

2. 被害者等のニーズの把握

2-1 過去の大規模事故事例に関する文献等の精査

2-1-1 日本航空123便墜落事故

(1) 概要¹

1) 事故の発生

昭和60年8月12日、日本航空株式会社所属ボーイング式747SR-100型JA8119は、同社の定期123便として東京から大阪に向けて飛行中、伊豆半島南部の東岸上空に差し掛かる直前の18時25分ごろ異常事態が発生し、約30分間飛行した後18時56分ごろ、群馬県多野郡上野村山中に墜落した。

2) 被害の程度

乗客509名(幼児12名を含む)及び乗組員15名、524名が搭乗していたが、うち520名(乗客505名、乗組員15名)が死亡、4名(乗客)が重傷を負った。

(2) 被害者支援に係る事項

- 飛行中の航空機事故であり、生存者は少なく、事後対応の多くは遺族への対応となっている。
- 特に航空機事故は物理的衝撃が大きいため、遺体の損傷が激しく身元確認が困難となる。またそれにより身内の「死」を受け入れ難い遺族への対応、心のケアも重要となる。
- また、当該事故は墜落現場が山岳部だったため、遺族が現地・現場へ向かうことが困難であり、無念が一層つのったという記述も見受けられる。

¹運輸省航空事故調査委員会，航空事故調査報告書，日本航空所属ボーイング747SR-100型JA8119群馬県多野郡上野村，昭和62年。[<http://araic.assistmicro.co.jp/araic/aircraft/download/bunkatsu.html#5>]

(凡例): ■安否情報の提供に関わるもの、■その他の情報収集・提供に関わるもの、■心のケアに関わるもの、■その他、被害者支援に関わるもの。[]内は資料番号。

時期	支援内容	国	警察関係	消防関係	日本航空(事業者)	その他団体・組織等
1985年8月12日 (事故発生:18時56分頃)	安否の確認			夜間のため山間での捜索不可能[報道:1985/08/13 朝日新聞朝刊]		
	情報収集・提供	19:01:防衛庁、航空機2機を発進[1]p26 19:21:防衛庁、事故現場を確認[1]p26 航空自衛隊中部航空方面隊・陸上自衛隊東部方面隊、墜落時点の確認、捜索、情報収集活動(~8月13日)[1]p26	群馬・長野・山梨・埼玉各県警、墜落地点の確認、捜索及び情報収集活動(~8月13日)[1]p26		20:36、21:04、21:12、22:35:記者会見、発表等[報道:1985/08/13 朝日新聞朝刊]	日本赤十字社群馬県支部、群馬県消防防災課及び群馬県警と連絡を図り情報収集[1]p27
8月13日 (事故発生翌日)	安否の確認		遺族の受付、遭難者の特徴の聴き取り等開始[5]p99	生存者4名を確認[6]p38		未明から被害者関係者約1500名の現地入り開始。羽田、大阪、福岡、札幌などから。[報道:1985/08/13 朝日新聞夕刊]
	情報収集・提供	02:30:海上保安庁、巡視船艇出動、海上捜索[1]p27 07:10:海上保安庁、航空機出動、海上捜索[1]p27		上野村消防出張所・奥多野消防分署、生存者の捜索・救難活動 [1]p27 上野村消防団、生存者の捜索・救難活動 [1]p28		
8月14日 (事故発生2日後)	安否の確認		遺体の確認作業開始[6]p51	遺体搬送開始[6]p38		
8月18日 (事故発生6日後)	その他		持ち主が特定可能な遺品の引き渡し開始[報道:1985/08/21 朝日新聞朝刊]			
8月20日 (事故発生8日後)	その他		持ち主不明の遺品の公開開始[報道:1985/08/21 朝日新聞朝刊]			
8月21日 (事故発生9日後)	その他				ヘリによる慰霊飛行(15便、242人)(~23日)[5]	

時期	支援内容	国	警察関係	消防関係	日本航空（事業者）	その他団体・組織等
8月24日 (事故発生12日後)	安否の確認		未確認遺体のマンツーマン方式による確認精査作業開始 [6]p248			
8月26日 (事故発生14日後)	安否の確認		群馬県警、大部分の遺体収容完了を宣言[報道:1985/08/27日本経済新聞朝刊]			
8月27日 (事故発生後15日)	情報収集・提供	航空事故調査委員会第一次中間報告[2]p318				
9月～12月 (事故発生後約1～3ヶ月)	安否の確認		10月28日:最後の身元確認作業 [5]p115			
	情報収集・提供	9月14日:航空事故調査委員会第二次中間報告[2]p318 12月19日:航空事故調査委員会第三次中間報告[2]p318				
	その他				10月22日:大阪市で西日本地区追悼慰霊祭 [2]p318[5]p218 10月24日:東京で東日本地区追悼慰霊祭 [2]p318[5]p218	10月5日:群馬県藤岡市で身元不明29棺の合同葬 [2]p318 12月7日:「8・12連絡会」発足 [2]p318 12月20日:群馬県前橋市で身元未判明遺体の第二次合同葬[2]p318
1986年 (事故発生後1年)	情報収集・提供	3月28日:航空事故調査委員会第四次中間報告[2]p319				
	その他				8月3日:群馬県上野村の「慰霊の園」で、日航主催の一周忌追悼慰霊祭[2]p319	7月:8・12連絡会、日航に遺品焼却を見合わせるよう申し入れ[2]p319 8月2日:8・12連絡会、前橋市で一周忌の追悼集会 [2]p319
1987年 (事故発生後2年)	情報収集・提供	6月19日:航空事故調査報告書発表[1]				

時期	支援内容	国	警察関係	消防関係	日本航空（事業者）	その他団体・組織等
	その他					8月12日：慰霊の園で三回忌追悼慰霊祭[3]p346
1987年 (事故発生後3年)	その他					6月12日：賠償交渉団の59人遺族の和解成立[3]p347
1989年 (事故発生後4年)	その他	11月22日：前橋地検、関係者31人全員の不起訴処分を発表。[3]				
1990年 (事故発生後5年)	その他	7月12日：前橋地検、不起訴不当とされた4人について再捜査の結果、4人全員の不起訴を決定。[3]				
	情報収集・提供	7月17日：前橋地検、不起訴に関し、遺族説明会を開催。捜査資料一部公開。[3]				
	その他	8月12日：前橋地検、刑事責任再不起訴となる。[3]p347				
1991年 (事故発生後6年)	その他					ボ社と52遺族和解成立[3]p347
2006年 (事故発生後21年)	その他				8月12日：安全啓発センター開設。事故の直接原因とされる後部圧力隔壁や後部胴体をはじめとする残存機体、コックピット・ボイスレコーダーや、事故の新聞報道や現場写真を展示。また世界の主な航空事故や過去の事故の記録についてもパネルで解説。[JAL ウェブサイト]	

(3) 既存資料における、被害者支援に関係する課題等に関する記述要約

1) 事故直後における被害者等への対応

○事故直後の混乱期における対応の難しさ

[記述要約]

- ・ (被害者家族) 急いで羽田空港にあるホテルへ行くと、報道陣の群れ、123 便の乗客の家族たち。ホテルの会場は大勢のためものすごい暑さ、そして家族をいらさらさせるスタッフ。
(中略) 何時間会場にいても要領を得ず、私たちは家に帰った。 [3]p250

○大規模鉄道・航空事故等における被害の全貌把握の困難さ／迅速かつ正確な情報提供・周知の難しさ

[記述要約]

- ・ (事故当日、墜落現場が把握できず) 富士山の方ではないだろうか…それとも、もしあのままレーダーから消えた時点で墜落しているのだとしたら…軽井沢方面ではないか…いろいろな情報が飛び交った。(中略) (墜落の翌日) 結局、正確な場所が分かったのは昼過ぎ。事故を聞いて飛び出した私たちのバスは随分遠回りをしたことになる。 [3]p112

○変わり果てた姿に対する悲しみ／「死」を受入れることの困難さ

[記述要約]

- ・ 女性らしい形をした遺体が、愛するわが娘の遺体だと認めることになった時、ある程度の覚悟はしていたが、余りの変わり果てた姿に胸しめつけられる哀しみがこみあげてきた。 [2]p31
- ・ この事故の特異性として、遺体の確認が困難だったことがあるが、そのため遺族は肉親の死を現実のものとして直視するのに時間がかかり、いまだ死を認識できない遺族もいる。
[3]p140

○遺族・関係者の健康状態

[記述要約]

- ・ 藤岡市での二週間、昼間は同じような思いをしている多くの遺族と共にいるという奇妙な連帯感と、お世話をして下さる皆様の暖かい心遣いのおかげで何とか過ごせたものの、夜になると家族だけで心細く、(中略) 眠れない日々が続いた。 [2]p222

○遺体の取り扱いにおける誠意ある対応

[記述要約]

- ・ 私 (ご遺族) を支えてくれたのは身内の人たちもさることながら、(遺体が安置されている) 体育館で給茶やオシBORIを出してくれる、藤岡市とその周辺のボランティアの人たちの誠意であり、日赤の看護婦さんたちであり、医師たちの熱意であり、上野村をはじめとする地元の人たちの心意気であった。他人が、夜遅くまで、私の四人 (家族) を探してくれており、また私たちを応援してくれている。 [2]p163
- ・ 遺族からの遺体取扱いについての苦情はほとんどなかった。それは医師会派遣の看護婦と日本赤十字社が動員した看護婦たちのやさしく甲斐甲斐しい働きによるところが多い。 [6]p114

- ・ 事故を知ってから彼女（日本赤十字社群馬県支部看護師）は、三角巾、ガーゼ、シーツそして最悪の事態を予測しての「死後の処置セット」等、頭に浮かぶものは何でも調達して大量に持ち込んでいたが、「死後の処置セット」がこれほどフルに活用されるとは思ってもしなかった、という。このセットには、はさみ、かみそり、カッター、爪切りから口紅、ファンデーションまで入っている。[6]p114
- ・ （遺体確認班員は）8月24日からマン・ツー・マン方式による確認作業に切り替えることにした。53人の未確認遺体の一人ひとりに2、3人の専従班員をつけた。残っている遺族は極度の疲労と焦燥で心身ともかなりまいっているはずだ。マン・ツー・マン方式を取り入れたことは、そんな遺族に対する心のケアの面も考慮した対応であった。[6]p249

○遺体の身元確認、引渡しに時間を要すること

[記述要約]

- ・ 「確認されたのになぜ早く引き渡してくれないのか。もう二時間も待たされている。」「疲れているのに、何時間も調書を取らされた。まるでこっちが悪いことでもしているようではないか。」[6]p101
- ・ 「こんな暑いところに一日でも置いておけない。確認されたのだから、早く家に連れて帰りたい。」と強く要望した。しかし、最初のうちは「遺体をお引渡しすれば、他の離断部が回収されたとき確認する手段が減り、次の確認が難しくなります。それでもいいですか。」と聞いた。どの家族も一様に「それでいい。」という。したがって、遺体が完全に揃わなくても、確実な識別手段で確認されていれば、指一本でも歯牙一つでも引き渡す、ということになった。しかし一週間も経過すると多くの遺族が再び確認場所に戻ってこられ、離断部分を探してくださいという。[6]p195

○継続的な連絡維持の難しさ

[記述要約]

- ・ （対応にあたった群馬県警担当者）ご遺体の追加確認については、（県警とご遺族の）中間にあった日航世話役の個人差もあったと思われるが、警察からの連絡を待っていたという受身なご遺族が多かった。一方で、ご遺族側の事情として、ご遺体の引き取りの後で、所在の変更が激しくなり、伝達の不徹底が見られるようになる。自宅での葬儀のほかに、社葬、慰霊祭等の葬送儀礼が続き、その出席で繁忙となる中でその傾向が強かった。[5]p124

2) 事後における関係者間のコミュニケーション

○事業者との意識や認識、知識の隔たり

[記述要約]

- ・ 事故調査委員会の聴聞会では、「乗客を山が殺した」などという発言を聞き、涙がこぼれました。相模湾にもぐってでも、機体の破片を捜したい、と思っている気持ちに、あまりにもかけはなれたものでした。素人の私たちが、原因究明にかかわっていくことの大切さと難しさを感じました。[2]p104
- ・ （テレビに出演していた有識者について）非常に歯切れ良く、また、素人にも良く分かるよ

うに分析結果を解説して下さるのを、私や、子どもたちはまるでせめてもの「すくい神様」のようにして、泣きながら聞き、テレビのうえでお目にかかっていました。[3]p32

○信頼関係の構築

[記述要約]

- ・（遺体確認の）マン・ツー・マン作業に入ってから、遺族と身元確認班員の距離は急速に接近していった。終日愚直なまでに一つの遺体を捜し求めて必死の形相で動く若い警察官。遺体を探しながらも絶えず遺族の心情を思い、健康に気をつかってくれるベテランの警察官。一緒に食事をしながら遺族はいろいろな思い出話等をする。親身に聞いてくれる人がいるだけで、いくぶんでも心は癒されるのか。十三回忌を迎える今でも、ご遺族と身元確認班員との交流が何人か続いていると聞いた。いずれもマン・ツー・マン作業に入ってから人間関係であるという。[6]p262
- ・遺族の半数以上が補償交渉など日航の対応に「誠意がない」と答えている。(事故一年後調査) [2]p297

3) 生活の回復遺族にとっての「回復」

○日常生活を取り戻すことの難しさ／生活の（望まざる）変化

[記述要約]

- ・藤岡での地獄をさまよった数日、葬儀、赴任先のマンションの整理、建墓、一周忌法要、そして娘の結婚式。どれひとつとっても私には大変なことばかりでした。[2]p136
- ・家族構成の変化：事故後の家族構成をみると、母子家庭が急激に増え 189 世帯、(中略) 夫を失い、妻が生計のために働きに出たり、社宅にいたたまれず実家に戻ったケースのほか妻や子が夫の会社の後を継ぎ、妻を亡くした単身赴任の夫が子供の面倒のため転勤するなどの動きが出ている。(事故一ヶ月後調査) [2]p295
- ・遺族の 7 割が「まだ、とても気持ちの整理がつかない」と答え、一家の柱を失ったなどのため、遺族が事故当時の家から引っ越したのは 54 家族 (調査対象の 14%) にのぼり、この一年間に亡くなった遺族は 13 人いた。(事故一年後調査) [2]p297

○不眠、孤独感など健康上の問題

[記述要約]

- ・あの事故の後、体の調子が悪く、夜何日も眠れず、食事が食べられず、心細さでいららして病院に点滴を打ちに行きました。[2]p50
- ・世間は必ずしも遺族に同情的とは限らず、四面楚歌というような趣すら見受けられる昨今の状況です。いよいよ遺族会の団結と協力だけがわれわれの頼りどころとなります。[2]p29

○遺族同士のつながりの重要さ

[記述要約]

- ・日航の方たちの言葉だけの誠意のない空しさを味わい、私たちの立場をいやというほど知ら

されました。『茜雲』（注：ご遺族による文集）を読ませていただきました。私たちがないとわかりあえない一字一字です。日毎、風化していくとしか思えない世情の中で、子どもたちの心の叫びを文集の1ページに加えていただきたいと思います。[4]p175

- ・遺族の方々も男女の違い、年齢差、亡くなった者との関係等で受けた傷はさまざまと分かりましたが、集会に出て、ホッとした一時が過ごせるのは、同じ傷を受けたものが説明をする必要がなく、心の中を見せ合え、どんな話も許される安堵感と共に、心も軽くなる思いで、皆様方が責任と義務を精一杯実行され、建設的に生きるお姿に励まされて、私も頑張ろうという気持ちになれるのです。[3]p104

○失われたいのちが原因究明や事故後の対策に活かされること

[記述要約]

- ・520人の尊い犠牲の上に、空の安全を誓って、万全を期して欲しい。それが本当の、慰霊になることと信ずる。[2]p110
- ・有罪かどうかだけの問題なのではなく、どのような過ちが何故起きたのかを明らかにしてほしいです。5年間にわたって、大勢の方々の努力で集められた膨大な捜査記録、調書、写真、証拠品等の資料はとうとう日の目を見ることがなくなりました。そして今年、日航から突然一通の封書が届きました。持ち主が不明のまま社内に保管している遺品の傷みが激しいので、一部を残して後は茶毘に付すのが故人の供養になる。残存機体についても、一部を安全教育のために残してあとは処分するのが適当と考える。その前に遺族の意見を伺いたい、というような内容のアンケートで、文章には非常に気を遣って、実に遺族の同意を得やすいように誘導されたものでした。[4]p286
- ・運輸事故の犠牲者に遺族は、徹底した事故調査により、なぜ事故が発生したのか、どうして最愛の肉親が亡くならなければならなかったのかについて納得のいく解明とその報告がなされないことには、いつまでも心の平穏は訪れません。また、事故を教訓として、二度と同種の悲惨な事故が繰り返されないことこそが犠牲者の死をむだにしない唯一の道であります。しかし、実際我が国には海難審判庁、航空機事故調査委員会といった個別組織はあるものの、設置の目的や事故調査手続きも統一されておらず、事故原因の解明によっていかなる教訓が得られたのか、その教訓が将来の安全対策にどのように活かされたかなどの点で、決して十分なものではありませんでした。また事故犠牲者の遺族らに対する情報開示も全く不完全なものでした。このため、事故犠牲者の遺族らは、事実を知らされないままに事故が風化していくことになり、二次的被害ともいうべき苦しみを味わっているのが現状です。[4]p328

[資料]

- [1]運輸省航空事故調査委員会，航空事故調査報告書，日本航空所属ボーイング747SR-100型JA8119群馬県多野郡上野村，昭和62年．2
- [2]8・12連絡会（日航機墜落事故被災者家族の会）（編），おすたかれくいえむ，昭和62年．（事故年表、被災者事後調査を資料として含む）
- [3]8・12連絡会（日航機墜落事故被災者家族の会）（編），再びのおすたかれくいえむ，平成3年．（事故年表を資料として含む）

² <http://araic.assistmicro.co.jp/araic/aircraft/download/bunkatsu.html#5>

- [4] 8・12連絡会（編），茜雲 総集編，平成 17 年。（8・12 連絡会の活動経過を資料として含む）
- [5]河村一男，日航機遺体収容，イースト・プレス，平成 17 年。
- [6]飯塚訓，墜落遺体，講談社，平成 13 年。
- [7]野田正彰，喪の途上にて 大事故遺族の悲哀の研究，岩波書店，平成 4 年。

2-1-2 中華航空140便墜落事故

(1) 概要³

1) 事故の発生

中華航空公司所属エアバスインダストリー式 A300B4-622R 型 B1816 は、平成 6 年（1994 年）4 月 26 日、台北国際空港を 08 時 53 分協定世界時（日本標準時 17 時 53 分）に離陸し、飛行計画に従って飛行を続け、名古屋空港に進入中、11 時 16 分協定世界時（日本標準時 20 時 16 分）ごろ、同空港の誘導路 E1 付近の着陸帯内に墜落した。

2) 被害の程度

乗客 256 名（幼児 2 名を含む）及び乗組員 15 名、計 271 名が搭乗していたが、うち 264 名（乗客 249 名（幼児 2 名を含む）及び乗組員 15 名）が死亡し、7 名（乗客）が重傷を負った。

(2) 被害者支援に係る事項

- 日航機事故と同様、当該事故についても航空機事故であり、生存者は少なく、事後対応の多くは遺族への対応となっている。
- 空港内での事故であり、救命・捜索、身元の確認作業等は早期からの対応が可能であった。
- 外国人の被害者が多数含まれている点も特徴として挙げられる。
- 本事故に関連し収集した資料からは、被害者やその家族に対する「心のケア」が組織的に実施されたという記載は見当たらなかった。

³運輸省航空事故調査委員会，航空事故調査報告書，中華航空公司所属エアバスインダストリー式A300B4-622R型B1816 愛知県名古屋空港，平成 6 年． [<http://araic.assistmicro.co.jp/araic/aircraft/download/bunkatsu.html#4>]

(凡例): ■安否情報の提供に関わるもの、■その他の情報収集・提供に関わるもの、■心のケアに関わるもの、■その他、被害者支援に関わるもの。[]内は資料番号。

時期	支援内容	国	警察関係	消防関係	中華航空(事業者)	その他団体・組織等
1994年4月26日 (事故発生:20時16分)	安否確認	○空港消防隊(航空自衛隊) [5] 20:16:火災覚知 20:19:救急車(1号)現場到着 20:23:救急車(2号)現場到着 20:32:生存者確認作業開始 20:35:救急車(1号)、小牧市民病院へ1名収容 20:37:救急車(2号)、小牧市民病院へ3名収容 20:40:救急隊員が現場で生存者発見	20:27:自衛隊、周辺消防機関、空港事務所とともに生存者の救出・捜索活動(～27日13:40)[1]p87	20:27:自衛隊、警察、空港事務所とともに生存者の救出・捜索活動(～27日13:40)[1]p87 ○春日井市消防本部 航空機火災指令により出動、先着隊からの出動要請を中継し、収容医療機関の確保を要請。2名を春日井市民病院に搬送。[5] ○西春東部消防本部救急活動 20:22:空港管制情報官から119番通報を受け出動。現場救護所の設置、人命検索・トリアージ・現場救護所への担架搬送、負傷者の病院搬送を行った。[5] ○小牧市消防本部救急活動 西春東部消防本部からの救急車の出動要請を受け、救急車1台とタンク車1台を出動。負傷者救出、仮救護所へ搬送した。[5] ○名古屋市消防局救急活動 20:25:出動指令を受け出動。隊員に生存者の確認、負傷者の応急処置及びトリアージを優先する旨を徹底。[5]	23:50:空港ビル3階の会議室で事故の概要、負傷者数、遺体搬送先を説明。[報道:1994/04/27朝日新聞朝刊]	20:27:愛知県医師会及び空港事務所、生存者の救出・捜索活動(～27日13:40)[1]p87 ○西名古屋医師会、春日井市医師会、小牧市民病院等医療救護班到着後、救急委員会委員、小牧市医師会、名古屋市医師会北区支部などの医療救護班及び、愛知大救命救急センターのトリアージチームも出動し、医療救護活動、死亡確認などの作業が続けられた。(～27日03:00)[3]
	情報収集・提供					21:00:愛知県医師会災害対策本部が業務を開始、小牧市医師会などに出動命令をし、救命救

時期	支援内容	国	警察関係	消防関係	中華航空（事業者）	その他団体・組織等
						急センターなどに待機要請、病室の確保を行い、情報の収集、マスクミ対応を行った。[3]
4月27日 (事故発生翌日)	安否確認				01:35:病院に運ばれた生存者や身元が確認された死者の氏名を発表。[報道:1994/04/27 朝日新聞朝刊]	
4月29日 (事故発生後3日)	その他		家族らに遺品返還[報道:1994/04/30 朝日新聞朝刊]			
	情報収集・提供				台湾人遺族に補償交渉の進め方についての説明会開催。[報道:1994/04/30 朝日新聞朝刊]	
	その他					台湾人遺族の遺族会結成[報道:1994/04/30 朝日新聞朝刊]
4月30日 (事故発生後4日)	情報収集・提供	運輸省航空事故調査委員会、音声記録公開。(日航ジャンボ機墜落事故の時は1週間後。)[報道:1994/05/01 朝日新聞朝刊]				
	その他					「日東建材工業」グループの合同葬[報道:1994/04/30 朝日新聞夕刊]
5月 (事故発生後6日～約1カ月)	安否の確認		5月1日:犠牲者全員の身元が判明[1994/05/01 朝日新聞朝刊]			
	情報収集・提供	5月10日:運輸省航空事故調査委員会、中間報告発表[報道:1994/05/11 東京読売新聞]				

時期	支援内容	国	警察関係	消防関係	中華航空（事業者）	その他団体・組織等
	その他				<p>5月24日：台湾の犠牲者101人に対する合同慰霊祭[報道：1994/05/25 中部読売新聞朝刊]</p> <p>5月31日：中華航空会長・社長が辞表提出[報道：1994/06/01 朝日新聞朝刊]</p>	<p>5月8日：台湾の犠牲者30人、高雄で合同慰霊祭[報道：1994/05/09 日本経済新聞朝刊]</p> <p>5月9日：名古屋市の弁護士3人が無料相談会開催[報道：1994/05/11 朝日新聞朝刊]</p> <p>5月12日：「4・26 中華航空機事故飯田遺族会」結成。22人が犠牲になった長野県飯田市の建築会社「宮井製材」協力会の遺族ら。[報道：1994/05/13 日本経済新聞朝刊]</p>
6月～12月 (事故発生約2～8カ月後)	その他				<p>6月15日：中華航空主催の「追悼献花式」。[報道：1994/06/15 日本経済新聞夕刊]</p>	<p>6月11日：「岡崎遺族会」結成。岡崎の呉服店グループ14家族。[報道：1994/06/12 毎日新聞地方版]</p> <p>6月19日：個人旅行をしていた犠牲者らの遺族が、全国遺族会の結成を目指し初会合。[報道：1994/06/20 日本経済新聞朝刊]</p> <p>6月26日：「日東中華航空遺族会」結成。38人が犠牲になった日東建材工業グループ三社の遺族。[報道：1994/06/27 日本経済新聞朝刊]</p> <p>7月11日：「二十二日遺族会」発足。7人が犠牲になった岐阜県西濃地方などの建築業者ら。[報道：1994/07/12 朝日新聞朝刊]</p>

