にお書きください。

注) 中華航空事故ご遺族に対しては、以下の設問「問2-4 我が国の幾つかの公共交通事故では、事故後の被害者に対して事業者が社内から世話役を派遣する制度を採用していますが、この世話役制度についてどのように思われますか。ご自由にお書きください。」

問2-5 本事故に関する事故後のマスコミの対応についてどのように思われますか。役立ったことや困ったこと等を含めてご自由にお書き下さい。

問3. 事故後長期（事故後数年～数十年が経過した時期（例えば現在））の情報・支援について

事故後数年から数十年が経過して、当初はなかった問題が現れることもあるかと思います。こうした長期的な支援のニーズについてお応えください。

問3-1 問2でお聞きしたような、事業者や行政、支援団体等からの、生活面、精神面などでの支援や慰霊などへの支援は、現在も継続的に提供されていますか。また、ご遺族として必要とする情報は継続的に提供されていますか。以下の選択肢からお選びください。

1. 必要な支援や情報は継続的に提供されている
2. 一部の必要な支援や情報が提供されなくなった
3. 必要な支援や情報がほとんど提供されなくなった
4. 必要な支援や情報はもともと提供されていない

1～3にご回答の場合：現在も支援や情報を受けている場合、それはどのような内容ですか。また、そうした支援はどこから提供されていますか。

2, 3にご回答の場合：「提供されなくなった」のはどのような支援や情報ですか。

2, 3にご回答の場合：必要な支援や情報が「提供されなくなった」のはどういう理由ですか。

※当てはまるものがあれば、いくつでもご回答ください。

1. 支援事業の終了などで、支援や情報が提供されなくなった
→具体的に（事業者からの支援が終了した、など）

2. 提供される支援や情報の内容が、欲しい支援や情報と合わなくなった
→具体的に（子供が独立した、身体面での支援が必要となってきた、など）

3. その他
→具体的に

問3-2 現在提供されている、いないにかかわらず、今最も欲しいと思う支援や情報提供が有りましたら、以下にお書きください。

問3-3 現在はまだ必要としていないが、今後新たに必要となりそうな支援や情報提供が有りましたらお答えください。

問4. 今後の公共交通被害者支援方策について

今後不幸にも新たな公共交通事故が発生した際に、事業者や行政等はどのような被害者支援を行うべきと考えますか。以下にご回答ください。

問4-1 今後の公共交通事故の被害者支援に対して、事業者や行政等が果たすべき役割について、思うところが有りましたらご自由にお書きください。

問4-2 今後の被害者のために、ご自身が役に立ったというものを含めて、是非実現すべきとお考えの支援の具体案（心のケアを含めて）が有りましたら、以下にご提案ください。

3. 検討会議事概要（各回議事概要）

3-1 第1回検討会

1. 日時

平成21年9月4日（金） 15:00～17:00

2. 場所

国土交通省2階特別会議室

3. 出席者

垣本委員、高木委員、富田委員、中島委員、大久保委員、下村委員、美谷島委員、関口委員、小滝委員、堀家委員、中桐委員代理押立氏、嘉村委員代理宮西氏、蝦名委員、渡邊委員、篠原委員代理松浦氏、菅井委員代理平野氏、栗津委員、高木委員、開出委員代理森田氏、福田委員代理山之内氏

4. 議題

- ・検討会開催趣旨について
- ・検討の方向性および内容、スケジュールについて
- ・支援ニーズ調査の実施方法について
- ・その他

5. 概要

○国土交通省総合政策局長から、委員の方々の活動経験を通じて忌憚のない御意見を出していただき、被害者支援の充実のために取りまとめを進めたい旨、挨拶があった。

○富田委員が互選により座長に選任された。

○座長から、犯罪被害者等基本法に規定している基本理念を参考に、被害者等の視点を尊重して検討を進めていくことが望ましい旨、挨拶があった。

○本調査は、我が国の領域内で実際に発生した鉄道、航空、船舶の大規模事故のうち、特定の複数事故を対象にヒアリング調査を行い、その結果をもとに検討を進めることとし、加害者への支援やテロ・天災による被害者への支援は対象にしないことが確認された。

○その他、委員から以下の意見があった。

- ・被害のショックによって PTSD やうつ病になってしまう人に対してカウンセリングや精神医療を長期間にわたって専門家が提供すべき狭義の心のケアよりも、安否情報の迅速な提供や落ち着ける場所の提供といった現実的なニーズに早く応えて安心・安全を提供していくような広義の心のケアが非常に重要ではないか。
- ・被害者が地域から孤立してしまうことがよくあるので、安心してその場所で住み続けられるような施策に結びつけてほしい。
- ・事故現場では、突然メディアに囲まれる、遺体を確認するのに時間がかかる、情報が錯