時期	支援内容	国	警察関係	消防関係	中華航空（事業者）	その他団体・組織等
1995年 (事故発生後1年)	情報収集・提供	2月7日:運輸省航空事故調査委員会、意見聴取会開催、遺族、負傷者代表2名ら12名公述[6]			4月26日:慰霊式終了後、遺族側要望の説明会開催 [報道:1995/04/26 日本経済新聞夕刊]	
	その他				4月26日:中華航空主催の合同慰霊式、日本人犠牲者の遺族、中華航空幹部ら700人余りが参列。台湾人遺族145人は台湾の道教にのっとりた法事を営んだ。[報道:1995/04/26 日本経済新聞夕刊]	11月1日:統一原告団名古屋地裁へ提訴 12月22日:日東遺族会名古屋地裁へ提訴
1996年 (事故発生後2年)	情報収集・提供	7月19日:運輸省航空事故調査委員会、航空事故調査報告書公表[1]				
	その他		9月10日:愛知県警中華航空職員事故関係者6名を書類送検(業務上過失致死罪)[6]			
1998年 (事故発生後4年)	その他					4月26日:慰霊施設、空港内メモリアル完成除幕式、及び中華航空機事故慰霊式[6]
1999年 (事故発生後5年)	情報収集・提供	3月17日:中華航空機機長ら関係者6名不起訴処分決定について名古屋地方検察庁が遺族に事前説明[6]				
	その他	5月17日:遺族会が、中華航空の「パイロット」を除く4名の不起訴処分を名古屋第二検察審査会に請求				
2000年 (事故発生後6年)	その他	1月19日:検察審査会が「不起訴不当」を議決[6]				

時期	支援内容	国	警察関係	消防関係	中華航空（事業者）	その他団体・組織等
2001年 （事故発生後7年）	その他	4月6日：名古屋地検が中華航空4職員の不起訴処分を最終決定[6]				
	情報収集・提供	7月23日：名古屋地方検察庁で中華事故不起訴関係書類一部を閲覧（8月6日にも）[6]				
2002年 （事故発生後8年）	その他					10月25日：日東遺族原告団全員揃って和解[6]
2003年 （事故発生後9年）	その他					12月26日：統一原告団訴訟で名古屋地裁が判決。中華航空の重過失認定し、エアバスの過失は棄却[6]
2004年 （事故発生後10年）	その他					1月8日：統一原告団名古屋高等裁判所へ控訴[6] 1月19日：中華航空控訴を断念[6]
2007年 （事故発生後13年）	その他					4月19日：統一原告団の損害賠償訴訟で高裁が和解を勧告、中華航空と遺族ら27人（日本人5人、台湾人22人）が受け入れ、和解が成立。日本人遺族2名は訴訟を継続。
2008年 （事故発生後14年）	その他					2月28日：控訴審判決。一審に引き続き、中華航空の過失認定、エアバスの過失は棄却。

(3) 既存資料における、被害者支援に関係する課題等に関する記述要約

1) 事故直後における被害者等への対応

○鉄道・航空事故等における被害の全貌把握の困難さ／迅速かつ正確な情報提供・周知の難しさ／公平・公正な対応

[記述要約]

- ・遺族から「事故原因が早く究明されないと交渉相手も決められないのでは」といった声や「見舞いに来た家によって話の内容が違う」など、中華航空側の対応への不満が出された。[報道：1994/05/13 日本経済新聞朝刊]
- ・搭乗者の家族や親戚、知人、友人たちは、空港で事故の説明が誰からもなかったことを心に深くとどめた。誰もが忙しく駆け回っていて自分の仕事や任務に全力投球していた。それは責められない。ただ、あれほど人がいて被害者に家族にそこで起こっていることを説明する人が一人もいなかった。不安でいっぱいの中を代弁してくれる人もいなかった。[6]
- ・空港で27日(事故翌日)午前0時前から始まった家族に対する中華航空側の説明は10分ほどで終わった。妹夫婦が乗っていたという名古屋市内の女性は「全然説明になっていない。一人でも二人でも生きているのなら、その人の名前を教えて欲しい。3時間も待たされたあげく、具体的な説明が何もないので、みんな腹を立てていた。でも、責任者もいないので怒りをぶつける相手もなく、みんな静かに聞いているだけだった」。[報道：1994/04/27 朝日新聞朝刊]
- ・名簿がいち早く流れたことで報道合戦となり搭乗者の家庭が大混乱させられた。事故直後のテレビ画面に名簿が流される必要はなく、あの時名簿の公表が1日遅れていれば、私たちはどんなに救われていたか。搭乗者の家族へは航空会社や旅行、空港関係者がまず第一に迅速に知らせるのが本当のあり方だ。テレビを使うのは一番簡単だろうがベストの方法とは思わない。今後のことも十分に検討してほしい。[6]

○事故原因等に対する情報提供への要望

[記述要約]

- ・「(調査の経過を求める) 要望が非常に強いので」。中華航空機の墜落事故でボイスレコーダーの音声記録要旨を発表した運輸省航空事故調査委員会首席調査官は語った。事故からわずか4日後。1985年の日航ジャンボ機墜落事故の時は、ボイスレコーダーの内容を明かしたのは一週間後だった。[報道：1994/05/01 朝日新聞朝刊]
- ・事故から2年余を経て示された最終報告書も、遺族たちの心にわだかまる「なぜ」「どうして」の思いを完全には払拭してくれなかった。あの夜、格納庫で刻まれた疑問はそのまま残り、「真の原因」究明へ、遺族たちが目指すゴールはなお遠かった。[6]
- ・遺族が事故調の最終報告書の中で強い不満を感じたのは認定事実のうちの「遺体の損傷状況」についてと認定理由のうちの「死亡原因」についてである。[6]
- ・遺族たちは事故から5ヶ月後の94年9月7日、運輸省を訪れ事故調に対して調査の徹底を要望した。このやりとりの中で遺族は犠牲者一人一人の死亡時間や死因(墜落の衝撃によるものか火災による死亡か)についても詳しく調べてほしいと要望した。[6]

○マスコミとの関係

[記述要約]

- ・遺族の「怒り」のひとつはマスコミ報道に向けられました。事故当夜、現場でまだ必死の救助捜索が続いていた時、空港や自宅におびただしい数の記者やカメラマン、報道者が詰め掛け、家族達に群がりました。また生死不明なのに無遠慮にマイクを突きつけ「ご遺族ですか」と尋ねられたひとも少なくありません。空港行きの手配バスが前後左右のマスコミの車で身動きできなくなったことも胸に刻まれました。・・・こうした一つ一つが遺族たちの心に深い傷として残りました。[6]

2) 事後の補償交渉

○組織との交渉の難しさ

[記述要約]

- ・名古屋市の弁護士三人が無料相談会を開いたが、関係者の出席は数人。「だれに相談したらいいか」と、遺族側は態度を決めかねている。[報道：1994/05/11 朝日新聞朝刊]
- ・中華航空は日本と正式国交のない台湾法人、エアバス社は日本からはるかヨーロッパに離れたフランス法人である。いずれも国際的な営業基盤を持つ巨大企業ではあったが、遺族たちのそれまでの人生とはほとんど関わりのない存在であった。あれほどの悲劇を引き起こした当事者でありながらこれらの大企業に、遺族たちの思いはどうしても伝わらなかった。[6]

3) 被害者等にとっての「回復」

[記述要約]

○遺族たちの「心のきず」

- ・事故の後、遺族たちの家庭や仕事面に起こった変化について、遺族の経済的支えだった犠牲者が7割以上に上ることもあり、半数の遺族が収入減により暮らし向きが悪化した。また1割以上が家族の会話が少なくなったり、いさかが増えたなど遺族家庭を覆うストレスの深刻さを示した。[6]

○家族・職場などが同時に被災する影響の大きさ

[記述要約]

- ・従業員の半数以上にあたる29人を亡くしたB社。[報道：1994/04/30 朝日新聞夕刊]
- ・私たちは一族の多くが亡くなり、手伝っていただくこともできません。ひとりでどうしたものか、会社へいっても話ができていなくて何も良い返事が帰ってきません。親子孫との間で喧嘩のようなことで葬儀ができるまで大変でした。[6]

○失われた命が原因究明や事故後の対策に活かされること

[記述要約]

- ・(被害者のご親戚) Aさんは、「(中略) みんなで責任のなすり合いをしているが、もっと人が死んだ重みを考えてほしい。時間がかかっても仕方ない。二度と同じ悲しみをする人が出ないよう、原因を追及して、世界の航空会社で安全に関する取り決めを作ってほしい」と話

した。[報道：1994/05/11 朝日新聞朝刊]

- ・遺族たちがこの裁判に求めた最大のものは事故の原因解明と正当な補償金による犠牲者と遺族の慰謝であった。事故原因の解明は責任の所在を明らかにすることであり、賠償額（補償金）と密接不可分の関係にあった。[6]

○遺族同士の支え合い

[記述要約]

- ・事故犠牲者の肉親たちにある日突然「遺族」という絆が生まれ、全国各地に旅行目的や地域別に6つの「遺族会」ができた。犠牲者の追悼と空の安全を目的に協力して活動する全国遺族会も組織された。同じ気持ちを共有する遺族たちにとって遺族会は事故後の人生や生活のなくてはならない一部ともなった。[6]
- ・遺族会結成の呼びかけに出かけて行ったのは、とにかく遺族の皆さんに合って話がしたいと思ったから。突然の事故死は病死とは違う。ましてや飛行機事故でなくなった者は何の落ち度もない。残された者の気持ちは同じ目に逢った人にしかわからない。遺族会に行くと皆同じ気持ちなんだなあと考えて、私の気持ちも癒される。会合とか呼び掛けのあったものには、でき得るかぎり出ている。あれ以来、気力も意欲も失せて、何もできないでいる私にとって遺族会への出席がただ一つ、自分からすすんで出掛けられる処なのである。[6]

4) その他

○被害者に外国人が含まれることによる問題

[記述要約]

- ・通訳の必要性の問題。国際線の事故であったため、言葉の不都合を生じ、身元確認等にかんがりの障害になった。[2]

[資料]

- [1]運輸省航空事故調査委員会，航空事故調査報告書，中華航空公司所属エアバスインダストリー式A300B4-622R型 B1816 愛知県名古屋空港，平成6年。 ⁴
- [2]野口宏，中華航空機事故のとき、救命救急活動はいかに行われたか，救急医療ジャーナル，2(5)：14-7，1994。 ⁵
- [3]愛知県医師会，名古屋空港における中華航空機事故と医師会活動，第1章．活動記録(1)，1-10，1994。 ⁶
- [4]千種弘章，事例から学ぶ災害医療，名古屋空港中華航空機エアバス墜落炎上事故，114-121，南江堂，1995。 ⁷
- [5]山本直樹，名古屋空港旅客機墜落炎上事故のとき救命救急活動はいかに行われたか，救急医療ジャーナル，2(5)：18-21，1994。 ⁸
- [6]名古屋空港中華航空機事故遺族会、空へーこの悲しみを繰り返さないためにー，2004

⁴ <http://araic.assistmicro.co.jp/araic/aircraft/download/bunkatsu.html#4>

⁵ <http://plaza.umin.ac.jp/~GHDNet/circle/960207.html#960208> (抄録)

⁶ <http://plaza.umin.ac.jp/~GHDNet/circle/01/l316gaku.html#04> (抄録)

⁷ <http://plaza.umin.ac.jp/~GHDNet/circle/h124gaku.html#102> (抄録)

⁸ <http://plaza.umin.ac.jp/~GHDNet/circle/960308.html#960304> (抄録)

2-1-3 信楽高原鐵道衝突事故

(1) 概要⁹

1) 事故の発生

平成3年5月14日、信楽駅発貴生川駅行き上り列車（信楽高原鐵道の列車）は、信楽駅を出発しようとした際、出発信号機が赤であったが、小野谷信号場との連絡体制の無いまま手信号により所定時刻を約11分過ぎた10時25分頃出発した。京都駅発信楽駅行き下り列車（JRからの乗り入れ列車）が、所定時刻を約3分過ぎた10時19分頃貴生川駅を出発した後、信楽高原鐵道信楽線 小野谷信号場～紫香楽宮跡（しがらきぐうし）駅間にて、上述の上り列車と正面衝突した。

2) 被害の程度

死亡者42名、負傷者628名

(2) 被害者支援に係る事項

- 既存の資料における被害者支援に関する既述は、事故調査体制・制度の強化、及び事故発生
の責任の所在に関するものが多くなっている。
- 本事故に関連し、収集した資料からは「心のケア」に関する記載は見当たらなかった。

⁹信楽高原鐵道列車衝突事故の原因調査結果について、運輸省鐵道局，平成4年．[安部誠治監修『鐵道事故の再発防止を求めて』（日本經濟評論社）中に収録の資料]を基に、負傷者数の情報を更新した（鐵道局殿の情報提供による）。

(凡例): ■安否情報の提供に関わるもの、■その他の情報収集・提供に関わるもの、■心のケアに関わるもの、■その他、被害者支援に関わるもの。[]内は資料番号。

時期	支援内容	国	現地警察、自治体等	救急・消防関係	JR 西日本、信楽高原鐵道 (事業者)	その他団体・組織等
1991年5月14日 (事故発生:10時35分)	安否確認		<p>信楽町役場は、信楽高原鐵道の社長でもある当時の町長を筆頭にほとんどの職員が事故現場に駆けつけ、役場の車や消防団員の車によるけが人の搬送、名前の確認などに当たった。[報道:1991/05/14 朝日新聞夕刊]</p> <p>滋賀県警は、事故発生と同時に水口署員や隣接の署員ら約150人、パトカー約30台を現地に出動。けが人を搬送する救急車を優先させるため周辺の道路を交通規制。[報道:1991/05/14 朝日新聞夕刊]</p> <p>夜:遺体のご遺族への引渡し開始[報道:1991/05/15 毎日新聞大阪夕刊]</p>	<p>事故直後から医療機関による医師派遣及び負傷者受け入れ。国道上に設置された現場救護所で応急処置を行い後方病院へ搬送。搬送手段は救急車の他ヘリコプターも用いられ、必要に応じて医師も同乗。軽傷者は地元消防団の軽トラックなどで搬送された。[5]</p> <p>甲賀郡消防本部職員が各病院で安否確認[報道:1991/05/22 朝日新聞朝刊]</p> <p>深夜:事故発生から12時間以上経過した14日深夜、最後まで列車内に閉じ込められていた乗客4人の死亡確認[報道:1991/05/15 日本経済新聞朝刊]</p>		各報道機関により被害者の搬送先情報が公表され始める。
1991年5月15日 (事故発生翌日)	安否確認					各報道機関により死亡者の身元情報が公表され始める。
	その他		滋賀県知事、陶芸祭打ち切りを決定[報道:1991/05/16 日本経済新聞朝刊]			
1991年5月21日 (事故発生後7日)	その他				信楽高原鐵道社長(当時)、犠牲者42人への弔問開始。(6月1日終了)[報道:1991/06/02 大阪読売新聞朝刊]	
6~12月 (事故発生後約1~7ヶ月)	その他					7月21日:「遺族の会」結成。[報道:1991/07/22 毎日新聞大阪朝刊]

時期	支援内容	国	現地警察、自治体等	救急・消防関係	JR西日本、信楽高原鐵道 (事業者)	その他団体・組織等
	情報収集・提供				10月20日:両社による説明会開催、信楽高原鐵道社長が謝罪。[4]p35 11月17日:両社による説明会開催、JR西日本常務が謝罪。[4]p35	8月25日:「JR西日本・信楽高原鐵道列車衝突事故犠牲者遺族の会」と弁護士が合同で初の現地調査[報道:1991/08/26 毎日新聞大阪朝刊]
	その他		6月7日:滋賀県、「信楽高原鐵道支援対策室」を発足。スタッフは課長級の室長ら7人。[報道:1991/06/08 毎日新聞大阪朝刊]		11月15日:信楽高原鐵道社長が辞意表明[報道:1991/11/15 大阪読売新聞夕刊] 12月9日:信楽鐵道運行再開[報道:1991/12/09 日本経済新聞朝刊]	6月16日:信楽町民体育館にて遺族合同慰霊祭[6]p265
1992年 (事故発生後1年)	情報収集・提供	3月26日:科学警察研究所、信号システムに関する鑑定の概要をまとめる。[報道:1992/03/26 大阪読売新聞夕刊] 12月18日:運輸省、「信楽高原鐵道列車衝突事故の原因調査結果について」公表[4]p66			2月16日・4月19日・9月12日:両社による説明会開催[4]p35~p41	
	その他	12月7日:JR西日本幹部を起訴(第1次)[4]p194 12月24日:信楽高原鐵道関係者3名を起訴[4]p194			4月13日:JR西日本、駅員や乗務員に安全運転を再教育する「実設訓練センター」開所。[報道:1992/04/13 毎日新聞大阪夕刊]	5月14日:事故現場において遺族たちによる慰霊法要[4]p41
1993年 (事故発生後2年)	情報収集・提供				2月21日:信楽高原鐵道による説明会開催[4]p195	
	その他	2月26日:JR西日本幹部を起訴(第2次)[4]p195 3月18日:JR西日本幹部不起訴処分(第1次告訴分)[4]p195				5月14日:慰霊碑完成、除幕式[4]p52 8月8日:鐵道安全推進会議(TASK)設立総会[4]p195 10月14日:9犠牲者らの遺

時期	支援内容	国	現地警察、自治体等	救急・消防関係	JR西日本、信楽高原鐵道 (事業者)	その他団体・組織等
		6月30日:JR西日本幹部不起訴処分(第2次告訴分)[4]p195				族、民事裁判提訴[4]p195 (→1999年3月29日:大阪地裁、JR西日本の責任認定→同3月31日:JR西日本控訴→2002年12月26日:大阪高裁、控訴棄却)
1997年 (事故発生後6年)	その他					4月30日:「セーフティ信楽」開設[4]p51
2000年 (事故発生後9年)	その他	3月24日:信楽高原鐵道関係者3名に有罪判決[判例時報1717号]				
2002年 (事故発生後11年)	その他				12月30日:JR西日本、上告断念を発表[4]p198	
2003年 (事故発生後12年)	その他				3月15日:JR西日本より遺族に謝罪[4]p173	5月14日:事故現場にて法要[4]p175

(3) 既存資料における、被害者支援に関係する課題等に関する記述要約

1) 事故直後における被害者等への対応

○鉄道・航空事故等における被害の全貌把握の困難さ／迅速かつ正確な情報提供・周知の難しさ

[記述要約]

- ・ 事故後 1 週間を迎えたが、負傷者数が滋賀県、同県警、地元消防本部、JR の間で食い違っており、正確な人数がつかめないでいる。混乱の発端は、地元 2 病院にベッド数の 2 倍近いけが人が殺到、同県下や京都府下の計 9 病院に搬送、転送されるなど負傷者が広範囲に散らばったことだ。転送した同一負傷者の重複記載、帰宅した軽傷者が数日後「けがをしていた」と届け出るなど、計算を難しくした。[報道：1991/05/22 朝日新聞朝刊]

○情報提供に対する要望

[記述要約]

- ・ 事故原因について遺族らに与えられた情報は、説明会までマスコミ報道しかなかった。[4]p32

2) 事後における関係者間のコミュニケーション

○事故後における連帯の難しさ

[記述要約]

- ・ 遺族らは、突然の事故で肉親を失った直後の極度の混乱状態から肉体的にも精神的にも未だに立ち直れないでいた時期であった。そんなときに、遺族会の結成や、法的云々といったことを考える余裕は全く無かった。[4]p24
- ・ 遺族から、口々に弁護士委任への疑問・不信が飛び出してきた。殆どの遺族は、これまで弁護士と関わりを持ったことがなく、「弁護士に委任することの意義がわからない」、「弁護士に任せてしまえば、鉄道両社も弁護士を立ててきて、弁護士同士だけの話し合いになり、遺族の思いをぶつける場がなくなってしまう」、「弁護士が入れば、金銭だけの問題になってしまう。遺族としては、事業者の謝罪や事故の原因究明こそが大切。」などの反対意見が出された。[4]p26

○事後の交渉における二次的な心のダメージ

[記述要約]

- ・ 遺族らの意向を聞くこともなく、自らが設定した枠組み内で遺族との交渉を進めようとした鉄道両社の態度は、遺族らの強い反発を招いた。申し入れの場で遺族らは、事故の当事者である鉄道会社に直接事故原因の説明をするように求めた。[4]p32

3) 被害者等にとっての「回復」

○事後対応や原因究明の過程における、被害者等の関わり

[記述要約]

- ・ 遺族らには、何の権限も与えられていない以上、鉄道両社から誠実な回答を得ようにも限界があることも否定できない。しかし、不十分なものであるにせよ、遺族らが自ら鉄道両社に

対し、社長謝罪問題や事故原因などを直接問い質し、一定の回答を引き出したことには、大きな意義があったといえる。[4]p40

- ・遺族会は、一周忌法要について、以下のような要求を鉄道両社に突きつけた。・遺族の参列について人数制限をしないこと／・鉄道両社の社長自身が必ず出席すること／・遺族に発言の機会を与えること／・不必要な来賓の挨拶などは控えること／その他の式次第を事前に明らかにすること。[4]p39

○事故の風化

[記述要約]

- ・遺族らにとって不安だったのは、事故調査が長期化するなかで、事故の悲惨さが世間から忘れられていくことであった。その象徴ともいべきものが事故車両であった。[4]p47

[資料]

[1]運輸省，平成3年度運輸白書¹⁰

[2]独立行政法人原子力安全基盤機構，人間・組織面からみた事故等調査・分析及び教訓の整備，平成18年。¹¹

[3]安部誠治（監修），鉄道事故の再発防止を求めて，日本経済評論社，平成10年。（『運輸省鉄道局，信楽高原鐵道列車衝突事故の原因調査結果について（平成4年）』を資料として含む）

[4]信楽列車事故遺族会・弁護団（編著），信楽列車事故，現代人文社，平成17年。

[5]藤田仁ほか，信楽列車事故，救急医学 15: 1793-7。¹²

[6]網谷りょういち，信楽高原鐵道事故，日本経済評論社，平成9年。

[7]鈴木哲法，検証信楽列車事故，京都新聞社京都新聞出版センター，平成16年。

¹⁰ <http://www.mlit.go.jp/hakusyo/transport/heisei03/2/32-11-1.HTM>

¹¹ <http://www.jnes.go.jp/katsudou/seika/2005/kikaku/06kihi-0005.pdf>

¹² <http://plaza.umin.ac.jp/~GHDNet/circle/951104.html>（抄録）

2-1-4 JR福知山線脱線事故

(1) 概要¹³

1) 事故の発生

平成17年4月25日午前9時18分頃、西日本旅客鉄道株式会社の宝塚駅発同志社前駅行きの上り快速列車(7両編成)が、塚口駅を通過後、名神高速道路の南にある右曲線を走行中、1両目が左へ転倒するように脱線し、続いて2～5両目が脱線した。1両目は左に横転し、前部が線路東側にあるマンション1階の機械式駐車場奥の壁に衝突し、後部下面がマンション北西側の柱に衝突した。また、2両目は中央部左側面が1両目の後部を間に挟んでマンション北西側の柱に、後部左側面が北東側の柱に、それぞれ衝突した。

2) 被害の程度

死亡者107名(乗客106名及び運転士)、負傷者562名

(2) 被害者支援に係る事項

[安否確認]

○安否の問い合わせに対して、県警、尼崎市、JR西日本、収容先病院など、それぞれにおいて対応がなされた。

○通学学生(県立高校生)の安否確認について、県教育委員会が支援を行った。県教育委員会においては、生徒の復帰支援も行っている。

[その他の情報収集・提供]

○最新情報の取りまとめ、情報の所在の周知は県のウェブサイトにて実施された。(掲載項目:被害状況、対応状況、被害者の安否情報の窓口紹介、こころのケア特別相談)

○遺族・負傷者向けの説明会は、JR西日本(平成17年6月18日)、事故調査の経過報告については国土交通省(同年11月27日)により実施された。

[心のケア]

○被害者の住居が路線沿線に分布することもあり、心のケアは県、尼崎市及び沿線市、JR西日本、NPOなど様々な主体により実施及び支援がされた。

○各主体によって事故当日～翌日には相談窓口設置等の対応が開始されている。事故約7ヵ月後の11月には、県による個別訪問相談も実施されている。

¹³航空・鉄道事故調査委員会, 鉄道事故調査報告書, 西日本旅客鉄道株式会社 福知山線塚口駅～尼崎駅間 列車脱線事故(要旨), 平成19年. [<http://araic.assistmicro.co.jp/araic/railway/report/detail.asp?ID=1682>]

(凡例): ■安否情報の提供に関わるもの、■その他の情報収集・提供に関わるもの、■心のケアに関わるもの、■その他、被害者支援に関わるもの。[]内は資料番号。

時期	支援内容	国	兵庫県	兵庫県警察	尼崎市	JR西日本(事業者)	沿線地域、その他団体・組織等
2005年4月25日 (事故発生:9時18分)	安否確認			<p>警察官を各病院に派遣して情報収集。死傷者の情報の内、死亡者については、遺族の了解を得られた人の情報(名前、性別、生年月日、住所)が提供された。提供先は家族や報道機関。[2]</p> <p>11:30:行方不明者相談所開設(~28日)</p> <p>12:10:遺体安置所設置(~29日12時閉鎖)</p> <p>14:30:遺体安置所において被害者支援活動(安否情報の提供等)を提供</p> <p>遺体の検視及び身元確認等の実施(~28日)[2]</p>	<p>11:00:尼崎市消防局に事故発生当初から安否情報の問い合わせが多く寄せられたため、搬送先病院及び遺体安置所からの情報収集が開始された。その後、安否情報は災害対策本部情報班(企画財政局)が担当。情報班は各病院から入手した情報、JR西日本からの情報、消防局からの情報を総合した。[2]</p> <p>同日夕方:ホームページで入院患者のリストを公開するとともに、電話での照会に応じた。情報提供の範囲は、氏名、性別、搬送先病院。(~5月2日)[2]</p>	<p>負傷者の搬送先病院に職員を派遣して安否情報を入手、病院や遺体安置所で対面して提供した他、電話による問い合わせにも応じた。[2]</p> <p>12:15:「お客さま対応窓口」設置[2]</p>	<p>○県立病院:安否の問い合わせに対して、県個人情報保護条例第7条に基づき、同条例を所管している県民情報室に確認した上で提供。情報の提供先は患者の家族、警察本部、報道機関で、患者の家族に対して、患者の氏名、住所を確認の上、搬送等の有無を伝え、報道機関には、氏名、性別、年齢、住所(市町名)の情報が提供された。[2]</p> <p>○県立病院以外の病院: ①患者から氏名、住所等の情報を聴取し、その意向に基づいて、「家族」「JR」「マスコミ」に分類して対応する、 ②電話により問い合わせてきた者に、氏名、続柄、生年月日を尋ね、身内かどうかを確認した上で情報を提供する、 ③負傷者が搬送されてきた直後から安否の問い合わせに応じるとともに、院内に氏名を書いた紙を貼り出すなど、病院</p>

時期	支援内容	国	兵庫県	兵庫県警察	尼崎市	JR西日本（事業者）	沿線地域、その他団体・組織等
							<p>によって対応に違いが生じた。[2]</p> <p>○県教育委員会 13:00：尼崎市立名和小学校、大成中学校及び県立川西北陵高等学校に指導主事及び学校サポートチームを派遣[2]</p>
	情報収集・提供	航空・鉄道事故調査委員会委員等7名を現地に派遣[4]	事故発生当初から、報道機関に対し本部会議の開催結果の発表を行うなど（本部会議開催毎に実施）、最新情報を提供するとともに、兵庫県ホームページ上に「JR福知山列車事故について」のバナーを設け、被害状況、対応状況、被害者の安否情報の窓口紹介、こころのケア特別相談に関する情報を提供。[2]				
	心のケア						[2]○県教育委員会：県立川西北陵高等学校について、生徒や保護者に対する心のケアを行うために、カウンセラーを3名に増員して同校に派遣。[2]
	その他			「なんでも相談電話」における家族等からの問い合わせに対応（～5月2日）[2]			○県教育委員会：県立川西北陵高等学校について、教職員による家庭訪問等を実施し、負傷生徒の症状確認と学校復帰への相談対

時期	支援内容	国	兵庫県	兵庫県警察	尼崎市	JR 西日本（事業者）	沿線地域、その他団体・組織等
							応を実施し、入院生徒には見舞い・学習補充等の支援を実施。
4月26日 (事故発生翌日)	安否確認						○救助捜索活動終了、全員の身元が判明 [8]p167
	心のケア				相談実施（～10月31日:170件）		○県立川西北陵高等学校が、キャンパスカウンセラーを中心に必要に応じて被災生徒等のカウンセリングを実施 [2] ○独立行政法人労働者健康福祉機構:関西労災病院等でメンタルヘルス相談を実施 [2] ○西宮市:(～10月31日:14件)[2]
	情報収集・提供	航空・鉄道事故調査委員会委員2名及び専門委員1名を追加派遣、「福知山線列車脱線事故写真」公表 [4]					
4月27日 (事故発生後2日)	心のケア		特別相談の実施（～5月8日:144件） [2]				○神戸市:こころのケア特別電話相談窓口の設置（～10月31日:11件） [2]
	その他		JR 西日本への申し入れ（被害者支援、原因究明の徹底等） [2]				
4月28日 (事故発生後3日)	情報収集・提供	航空・鉄道事故調査委員会資料発表 [4]					
	その他				ホームページに市長のメッセージ掲載 [2]		

時期	支援内容	国	兵庫県	兵庫県警察	尼崎市	JR西日本（事業者）	沿線地域、その他団体・組織等
4月29日 (事故発生後4日)	情報収集・提供	航空・鉄道事故調査委員会資料発表[4]					
4月30日 (事故発生後5日)	情報収集・提供	航空・鉄道事故調査委員会資料発表[4]					
5月 (事故発生後6日～約1ヶ月)	心のケア					5月4日:遺族や負傷者を対象としたこころのケアを実施。[2]	
	情報収集・提供	5月1・2・6・7・17・24日:航空・鉄道事故調査委員会資料発表[4]					
	その他		5月11日:国土交通省への申し入れ(被害者支援に関するJR西日本への指導等)[2]		5月13日:ホームページに市長のメッセージ等が掲載 [2]	5月31日:列車運行計画の見直し等を含む安全性向上計画を策定[14]	5月23日:[関係団体の連携]被害者支援を充実させるため、兵庫県警察、こころのケアセンターなどの関係団体が集まり、「兵庫県被害者支援連絡協議会」実務担当者会議が開催された。[2] [相談窓口の設置]兵庫県弁護士会「無料電話法律相談」(~7月31日)、NPO「阪神淡路大震災1・17 希望の灯(あかり)」電話相談、NPO「JR事故支援ネット」「市民事務局かわにし ¹⁴ 」の電話相談やつどい実施等。[2]

¹⁴ NPO「市民事務局かわにし」活動内容：①必要とされる情報提供や専門家（臨床心理士・精神科医・保健師・弁護士など）とのコーディネート、②個々の被害者同士をつなぎ、集いあう場の提供、③被害者自身による取り組みへのバックアップなど。[8]p331

時期	支援内容	国	兵庫県	兵庫県警察	尼崎市	JR西日本（事業者）	沿線地域、その他団体・組織等
6月以降 (中長期)	心のケア		10月～:[調査研究] ころのケアセンターが、事故被害者を対象に、心理的影響に関する調査研究(厚生労働科学研究事業)を実施(負傷者に対するアンケート調査を実施)[2] 11月5日～:[個別訪問相談] 健康福祉事務所等の保健師、精神保健福祉士、心理職等が、県内に在住の負傷者に対し、心身の健康状態や保健・医療・福祉等のニーズ把握を目的に個別訪問相談を実施 [2]				NPO「ひょうご被害者支援センター」、ころのケアに関する活動を行う民間支援団体に対して心理職等の専門職員を派遣し、民間団体の活動を支援。[2]
	情報収集・提供		6月24日:航空・鉄道事故調査委員会資料発表[4] 7月22日・8月4・11・18日:航空・鉄道事故調査委員会資料発表[4] 9月6日:国土交通省「西日本旅客鉄道株式会社福知山線列車脱線事故に係る鉄道事故調査について(経過報告)」公表 11月27日:国土交通省、9月6日に公表された事故の経過報告について、負傷者の方々			6月18日:遺族と負傷者向けの説明会実施[8]	

時期	支援内容	国	兵庫県	兵庫県警察	尼崎市	JR西日本（事業者）	沿線地域、その他団体・組織等
	その他	に対して説明会実施 [4]	9月25日:JR 尼崎駅北側の特設会場で犠牲になった107人を悼む「慰霊と安全のつどい」(兵庫県、大阪府、JR西日本沿線の自治体、JR西日本主催)を開催 [2]		9月25日:JR 尼崎駅北側の特設会場で犠牲になった107人を悼む「慰霊と安全のつどい」(兵庫県、大阪府、JR西日本沿線の自治体、JR西日本主催)を開催 [2]	9月25日:JR 尼崎駅北側の特設会場で犠牲になった107人を悼む「慰霊と安全のつどい」(兵庫県、大阪府、JR西日本沿線の自治体、JR西日本主催)を開催 [2]	6月25日:被害者の会「4・25 ネットワーク」結成[15] 7月8日:三田市においてホームページで市長メッセージが掲載 [2] 9月25日:JR 尼崎駅北側の特設会場で犠牲になった107人を悼む「慰霊と安全のつどい」(兵庫県、大阪府、JR西日本沿線の自治体、JR西日本主催)を開催 [2]
2006年 (事故発生後1年)	その他					3月18日:「ゆとりダイヤ」開始[8] 4月22日:新しい企業理念・安全憲章発表[8] 4月25日:追悼慰霊祭[8] 6月23日:安全に係るマネジメントの仕組みやヒューマンファクターについて研究を行う「安全研究所」の新設[14] 10月1日:輸送の安全確保における社長の責務を明記した安全管理規程を制定・実施 [2]	4月25日:追悼慰霊式、追悼と安全のタペ開催[15]
2007年 (事故発生後2年)	情報収集・提供	6月28日:鉄道事故調査報告書発表[1]					

時期	支援内容	国	兵庫県	兵庫県警察	尼崎市	JR 西日本（事業者）	沿線地域、その他団体・組織等
	心のケア					2007年4月2日：ホームページ上に「カウンセリングの実施について」掲載 [5]	
	その他					4月3日：「鉄道安全考動館」開設[各紙報道] 8月4・5日：被害者への説明会実施[15]	2月10日：4・25 ネットワーク主催「JR 西日本の安全を求めて～JR 福知山線脱線転覆事故被害者の切なる願い～」開催[15] 4月25日：追悼慰霊式、追悼と安全のつどい開催[15]
2008年 (事故発生後3年)	その他						4月25日：追悼慰霊式、追悼と安全のつどい開催[15]
2009年 (事故発生後4年)	心のケア					4月1日：悲嘆ケアをはじめとする「心のケア」やりハビリなど「身体のケア」に関わる活動などへの支援助成等を行う一般財団法人「JR 西日本あんしん社会財団」を設立 [6]	
	情報収集・提供		9月28日：神戸地検、被害者参加制度に基づき、遺族・負傷者に対し、山崎前社長の証拠書類を開示。[報道：2009/09/28 朝日新聞電子版]			8月22・23日：尼崎脱線転覆事故説明会開催 [15]	
	その他		7月8日：神戸地検、JR 西日本山崎社長を在宅起訴。他に書類送				4月25日：追悼慰霊式、追悼と安全のつどい開催[15]

時期	支援内容	国	兵庫県	兵庫県警察	尼崎市	JR 西日本（事業者）	沿線地域、その他団体・組織等
		<p>検された幹部 8 名、一部遺族から告訴を受けていた元幹部 3 名についてはそれぞれ嫌疑不十分、運転士は死亡のため不起訴。[各紙報道]</p> <p>7 月 26 日：神戸地検、処分結果に関する説明会を開催[15]</p>					

(3) 既存資料における、被害者支援に関係する課題等に関する記述要約

1) 事故直後における被害者等への対応

○安否の確認と個人情報に対する配慮

[記述要約]

- ・（※医療機関の立場から）患者情報を公開するかどうかは今回の事故で最も議論のあった点である。個人情報と安否情報のいずれを優先するかは非常に重要であり、初期は安否情報を優先させた。そのため個人情報は必ずしも保護されたとはいえない。また、患者情報を電子化する際に時間を要したため、現場でPCによる情報収集を行うべきだと思われる。[10]

○安否確認に駆けつけた被害者家族への対応

[記述要約]

- ・（※医療機関の立場から）患者家族の動線は災害訓練の中に入っておらず待機場所や案内などに混乱があったり、院内移動中の患者の動線は全く把握できなかった。移動中の動線をどのように追跡するかが課題である。[10]

○安否を伝える際の配慮

[記述要約]

- ・私の家族にとっては、唯一生き残った私にどのタイミングで病状を悪化させないように事実を伝えるのが問題だったようです。同乗していた叔母、母の死を告げられたのは事故から4日目の朝でした。[7]p308

○負傷者自らが安否を報告しようとしたケースの多さ（携帯電話の普及、通勤時間帯における事故であったことによる）

[記述要約]

- ・（多くの被害者の手記において、「携帯電話によって、家族、勤務先へ連絡、状況を報告するが、事故の状況をうまく伝えられない」などの言及がある。）[7]

○マスコミとの関係

[記述要約]

- ・ひとりの記者が「1 両目に乗っていた方はいらっしゃいますか？」と入り込んできた。その場には乗客 40～50 人程いたのだが、皆その言葉に凍りついた。[7]p54
- ・夜 11 時を過ぎた頃、新聞記者が突然訪ねてきました。脱線事故に遭われ、亡くなられたご近所の方の写真を貸してもらえないか、と言ってきたのです。（中略）その夜は、事故のショックと病院の冷たい対応に深く傷ついたことで落ち込んでしまい、一睡もできませんでした。[7]p99

2) 事後における関係者間のコミュニケーション

[記述要約]

○組織との交渉の難しさ（やり場の無さ）

- ・ どの誰に怒りをぶつけるべきなのであろうか。経営者や現場責任者にぶつければ、それで済むのか。被害者の怒りは、事故後に直接顔を合わせるようになった JR 職員に向くことが必然的に多くなる。しかし非現業部門から派遣されているケースが多い彼らとて、事故後に被害者への対応を担当させられたに過ぎない。[8]p68

3) 被害者等にとっての「回復」

○被害者の心理の変化、被害者個々の置かれた“多様な状況”への対応

[記述要約]

- ・ (事故発生の) 翌週以降、入院患者は怒りモードに変わっていた。ネガティブなコミュニケーションからアグレッシブなコミュニケーションに変わってきた。その怒りも1か月も経つか経たないかくらいに、もう一つ視野が広がってきた。患者さんの心理を知った看護部長は、診療科や職種を超えたサポートが必要と判断、10日目に「回復支援サポートチーム」を立ち上げた。メンバーは救命・整形外科・精神科医・臨床心理士、理学療法士、ソーシャルワーカー、看護部長、看護次長、看護師。支援チーム会議と口頭で処理したことにより、診療科の連携がスムーズにいったという。2ヵ月近く経つと、退院に向けて外出や外泊のトライが始まった。[12] (兵庫医科大学病院)
- ・ (多くの被害者の手記において、「怪我の治癒が落ち着いてきた頃に、救出、救助にあたってくれた救急、医師、付近住民等へ感謝の気持ちを伝えたい、また事故に居合わせた被害者との気持ちの共有、及び記憶の無い事故当時の状況を教えあう」、等の言及は多く見られる。) 例えば[8]p121 など

○一命を取り留めたことによる“罪悪感”

[記述要約]

- ・ どの様に生きていくべきなのか。割り切れない思いを背負ってこれから生きることが、生き残った自分の責任と思い、許されるのならば、この命が終わるまで、亡くなった「彼ら」と一緒に歩いていきたい。[7]p21

○周囲から理解してもらえないこと／被害者同士のつながりの重要性

[記述要約]

- ・ 人は外見だけで判断してしまいがちですが、私たちにとってはまだ何も終わっておらず、解決もしていません。[7]p41
- ・ 仕事が休めないので通勤はするものの、平常心では電車に乗れなくなり、ラッシュ時の電車や快速に乗ることの恐怖感が出てきた。こんな状態だと外見からは誰も想像できないだろう。伝えるのも難しい。[7]p61
- ・ 今回の事故では 550 名近くの方が負傷したにも関わらず、乗車していた方の情報が全くありませんでした。負傷者と遺族が事故当時の情報を共有するための「情報交換会」を開催する準備を始めました。JR もこの取り組みには全面的に協力してくれました。現場の担当職員は会場の手配から印刷物や備品の調達など、本当に一生懸命進めてくれました。[7]p104
- ・ 同じ事故車両に乗っていたもの同士が中々連絡を取り合えない中で、自分だけが周りから取

り残されているような感覚を覚えました。 [7]p135

- ・最初は、「心理カウンセラーは、事故にあってないから何もわからない」と、そんなかたくなな気持ちで臨んでいましたが、2回、3回と回を重ねるにつれて、親近感や信頼感がわき、少しずつその胸の内を、話せるようになりました。 [7]p328
- ・事故の原因解明や事故の状況をお伝えすることに少しでも役に立っているということが私にとっての救いでもあり、話を聞いてもらえた事で気が楽になっているのが実感できました。自分の妻には凄惨な現場の詳細を話す事ができませんでしたが、メディアの方に事細かに聞いていただけたことによって、自分の中に鬱積していたものを少しずつ吐き出せたのではないかと思います。 [7]p133

○事故の風化

[記述要約]

- ・福知山線の運転再開は、私に予想以上の大きな動揺を与えました。運転再開により、日に日にこの事故が風化されていくのだろうということを実感する一日でした。 [7]p135

[資料]

- [1]航空・鉄道事故調査委員会，鉄道事故調査報告書，西日本旅客鉄道株式会社 福知山線塚口駅～尼崎駅間 列車脱線事故，平成 19 年。 ¹⁵
- [2]兵庫県 J R 福知山線列車事故検証委員会，JR 福知山線列車事故の検証について，平成 18 年。 ¹⁶
- [3]兵庫県企画管理部災害対策局災害対策課，第 10 回 JR 福知山線列車事故対策支援本部会議資料，平成 17 年。 ¹⁷
- [4]国土交通省，西日本旅客鉄道（株）福知山線における列車脱線事故について，平成 17 年。 ¹⁸
- [5]JR 西日本，安全への取組み ¹⁹
- [6]JR 西日本，プレスリリース（平成 21 年 3 月 26 日） ²⁰
- [7]JR 福知山線脱線事故被害者有志，JR 福知山線脱線事故 2005 年 4 月 25 日の記憶，神戸新聞総合出版センター，平成 19 年。
- [8]吉田恭一，福知山線 5418M，エクスマレッジ，平成 18 年。
- [9]消防庁，平成 17 年 05 月 24 日兵庫県尼崎市において発生した列車事故（第 32 報），平成 17 年 5 月 24 日。 ²¹
- [10]吉永和正，大規模交通事故と病院の対応，救急医学 32: 207-210，平成 20 年。 ²²
- [11]鶴飼卓ら，JR 福知山線脱線事故に対する救急医療救護活動，日本集団災害医学会誌 12: 1-11，平成 19 年。 ²³
- [12]永井祐子，JR 西日本脱線事故被害者を受け入れた兵庫医科大学病院看護部，看護教育 47 巻 2 号: 121-128，平成 18 年。 ²⁴
- [13]あのととき医療者はどう動き、何を守ったか，エマージェンシー・ケア，18: 5-11，平成 17 年。 ²⁵
- [14] JR 西日本，安全性向上計画について ²⁶
- [15] 4・25 ネットワーク，これまでの経過 ²⁷

¹⁵ <http://araic.assistmicro.co.jp/araic/railway/report/detail.asp?ID=1682>

¹⁶ http://web.pref.hyogo.jp/pa18/pa18_000000002.html

¹⁷ <http://web.pref.hyogo.jp/contents/000059608.pdf>

¹⁸ <http://www.mlit.go.jp/fukuchiyama/index.html>

¹⁹ <http://www.westjr.co.jp/security/index.html>

²⁰ http://www.westjr.co.jp/news/newslst/article/1174178_799.html

²¹ <http://www.fdma.go.jp/detail/583.html>

²² <http://plaza.umin.ac.jp/~GHDNet/circle/08/s718gaku.html#02>（抄録）

²³ <http://plaza.umin.ac.jp/~GHDNet/circle/07/rc07gaku.html#01>（抄録）

²⁴ <http://plaza.umin.ac.jp/~GHDNet/circle/07/r629gaku.html#02>（抄録）

²⁵ <http://plaza.umin.ac.jp/~GHDNet/circle/05/p916gaku.html#02>（抄録）

²⁶ <http://www.westjr.co.jp/keikaku/>

²⁷ <http://www.4-25.net/html/keika.html>

2-2 大規模事故被害者等へのヒアリング調査

2-2-1 日本航空123便墜落事故遺族ヒアリング調査結果（11/26～3/18、東京、横浜、愛知、兵庫、大阪）

（1）ヒアリング対象者、ヒアリング方法

- ・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
- ・調査対象者の居住地は全国に分散

（2）事故の概要

- ・東京から大阪に向かう日航123便が群馬県多野郡上野村の御巣鷹山に墜落、520名が死亡、4人が重傷。（2-1-1（1）参照）
- ・1985年8月12日の発生から、24年が経過。
- ・乗客は帰省客やビジネスマン等が多かった。
- ・事故調査委員会の調査報告では、客室後部の圧力隔壁の破壊が事故原因とされた。
- ・前橋地検は1990年に、修理を担当したボーイング社も、日航も不起訴とした。

（3）ヒアリング結果の要点

1）情報入手についての課題、要望

- 事故直後の遺族への情報不足と混乱が指摘されている。事故現場が山中であることにより、体育館等が現地待機場所になるが、ここでの情報提供や外部との連絡手段の不足が指摘されている。遺体の損傷が激しいこともあり、遺体確認のための情報提供に課題を残した。
- 事故後については、短期的には行政の生活支援に関する情報や、補償に関する情報が少なく遺族会が情報提供の中心となったこと、中・長期的には、事故原因に関する情報が遺族に十分提供されなかった不満などが指摘されている。

① 事故直後（現場対応）

- ・TVで事故を知った。事業者からの連絡は深夜になってからだった。
- ・事故を知ってもどう行動していいかわからなかった。
- ・現場に駆けつけるバスが右往左往した。
- ・遺体の確認の順番が来るのに日数がかかった。
- ・待機場所に電話が不足し、留守宅との連絡が困難だった。
- ・本来であれば、捜索状況等をちゃんと教えてもらえば良かったと、後になってから思った。
- ・身重なので現場に行けず自宅にいたが、情報が全くなかった。留守宅にも世話役を付けて欲しかった。
- ・遺体確認の際に、見ても遺体が包帯に覆われていてわからなかった。

② 短期（事故直後～数年）

- ・事業者から部分遺体確認の連絡があったが、事務的だった。
- ・行政手続きについて自分で調べられる精神状態ではない。
- ・補償のための弁護士等の相談先がわからない。
- ・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。個人情報を

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ってもいいのではないか。

- ・事故後東京、大阪で遺族会の集会在毎月開催された。
- ・連絡会に出席できない人に対しても情報提供が行われた。

③ 中・長期

- ・事故原因究明についての技術的な支援が欲しかった。
- ・救援の現場到着が遅れた理由についての情報が提供されなかった。
- ・事故調査委員会から遺族は部外者といわれてショックだった。

2) 心身面のケアについて

- 現場では特に遺体確認による精神的ダメージが大きかった。
- 事故後も大きな精神的なショックや、それに伴う身体的な症状が発生している。これに対して、身内や遺族会が大きな心の支えとなっている。また、精神科の医師やカウンセラー等による支援の事例も見られる。慰霊登山も遺族の大きな精神的な支えとなっている。中・長期的には、事故原因に対する疑念や事業者が責任を認めないことが与える精神的影響も大きい。
- 精神面での支援体制については、専門家と事故被害者の経験の適切な役割分担と、長期的な受け皿の設立を求める声が多く見られる。そうした受け皿には、事業者側でも行政側でもない、中立性を求める意見もある。

① 事故直後（現場対応）

- ・遺体安置所の高熱、腐敗臭がひどかった。
- ・身元確認を親族が行ってくれて遺体を見ないで済んだ。
- ・待機場所での健康管理があった覚えがない。
- ・イギリスで行っているように死亡の告知にはカウンセラーを同行して欲しい。

② 短期（事故直後～数年）

- ・母がショックで耳が聞こえなくなった。
- ・妻が発狂に近い状態となった。
- ・子供や家族中が亡くなった家などには、特にサポートが必要だったのではないか。
- ・何年か経ってから自律神経に症状が出た。
- ・親友が一週間付き添ってくれた。
- ・夫の姉が1ヶ月くらい付き添ってくれて助けになった。
- ・連絡会が心の支えとなった。
- ・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。
- ・連絡会の集会で精神科の先生の話聞いて大きな助言となった。
- ・日航もカウンセラーを紹介していた。
- ・亡くなった子供を山奥に一人にできないと思い、開山前の山に森林組合の人に連れて行ってもらった。
- ・一周忌に山に行って、精一杯やれることをやらないといけないと思った。
- ・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ない。

③ 中・長期

- ・日航に殺されたという気持ちがある。
- ・JAL もボーイングも責任を認めない。遺族にとっては納得がいかない。
- ・子供が跡を継ぐまでというのが精神的支えである。
- ・次々と新しいことが出てきて、その度に事故に戻ってしまう。
- ・それぞれ状況は違うが、遺族同士には不思議なつながりがある。
- ・10年経って、昇魂の碑のところで景色を見たときに、西方浄土のような気がした。
- ・慰霊登山に行くと気持ちが安定する。

④ 要望等

- ・事業者の支援には気持ち的に難しいものがある。(やるなら) 法的なものできちんと決めて欲しい。
- ・事故の原因を理解しないと次にいけない。
- ・精神的ケアのプロは助けにはなると思うが、毎日は来てくれない。同じ思いをした人なら週1日でも励みになる。
- ・突然の事故に対応する人を育てる必要がある。そのために自分の経験を伝えたい。
- ・日航でも警察でもない、情報をどこにも出さないという人に支援をして欲しい。
- ・最初から完璧でなくても、支援を始めて欲しい。
- ・家族全員をケアできる人がいると良い。
- ・3～5年経って自殺する人もいる。長い支援を期待したい。
- ・新しいことを始める必要はなく、今あるものをつなぐだけでよい。
- ・専門家の紹介はすぐに役立たなくても、どこかで役に立つ。周りの人から使って行って、最後に本人が行くことが考えられる。
- ・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。信頼関係を構築することが重要。

3) その他の支援について

- 事故現場では、マスコミ対策が必要との声がある一方、看護師等の関係者の献身的な対応については感謝する意見が多かった。
- 事故後については、短期的には事業者の誠意のない遺品の取扱、補償交渉、行政手続き等が遺族の負担となっている。この中で、連絡会や賠償交渉団が補償交渉等に対する一定の支援を提供した。日航が付けた世話役については評価が分かれているが、補償交渉時に切り替わった世話役については厳しい評価が多い。中・長期には、慰霊施設や現場の維持管理が課題となっている。日航社員による慰霊登山支援は評価されているが、慰霊の園などに対する今後の継続的な支援が懸念されている。
- 今後の要望では、事業者の事故防止マニュアルや救急体制の充実など事故の再発防止に関わるもの、事故発生時の関係者の対応マニュアル整備や、被害者の方を向いた長期的な支援の受け皿の構築に対する期待が高い。特に、時とともに移り変わる遺族のニーズに対応する、継続的な支援が求められている。経済面、生活面、心身面など多面的な支援ニーズに対してまとめて対応できる仕組みを求める声もあった。

① 事故直後（現場対応）

- ・現地での滞り場所は JAL が手配していた。
- ・体育館の外ではマスコミが凄かった。
- ・遺体に対して日赤の看護師が丁寧な扱いをしてくれた。地元の高校生が献花をしてくれた。