綜している間は遺族が放置されるといった問題があり、間に入る第三者がいればよいと思う。

- ・遺族同士の交流が一番心が安らぐので、遺族間のネットワークも支援の体制に入れてはどうか。
- ・遺族会でニーズ調査をしたことがあるので、活用できるのではないか。
- ・遺族が欲しかった情報と企業が提供した情報が一致すること、事故がどのように活かされたかが大切。身近なところで相談できるシステムが議論できればよい。
- ・災害や犯罪による被害者の心と公共交通の事故被害者の心は違うのではないか。
- ・事故発生直後の支援によってその後の心のケアが軽くて済む。また心のケアだけでなく、物質的、経済的、人材的な支援も必要ではないか。
- ・精神的な面への早期介入、適当な情報提供、マスコミ対応等の初期の対応を十分考える必要があるのではないか。
- ・全体の意見が代表できるよう、ヒアリングはある程度の人数を対象にした方がよいのではないか。ヒアリングに参加されなかった方の意見を吸い上げるためにも、負担のない形のアンケートなどを検討した方がよいのではないか。
- ・遺族は重度のストレス障害の率が高いと思われるので、ヒアリングを受ける方のその後のフォローを慎重にした方がよいのではないか。
- ・過去に遺族の心の様子を書いたアンケートが残っているので必要であれば提供する。
- ・裁判中の事故と裁判を終えた事故ではニーズも違うので、同じ質問をしていいのか疑問だが、他の遺族と交流しているのは共通部分があるからであり、その共通部分を支援できるような形から考えていけば広がりがあるのではないか。
- ・被害者のニーズは自覚されていないことがあるので、何が必要だったかという聞き方ではなく、困ったことは何かという聞き方を中心に考えた方がよいのではないか。
- ・この調査によって被害者が影響を受けることがあるので、調査内容や実施方法を慎重に検討して欲しい。

3-2 第2回検討会

1. 日時

平成21年10月9日（金） 10:00～12:00

2. 場所

合同庁舎2号館低層棟1階共用会議室3B

3. 出席者

富田座長、垣本委員、高木委員、中島委員、大久保委員、下村委員、美谷島委員、関口委員、小滝委員、最勝寺委員、堀家委員、中桐委員、嘉村委員、蝦名委員、渡邊委員、篠原委員代理松浦氏、菅井委員、栗津委員、高木委員、福田委員代理山之内氏

4. 議題

- (1)過去の事件事例における支援の状況について
- (2)委員からみた支援のあり方等について（意見交換）
- (3)支援ニーズ調査の実施方法について
- (4)その他

5. 概要

○富田座長から、被害者等のニーズに即した支援とするため、ニーズ調査のあり方について、委員の積極的な御意見、御提案をお願いしたい旨、挨拶があった。

(1)過去の事件事例における支援の状況について

○事務局から、過去の4つの事故（JR 福知山線脱線事故、信楽高原鐵道衝突事故、日本航空 123 便墜落事故、中華航空 140 便墜落事故）における支援の状況について説明があった。

(2)委員からみた支援のあり方等について（意見交換）

○委員から以下の意見があった。

- ・事故発生時の情報提供を行う連絡体制の確立、事故調査と捜査の進捗状況の説明などの情報提供が必要ではないか。
- ・遺体確認、葬儀、事故現場の訪問等の際のサポートなどの直接支援が必要ではないか。
- ・心のケアを行う機関を身近なところに設立し、被害者等にその機関を案内することが必要ではないか。
- ・自助グループへの支援のためにマニュアルが必要ではないか。
- ・被害者を守るために、取材規制などのマスコミ対策が必要ではないか。
- ・事故がその後の事故防止にどのように活かされたかなどについて、事業者から継続的に