② 短期（事故直後～数年）

- ・日航の世話役は年齢も態度もばらばらだった。
- ・世話役には個人的資質もある。今でもおつきあいしている人もいる。
- ・日航は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。
- ・日航は遺品を償却しようとして、遺族会で辞めさせた。
- ・世話役以外、日航の葬式の支援は全て断った。
- ・日航の補償交渉の態度に抵抗があった。
- ・補償金額が納得いかないものであった。
- ・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。
- ・補償交渉の時に世話役が変わった。補償役の世話役とは話す気もしなかった。
- ・日航から慰霊登山の応援が出て、山小屋や登山道を整備してくれた。退職をしても新しい人の指導をしている。
- ・事故後の母子家庭や労災の申請等の行政手続きが大変であった。支援が欲しい。
- ・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。
- ・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。
- ・事故直後から様々な宗教関係者が入り込んでくる。
- ・事故後、東京と大阪で連絡会が立ち上がった。
- ・賠償交渉団ができ、慰謝料については一括で交渉した。逸失利益については個別の交渉となった。
- ・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。

③ 中・長期

- ・世話役は補償交渉が終わるとそれきりであった。
- ・慰霊の園は維持費を JAL からもらい、財団で運営している。
- ・慰霊の園を代々引き継いでもらわないと困る。現地の道路整備費を JAL に出してもらうこととなったが、経営状況が悪いので、財団で建て替えることになった。
- ・慰霊登山の交通費を日航が 10 年間支援していた。
- ・墓標の整備等は JAL の社員がしてくれている。
- ・最近も現場で遺骨が見つかっており、その置き場所が決まっていない。
- ・遺品の一部は御巢鷹山に埋設してその上に鐘を作った。
- ・道路が整備されたおかげで現地に長く滞在できるようになった。

④ 要望等

- ・事業者の事故防止マニュアルをしっかりと整備して欲しい。
- ・継続的に必要な行政手続きについて聞ける場所があると良い。
- ・事故時の迅速な救助体制を確保して欲しい。
- ・被害者には経済的な安定が必要である。
- ・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欲しい。それに対してわからない形で事業者が負担をするのはよい。
- ・イギリス人が事故の家族への伝え方が雑然としていることに驚いていた。まず被害者支援を考えることが大事。
- ・即時の対応はマニュアル、長期の対応は継続的な受け皿の用意で対応して欲しい。
- ・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。
- ・事業者の初期の対応として、遺族に寄り添うことが必要。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。
- ・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。

2-2-2 中華航空140便墜落事故遺族ヒアリング調査結果（10/24、3/23愛知、3/19東京）

（1）ヒアリング対象者、ヒアリング方法

- ・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）
- ・調査対象者の居住地は東京の1名を除き、名古屋市、岡崎市他、中部一円

（2）事故の概要

- ・名古屋空港に着陸態勢の中華航空エアバス機が滑走路端近くに墜落、264名が死亡、7名が重傷。（2-1-2（1）参照）
- ・1994年4月26日の発生から、15年が経過。
- ・日本人の他、台湾人乗客も多く、団体利用客が多かった。
- ・事故調査委員会の調査報告では、乗員の自動操縦装置の操作ミスと、エアバス社の不適切な操縦システム設計が事故原因とされた。
- ・1995年に統一原告団（88名）による民事訴訟提訴が行われ、2003年12月に名古屋地裁が中華航空に対して賠償命令。その後の控訴審では、一部原告に対して2007年に調停が成立、2008年に再び中華航空に賠償を命じる判決が出た。

（3）ヒアリング結果の要点

※一部はヒアリング時に参考資料とした1998年の弁護団意見書要約の記載（斜字、下線）

1) 情報入手についての課題、要望

- 事故直後については、事業者、行政からの情報提供の不足が指摘されている。特に事故現場に近い空港が待機場所となったにもかかわらず、関係者から積極的な情報提供が無かった点が指摘されている。一部の搬送先の病院で、身元確認について支援をしていた点が評価されている。
- 事故後については、短期的には労災認定の連絡や、事業者からの諸連絡における連絡方法の不手際が指摘されている。中・長期的には事故調査委員会や検察の情報提供が遺族に対して手薄である点の指摘が多い。
- 要望としては、行政、事業者の遺族に向けた情報提供と、遺族同士がつながるための公的機関からの情報提供が挙げられている。

① 事故直後（現場対応）

- ・中華航空は記者会見をしてそれがTVに流れたが、控え室の遺族への情報提供は無かった。
- ・行政から遺族への連絡はなかった。
- ・遺族の事故情報の入手先（マスコミ58%、家族や知り合い33%）
- ・空港ロビーで何の情報提供もなかった。
- ・空港警察が状況を把握していなかった。

- ・小牧の市民病院では入院患者にナンバーを付けて性別、身長、症状をロビーに張り出していた。他の病院ではそういうことはしていなかった。
- ・空港にいたが、どこに行けば情報があるのかわからなかった。
- ・身元確認がどのような方法で行われるのか遺族にわからなかった。
- ・事故に関する情報源は、マスコミの報道のみであった。

② 短期（事故直後～数年）

- ・労災認定が本人には電話で却下されたと伝えられただけだが、翌日新聞には詳細に報道されていた。なぜ本人が最後に情報を知るのか。
- ・中華航空から遺族への情報提供は、一方的な書類送付や訪問ですまされた。
- ・被害者の名前を出すのはどうか。殺人事件でも殺された人の顔しか出ないのはおかしい。

③ 中・長期

- ・事故調査委員会に、遺族のための問い合わせ窓口がなかった。
- ・事故調が遺族に事前説明を行うことは暗黙の了解となっているが、形だけの説明という印象が強い。
- ・不起訴となった際の、遺族とマスコミに対する資料のボリュームが違った。遺族には紙一枚だった。
- ・時間の経過とともに、遺族会が情報の窓口とされる。遺族会以外の被害者には情報が伝わらない。

④ 要望等

- ・行政は世間よりも遺族に対する説明責任を優先すべき。
- ・マスコミを使う行政の姿勢が良くない。
- ・マスコミに本来出べきでない情報が出ている。
- ・遺族への適切な連絡方法を考えるべきである。
- ・事故調査委員会等の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。
- ・今回の事故調査委員会の情報漏洩問題により、事故調査委員会から遺族への情報提供に悪影響がないか心配。
- ・自治体レベルの事故調査委員会も遺族に回答するというスタンスで取り組んで欲しい。
- ・後で修正が発生するとしても、最新の情報を提供して欲しい。
- ・遺族同士がつながれるよう、公共の組織で情報を提供して欲しい。
- ・個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。

2) 心身面のケアについて

- 現場では遺体確認による精神的ダメージが大きく、特に多数の遺体を見ることによるショックが指摘されている。
- 事故後について、短期では、家族内での影響の大きさや、精神的ショックが健康面にも影響を与えることが指摘されている。子供や老人等、そのショックを表面に出さない人を見つけることの必要性も指摘されている。遺族同士のコミュニケーションの効用も指摘されている。

中・長期的には、事業者等の対応が遺族に与える精神的影響が指摘されている。

○精神面での支援体制については、身近に支援組織を求める意見とともに、国外事業者、国外での事故への対応必要性が指摘されている。

① 事故直後（現場対応）

- ・ 遺体の損傷がひどかった。
- ・ 確認のため、多数の遺体を見てショックを受けた。
- ・ ショックが大きくて当時の記憶がない。
- ・ 遺体がモノのように扱われており大変なショックを覚えた。
- ・ マスコミの配慮のない対応に傷つけられた。

② 短期（事故直後～数年）

- ・ 心のケアより遺族同士のコミュニケーションが一番のケア。
- ・ 一人の人はうつ病になってしまう。
- ・ 家族間の関係が悪化した。子供に問題行動が出た。
- ・ 事故遺族には一般の死別者よりも強い悲嘆が出た。
- ・ 80%が健康面にも何らかの影響が出た。
- ・ 他人に事故のことを聞かれるのが苦痛で人と接しないよう行動することが増えた。
- ・ 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。
- ・ 運輸省（当時）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。
- ・ 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。
- ・ 遺族会で、事故から半年経って久々に人と話し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。

③ 中・長期

- ・ 中華航空、エアバスの不誠実な態度が悲嘆を高めている。
- ・ 身内同士のケアでは不安な域を出ない。不安軽減には第三者のアドバイスが必要である。

④ 要望等

- ・ 海外のエアライン故のストレスが大きかった。国籍や事故の場所にかかわらず支援を受けられるようにすべきである。

- ・支援センターのような施設を県に一つ設置されても行きづらい。
- ・悲しみを吐き出すのは夜中であり、営業時間のある支援センターでは対応できない。ただし、あるだけで心の助けにはなる。

3) その他の支援について

- 事故現場では、部分遺体の処理の問題、検視・死体検案書作成の不備が指摘されている。一部の病院で、マスコミの制限をしっかりとすることが評価されている。待合室の食料などの環境整備も指摘されている。
- 事故後については、短期的には中華航空の対応不備が指摘されている。社員の少ない海外企業や中小事業者が事故を起こした場合の対策が課題と考えられる。また、海外の航空会社が起こした事故であり、条約による保険金額の上限があったことが、補償金額に対する不満や、事業者との対立を生んでいる。保険金を狙った詐欺等から遺族を守る必要性も指摘されている。中・長期的には、慰霊施設の維持等が課題として認識されている。
- 今後の要望では、被害者目線での支援や、海外事故や小規模事故への同等の対応、関係者の処罰、初期救急体制の整備等が求められている。他の被害者向けで用意されている様な、鉄道・航空事故等被害者に対するパンフレットの作成や、世帯主を失った遺族の経済面での生活支援を行う仕組みを求める声もあった。

① 事故直後（現場対応）

- ・中華航空はほとんど現場での対応が無かった。
- ・部分遺体の処理が、警察、自治体の間でたらい回しされた。
- ・死体検案書の内容に間違いがあった。分業で記入している。
- ・一部の乗員からアルコールが検出されたが、血液検査の方法が病院毎に統一されておらず、事実がよくわからなかった。
- ・待合室周辺にマスコミが集中した。遺体確認の際も邪魔になった。
- ・小牧の病院は玄関でマスコミの進入を制限してくれた。
- ・空港待合室での食料が不足した。

② 短期（事故直後～数年）

- ・中華航空に専属で遺族をサポートする社員がいなかった。遺族会の窓口社員がいるが、遺族会が設立される前はケアをする社員が居なかった。
- ・中華航空は社員が全国で 94 名しかいなく、個別対応が不可能であった。形式的に意見を受け付けたが、対応がなかった。
- ・情報提供が書類送付等一方的であり、紋切り型だった。
- ・中華航空、エアバス社の対応が不誠実であった。
- ・世帯主死亡の場合の行政手続きが複雑である。
- ・保険の支払いは、新聞記事に掲載された氏名で特例扱いしてくれた。
- ・着陸前なので本来国外事故であったが、通達で国内事故扱いしてくれた。
- ・保険金等で大きなお金が動くので、犯罪に巻き込まれないよう、行政が窓口を設置して欲しい。
- ・機体残骸は保険会社のものということで遺族は関与できなかった。

- ・ 世帯収入が減少した。生活苦になった。
- ・ 事故後に身边を手伝ってくれる身の回りの人が一般の死別者より少ない。
- ・ 遺品のうち現金については、愛知県警預かりとなり返還されなかった。結局、慰霊施設への補助金として拠出してもらった。
- ・ 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。

③ 中・長期

- ・ 事故調査で乗客の死因が検証されていない。
- ・ いつまでも事故の原因がわからなく、いらいらする。
- ・ 海外の企業相手だったので、団体でしか訴訟できなかった。個々の遺族には団体故の不満が生じた。
- ・ 今後遺族活動の継承、慰霊施設の不動産管理の問題がある。維持管理は中華航空の支援金を食いつぶしている。
- ・ 合同慰霊式が心の支えとなる (31%)、行くとつらくなる (52%)
- ・ 慰霊碑ができて良かった (69%)
- ・ 裁判長期化が不安 (70%) ※1998年時点

④ 要望等

- ・ 中華航空、エアバス社に事故の責任を明確化して欲しい (89%)、再発しないように組織全体を見直して欲しい。
- ・ 大規模事故でなくても、同等の支援をすべき。
- ・ 航空会社を罰するべき。
- ・ 初期対応に遅れがあった。本当に適切な対応だったのか疑問。
- ・ 市街地での迅速な医療対応には、交通規制が重要。
- ・ 国際条約による制限があり、支援を受けるのに苦労した。適切な取り決めをして欲しい。
- ・ 全ての支援を被害者目線で行って欲しい。
- ・ 加害者の代わりになって支援を行う組織が必要。
- ・ 心のケアだけでなく、事後手続きをフォローできる人が派遣できないか。
- ・ 交通事故被害者向けのパンフレットのような、大規模事故の被害者向けのパンフレットが作れないか。
- ・ 国交省は海外企業の監督もしっかりすべき。
- ・ 世帯主を失った遺族の事故直後の生活に関して、経済的支援を行う仕組みが必要。

2-2-3 信楽高原鐵道衝突事故遺族ヒアリング調査結果（10/17、大阪）

（1）ヒアリング対象者、ヒアリング方法

- ・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（鉄道安全推進会議（TASK）、弁護士同席）
- ・調査対象者の居住地は関西の中で分散

（2）事故の概要

- ・信楽高原鐵道の運転区間内で、同鐵道車両とJR西日本の車両が正面衝突し、42名が死亡、628名が重軽傷。（2-1-3（1）参照）
- ・1991年5月の発生から、18年が経過。
- ・乗客は「世界陶芸祭」を見に来た比較的高齢の観光客が多かった。
- ・信号制御システムの動作不具合が、事故の大きな要因となった。事故原因解明に時間を要した。
- ・遺族が提訴した民事裁判では1999年に一審判決（両社に過失認定判決）、JR西日本が控訴した二審判決でも同社の過失を認定。

（3）ヒアリング結果の要点

1）情報入手についての課題、要望

- 事故直後では、誰が事故に巻き込まれたかや負傷者の搬送先などあらゆる情報が不足し、家族・遺族に対して提供されなかったことが指摘されている。被害者の事故に遭った詳細な状況や、救急・治療の状況についても、知りたかったという意見が多かった。
- 事故後については、短期的には、事業者による「お客様相談室」が設置されたが情報窓口としては十分機能しなかったこと、中・長期的には、裁判に関する情報や、事業者からの謝罪が全ての遺族に提供されなかったことなどが不満として指摘されている。
- 要望として、氏名がわからない被害者の衣服、特徴などを一括して情報提供してほしいという意見が挙げられている。また、行政が事業者に対して積極的に情報提供するよう指導を求める声もあった。

① 事故直後（現場対応）

- ・病院毎の収容者等の情報が十分提供されなかった。
- ・被害者の死亡時の状況や、救護活動の状況がよくわからなかった。
- ・関係者は何も教えてくれなかった。
- ・死亡診断書の医師に後から話を聞きに行った。

② 短期（事故直後～数年）

- ・JRがお客様相談室を設置したが、何を相談して良いかわからなかった。

③ 中・長期

- ・事業者からの控訴取り下げや、謝罪会見の連絡が不十分だった。また、謝罪会見が一部の被害者・遺族だけを対象としていた。

④ 要望等

- ・亡くなった人の性別・服装等を集約して情報提供して欲しい。
- ・事業者が積極的に情報提供するよう、行政から指導して欲しい。

2) 心身面のケアについて

- 現場ではマスコミだけでなく、事業者、行政や警察を含めた関係者の態度に傷ついたとする意見が多くなっている。
- 事故後のうつ病や体調不良などの心身面での影響に対して、十分な対応が提供されなかった事も指摘されている。中・長期的には事業者の謝罪がないことが、被害者の心理状態に大きな影響を与えている。
- 要望としては、心のこもった支援の仕組みを求める声が多い。

① 事故直後（現場対応）

- ・遺体安置所での行政の態度に不満を感じた。
- ・遺体安置所にマスコミが殺到した。放っておいて欲しかった。

② 短期（事故直後～数年）

- ・事業者、事業者側の弁護士の態度に傷ついた。
- ・県警の事情聴取が長時間でつらかった。
- ・マスコミが家や近所をしつこく訪れた。
- ・うつ病になった。身体面にも影響が出た。
- ・弁護士が力になってくれた。
- ・周囲の人の言葉に傷ついた。

③ 中・長期

- ・JR に乗るたび、事故を思い出して悔しい。
- ・JR が責任を認めないことに一番腹が立った。
- ・検察が JR の責任を認めないことに腹が立った。
- ・命日もマスコミが訪れるので信楽には行きたくない。
- ・夫が病気で死んだのは娘が事故に巻き込まれた影響だと考えている。
- ・事故のことは家族にすら話したくない。
- ・遺族で集まるとその間は心が休まる。
- ・娘が心のケアを勉強すると言っている。

④ 要望等

- ・事業者から心から謝罪して欲しい。
- ・裁判や会見などを信楽以外でも開催して欲しい。
- ・一番の心のケアは原因が究明されること。

- ・マスコミには人間としてももう少し考えて取材して欲しい。
- ・被害者・遺族ケアをマニュアル化はしてほしくない。
- ・個々人にあったケアを提供して欲しい。
- ・心のこもった組織を作れるかがポイント。
- ・被害者・遺族と接する人の言葉遣い、対応の仕方に気をつけて欲しい。

3) その他の支援について

- 事故後の補償交渉、並行する生活再建が大変であったとの意見が多かった。
- 遺族の立場に立った事故調査を実施して欲しいという要望が強かった。

① 事故直後（現場対応）

- ・遺体安置所に駆けつけた JR 関係者が少なかった。
- ・現場で事故に関する情報や、家族がどのような行動をすればいいのかを聞ける窓口があると良かった。

② 短期（事故直後～数年）

- ・事業者との補償交渉がつかかった。
- ・相続手続き等の事故関係の対応、親戚との付き合い等、やることが多く大変だった。

③ 中・長期

- ・事故調査結果に不満。
- ・学校職員が子供を良く支援してくれた。

④ 要望等

- ・事故調査委員会は被害者の立場に立って調査をして欲しい。
- ・不便な場所でのイベント開催については国交省が規制して欲しい。
- ・僻地への病院整備を進めて欲しい。

2-2-4 JR福知山線脱線事故遺族ヒアリング調査結果（11/28、3/24、兵庫）

（1）ヒアリング対象者、ヒアリング方法

- ・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）
- ・調査対象者の居住地は、福知山線沿線に分布。

（2）事故の概要

- ・平成17年4月25日午前9時18分頃、西日本旅客鉄道株式会社の宝塚駅発同志社前駅行きの上り快速列車（7両編成）が塚口駅を通過後、脱線、線路東側にあるマンションに衝突。死亡者107名（乗客106名及び運転士）、負傷者562名（2-1-4（1）参照）
- ・同年6月19日に運転再開。現在、事故発生から約5年が経過。
- ・乗客は通勤・通学客、買い物客など。
- ・平成19年6月に航空・鉄道事故調査委員会による事故調査報告書が公表。

（3）ヒアリング結果の要点

1) 情報入手についての課題、要望

- 事故直後では、被害者の安否、搬送先等の情報入手が困難であったこと、遺体安置所に収容されていることがわかったあとは、遺体の身元確認が容易でなかったことが指摘されている。
- 事故後については、短期的には、被害者同士で連絡をしようとした場合の名簿が入手できなかったことが指摘されている。
- 要望として、関連情報を集約して一カ所でまとめて提供すること、逐次情報を提供すること、病院や収容場所の案内図の提供等が挙げられている。被害者の死亡時の状況を知りたいという要望もみられる。
- 事故後精神的後遺症で自殺した遺族からは、PTSD等の事故後の精神的症状についての、被害者や家族への事故後早期の周知を求める声があった。

① 事故直後（現場対応）

- ・どこで情報が提供されるかわからず、テレビやラジオの報道を頼りに、病院をまわり、最後は遺体安置所で待つしかなかった。
- ・関西労災病院は、新しく運ばれた負傷者の情報を1時間おきに電話連絡してくれた。
- ・遺体安置所となった体育館では、搬送先の病院のリストや死亡者のリストが1時間おきに出していた。
- ・身元確認はポラロイド写真に身体・外見上の特徴等が記載したもので行われたが、この記載が必ずしも正確でなかった。持ち物や衣類も一緒に示して欲しかった。
- ・ポラロイド写真が無造作に机の上に並べてあった。性別、年齢別等に分けて欲しかった。
- ・消防・救急・警察とも、事故現場での対応で手一杯で、遺体確認等の遺族対応が手薄だった。

② 短期（事故直後～数年）

- ・事故直後に大学生の子供を亡くした親のグループを作りたかったが、名簿が入手できなかった。
- ・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。息子を生き続けさせられなかった理由の一つが PTSD に関する情報不足である。

③ 要望等

- ・事故の情報を一カ所に集約し、そこに聞けば最新の情報を得られるようにすべき。
- ・最新情報を時系列で整理して逐次発表すべき。
- ・事故に巻き込まれた人の状況、負傷者の搬入先、死亡者の搬入先の情報が欲しかった。
- ・どのような形で死んだかを知りたい。トリアージの状況を知りたい。
- ・遺体確認時に事故当時の情報をわかる範囲で教えて欲しい。その後の疑問への対処窓口が欲しい。
- ・JR に事故に関する質問をしたが、全く回答がしてもらえなかった。

2) 心身面のケアについて

- 現場では遺体の身元確認の方法や、トリアージタグが十分に記載されていないこと、関係者の態度、マスコミの取材に傷ついたとする意見が指摘されている。
- 事故後の影響では、家族のショックの深さや、通常のカウンセリングではこうした家族の悲嘆に十分に対応できない状況が指摘されている。より長いスパンでは遺族同士で落ち着ける場を形成している例も示されているが、逆に時間が経って遺族間の立場の違い等も生じて集まりにくくなっている状況も指摘されている。
- 要望としては、待機所で被害者家族をケアするコーディネーター的な専門家の用意、対応マニュアル・システム整備、全ての被害者家族に接する関係者が思いやりを持って接すること等が挙げられている。事業者の心からの謝罪の必要性も指摘されている。
- 特に、精神的症状が重篤な被害者等に対しては、生活面、経済面、医療面など、トータルな支援の提供が必要であることが指摘されている。そうした支援が事業者の事情に左右されず、継続的に提供されることが望まれている。

① 事故直後（現場対応）

- ・身元不明者のポラロイド写真が無造作に並べてあり、顔が崩れている写真等もあった。
- ・トリアージタグに記入者名が書いていない。
- ・トリアージの時に看護師や医師以外に心のケアの専門家を入れるべき。
- ・遺体の身元確認の際、警察から高圧的な態度を受けた。
- ・死体確認作業が流れ作業でご愁傷様の一言もなかった。

② 短期（事故直後～数年）

- ・ JR 西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合わず悪化した。その後心療内科医に行ったが、やはり悪化した。
- ・ 心のケアで精神科医を頼る人が多かったが、治療により更に悪化するケースがあった。
- ・ 姉を亡くした妹がスクールカウンセラーに行ったが悲嘆に関するカウンセリングでなかったため、かえって悪化した。
- ・ 一般的なカウンセリングでなく、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。
- ・ JR 西から社員が派遣されてきたが、心のケアができる人を加えてほしかった。
- ・ JR 西主催の写経の会に参加したが、観光気分の人が入り余計に傷ついた。
- ・ JR 西はあくまで事故という意識だが、当事者は殺されたという意識が強い。
- ・ 警察から手伝うことはないかと訪問を受けたが、配慮がない言葉で傷ついた。

③ 中・長期

- ・ 大学生を亡くした親のグループを作り、事故当初は悲しみを共有した。今は信頼関係ができ、気兼ね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年経つと個人差が大きく、段々集まりにくくなる。
- ・ 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。
- ・ 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。

④ 要望等

- ・ 待機所の被害者家族のためにコーディネイトをしてくれる専門家を配置してほしい。
- ・ 今までの事故の問題点を踏まえたマニュアル、システムを作り、人員の要請をしてほしい。
- ・ 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情報、遺体確認のための情報）や必要に応じた環境づくり（連絡体制、飲食、体調管理、要望を聞いてくれる人）に対応してほしい。
- ・ 関係者はプロ意識の中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ほしい。
- ・ 民間、消防、警察等でグリーフケアをする人を育てて欲しい。
- ・ 加害者は自分がやったことを正直に認めて欲しい。認めないので遺族が苦しむこととなる。
- ・ 情報支援、生活支援、医療支援、経済的支援があって、初めて遺族は生きていける。

3) その他の支援について

- 事故現場では、待機場所となった体育館の環境について不満が多かった。
- 事故後では、賠償交渉を支援する遺族会を評価する意見があるが、こうした遺族会と悲嘆への対応支援は別であるという意見もみられた。
- 加害者である事業者の顔色を見ながら支援を受けなければならないことがつらい、事業者による被害者の扱いが不公平であるとの意見もあった。
- その他、事故現場で腕章等により関係者の所属組織を明確にすべきという意見や、善意の第三者が結果的に不適切な行為をしてしまう危険性についての指摘があった。

① 事故直後（現場対応）

- ・事故当日から JR の2名の社員が自宅まで付いてきたが何をしていたかわからない様子だった。
- ・遺体運搬車の段取りが悪かった。
- ・待機場所となった体育館では、マスコミを避けて地下に待機させられた。
- ・地下の待機場所は携帯電話が使えなかった。

② 短期（事故直後～数年）

- ・JR 西日本の支援要員は男性だったため、必要だった食事の準備等の支援ができなかった。
- ・事故後に妻が倒れて、近所の人に支援してもらいとても助かった。

③ 中・長期

- ・賠償交渉の会は支援弁護士が賠償交渉を支援してくれて助かる。
- ・被害者団体は、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目的が異なる。