情報提供することが必要ではないか。

- ・遺品や残存機体を保存・展示し、事故を語り継いでいくことが必要ではないか。
- ・原因究明がなければ被害者等の支援にならないし、原因が分かれば立ち直りが早い。運輸安全委員会の調査は遺族のためという姿勢が必要ではないか。
- ・事故直後に何があったらよかったかを被害者等に聞いたところ、事故の情報を1カ所に集めるシステムがあるとよい、病院等における個人情報の扱いを検討してはどうか、被害者家族のいる待機所でのコーディネーターをおいてほしい、待機所での対応マニュアル、情報提供、飲食物の提供等が必要ではないか、遺体確認時の警察や事業者の配慮など被害者等と接する人の心構えが心のケアにつながるという意識が必要ではないか、マスコミによって二次被害が起きないようにしてほしい、という要望があった。
- ・情報提供と心のケアには共通するものがあり、適切な情報提供は専門的な心のケアを行う前提として必須の土台である。
- ・いつ、どこで、誰が、被害者等のために情報を提供するのかについて、事前にある程度決めておく必要があるのではないか。
- ・被害者家族のいる待機所で、心のケアを心得た人が、ニーズを聞いたり、必要なものを提供していくことが必要ではないか。
- ・遺体確認は非常に衝撃的で、それによる PTSD 発症の可能性があるので、遺体の確認をどのように行うかについて、指針のようなものを示していければよいのではないか。
- ・被害者等の地元が事故現場から遠い場合の相談・対応についても検討した方がよいのではないか。
- ・遺体確認の際の配慮、現場での情報提供、待機所での対応について、アメリカの例が参考になるのではないか。
- ・防災、犯罪の分野では外国語による被害者向けの手引きがある。外国人の被害者への支援についても検討した方がよいのではないか。

(3)支援ニーズ調査の実施方法について

○事務局から、支援ニーズ調査の実施方法について、過去の4つの事故（JR 福知山線脱線事故、信楽高原鉄道衝突事故、日本航空 123 便墜落事故、中華航空 140 便墜落事故）の被害者・遺族等を対象に、被害者等団体の協力を得ながら、グループインタビューを中心にヒアリングを行い、ニーズの全体像が見えてきてからアンケート調査を考えたい旨、説明があった。

○委員から以下の意見があった。

- ・被害者等団体に入っていない方の意見も聞いた方がよいのではないか。
- ・被害者等へのヒアリングの場には、医学面、心理面でフォローできる人がいた方がよい。
- ・事故後に起きる症状の特徴や、そのような症状が起きるのは当たり前であるということ

を、被害者等に伝えることが大切ではないか。

- 事故当時の警察、消防、自治体の担当者や交通事業者の意見も聞いた方がよいのではないか。
- ヒアリングの後にフラッシュバックを起こすことがあるので、その場合の相談先を紹介するなどサポート体制を整えてほしい。
- グループインタビューの中で多くの人意見を効率的に吸い上げるには、焦点を定めて意見を聞く部分とそれ以外に広く聞く部分とに分け、話しやすいように配慮した方がよい。

3-3 第3回検討会

1. 日時

平成21年12月18日（金） 10:00～12:00

2. 場所

大手町サンケイプラザ3階311会議室

3. 出席者

富田座長、垣本委員、高木委員、中島委員、林委員、大久保委員、下村委員、美谷島委員、関口委員、小滝委員、最勝寺委員、堀家委員、中桐委員、嘉村委員、蝦名委員代理山本氏、渡邊委員、篠原委員代理松浦氏、菅井委員、栗津委員、高木委員、開出委員代理森田氏、福田委員代理山之内氏

JR西日本 中村常務、森福知山線列車事故ご被害者対応本部副本部長

JAL 酒井執行役員・安全推進本部副本部長、赤坂安全推進本部部長

4. 議題

- (1) 事業者による支援状況等について
- (2) 支援ニーズ調査（ヒアリングの途中経過、アンケート調査の実施方法等）について
- (3) NTSB（国家運輸安全委員会）の被害者支援の概要等について
- (4) その他

5. 概要

○富田座長から、被害者等のニーズを的確に把握するためのアンケートが重要であるので調査項目等について多くの意見をお願いするとともに、事業者からこれまでの支援状況について話していただくので前向きに活用することが大切である旨、挨拶があった。

(1) 事業者による支援状況等について

○JR西日本から、JR福知山線脱線事故及び信楽高原鐵道列車衝突事故における被害者等への支援状況について説明があったほか、以下のような課題・反省点について説明があった。

- ・事故直後の救助活動のあり方について、実践的なマニュアルの整備や関係機関と連携した訓練が欠けていた。現在は、社員必携と腕章を常時携帯するほか、様々な訓練などを行っている。
- ・安否情報を共有化、一元化して十分な情報提供を行うことができなかった。現在は、安否情報を集約して提供できる仕組みにしている。
- ・加害当事者からの支援に抵抗感を感じる方もいる。日常生活の様々な支援や心のケアについて、経費は事業者が負担するとして、第三者的な立場から支援できる組織、団体があるとよいのではないかと。

- ・ PTSD 等の心の病に関して、医療機関によって診断基準や治療対応にばらつきがあり、苦勞している。効果的なケアのあり方や治療方法の開発を期待したい。

○JAL から、日本航空 123 便墜落事故における被害者等への支援状況について説明があったほか、以下のような課題・反省点について説明があった。

- ・ 事故直後に的確な情報収集ができず、十分な情報提供が行えなかった。公的かつ専門的な機関が一元的に情報の収集、提供を行う仕組みがあるとよいのではないか。
- ・ 加害当事者からの支援には限界がある。特に心のケアについては、例えば NPO のような中立的機関の専門家が担うことができるとよいのではないか。
- ・ 遺族は早く事故原因を知りたいと思うが、加害当事者は事故原因について説明できる立場にない。事故原因については、公的な機関が十分な説明を行ってほしい。
- ・ 残存機体や遺品の保存について、長い間遺族の思いに応えられなかった。現在では安全啓発センターを設立し、残存機体や遺品を展示し、社員教育や事故の風化防止に役立っている。

○委員から以下の意見があった。

- ・ 心療内科医、精神科医であっても、PTSD に対する理解が十分でなかったり、判断基準があいまいであったりするというのが現状ではないか。
- ・ 加害者側の社員が世話役として支援を行うのではなく、第三者が支援した方がよいという意見は遺族側にもある。
- ・ 小規模の事業者が起こした大規模事故の場合に、JR 西日本や JAL のような大企業と同じような支援を行うことはできないのではないか。
- ・ JR 西日本の鉄道安全考動館や JAL の安全啓発センターは非常に貴重な情報センターであり、役割を強化し、活用していくことが重要ではないか。

(2) 支援ニーズ調査(ヒアリングの途中経過、アンケート調査の実施方法等)について

○事務局から、過去の 4 つの事故 (JR 福知山線脱線事故、信楽高原鐵道衝突事故、日本航空 123 便墜落事故、中華航空 140 便墜落事故) の被害者等を対象にしたヒアリングの途中経過及び日本航空 123 便墜落事故、中華航空 140 便墜落事故の被害者等を対象にしたアンケートの項目案について説明があった。

○委員からの意見は後日事務局に連絡することとした。

(3) NTSB(国家運輸安全委員会)の被害者支援の概要等について

○事務局から、NTSB (国家運輸安全委員会) の組織、被害者支援の内容、航空災害家族支援法、航空災害家族支援計画等の概要及び富田座長、垣本委員が参加する 2 月の視察における調査項目案について説明があった。

○委員からの意見は後日事務局に連絡することとした。

3-4 第4回検討会

1. 日時

平成 22 年 3 月 9 日（火） 13:00～15:00

2. 場所

三菱総合研究所ビルヂング 2 階 セミナー室

3. 出席者

富田座長、垣本委員、高木委員、中島委員、下村委員、美谷島委員、関口委員、小滝委員、最勝寺委員、堀家委員代理棚橋氏、中桐委員、蝦名委員代理山本氏、渡邊委員代理若松氏、菅井委員、栗津委員、杉本委員、開出委員代理森田氏、福田委員代理川島氏

4. 議題

- (1) 被害者等へのヒアリング・アンケートについて（途中経過）
- (2) 支援者等へのヒアリングについて（途中経過）
- (3) 米国視察結果
- (4) 類似分野における支援について（犯罪、交通事故、災害）
- (5) これまでの調査から明らかになったニーズ等

5. 概要

○富田座長から、本日は議題が多いのでよろしくお願ひしたい旨、挨拶があった。

(1) 被害者等へのヒアリング・アンケートについて(途中経過)

○事務局から、JR 西日本福知山線列車脱線事故の被害者等を対象にしたヒアリング及び日本航空 123 便墜落事故の被害者等を対象にしたアンケートの途中経過について説明があった。

(2) 支援者等へのヒアリングについて(途中経過)

○事務局から、JR 西日本福知山線列車脱線事故の支援にあたった機関を対象にしたヒアリングの途中経過について説明があった。

(3) 米国視察結果

○事務局から、NTSB（国家運輸安全委員会）、米国赤十字社をはじめとする米国視察結果について説明があった。

(4) 類似分野における支援について(犯罪、交通事故、災害)