④ 要望等

- ・加害者から支援を受けるのは精神的につらい。
- ・現場の関係者は腕章をして警察なのか JR なのかをはっきりさせるべきである。
- ・事故直後の近隣住民による救援活動はありがたいが、専門知識がない素人が現場にはいることにより、不適切な対応をしてしまうこともあるのではないかな。
- ・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。
- ・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な。
- ・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。

2-2-5 JR福知山線脱線事故負傷者、負傷者家族、支援者ヒアリング調査結果（12/5、兵庫）

（1）ヒアリング対象者、ヒアリング方法

- ・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）、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（延べ23名に実施）
- ・負傷者の集いについては負傷者、負傷者家族、支援者に別れて実施。（一部報道関係者も参加）

（2）事故の概要

- ・（2-2-4 （2）参照）

（3）ヒアリング結果の要点

注：具体のコメント中、（負）は負傷者、（家）は家族、（支）は支援者、（報道）は報道関係者、括弧書きが無い場合は回答者不明

1）情報入手についての課題、要望

- 事故直後については、軽傷者は自ら携帯電話等で家族に連絡するケースが多く、重傷者の家族は報道、消防・病院からの連絡で知るケースが多くなっている。事故現場近くの市場関係者から連絡があったケースや、深夜まで家族が見つからなかったケースもある。事業者から連絡があったとしたケースはない。家族からの問い合わせに対する病院の対応は、しっかりしていたという所と対応してくれなかったという所との評価が分かっている。携帯電話利用が多く見られたが、電池切れにならないよう心配したという声もあった。
- 事故後については、マスコミ・警察の個人情報取扱いに関する懸念や、情報が後追いで出てくる事への不安、被害者同士の連絡や事故に関する情報入手の困難等が指摘されている。負傷者が自らメールマガジンを立ち上げ、事故関連情報を発信した例もある。
- 要望としては、遺族の場合に見られたような病院での連絡係等の支援や、現場での行動の指示等のサポート、特に軽傷者の場合の入院の要否判断等が挙げられている。

① 事故直後（現場対応）

- ・JRの人を見かけなかった。（負）
- ・入院していることをJRの駅に届けに行ったが対応体制ができていなかった。（負）
- ・消防隊員からの連絡で、病院で家族と合流した。（負）
- ・家族はTVのテロップで事故にあったのを知った。（負）
- ・NHKが病院名を流していた。（負）
- ・報道で安否がわかった。テロップで搬送先病院がわかった。（家）
- ・現場に行こうか迷っていたらテレビで名前が出た。搬送先までわかればさらによかった。（家）
- ・死亡者は警察発表から、負傷者は病院、消防局に問い合わせた。（報道）
- ・兵庫医大から携帯電話に連絡があり、息子が事故にあったと連絡があった。（家）
- ・病院から家族に連絡したかと言われて電話した。（負）

- ・病院に収容されていると連絡があり、行ったら名前が貼り出されていた。(家)
- ・兵庫医大は、パニック状態でもしっかり名前を調べてくれた。他の病院はそれどころではないと断られた。(家)
- ・病院の救急は、年代と服装を教えてくれたが、服は見せてくれなかった。血液型を聞かれて答えると、やっと持ち物を見せてくれた。(家)
- ・病院から「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)
- ・事故現場では携帯電話が役に立った。家族にも携帯電話で連絡した。(負)
- ・携帯電話を借りて会社に連絡した。夫にも連絡したが、画面に表示されたのが他人の携帯電話の番号なので出なかった。(負)
- ・夫が派遣会社に電話したが、会社に行っているのではないかと言われた。(負)
- ・義理の妹が義理の母に連絡して、夫に連絡があった。(負)
- ・携帯電話が使えたが、電源が切れたら困ると思って節約した。(負)
- ・(事故現場に隣接している)市場の人から連絡があった。(家)
- ・市場の人から電話をもらい、タクシーで病院に行った。(家)
- ・深夜まで子供が見つからなかった。病院の名前を聞いて、全部電話であたってやっと見つかった。(家)
- ・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方がいいと言われて行った。

② 短期（事故直後～数年）

- ・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)
- ・NHK もたくさん情報を知っていた。(負)
- ・記者に大学名を行ったら大学に問い合わせが行った。(負)
- ・情報が後追いでいろいろ入ってくると、家族としては感情的にならざるを得ない。(家)
- ・事故後、事故に関するメールマガジンを作って事故関連情報を発信した。情報が無く、後であの時知っていたら、ということが多い。(負)
- ・集いは入院中に聞いた。(負)
- ・集いは新聞で知った。夫が行ってくれた。(負)
- ・被害者支援の活動をしていたが、被害者に伝える手段がなかった。(支)

③ 要望等

- ・病院にも連絡係がほしい。家に連絡したいと思った。手助けがないと携帯電話が使えない人もいた。(負)
- ・人を確認する専門の人がほしい。車内で呆然としている人もいた。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いい。当日はそのまま帰って、後から悪いとわかった人もいる。入院したかどうか補償に影響する。軽傷者にも事故診断書を出してもらおう等してほしい。

2) 心身面のケアについて

- 軽傷者は現場を見たり、救助に当たったりしたことによる精神的ショックを受け、家族も病院等でショックを受けている様子が指摘されている。
- 事故後は、JR、行政、病院（心療内科等）がそれぞれカウンセリングの提供を行ったが、実施を知らなかったケースや自らの意思で行かなかったケースが多いこと、カウンセリングを受けた場合にも、それが本人にフィットするケース、しないケースがあり、心のケアの難しさが表れている。
- 負傷者やその家族独特の問題として、病院における本人や家族の心のケアの実施や、負傷者が遺族に対する“引け目”を抱え、その結果として適切な診療を受けないことなども指摘されている。
- ヒアリング対象者の多くが参加している“集い”については、精神症状の軽減に貢献している。一定期間経った負傷者特有の問題として、身体的症状固定後の東洋医学的治療に対する支援がないことが挙げられている。
- 心身面での支援に対する要望としては、JR病院での定期的健診実施、市や中間支援組織²⁸によるNPO支援の充実等が挙げられている。

① 事故直後（現場対応）

- ・病院が凄い人混みで、精神的に不安定になった。（家）
- ・事故の時には普通に考えることができない。教えてくれる人がいると良い。（負）
- ・その場で救助に参加したことで、精神的に不安定になった人もいる。（負）
- ・自分は現場を見ていないが、家族がショックを受けていた。（負）
- ・（程度の軽い）自分はけが人と言っては悪いような状況とっていた。（負）

② 短期（事故直後～数年）

- ・JR から紹介されて半年程度カウンセリングに通った。（負）
- ・（JR の）カウンセリングで気が楽になった。（負）
- ・JR のカウセリングは産業カウンセラーなので合わなかった。（負）
- ・JR の人が、診療に2年間一緒についてきた。（負）
- ・JR から精神的ケアを受けた覚えはない。
- ・県の健康福祉事務所から電話があって、来てもらって話を聞いてもらった。大変すっきりした。保健所での集いにも出た。（負）
- ・保健所は一度電話して断られた人にはアクセスできない。（負）
- ・行政の支援活動は知らなかった。（負）
- ・県から連絡があり、呼んだら行きますと言われたが何をしてくれるかわからなかったので呼ばなかった。（負）
- ・伊丹の文化センターでは話を聞いてアンケートをするだけで、悩みの解決にはならなかった。（負）
- ・“集い”の場所は行政が無償で優先的に貸してくれている。（支）
- ・民間だからここまで来れた。行政に期待するサポートとしては場所の提供と電話代くらい。

²⁸ 行政と地域の間立つ組織で、多くはNPOを支援するNPO。各地の「NPOサポートセンター」など。

(支)

- ・“集い”はメディアの対応が加熱しており、負傷者をメディアからわからないようにするのが課題だった。(支)
- ・負傷者や家族でメディアに対応できる人には対応してもらった。(支)
- ・こころのケアセンターを集いで知った。(負)
- ・電車がうまく乗れなかった。心療内科に通い、もうすぐ乗れそうである。(負)
- ・心療内科は行ってもしっくり来なかった。
- ・入院中、専門看護師が10ヶ月毎日ついて、退院前に電車に乗る練習をした。大丈夫だったのでそれから行っていない。(負)
- ・「こころのケアセンター」からのアンケートは来た。(負)
- ・事故後、電車に乗って打ち身に気がついた。イコカが通らなかったのも、突然泣いてしまった。(負)
- ・全身痛くて動けなかった。骨が折れてるとか出血しているとかではなかったのも、家から出なかった。しばらく経ってから病院に行った。(負)
- ・事故の書類が来るのを見たくもない時期があった。(負)
- ・入院中から心療内科にかかっていたが、後から現場を見た子供の方が症状がひどいと言われた。(負)
- ・JRが動き出してから具合が悪くなったという話を聞く。(負)
- ・身体は軽傷だが、現場を見ているために精神的に重症になったケースもある。(負)
- ・負傷者は一生抱えながら生きていかなければならないが、遺族に気兼ねして言うてはいけない雰囲気がある。(負)
- ・(精神的症状は)治療ではないということで病院も紹介状を書いてくれない。
- ・息子の友達も事故に遭い死亡した。精神的な腹立たしさで不安定になった。(家)
- ・病院にいる間は息子の状態を見ているだけ。精神的なフォローがあれば精神的にも落ち着いたのではないか。(負)
- ・身体的な症状については、症状固定後は東洋医学がきいた。通常保険適用されないものも認めてほしい。(負)
- ・一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。心がほっとすれば痛みが減るし、痛みが減れば心が回復する。(負)
- ・(精神的状態に関する)データは保管して、人が変わっても引き継いでほしい。(負)
- ・事故の時にまわりにいた人と早い時期に会えれば良かった。(負)
- ・当事者同士でないと理解できないこともある。(負)
- ・退院後すぐに集いに参加した。事故について知りたい気持ちはあった。(負)
- ・共有の場はタイミングが難しい。継続してやることが重要。(支)
- ・集まりの場所が近いことが重要。(負)
- ・負傷者の中でもグループが分かれている。(支)
- ・穏やかな集まりの場所というスタンスを崩さない。行けば誰かに会える。(支)

③ 要望等

- ・JRは病院を持っているので、そこで健康診断、メンタルテストをしてほしい。

- ・年数が経つと、新たな症状と事故との関係が認められにくいので、JR の病院で定期的に見てほしい。
- ・市役所が中間支援組織として機能してほしい。(支)
- ・行政が支援に絡むと安心感が出る。
- ・行政、国がメンタルケアに関する窓口を長期にわたって残してくれると安心。
- ・“集い”は専門家が支えている。偶発的にできたが、それを作る仕組みを考えてほしい。(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重要(支)

3) その他の支援について

- 事故現場では、病院が手一杯だった点、近隣企業等が救援を支援した点が指摘されている。
- 事故後については、病院に配置されたJR 担当者の支援に対する不満(一部では高評価)、慰霊式の負傷者の取扱い、所持品の返還時の問題等が指摘されている。
- 要望としては、事故当事者が直接被害者を支援することに対する反対意見が多く、行政や各都道府県の被害者支援センター等のNPO が中心となって、各分野の専門家とのつなぎを果たし、これを国が支援するような形での体制構築に対する期待が示されている。

① 事故直後(現場対応)

- ・JR が救助に参加しなかった。(家)
- ・現場に近い病院に誰も搬送されなかった。(負)
- ・病院が一杯で、歩ける人は痛み止めを持って帰らされた。(負)
- ・市場の人がトラックで病院に搬送してくれた。(負)
- ・近所の会社の人がバールでドアを開けてくれ、警察・消防への連絡もしてくれた。(負)
- ・日本スピンドル(事故現場付近に立地する企業)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知れない。

② 短期(事故直後～数年)

- ・拠点病院にJR の人が配置されたが、どこにいるのかわからなかった。(家)
- ・JR の担当者はただ座っているだけだった。(家)
- ・鉄道部門でない人に代わってから対応が変わった。(家)
- ・(JR の) 担当者は付き添いが要らないくらい常駐してくれ、面倒を見てくれた。(家)
- ・慰霊式の時の席順で負傷者は一番後ろで悪意を感じた。(負)
- ・持ち物の返還では血が付いたものも多く、どんどん取りに来てくれと言われても無理だった。
- ・(JR の) 担当者が行って、思い出の弁当箱を取ってきてくれた。きれいに磨いて返してくれて誠意を感じた。
- ・普段トレーニングをしている人がしないとJR の社員にも大きな負担。
- ・日本スピンドルにお礼に行きたいが、軽傷者なのでばかられる。

③ 要望等

- ・事故当事者を被害者に向き合わせるのはいくはない。第三者が加害企業に援助する仕組みがほしい。
- ・加害企業のための対応マニュアルを用意してほしい。
- ・本職でない人に被害者対応をしてほしくない。
- ・行政の相談窓口は早く立ち上がったが、電話では限界がある。怪我を治すのが精一杯で、電話は後回しになってしまう。
- ・市として危機管理でできることと、ソフト事業でできることは別。継続的支援ができていない。
- ・行政には（民間の活動に）場所の提供や、広報等の支援をしてほしい。
- ・生活支援、法律支援も重要。（支）
- ・第三者機関が被害者を見てほしい。加害者は向こうの都合で対応が変わるかも知れない。
- ・背骨は JR だが、そこから枝分かれする支援を医療機関や NPO がしてほしい。
- ・専門性のある機関の情報が入り、コーディネーターがいて、つないでいく形が望ましい。
- ・全国の中間支援 NPO、そこからつながるボランティアプラザ²⁹のような組織を、運輸安全委員会が支援する形なら実現不可能ではない。（支）
- ・地域性に配慮し、まずは都道府県単位で体制をつくってほしい。
- ・犯罪被害者支援のようなワンストップサービス窓口を目指してほしい。

²⁹ ひょうごボランティアプラザ：ボランティア活動の全県的支援拠点として、平成 14 年 6 月に兵庫県が設置し兵庫県社会福祉協議会が運営。活動の一環として、地域支援拠点や中間支援組織に対する支援を実施。

2-3 大規模事故被害者等へのアンケート調査

2-3-1 日本航空123便墜落事故遺族アンケート調査結果

本アンケートは、以下のとおり遺族会である8.12連絡会の協力を得て実施しましたので、自由回答欄の記述を引用する場合は、国土交通省にご連絡ください。（国土交通省から遺族会に連絡します。）

【連絡先】国土交通省総合政策局安心生活政策課（代表）03-5253-8111（内線）25504、25516

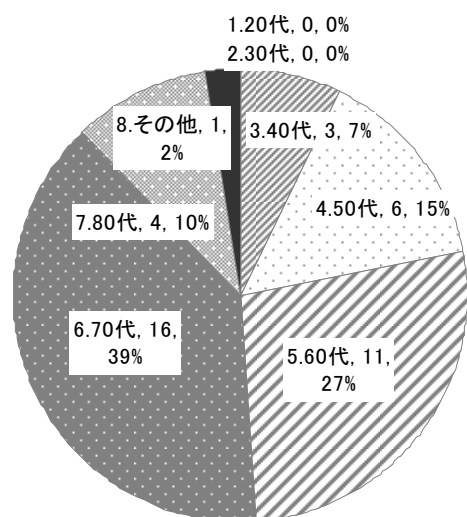
8.12連絡会の協力を得て、日航機遺族に対して、平成22年2月10日頃に140通のアンケート票を送付し、2月24日頃を目途に返答を依頼、3月末時点で41通の返答有り。（回収率29%）

【回答者属性】

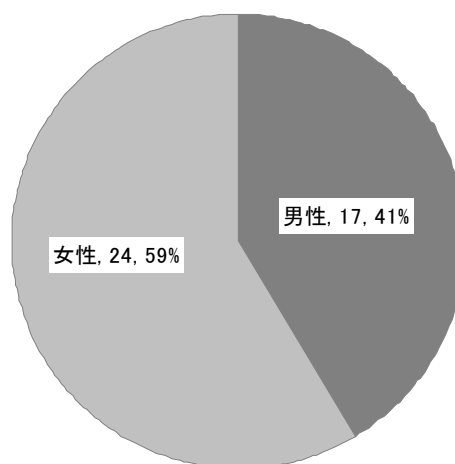
- ・年代は60代、70代が中心。
- ・性別は女性が多い。
- ・亡くなったご家族は、回答者の子供、配偶者が多い。

（問5. あなた自身のことについてお伺いします。）

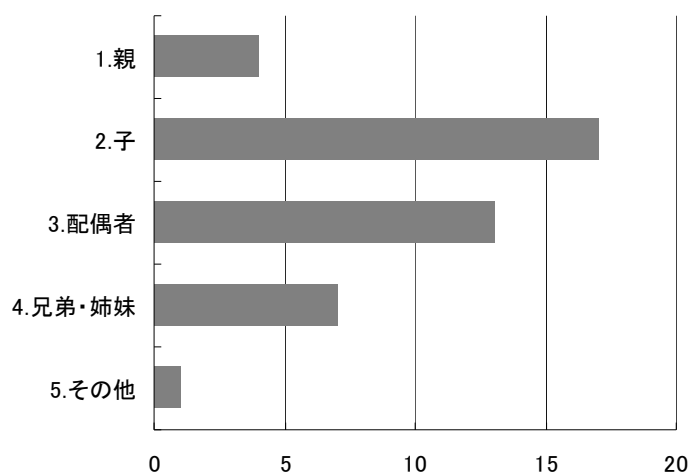
問5-1 あなたの年齢



問5-2 あなたの性別



問5-3 事故で亡くなられたご家族・ご親族



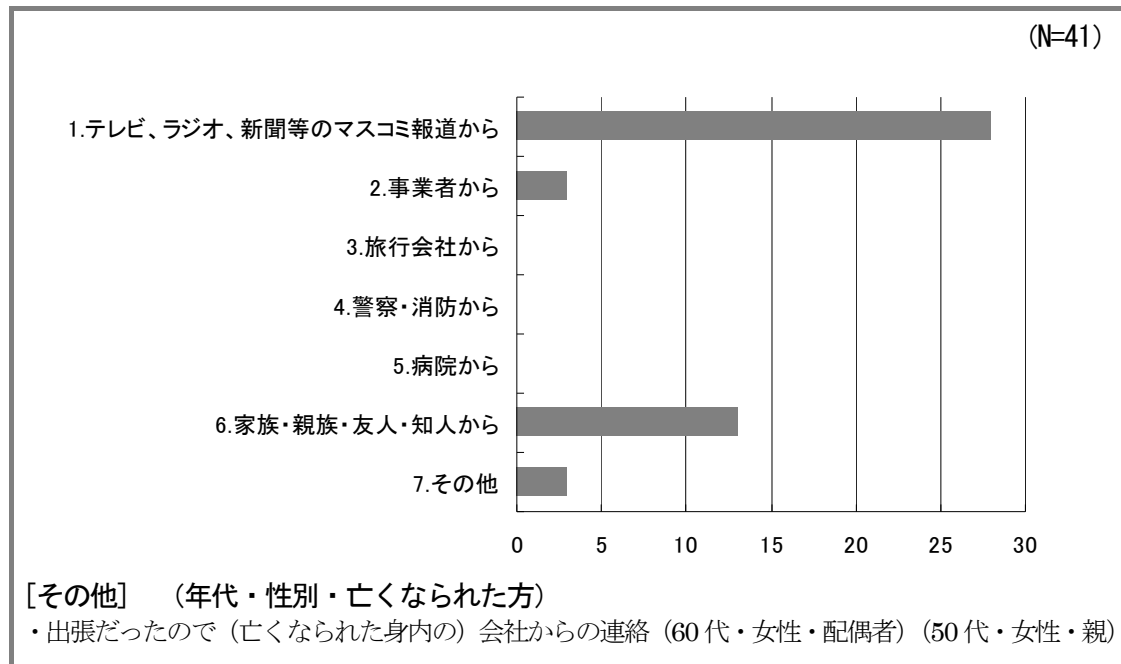
問1. 事故直後の状況について

問1-1 それぞれの情報や支援の提供状況等

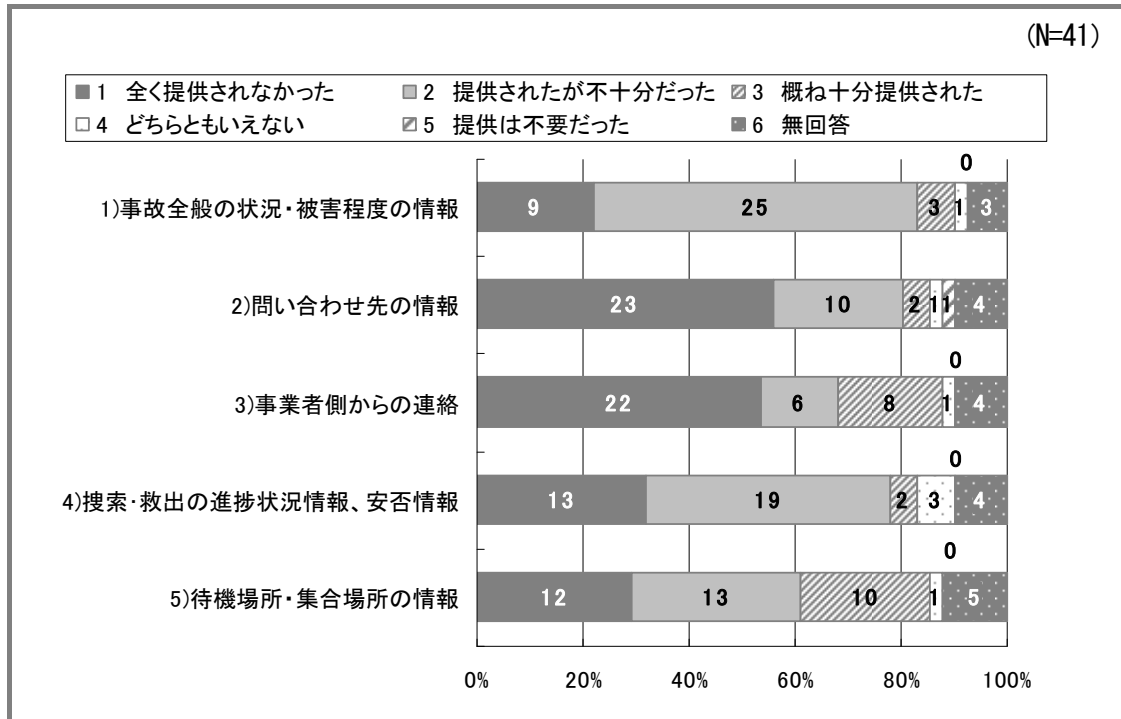
①事業者、行政、マスコミ等による、事故発生直後（当日～翌日程度）の情報提供状況

- ・ 第一報はマスコミ報道、次いで、家族・親族・友人・知人。
- ・ 当日から翌日程度までの情報提供で、「全く提供されなかった」が多いのは「問い合わせ先の情報」、「事業者側からの連絡」。
- ・ 「概ね十分提供された」が多いのは「待機場所・集合場所の情報」。
- ・ 事故当日、翌日の主な情報源もマスコミ報道。
- ・ 自由意見では、全般的な情報不足、特に現地待機場所での情報の不足を挙げる意見が多い。行政からの情報提供の薄さも指摘が多い。

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。



- 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。



- 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。

- ・ テレビ、新聞等の報道 : 22
- ・ 亡くなられた身内の勤務先から : 4
- ・ 事業者、行政から : 6
- ・ なし : 2
- ・ その他 : 2
 - ・ 8月16日(墜落事故より5日後)生死不明。羽田から藤岡待機場所までのバスの中で音声のみで生存者4名と報道があった。(70代・男性・兄弟/姉妹)
 - ・ 伊丹から現場方向に行くバス移動中は、情報皆無。深夜2:00~翌朝9:00頃まで群馬県に入り、食事の折、そこのテレビで見た程度。すぐにまた移動。(70代・男性・子)

- 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、伝えたことが有ればご自由にお書きください。 (年代・性別・亡くなられた方)

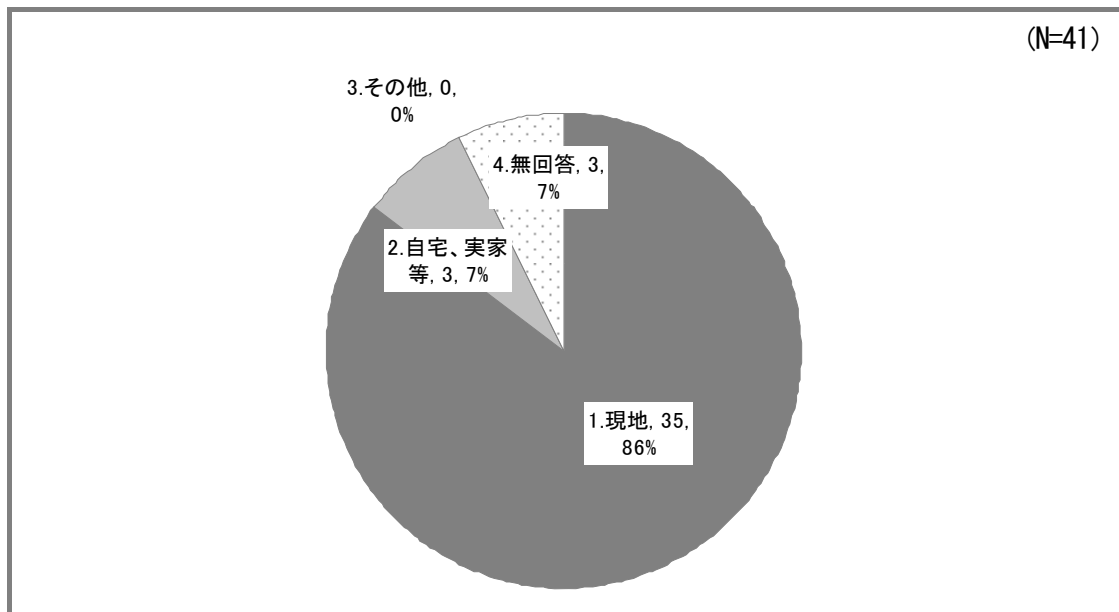
- ・ 日航から即連絡がもらいたかった。(40代・男性・親)
- ・ 事故翌日の朝、自宅に帰るため羽田に行って日航に乗ろうとしたが、断られた。同行してくれていた友人がけんか腰で交渉してくれたと覚えている。こちらから問合せをしてもわからないの一点張りで、せめて現地に行く準備や行程等だけでも日航から教えてほしかった。(60代・女性・配偶者)
- ・ 事故後すぐに現地に参りましたが、事故の様子はよくわからなかった。(80代・女性・子)
- ・ とにかく待たされている者(家族)には情報がどうなっているのか届かなくてイライラした。特に夫が事故にあった為、残された女子供は何のしようもなかった。(60代・女性・配偶者)
- ・ 御巢鷹山へ墜落した特定箇所の指定が遅れて、翌朝になった理由がわからない。米空軍の救助活動が中止されたり、検案に手間だったのは、行政、事業所の怠慢としか言えない。(80代・男性・子)

- 取材陣がじゃまだった。(50代・女性・兄弟／姉妹・その他)
- 日本航空がどのような情報を持っていたか不明ですが、テレビ報道のみで事故内容をつかむことはできなかった。事故現場が山中のためもあったろうが、皆目不明。私としては生存は信じられなかった。あきらめの心境である。(80代・男性・子)
- 行政から直接情報提供はあまりなく、事業者からの提供が多かったように思う。待機場所でうわさ、口こみ等に惑わされることもあった。事業者、行政にしても的確に情報を提供して欲しい。私どもはそれに頼っているから。(70代・女性・配偶者)
- マスコミ以外に情報提供してくれる機関が欲しかった。(60代・女性・配偶者)
- 予約の便ではなかったため、乗客名簿発表が遅れた。(60代・女性・配偶者)
- 乗客の安否情報を提供するという事で各体育館で待たせ、情報も遅れがちでデマまで信用することに。暴動を防止する意味でも分散され、動きを制止されたようだ。一般人とVIP人との取扱いが目についた。(60代・男性・兄弟／姉妹)
- 自衛隊などが事故現場を発見できなかったとされる背景に政治的な策略が見えた。なぞのベールに包まれた部分が多すぎる。(40代・男性・配偶者)
- 父の友人からの電話の後にテレビをつけて、そしてJALに電話をかけたが、飛行機が落ちたとも決まっていないのに、彼らは「ただいま遺族はぞくぞくと羽田に集まっています。」とくり返すのみ。らちがあかないので、母、弟、私で自家用車で羽田に行った。羽田では何の情報も得られない。(50代・女性・親)
- 大阪にて被災者集合地がどこだったのか忘れてしまった。「2階にて今夜は宿泊してください。」と言われて反発した私。「大阪に一泊するために老母を残して出てきたのではない。」タクシーにて群馬に向かう。エアコンの切れたタクシー、名古屋で燃料を入れるとき、一般客が5台の群馬行きタクシーを優先してくれた。山中で燃えている飛行機、乗客名簿をラジオで聞くだけの一晩だった。タクシー運転手の操作でテレビをみる一搭乗者氏名の読み上げがまちがっていたけれど、「わが娘」とすぐわかった。一つしかない電話は常に話中。携帯電話は今はあるけれど、「圏外」という赤い文字。文明文化の遅れは当時も今も同じです。(70代・女性・子)
- テレビのニュースを見るだけ。また、藤岡へ向かうバスの中もバスのテレビのみ。事故直後は情報を伝えられる状況ではなかったと思う。(70代・女性・子)
- はじめに警察からの情報、状況説明があっただけ。(70代・男性・子)
- 墜落現場の確認において、二転三転した事は何たることだ……。色々問題を投げかけた事態がありました。(70代・男性・子)
- 墜落場所も16時間発見できず。さらに病院に搬送し、収容するまで18時間が経過した。狭い日本そんなに急いでどこへ行くとありますが、現場は横田基地、立川にいる飛行機なら10分から15分の所に激突した。なぜあと10時間早く救出していれば、妹は助かっていた。(70代・男性・兄弟／姉妹)
- この事故は関係機関全てが混乱しており、現場発見確定までがあまりにも時間がかかりすぎた。8月12日～13日までは未確認情報ばかりであった。(70代・男性・子)
- 家族にとって最も必要な情報は安否情報です。この事故では事故状況がマスコミ等を通じてそれなりに提供されましたが、安否情報については皆無の状態でした。報道においては仕方のないことかもしれませんが、事故状況中心の報道は被災者家族に安否を想像させるだけであり、負担になります。(40代・男性・親)
- 事故対策本部からの正式報道発表(70代・男性・子)
- 今ほど通信手段がなく、穴に放り込まれたようだった。(60代・女性・配偶者)
- 混乱していたので、仕方ないと思いますが、会社の方の指示で羽田のホテルに向かい、そこから行き先もわからないままバスに乗せられて現地方面へ向かいました。叔父が携帯ラジオを聞いていました。(50代・女性・親)
- 事故現場がなかなか特定されなかったことが残念でした。こういう場合の自治体同士の協力が普段より準備されているといいと思います。当時はただ、言われるがままにバスで移動していた。安否情報については知りたい気持ちと知りたくない気持ちが交錯していたので。”もっとこうしてほしい”という気持ちはなかったように思います。(50代・女性・配偶者)

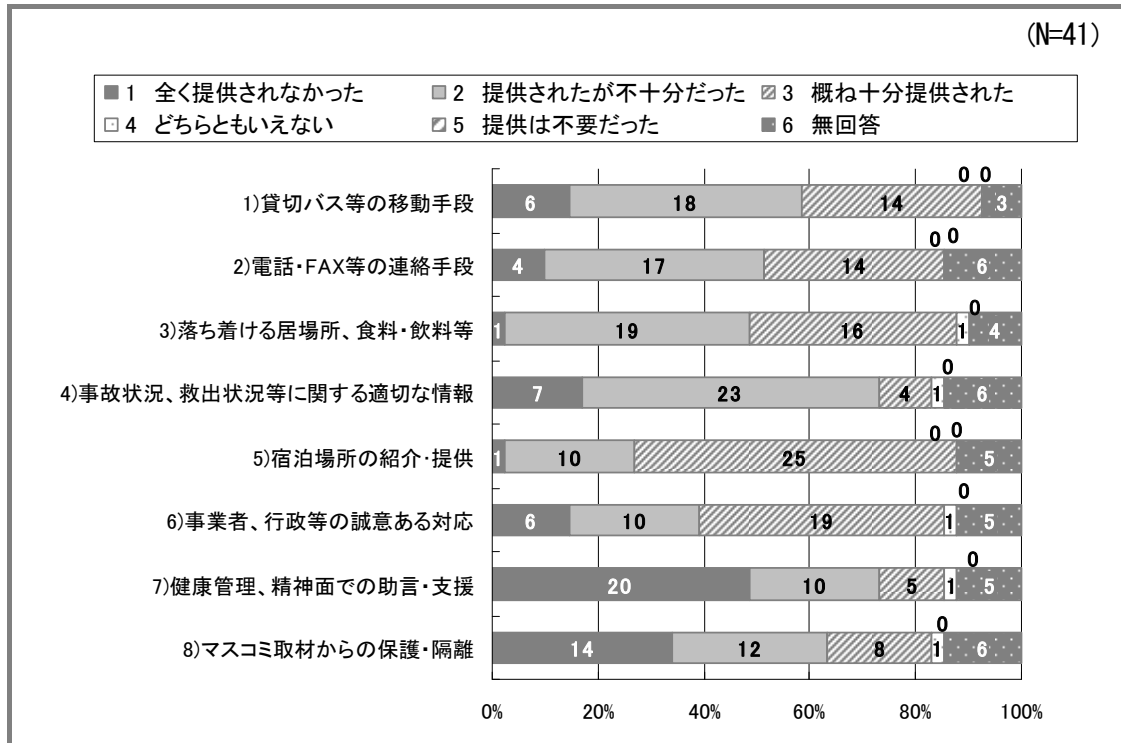
②事業者、行政による、事故直後のご自身・ご家族の行動の支援状況

- ・回答者の待機場所は86%が現地。
- ・「全く提供されなかった」が多いのは「健康管理、精神面での助言・支援」、「マスコミ取材からの保護・隔離」。
- ・「概ね十分提供された」が多いのは「宿泊場所の紹介・提供」、「事業者・行政等の誠意ある態度」
- ・現地・滞在先での付き添い支援は、事業者、勤務先の人、親族の順。誰もいないとの回答もあり。
- ・自由意見では、現地の待機場所での待遇や環境に関する不満も多いが、その一方で当時としては限界だったのではとする声もみられる。マスコミの態度に対する厳しい意見も見られる。

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。



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。



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った方はいましたか。事業者、行政等に限らず教えてください。

(※複数回答)

・事業者	: 14
・亡くなられた身内の勤務先の人	: 9
・親族	: 7
・家族	: 5
・旅行会社	: 2
・自分の勤務先の人	: 1
・いなかった	: 1
・不明	: 2
・その他	: 1 (タクシー運転手)

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。
(年代・性別・亡くなられた方)

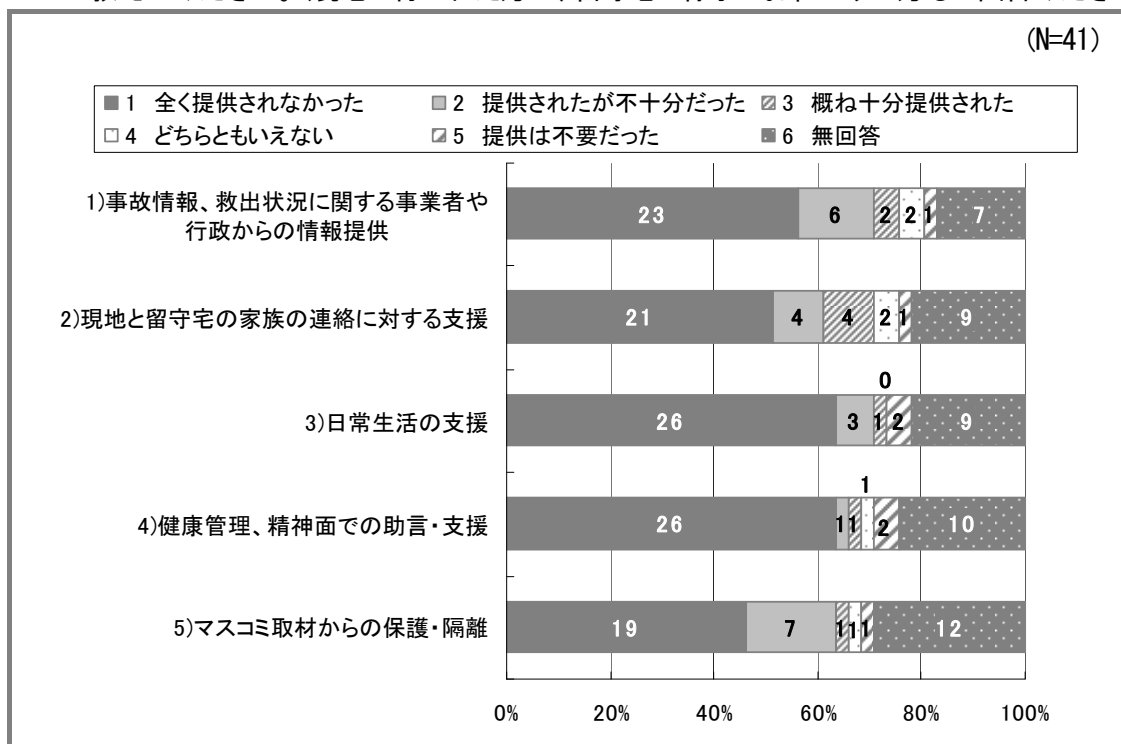
- ・日航から即連絡がもらいたかった。(40代・男性・親)
- ・24年前の状況であればそれなりに支援してもらったとは考えている。(40代・男性・親)
- ・暑い最中のことでもあり、帰宅した長男は体中あせもだらけだった。食事ボランティアの方が用意してくださったようで、お風呂にも入れず、子供用の下着の替えもなく、買うところも近くなかったようで、かわいそうな目に遭わせてしまったと思っています。(60代・女性・配偶者)
- ・自分の意志で動くことはなく、流されるままに行動していた。(60代・女性・配偶者)
- ・藤岡第二中学校での遺体収容、検案中の食事は喉を通らず、夏であり味噌汁など水分の多い食事への配慮が欲しかった。(80代・男性・子)
- ・体育館でじっと待っているのは身体的にもきつかった。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)

- ・羽田東急ホテルまでは自費にて行く。そこまでの支援は無理と思う。羽田を出てからの支援については致し方ないと思う。(80代・男性・子)
- ・自宅から空港までは甥の車で行って、空港で現地へ行くバスがあるのを知って飛び乗った。事業者とは口もきいていない。(70代・女性・配偶者)
- ・何しろ520名の人数ですので、何が何だかわかりませんでした。(70代・女性・配偶者)
- ・事故直後の被害者家族はパニック状態。当事者、行政等が支援する由を素早く伝える体制を。(60代・女性・配偶者)
- ・現場確認が遅れて、当初は長野県上川村に連れて行かれた。そこでは無駄な空しい時間が何時間も流れた。その間のケアは何もなく、額の汗も拭かず苦しんでいた。(40代・男性・配偶者)
- ・事故直後はJAL自身何も情報がないようであった。したがって、我々遺族の方が不安の中、自分たち自身の心の中で様々な事をコントロールしていたと思う。(50代・女性・親)
- ・娘の友人宅の手配で現地についたのは8月13日の午後だった。その時私どもの後を追いかけていたのは朝日新聞社の社員(男1人)だった。今も憎しみがわいてくる。姿を隠すところがなくて疲れた。新聞社員が憎い。日航が憎い。ボーイング社もちろん憎い→アメリカが憎い。その夜(13日)からホテルと小学校を行ったり来たり。電話はいつも満席。小学校の教室に着いた3日目のこと、日航職員に占領されていた。腹が立った。この教室を取り戻すのに昼までかかった。(70代・女性・子)
- ・バスで藤岡へ着きましたが、宿泊場所はなく、体育館で寝てくださいと言われましたが、友人が近くの見玉町から迎えに来てくれており、その人の自宅に帰るまで一週間位お世話になりました。(70代・女性・子)
- ・昼は確認作業、夜は前橋市のホテルで休養。着替えは毎日支給された。(70代・男性・子)
- ・混乱の中(520名の死者、400数家族が・・・)支援をと言ってもなにをもって十分提供と言えるのだろうか！(70代・男性・子)
- ・宿泊は不十分であった。(70代・男性・子)
- ・520名が犠牲になった世界的に見ても大事故です。遺体の収容場所、遺体確認の病院の先生、看護婦さんたちのあの暑い体育館の中で線香、焼香、読経の流れの中、警察、家族、遺族の方々の身元確認作業は大変な作業でした。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・直後の混乱と、被害者の数が多く、スムーズに行くはずはないが、遺族としては民意の支援に感謝一杯でした。(市民の支援等)(70代・男性・子)
- ・お盆中で大変であったが、よく便宜を図ってもらえた。空港までの交通、渋滞で遅れたが出発を待ってもらえた。東京ではすぐに現地行きのハイヤーが用意されていた。(70代・女性・子)
- ・初期の情報は全くなし。マスコミで遺族が騒いでいたとあるが、一親等は食べ物食べられなくて騒げるはずはない。(60代・男性・子)
- ・速やかに適切な情報提供(特に安否情報)とマスコミ対策をお願いします。(40代・男性・親)
- ・適切な情報提供が必要。(70代・男性・子)
- ・地図もなく、パソコンもなく情報をもっと必要。(60代・女性・配偶者)
- ・現地の方がおしぼりなどを用意してくださったのがうれしく思えた。日が経ってからテレビの設置があった。新聞なども配布された。待つばかりだったので情報が欲しかった。(50代・女性・親)
- ・小学校の体育館での待機でした。保健室の利用、ホテルの利用の情報提供はありました。ただ、気を張っていないと自分自身が正常な状態を維持できなくなるという恐れを感じていたので、ずっと体育館で待機していたように記憶しています。(50代・女性・配偶者)

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

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「日常生活の支援」、「健康管理、精神面での助言・支援」、「事故情報、救出状況に関する情報提供」。
- ・「概ね十分提供された」はほとんどなし。
- ・現地の状況に関する情報は、現地からの電話と報道に依存。
- ・自宅に残った家族への付き添い等の支援は親族が多いが、「いなかった」も多い。
- ・自由意見では、とにかく支援の手薄さを指摘する声と、マスコミに困ったという意見が多い。

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。）



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。

- (※複数回答)
- ・ 現地からの電話 : 19
 - ・ 報道 : 17
 - ・ 事業者・行政 : 2
 - ・ 不明 : 2
 - ・ その他 : 1 (家族全員で現地へ行った)

- 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。

(※複数回答)

・親族	: 12
・いなかった	: 7
・友人・知人	: 4
・家族	: 3
・亡くなられた身内の勤務先の人	: 2
・近隣の人	: 2
・不明	: 3

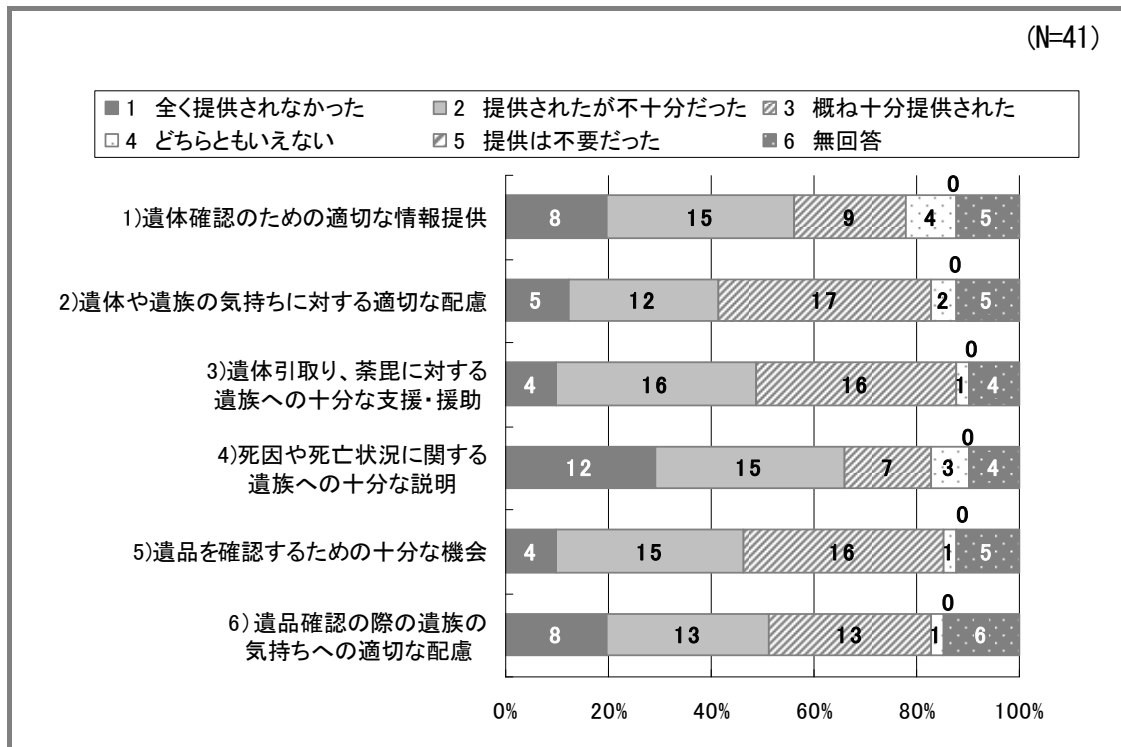
- d. 事故直後に留守宅に残られたご家族への支援状況全般について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。 (年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 現地での日航の支援にプラスして留守宅の世話も日航がもっとすべきであった。(40代・男性・親)
- ・ 520 人の方が亡くなられたので、葬式をする場所も確保できず、近くの自治会館で仕方なく行いましたが、そのそうじ、草取り、テント張り、葬式に必要な品の買い物等は皆ボーイスカウトの方にお世話になりました。後で日航にこのことを言うと、一度は皆死ぬので葬式は必ずするものですからねと言われた。(60代・女性・配偶者)
- ・ 情報提供が欲しかった。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・ 留守宅にもマスコミは来ているし、マスコミの対応に慣れていないから困ったと思う。(70代・女性・配偶者)
- ・ 報道陣だけは来て欲しくなかった。搭乗者(娘)の友人という女性が勝手に娘の部屋に上がって困った。報道陣のあつかましい態度に困った。近所の人も数人来てくれたが、受話器が鳴れば競うようにして手を出すが、外回りの雑草抜きや片付け仕事はしてくれない。つまり好奇心のみの人だとわかった。(70代・女性・子)
- ・ 事故現場遺体引取りには、兄、姉妹が行きました。私は老人と子供の世話で家を見守りました。(70代・女性・兄弟/姉妹)
- ・ 残された者の年齢によると思います。我が家は18歳と21歳の大人でしたから、知人の支援で切り抜けられました。(70代・女性・子)
- ・ 留守宅に何の支援もなかった。(70代・男性・子)
- ・ 事故原因の事等なぜ墜落したのかしきりに日航の社員に来て説明して欲しいと申ししておりました。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 留守宅では長男の嫁が入り、故人の知人関係者に対応したが、支援を要求する等の思いは全くなかった。(70代・男性・子)
- ・ 何の支援もない。(60代・男性・子)
- ・ 速やかで適切な安否情報の提供をお願いします。(40代・男性・親)
- ・ 日航のホテルでの対応で、かかる支援についての質問などを行うべき。(70代・男性・子)
- ・ 大事故だったので、自宅にまで配慮する余裕はなかったのではないかと思います。特に何か支援を受けた覚えが全くない。(50代・女性・親)

④事業者、行政による、ご遺体・ご遺品の確認等の支援状況

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「死因や死亡状況に関する遺族への十分な説明」、「遺体確認のための適切な情報提供」、「遺品確認の際の遺族の気持ちへの適切な配慮」。
- ・「概ね十分提供された」が多いのは、「遺体や遺族の気持ちに対する適切な配慮」。
- ・遺体確認に対する自由意見では、遺体確認やそのための確認材料提出の精神的つらさ、遺体確認までの時間の長さ等を指摘する意見が多い。科学分析等により、確実に自分の身内の遺体とだけ対面したいという意見も見られた。
- ・遺品確認に対する自由意見では、取扱に配慮がなかったとする意見も多いが、次第に取扱が配慮されるようになっていったという意見もある。ここでもマスコミからの隔離に対する要望がある。

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。）



b. ご遺体の確認、^{たび}茶毘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。

(年代・性別・亡くなられた方)

- 今日のように確認作業が確実に出来る状況であればもう少し早く茶毘に出来たと思う。(40代・男性・親)
- 主人が亡くなったかどうかともわからず、倒れているのに、歯医者のカルテ、写真、指紋のついているもの等、仕方がないと思うが提供を急かされ辛かった。(60代・女性・配偶者)
- 残念ながら遺体がなかったのですが、茶毘をした。(長男夫婦の遺体確認に最後までがんばったが残念であった。)(80代・男性・子)
- 学友が歯型を神戸の医師から取り寄せて持参してくれたのが、遺体の確認の決め手となり、他の遺品、体つきは挫滅と記録された以外、確認の方法が全くなかった。(80代・男性・子)
- 現場の状況を知らない行政のトップからの指示が不適切だった。現場が混乱し、腹が立った。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- 遺体確認が比較的早い時期でもあり、日航世話役の人柄も合せて適切な支援であったと思っている。(80代・男性・子)
- よくしていただいたと思っております。(その他・女性・子)
- 事業者の世話役の方が私たちに気を使ってくれたので、少しは救われたように感じます。私のほうからもいろいろお願いしたことがありましたが、支援してくれたように思います。遺体の確認までは気持ちをしっかりと持ってと言いつけておりましたし。(70代・女性・配偶者)
- 日航の方が感情なく、事務的だったので情けなかった。(70代・女性・配偶者)
- ショックが大きすぎるという理由で当初の遺体確認は男性のみしか許されず、私に許しが出たのは1週間後。早く会いたいという思いと発見すれば彼の死が確定してしまう怖さでなす術もなく待ち続けた1週間の苦しき。確認作業を始めて「当事者の配慮」も理解できた。何百もの棺を開けた光景は脳裏に焼きつき、長い間私を苦しめた。しかし私自身で探ることができた喜び、認めたくない彼の死を認め、あきらめられたのもこの作業をしたからだろうと思う。(60代・女性・配偶者)
- 当時元気だった父親が確認をしてくれた。「女、子供には見せられない。」と一切確認の作業は出来なかった。父には後で感謝のお礼を述べた。(60代・女性・配偶者)
- 他の人(遺体)の内容を確認していくのはつらい。科学分析等で確実に故人だけに対面できれば。(60代・男性・兄弟/姉妹)
- 鑑定のために、亡くなった妻の髪の毛や歯科医の持っているレントゲン写真などを取りに東京に戻るなど、精神的に耐え切れない状況にも関わらず、そのような事をしなければならぬ負担がたまらなかつたし、事業者からも警察などからもサポートはほとんどなかった。(40代・男性・配偶者)
- 父の遺体は事故後5日目に発見された。それまで毎日藤岡の体育館に行ったり、血液(体液)検査結果を待たせたりしていたところに連絡が入った。確認とは「この御遺体が身に着けていたズボンとそのズボンのポケットに入っていた小銭入れ、そしてその小銭入れの中に入っていたメモ」と歯科医のレントゲンとが確認の決め手となったが、実際にすでに御棺に納められている彼は、頭は異常に大きく、包帯グルグル巻き、かすかに上の唇の一部が見える程度、この一部のみが彼の肉体として見る事ができた部分でした。赤十字の女性は案内してくれてすぐにいなくなっていました。私たちも何がなんだか心と頭が混乱している状態でしたが、ちゃんとよく説明してほしかったです!(50代・女性・親)
- 「娘の写真」を新聞社に提供した人があって、本物の娘とは似ていなかった。遺体を見に行った時のボタンがいつのまにか消えていて悲しかった。(70代・女性・子)
- 私たちは自分の意見をはっきり世話役に話せたので、希望通り本人の卒業した(高校)地で茶毘にふすことが出来、心配して集って見守ってくれていた同級生に見送ってもらえた。(70代・女性・子)
- 遺体確認後、火葬場の確保が困難だった。やむを得ず台車で地元の火葬場まで750km搬送した。(70代・男性・子)
- 遺体の確認に時間がかかりすぎだった。(70代・男性・子)
- 妹は大阪に住んでいました。茶毘は群馬藤岡。第1回の葬儀は大阪、第2回が〇〇(※東北)と2回実施した。第1回の葬儀には日航社員4名、第2回の葬儀には日航の社員は誰一人出席しなかった。(70代・