○事務局から、犯罪、交通事故、災害の分野における被害者支援の概要について説明があった。

(5) これまでの調査から明らかになったニーズ等

○事務局から、これまでの調査から明らかになったニーズ等の整理について説明があった。

○委員から以下の意見があった。

- ・被害者等の名簿について、事業者でもなく被害者側でもないどこかに一元化されているとよいのではないか。また、マスコミに対して被害者等の名簿が公開されないように配慮してほしい。
- ・一般的に何を望んでいるのかというニーズについての基本的な認識を整理してほしい。
- ・被害者等の詳細な意見を調査したこと自体が非常に貴重なことである。
- ・正確な情報提供や事故現場等でのケアがなされた上ではじめて専門的な心のケアが成り立つものであり、専門的な心のケアだけを単独で提供するのではなく、総合的な支援の中に位置付けるべきではないか。
- ・事故現場や遺体安置所に専門家を派遣するのも心のケアの一部ではないか。警察、消防、医療関係者に悲嘆や遺体への尊敬に関する教育がなされていないと、次の段階の心のケアがうまくいかなくなってしまう。
- ・事故現場や遺体確認等において常に心のケアに配慮された対応をすること、必要な人がすぐに心のケアを受けられるようにすること、支援関係者が心のケアに関する知識を身につけておくことが必要である。
- ・NTSBのTDAでは、被害者家族に対して状況の説明を毎日行っている。何が起きたかという説明も含めて、丁寧に被害者家族に説明することが大事ではないか。
- ・原因究明や情報提供がないと心のケアにならないので、これらも含めて大きな心のケアとしてとらえてほしい。

以上

3-5 第5回検討会

1. 日時

平成22年3月31日（水） 17:00～19:00

2. 場所

国土交通省（合同庁舎3号館）3階 総合政策局ABC会議室

3. 出席者

富田座長、垣本委員、高木委員、中島委員、林委員、大久保委員、下村委員、美谷島委員、関口委員、小滝委員、最勝寺委員、堀家委員代理大久保氏、中桐委員、蝦名委員代理山本氏、渡邊委員代理若松氏、菅井委員、栗津委員、杉本委員、開出委員代理梅澤氏、福田委員代理川島氏

4. 議題

- (1) 前回以降実施したヒアリング・アンケートの結果について
- (2) 今年度報告書の取りまとめについて
- (3) 意見交換

5. 概要

○富田座長から、今年度の調査にご協力いただいた関係者へのお礼と今年度の報告書は来年度に予定している具体的な施策の検討のために重要な資料となるので十分な審議をお願いしたい旨の挨拶があった。

(1) 前回以降実施したヒアリング・アンケートの結果について

○事務局から、第4回検討会以降に実施した追加ヒアリング（日本航空123便墜落事故、中華航空140便墜落事故、JR福知山線脱線事故の被害者等及びJR福知山線脱線事故の支援関係者を対象）及び中華航空140便墜落事故の被害者等を対象にしたアンケートの結果について説明があった。

(2) 今年度報告書の取りまとめについて

○事務局から、今年度報告書案の内容について説明があった。

(3) 意見交換

○委員から以下の意見があった。

- ・事故原因の究明、生活支援、補償などのハードの支援と心のケアなどのソフトの支援の両方が必要ではないか。
- ・心のケアという言葉がニーズの最初に出てくるのは被害者の心情に合わないのではないか。事故原因の究明とその情報提供、安否情報の提供等をニーズの最初に記述し、心のケアはその後に記述した方がよいのではないか。

- ・経済面、生活面、心身面で多様な支援ニーズがあり、それに対して総合的な対応をする必要があるのではないか。また、これらの支援を実現するために、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はないか。
 - ・真実を知りたいという強い気持ちがあること、日常生活ができるような支援が必要であることは、犯罪被害者が必要とする支援とほとんど同じではないか。心のケアだけでなく、日常生活の支援等を行うにあたって、関係機関との連携、役割分担が大切であるし、被害者同士の支え合いも重要である。
 - ・ヒアリングやアンケートに協力した被害者等のプライバシーに配慮した記述となるよう確認してほしい。
 - ・被害者家族は事業者から事故原因を知りたい気持ちが強いが、捜査中又は調査中だからと言われて事故原因の説明がなされず、たまに報道がなされるだけで、被害者家族がおざなりになっている。また調査報告書も被害者家族には分かりにくい。
 - ・事故直後に、被害者家族は負傷者が入院する病院を探し回ったり、遺体安置所で他人の遺体まで確認せざるを得なかったりして負担が重いので、被害者家族になるべく負担をかけないような体制が望ましい。
 - ・適切なタイミングで迅速かつ平等に情報が提供されること、そのために関係機関が連携することが重要である。
 - ・直接的な生活支援、心のケアを担う人材の育成、自助グループに対する支援、マスコミ対策なども大切である。
 - ・被害者のニーズは個別性があり、一人一人異なるので、全員のニーズを満たすことはできないという認識が必要ではないか。
- 報告書の最終的な取りまとめは富田座長に一任された。
- 国土交通省総合政策局次長から、検討会における議論等へのお礼と今年度のニーズ把握調査を受けて来年度に施策の検討を行うので引き続きよろしくお願ひしたい旨の挨拶があった。

以上