男性・兄弟／姉妹)

- ・この件はあまりにも悲惨な形であって、確認までの経緯が特殊であったので、対応のほうも無理な部分が多くあったと思う。(70代・男性・子)
- ・遺体確認後、すぐ始まった警察の調書の取り方。長時間(1時間以上)に事細かに聞かれた。姉妹の東京での行動とか目的とか、まるで事件の犯人探しのような取調べに今も腹立たしい思いです。(70代・男性・子)
- ・遺体確認の際、人数が限られていたので、最近の状況(服装、髪型等)をよく知っているところを東京から呼んで2人で確認。服ですぐわかったが、待っている父親(友人・知人は東京)にそのまま会わせてあげようと思ったのに呼んでいる間に白布で被ってしまっていた。確認した者にとっては変わり果てた姿を見せたくない思いのほうが強くて、布を切って見せる事ができなかった。今でも会わせてあげた方がよかったのかと思う事がある。その時は出来なかった。(70代・女性・子)
- ・遺体確認の際に一家族2名までと制限されていた。せめて家族5~6名にしてほしかった。(60代・女性・兄弟／姉妹)
- ・自分で情報を事業者聞いた。(60代・男性・子)
- ・遺体確認については、マスコミからの隔離に尽きます。部分遺体の情報や追加確認支援が不足していたと思います。(40代・男性・親)
- ・適切なアドバイス、相談が欲しい。(70代・男性・子)
- ・失った時間をとりもどせない(流れ作業でした)(60代・女性・配偶者)
- ・空と言ってもいいお棺を前にしてむなしい気持ちになった。焼いたら溶けてしまうということで、「歯のブリッジ」は結局抜いてもらったのでそれはよかったと思う。(50代・女性・親)
- ・それぞれの人の気のすむ形で最後までというのが基本だと思います。文化、性格、立場等で違います。(50代・女性・配偶者)

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。
(年代・性別・亡くなられた方)

- ・早くから日航は焼却処分を言い出して、何を考えているのかと思った。チケットの裏に事故の時は損害額は(確か3万円だったと思うが)これだけですと書いてありますと現金書留で送られてきたときは何も言えないほど腹が立った。せめて持参してほしかった。(60代・女性・配偶者)
- ・現地の焼け跡から、衣服の残骸、見本市、片方の靴など、直接遺族が見つけたが、事業者、行政とも放任状態だった。(80代・男性・子)
- ・一家が消滅した事への配慮がなかった。(50代・女性・兄弟／姉妹・その他)
- ・不思議なことに3人の子供たちの遺品は残らず戻ったと思っている。なぜか今になっても不思議である。(80代・男性・子)
- ・遺品は90%ぐらい返ってきましたので、特にありませんが、私一人では何もできない。行政はなかったが、事業者は必死になって探している姿をマスコミは取材しようとしているのでそれを守ってもらわないと。(70代・女性・配偶者)
- ・何十回も足を運んだが、行く毎にきれいにビニール袋に入れられる様になり、ていねいに扱われている様に感じられ嬉しかった。(60代・女性・配偶者)
- ・遺品は事故啓発のために役立ててほしい。(60代・女性・配偶者)
- ・似ているけれど、もし他の人のものだったらと一歩下がりそのままにしておく。(60代・男性・兄弟／姉妹)
- ・旅行カバンが最後まで見つからなかったで、しばらくしてから確認に行ったら、多くの遺品の中からすぐに見つかった。警察はそのカバンのネームプレートの確認方法もわからず、いい加減な確認だけで「不明品」としていた。きちんと住所も氏名も書いてあったのに・・・。(40代・男性・配偶者)
- ・私とその妹が遺品の中から写真を見つけたとき「この写真に見覚えのある人は・・・」とすかさず近づいたのはまず新聞社だった。落ち着いて写真を見ることができなかった。ディズニーランドだったのか今もわからない。(70代・女性・子)
- ・遺品は見つけるのがとても難しく、サイズ等を世話役が会社に問合せ、確認したが残された品がたくさん

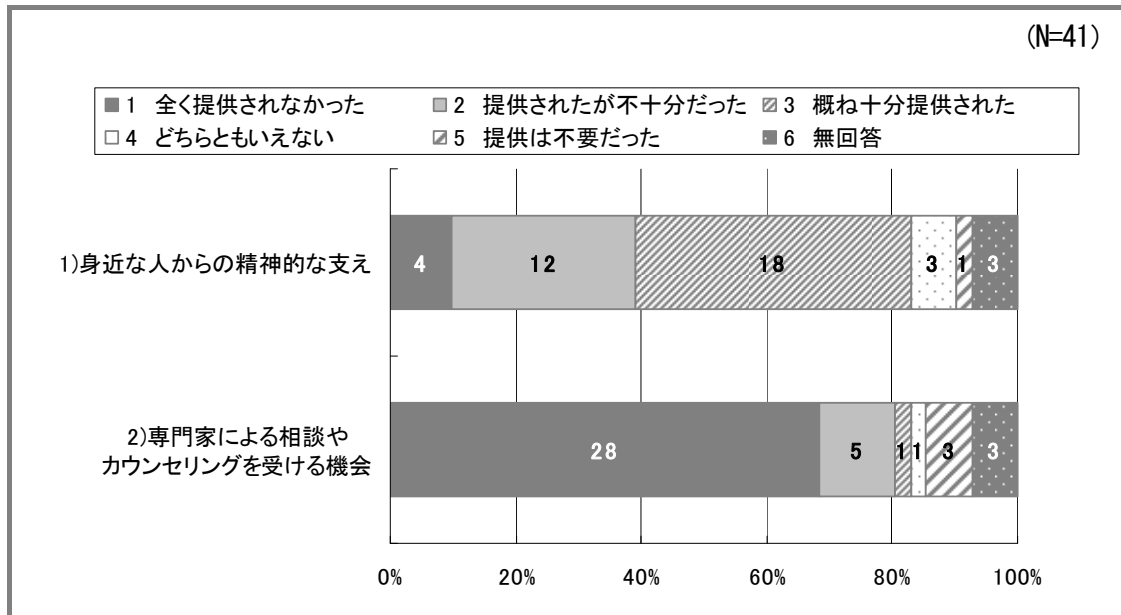
あったと聞いている。ここに来てやっと会社は色々な点で遺族の方に目を向けたように思う。遅い。(70代・女性・子)

- ・ 遺品の確認のために場所を提供していた。傷みがひどい上に、雑多な為、定めるのに困難でありました。(70代・男性・子)
- ・ 遺品引取り点数は少なかったが、さがすに全体数が多く、ゆっくり探すことにも耐えられない状況でもあった。(70代・男性・子)
- ・ 全て返還していただきました。(70代・女性・配偶者)
- ・ 遺品を焼却するということ。どんな発想でそんな事をその当時遺族に通達したのか。(今は残すことになっていますが) 未だに信じられない。事業者の安全への取組がおろそかになっていたとしか思えない。(60代・女性・兄弟/姉妹)
- ・ 混乱のみでなし。(60代・男性・子)
- ・ 壊れた書類かばん等のかびが生えてきたので、後で処分していただいた。どういう形で処分したかわからない。写真等に撮っておけばよかったと思う。(50代・女性・親)
- ・ それぞれの人の気のすむ形で最後までというのが基本だと思います。文化、性格、立場等で違います。(b.と同様) (50代・女性・配偶者)

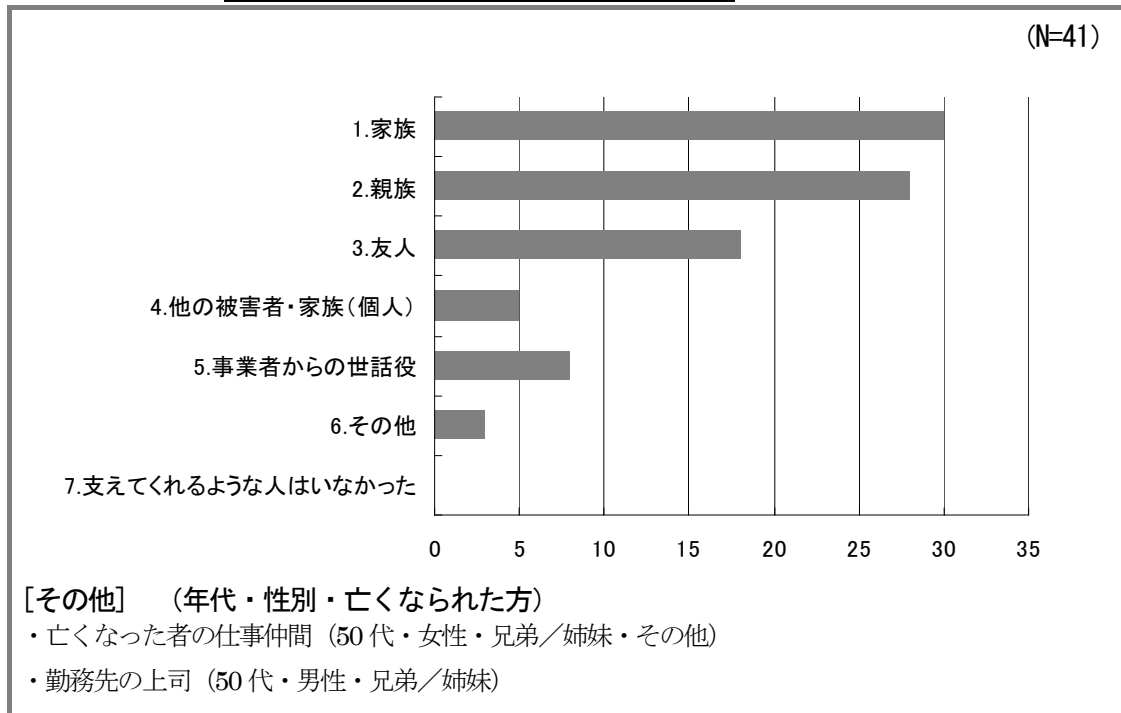
⑤心身面での支援（家族・友人等、周辺の人からの支援を含む）

- ・「身近な人からの精神的支え」が「概ね十分提供された」は半分弱。「全く提供されなかった」も4名。
- ・「専門家による相談やカウンセリングを受ける機会」は「全く提供されなかった」が2／3程度。
- ・最も精神的な支えとなってくれたのは、家族、親族、次いで友人。

a. 現地に滞在された方や留守宅のご家族への、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。



b. 現地や留守宅で、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。



問1-2 事故直後（事故の第一報からご遺体お引き取りの頃まで）の支援全般を振り返って、特に不足していた情報や支援が有りましたら、以下にお書きください。

・事故直後を振り返って特に不足していた情報、支援に対する自由記入では、安否確認・遺体捜索時の情報不足を挙げる声が多いが、精神的カウンセリング、待機場所の環境、報道陣からの隔離、遺族の今後に関する情報等も挙げられている。

（年代・性別・亡くなられた方）

- ・ 第一に正確な情報が不十分であった。（40代・男性・親）
- ・ 生死が一番気になっていた。現地に行った息子がどうしているか教えてほしかった。日に一度でいいから息子の状況が知りたかった。息子がどこに泊まっているか連絡方法も知らなかった。（60代・女性・配偶者）
- ・ 日航の世話人から連絡がありました。（80代・男性・子）
- ・ 遺体の着用していた残存物の提供が全くなかった。親が直接現地の遺体の周辺で発見した以外、情報提供が欲しい。（80代・男性・子）
- ・ 状況がわからない、伝わらない。／交通手段（費用）・未確認遺体が沢山あり、探し続けた期間（半年以上かかった）の長さで突然の打ち切りに驚いた。／体育館等の電話をマスコミが使い、遺族は使えなかった。（50代・女性・兄弟／姉妹・その他）
- ・ 今でも不思議に思っていることは、墜落現場の特定がなぜあのように遅れたのかということ。あの当時でも情報網は発達しており、現場特定が夜間であっても出来なかった原因はどこにあったのかを知りたい。本当の理由は何なのだろうかと……。 （80代・男性・子）
- ・ 一日でも早い確認をと思っていたので、事業者の情報提供の間隔が長いように感じた。（70代・女性・配偶者）
- ・ 遺体の収容状況は全くわからず、マスコミ（テレビ・新聞）情報だけだった。また、事故の場合、補償金や労災年金が出ることを全く知らなかった私は、子供たちを育てていけるのかとても不安だった。そういう情報も必要かもしれない。（60代・女性・配偶者）
- ・ 精神面のカウンセリング。眠れない、食事がすまない、この先どうなるのだろうと思うと不安が募り体重がみるみる減ってしまった。（60代・女性・配偶者）
- ・ 現場の捜索状況（60代・男性・兄弟／姉妹）
- ・ 夏だから仕方がなかったが、藤岡市内の蒸し風呂のような体育館でギュウギュウに詰め込まれて、ただひたすら待たされたことが忘れられない。NHKでは甲子園の野球の合間にしかニュースを流さないし、宿泊場所の手配も全く段取りが悪かった。体育館での食事も連日「おぎのやの峠の釜飯」ばかりでせっかく大好きだった釜飯が涙の味しか思い出さない弁当になってしまった。（40代・男性・配偶者）
- ・ JAL123 便の頃は心身面での支援というシステムそのものが無かった時代です。それと共に、まだ日本中バブルで浮かっていた時代でもあり、支援というものはなかったです。（50代・女性・親）
- ・ 支援の妨害者としての報道陣を何とかできないだろうかと悲しく思いました。嫌われていることを知りながら、しつこく追ってくる報道陣にすっかり疲れしました。9月以降にも私の職場に来て、上司に私の様子を聞いて、新聞紙上をにぎわそうとするのがいやだった。よくわからないが、辺地への連絡が行き届かないわけを知りたい。（事故直後）（70代・女性・子）
- ・ 会社も混乱していて、直後の情報や支援が行き届かないのは当たり前だと思う。頑張っていたと思う。（70代・女性・子）
- ・ 事業者（日航から）専従の世話役が配備されたので行動しやすかった。（70代・男性・子）
- ・ 事故現場に早く行きたかった。（70代・男性・子）
- ・ 40℃を超す体育館のなかでマスコミの方は出入禁止を潜り抜けて写真週刊誌は撮りまくった。（70代・男性・兄弟／姉妹）
- ・ 日航事故は直後から情報の錯綜や隠蔽が多くあり、結果は初期の現場への到着後から、引き取りの折まで。確信して考える機会は少なかった。関係機関の現場の人達も振り回されているように思う。（70代・男性・

子)

- ・ 電話さえ通じない状況。(60代・男性・子)
- ・ 安否情報(40代・男性・親)
- ・ その都度の状況報告、連絡が必要。(70代・男性・子)
- ・ 基本的に個別対応ということで他の被害者遺族との交流はなかった。一世帯に一人の世話役の方は個人的には良い方だったと思うが、頂ける情報は少なかったと思う。規制されていたのかもしれない。(50代・女性・親)
- ・ 捜索状況や事故の経緯等についてはテレビや新聞の報道で知る方が早い状況だったと思います。今思えばJALからの報告があっただけで済むべきだったのでは？(50代・女性・配偶者)

問1-3 事故直後（事故の第一報からご遺体お引き取りの頃まで）の支援全般を振り返って、特に役に立ったと思う情報や支援があれば、以下にお書きください。

・事故直後を振り返って特に役に立ったと思う情報、支援に対する自由記入では、待機場所での関係者、一般市民などのボランティア、友人等からの支援を挙げる声が多い。世話役についても評価する声がみられる。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 少しばかり日航の世話役には助けてもらったと思う。(40代・男性・親)
- ・ 妻の「足は22cm」を頼りに足の確認をして回ったが、不明。娘の遺体の手の爪から遺体が娘と確認できた。(80代・男性・子)
- ・ 体育館の貼り紙/地元の方々からの支援(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・ 8月12日午後〇〇駅発の際に撮影した写真により着衣がわかっており、遺体確認に役立ったと思っている。警察では市販品には同一のものもあり。それだけでは不十分、指紋等が必要とのことであったが・・・。(80代・男性・子)
- ・ 弟は着の身着のまま仕事場から直行してきたので、衣類を提供して下さったのは助かった。暑い時期なのでなおさら損傷のひどい遺体をきれいにして下さった医療関係の方々には感謝します。地元の方々のお茶の接待など、その時は自分のことばかり考えておりましたが、今になって思うと暑い中家のことを差し置いて、私どもに接待して下さったことをありがたく思っております。(70代・女性・配偶者)
- ・ 寄り添ってくれる友人が支えになった。(50代・女性・配偶者)
- ・ 当事者から支給された衣類の着替え、薬品類/ボランティア(主に藤岡市民)の皆様のあたたかい思いやり/一週間経過後、被害者の勤務先から示されたもの(万が一の場合とことわって)社葬をするので手配・費用の心配は無用/母子家庭になった場合でも当面生活できる会社から出る金額の提示(60代・女性・配偶者)
- ・ 幸い大企業に勤めていたため、経験も豊かな人事の方が細かい配慮をして下さいました。(60代・女性・配偶者)
- ・ 無線機による情報(今では携帯電話)もれ(60代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 役に立った情報など何もなかった。(40代・男性・配偶者)
- ・ 搭乗者の家族同士のつながりが最もよかったと思う。(70代・女性・子)
- ・ テレビを見た友人が児玉と高崎から車でかけつけて、(自分が乗った)バスの到着を待っていて、すぐ世話をしてくれた事。心丈夫だった。(70代・女性・子)
- ・ 事業者からの世話役ではありますが、立場の差異があります故。世話役と事業者の力関係に依ります。(70代・男性・子)
- ・ 8・12連絡会の関西集会、20名弱集い、わいわいがやがや。各部会の現況・報道等、お父様を知らない元気な子供を連れて各地の旅行。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ あの当時の混乱は特殊なケースかもしれないが、まず情報の入手に不備があった。同時に遺体確認に時間がかかり、当事者、支援者も対応に困っているのが実状だった。情報の伝達が一番不足していた。(70代・男性・子)
- ・ NHK テレビは救援活動の詳細のみで、周りの日航社員も全く情報は得ていなかった。(70代・男性・子)
- ・ 事業者が被災者毎に世話役を付けたのは有意であったと思います。特に現地において世話役の方には大変お世話になりました。(40代・男性・親)
- ・ テレビ、新聞(70代・男性・子)
- ・ 一個人としての尊厳が被害者にも家族にもなかった。(60代・女性・配偶者)
- ・ 役に立ったと思うようなことは残念ながらなかった。(50代・女性・親)
- ・ 家族、友人が来てくれたこと。(50代・女性・配偶者)

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

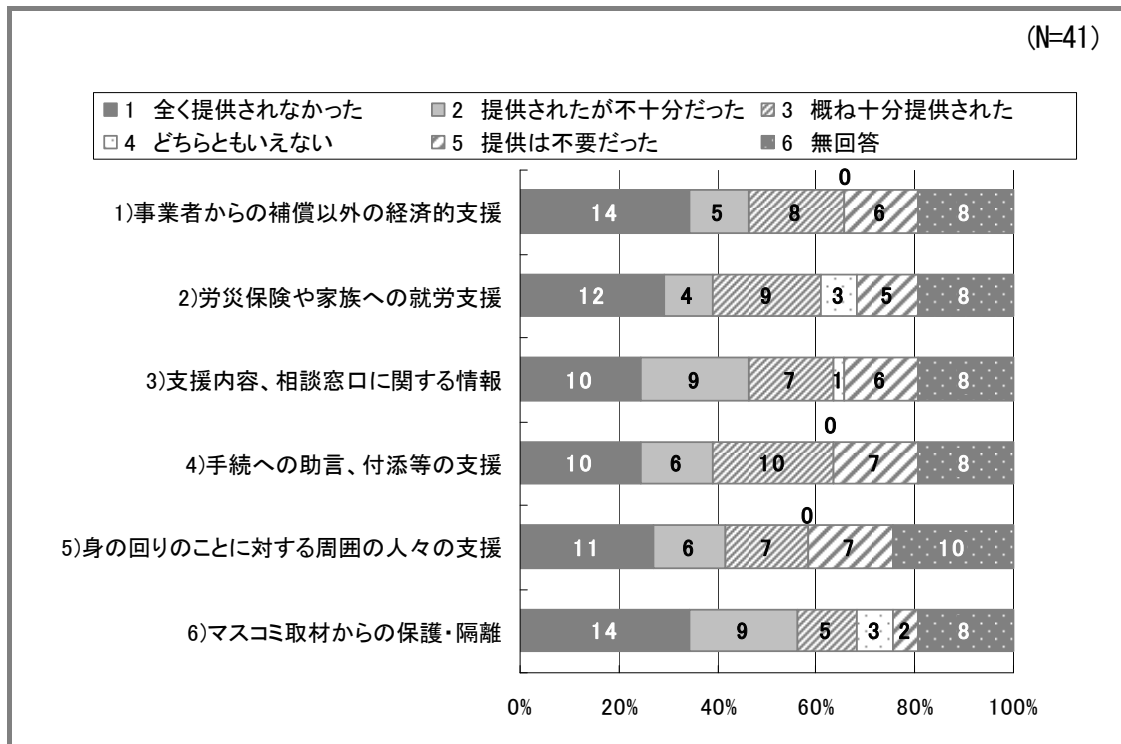
ご自身が事故後数年の間に、社会生活に戻られて直面した様々な問題について、周囲からの情報や支援は、どの程度提供されたでしょうか。以下の設問にそってお答えください。

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

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「マスコミ取材からの保護・隔離」、「事業者からの補償以外の経済的支援」、「労災保険や家族への就労支援」。
- ・「概ね十分提供された」が比較的多いのは「手続きへの助言、付添等の支援」、「事業者からの補償以外の経済的支援」、「労災保険や家族への就労支援」。
- ・事業者や行政からの具体的支援の自由意見では、遺児に対する航空育英金を評価する声が多い。行政からは母子家庭に対する補助等がある一方で、何の支援もないという意見も多く見られた。
- ・生活支援の状況に対する自由意見では、補償や生命保険等の手続きに関する支援を求める意見、精神的な面での支援を求める意見が多く見られた。

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。



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。 (年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 特になし (40代・男性・親)
- ・ 日航からは早く示談をと言われ、主人の両親の印鑑をととも言われたが、遠隔地への両親のところにも伯父に連れて行ってもらった。行政はこちらから働きかけないと何もしてもらえないと痛感した。母子家庭になった場合はこれこれの支援がありますと教えてほしかった。窓口をいくつまわったことかわからない。(60代・女性・配偶者)
- ・ 事業者から長年仏壇におまいりやお供えがありました。(70代・女性・子)
- ・ 事業者からの支援があったことに感謝している。路頭に迷うような事もなく、子供たちも学校が続けられたのはありがたかった。(60代・女性・配偶者)
- ・ 遺体収容、帰宅後の娘の葬式の時、日航の役員が参列。弔辞を述べた際、本人の名前を誤読、参列者から失笑でなく罵声がわいた。(80代・男性・子)
- ・ 一家が全滅したため、後処理は嫁の実家が主に行ったが、事業者も行政も夫の実家のみに向けられていた。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・ 子供たち一家全滅ということで、生活支援の必要はなくなった。私自身も退職公務員で年金生活、特に支援を受けようと思っていなかった。(80代・男性・子)
- ・ 事業者からは学生の間は奨学金が出ました。行政からは母子家庭支援がありました。(70代・女性・配偶者)
- ・ 一家族に世話役の方が1名つきました。その方はいい方でした。(70代・女性・配偶者)
- ・ 行政から：労災年金の支給(母子年金はカット) / 事業者から：子供たちの航空育英会資金の提供 (60代・女性・配偶者)
- ・ 日航からは育英資金、勤務先からも支援がありました。(60代・女性・配偶者)
- ・ 特に事業者からは全く何の支援もなかった。(40代・男性・配偶者)
- ・ 全く何の支援もない。バブル時代で一般人もちろん、政治家もフワフワと浮かれているだけの時代でした。(50代・女性・親)
- ・ 農業を営む夫は、農協会長という役職中だったが、近所の人(役職体験者)が米収穫に向けて12月まで事務作業をしてくれた。(70代・女性・子)
- ・ 世話役が月命日12日に花を供えに来てくれました。(70代・女性・子)
- ・ 法要の日に合わせて日航から生花が送られた。(70代・男性・子)
- ・ 複数の子供を亡くし、夫婦のみとなり、支援などどころでない。金銭で決めようとする。(70代・男性・子)
- ・ 事業者や行政からの特に生活について何の支援もありません。特にこちらから要求もしません。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 事業者からの現場までの交通費等は当然だが、3年くらいで打ち切られた。(70代・男性・子)
- ・ 生活に対する支援はありませんが、事故現場への慰霊登山の諸費用は交通費、宿泊費等1回に限り負担してくれました。(70代・男性・子)
- ・ そんな話はまったくない。(70代・女性・子)
- ・ 業者がおすたかの土を売りに来た。詐欺事件として警察がその時あわてて連絡してきた。(60代・男性・子)
- ・ 補償屋の話ばかりで、その他は拒否のみ。(70代・男性・子)
- ・ 13回忌の時に現場に行くのにバスがあることはわかっていたが、バスに乗るために前泊しなくてはならず、そのための問合せ等で事業者が親切に思えた。(50代・女性・親)
- ・ 労災保険 (50代・女性・配偶者)

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。

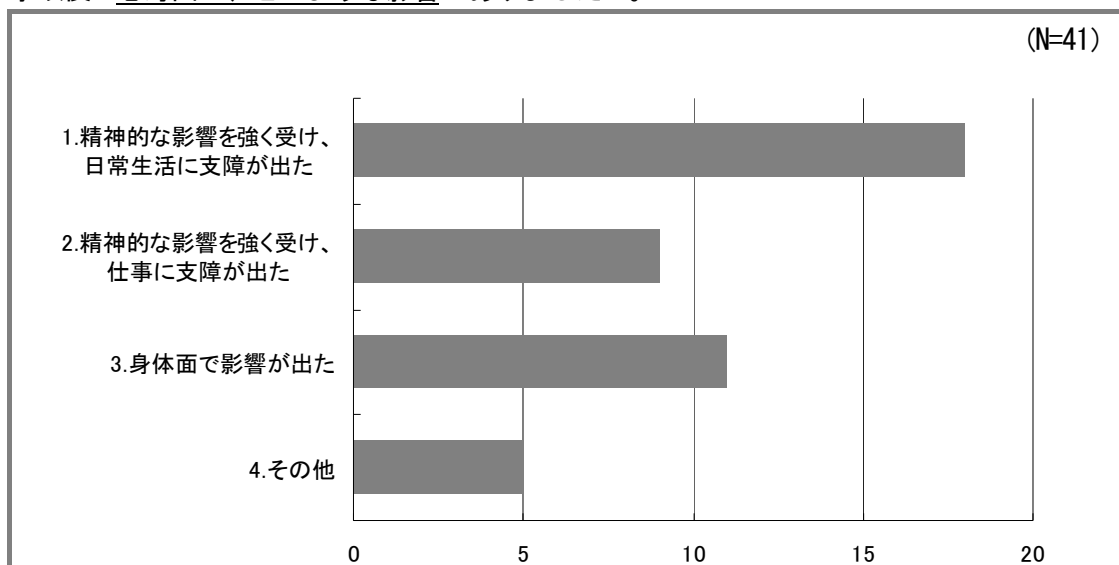
(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 学費をいただけただ事で本当に助かった。(60代・女性・配偶者)
- ・ 夫と妻の不平等な扱い。子供の男女の不平等な扱い。一家全滅の場合の夫・妻の実家に対する不平等さ。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・ 特にありません。(80代・男性・子)
- ・ 日航の方は補償交渉をととても急いでいた。事務的。3年後にやっと決着せざるをえなかった。(70代・女性・配偶者)
- ・ 各種の年金等があり、どれが充当されるのか/相続手続きが生じ、相続税には納期期限があること・・・これらの情報は出来るだけ早く被害者家族に教えて欲しい。(60代・女性・配偶者)
- ・ 補償交渉は世話係の方と一対一であるのが原則ということで勤務先にも相談し、本で勉強し、一人で交渉にあたりました。幸い世話役の方もアドバイスをしてくれ、比較的早く交渉を終えられた。(60代・女性・配偶者)
- ・ 妻と二人暮らしだったので、事故後は独り暮らしに逆戻り。独り暮らしには何の支障もなかったが、それでも何らかの精神的支援は欲しかった。(40代・男性・配偶者)
- ・ 搭乗者(娘)の生命保険がおりたとき、記載どおり私が受け取った。翌年夏になって市税務課から連絡があって、受け取ったことが記入されていないとの事で毎月の給料から10万円ずつ納税させられた。苦い悲しい体験がある。どうして誰も教えてくれなかったのか、私がばかだったのか。「知らない」「教えてくれない」こんなことの不満がたんまり。(70代・女性・子)
- ・ 日常生活を営む為の母親(私)が一番のショックで日常生活が狂ってしまった。精神的にサポートしてほしい。(70代・女性・子)
- ・ 10年間(打ち切りまで)慰霊登山の為の交通費を受けた。(70代・男性・子)
- ・ 乳幼児だけ残されたとか、高齢者のみ残されたとかであれば当然必要ですが、該当者なし。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 生活支援?特に無かったし、不要!だが、現地での慰霊行事の支援は継続している。(70代・男性・子)
- ・ 被災者家族の中には、家族・親族外からの厚い支援を要する方と、そうではない方が混在すると思います。前者を速やかに見極めることが重要と思います。(40代・男性・親)
- ・ 積極的に真摯な対応をして欲しい。(70代・男性・子)
- ・ 私自身は結婚して姓が変わり、大きな影響はなかったが、実家には借金の申込、寄付の依頼があって(おそらく補償金目当て)ずいぶん嫌な思いをしたようだ。(50代・女性・親)
- ・ 一本化された行政の相談窓口があるといいと思います。事業者や個人には相談しにくいです。事業者よりすべてのことに対応可能な公の相談窓口の紹介があれば助かると思います。

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）

- ・心身面での影響では、約半数の回答者が「精神的な影響を強く受け、日常生活に支障が出た」としており、1／3が「身体面で影響が出た」としている。
- ・「全く提供されなかった」が多いのは「福祉事務所・保健所等での相談・支援」、「専門家による相談やカウンセリングの機会」。
- ・「概ね十分提供された」が多いのは「同じような体験をした人たちと話し合える場」、「身近な人からの精神的支え」。
- ・事故後数年間で最も支えとなってくれたのは、家族、親族に次いで、遺族会等のグループ。
- ・事業者や行政からのカウンセリングの紹介の有無では、無かったが約7割。紹介はあったが行かなかったが約4%。紹介は無かった人の中で、もし紹介があったとしても利用しなかったが約6割。
- ・誰に精神面での支えを期待するかは自由意見では、自分で頑張る、遺族会等が多いが、これと並んで医師、カウンセラーに対する期待も見られる。
- ・心身面での支援全般に関する自由意見では、遺族会とのつながりが良かった、遺族会が一番であったという意見に加え、専門家によるカウンセリングがよかったという意見が見られた。

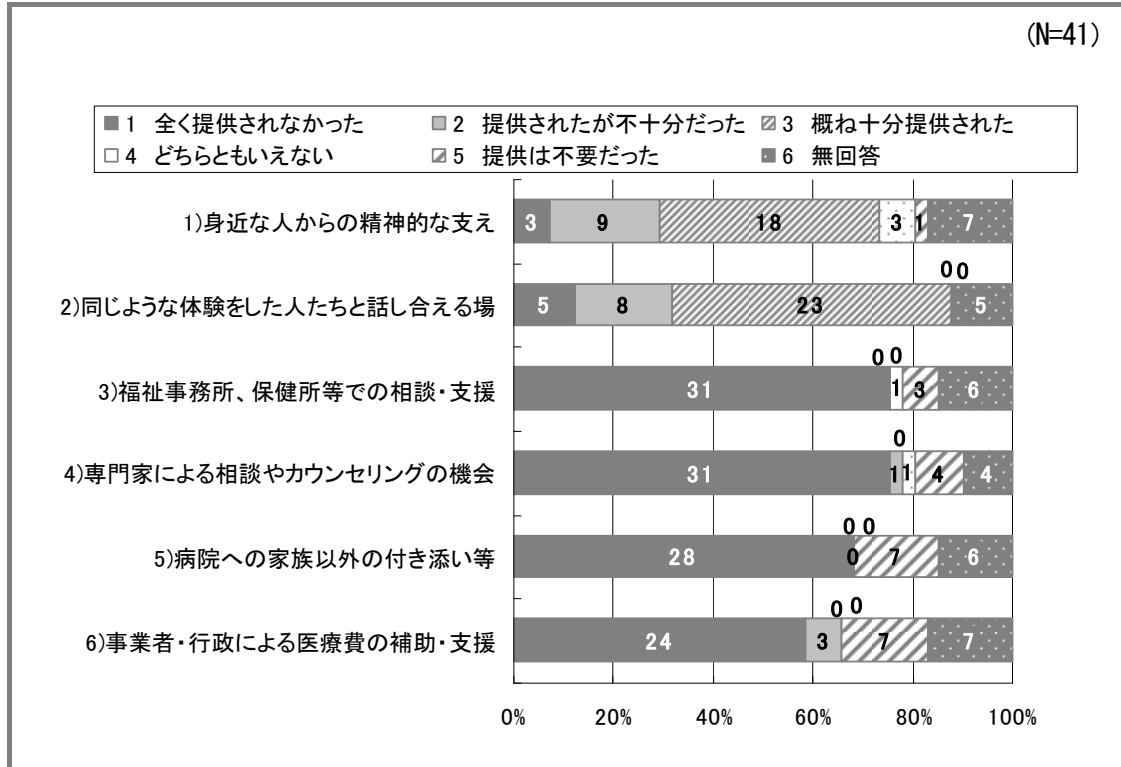
a. 事故後に心身面で、どのような影響がありましたか。



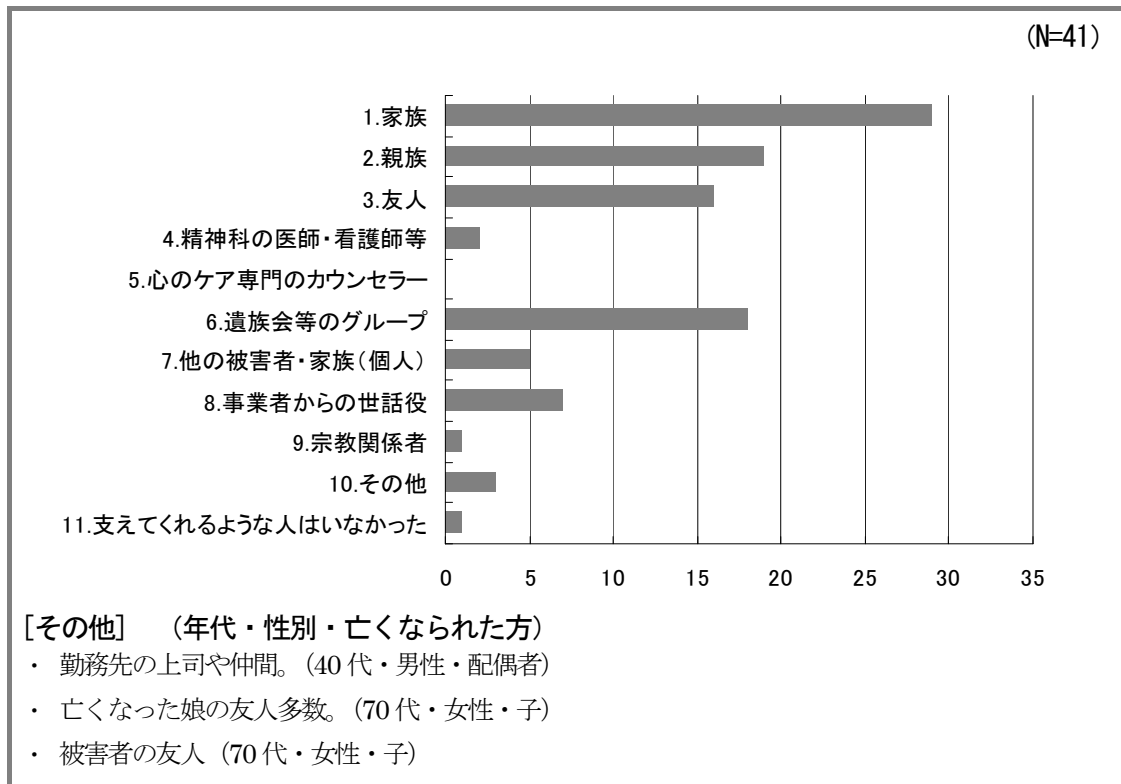
[その他] (年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 妻が言った言葉が心に突き刺さった。彼（長男）の弟がいなければ自殺していたかもしれない。(80代・男性・子)
- ・ 浴びるように飲んだ酒で身体はボロボロになった。(40代・男性・配偶者)
- ・ 専業農家なので農作業（稲の収穫等）に遅れが生じ、友人の支援を受けた。(70代・男性・子)
- ・ 精神的ないやがらせがあった。(70代・男性・子)
- ・ 事故当日は指先が震え、字を書くことができませんでした。(70代・男性・兄弟／姉妹)

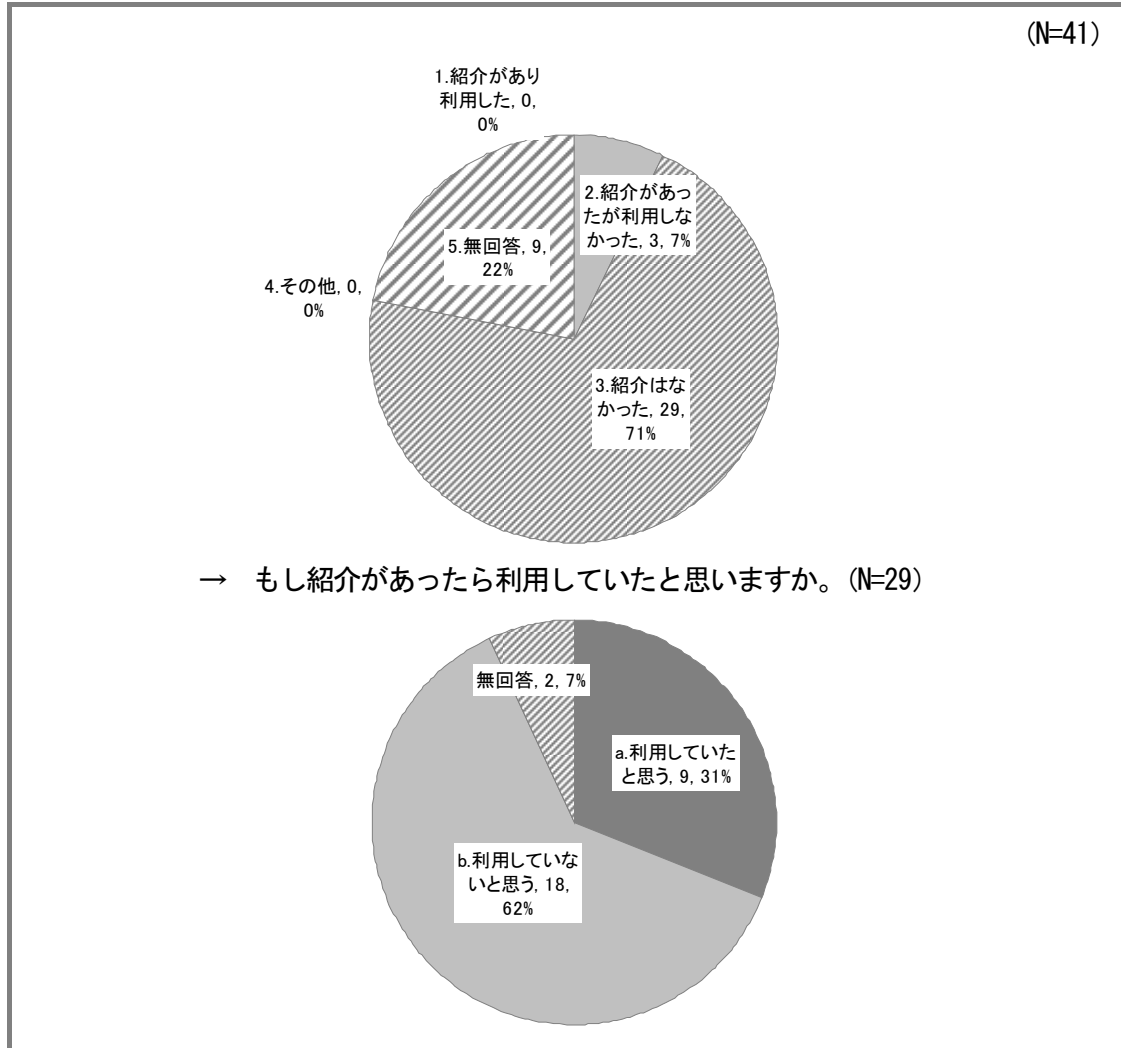
b. 事故後数年間の心身面での支援は十分でしたか。支援の状況について教えてください。



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。



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がありましたか。



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。(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 子供のために自分が頑張るしかないと思った。(60代・女性・配偶者)
- ・ 自分で一生懸命立ち直らなければと思います。(70代・女性・子)
- ・ 母親が元気だったので、しばらくそばに居てくれたのがありがたかった。未成年ではあったが、娘2人が心の支えにもなった。(60代・女性・配偶者)
- ・ 8・12会より、大阪での「正当な賠償を求める会」が度々大阪で開催され、遺族同士の支え合いが一番ありがたかった。(80代・男性・子)
- ・ 余計なことを言わず寄り添ってくれる人(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・ 遺族同士の支え合いかなと思います。(80代・男性・子)
- ・ やはり家族だと思います。子供たちはまだ頼りになるところまではいかなかったのですが、母子家庭ということで気を使いました。私の父等(母も)話をするだけで落ち着きました。(70代・女性・配偶者)
- ・ 同じ体験をした人の支援が一番！その意味からも遺族会の存在がすべてに役立った。遺族会は絶対に必要です！(60代・女性・配偶者)
- ・ 医師による診療(60代・女性・配偶者)
- ・ わからない(40代・男性・配偶者)
- ・ カウンセラー、ただし加害者側のカウンセラーは害あって利なし。カウンセラーにあうのに大阪へ行った。

旅費・時間面で疲れた。電話相談をしてもらった。それはよかった。(70代・女性・子)

- ・落ち着いた時にカウンセラー等の方に自分のめっちゃくちゃな気持ちを聞いてもらいたかった。(70代・女性・子)
- ・親族の方々であります。(70代・男性・子)
- ・遺族会がもっと連絡を(70代・男性・子)
- ・ご主人を事故で亡くされた方は特にショックが大きくなると思います。同性のカウンセラーの有資格者で、大事故を経験した女性がいいと思います。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・個人差の強い問題であるが、被害者遺族同士の結束が一番自然であり、数年かかっても強く戻れると考える。(70代・男性・子)
- ・精神面の支援はその場だけの気休めにしかなりません。(同情だけの慰めでは)当事者としてはただ泣いて泣いて耐えるだけです。後は時間が少しずつ癒してくれます。5年、7年、10年、15年で・・・(70代・男性・子)
- ・本当に痛みのわかる人。寄り添ってくださるだけで心が安らぐ。(70代・女性・子)
- ・遺族会の人達の集まる場で遺族同士が支援しあった。(60代・男性・子)
- ・家族、普段どおりに明るく生活するようにする。(40代・男性・親)
- ・真摯なカウンセラー、相談(70代・男性・子)
- ・当初母はキリスト教に入信したいというようなことを申しましたが、私はまだ若くて相談にのってあげられませんでした。知人が教会を紹介してくれましたが、寄付金を求められたので母が拒絶反応を起こしました。何かに頼りたい気持ちを話せる相談相手が母に必要なだったと思います。(50代・女性・親)
- ・普段からつきあいのある専門家の存在があればこういう突然のときにすぐに相談できると思いますが、支援を受けることが自分に必要だということまで思い至ることがまず難しいです。(50代・女性・配偶者)

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。(年代・性別・亡くなられた方)

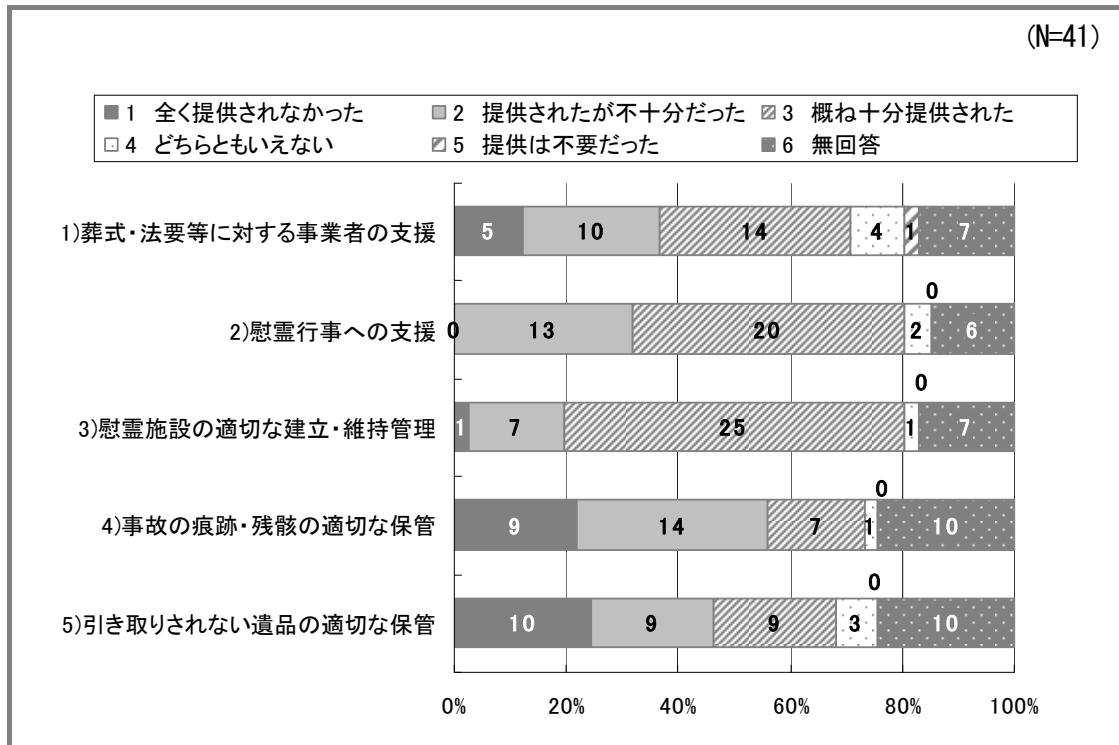
- ・カウンセリングにより自分自身の状況を話し、聞いてもらえるだけでも少しは違うと思う。(40代・男性・親)
- ・どんな事故でも被害者、その家族(遺族)が互いに会を組織することが最も効果的であることを体験した。(80代・男性・子)
- ・「自分が心配している」という事のみを強くアピールする人が多く、嫌だった。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・特にありません。(80代・男性・子)
- ・事故後しばらくして恩師が「ご主人のことは、あなたにかわってご主人が亡くなられたのだと思う。いつまでもあなたを見ておられるだろうから、誰もうらんではだめよ。」と電話をいただきました。それまで私は主人は日航に殺されたと思っていたので、少し気持ちが変わってきたように思います。子供たちの前では涙を見せないようにとがんばってきましたが、友人と普通に話をするとなんとなく落ち着きます。(70代・女性・配偶者)
- ・遺族と話をする時間(50代・女性・配偶者)
- ・自分は遺族会で支援された。しかし、今思うと子供への支援は皆無でした。今後、母子家庭となった子供への行政のカウンセリングをつくって欲しいと思います。(私は子供が栄養失調と診断され、はじめて子供に目を向けた)(60代・女性・配偶者)
- ・カウンセラーの名前も社名も思い出せない。もう一度会いたいとさえ思っている。しっかり学習されているカウンセラーだと思って、安心して話すことができた。そういうカウンセラーが欲しい。(70代・女性・子)
- ・専門のカウンセラー等の方に、心の傷を残さないように思いの丈を十分話して、一段一段回復していきかけた。(70代・女性・子)

- ・ あまりにも遺族の人が広範囲のため連絡がとりにくい。(70代・男性・子)
- ・ 私は技術者として特に事故原因を追究し、再発防止実施策を打つのではなく、再調査を実施する。(70代・男性・兄弟／姉妹)
- ・ 一番は同じ立場の者同士で故人との思いを言える機会が多い行事に参加する事かも・・・(70代・男性・子)
- ・ 親しい友人、兄弟、知人、この方たちは事故の事や娘らの事を話題にしなかったことです。(仏事の際は別ですが) (70代・男性・子)
- ・ 家族、遺族間の交流／宗教は精神的な書籍 (70代・男性・子)
- ・ 友人の好意を感じながらも「あなたよりもっと不幸な人がいるから」というような慰め方をされるといい気持ちはしなかった。逆に私が誰かに相談されても対応は難しいと思うので、専門家によるカウンセリングは必要だと感じる。(50代・女性・親)
- ・ 平穏な日常生活の中でも気軽に相談できるような支援先(専門家)を持っておくことが必要なのかもしれませんが。たとえばこの地域の人ならここ、家族を突然失った人ならここに、育児につまずいた人なら・・・など誰でも知っている交番やコンビニのような存在があればいいと思います。でないと第一歩を踏み出すことがむずかしい。(50代・女性・配偶者)

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）

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「引き取りされない遺品の適切な保管」、「事故の痕跡・残骸の適切な保管」。
- ・「概ね十分提供された」が多いのは「慰留施設の適切な建立・維持管理」、「慰霊行事への支援」。
- ・自由意見では、慰霊行事や慰霊登山に関する事業者の支援を評価する意見が多い一方で、今後の継続的な実施を求める意見が多い。

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。



b. 葬式・慰霊行事等の支援状況全般について、これだけはしてほしい支援内容など、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。（年代・性別・亡くなられた方）

- ・初期の世話役さんはよくしてくれたと思う。世話役さんが遺族寄りになるとすぐ代わりの人になったが、その人は色々な面でひどかった。事故の風化を防ぐためにも慰霊行事はずっと続けてほしい。日航の新入社員はあの事故を知らないのだから、登山して事故の悲惨さを勉強してほしい。（60代・女性・配偶者）
- ・慰霊登山に毎年行くが、段々と老いを感じるようになった時には支援をしてほしい。いつまでも事故を忘れる事のない様、行事は行って欲しい。（60代・女性・配偶者）
- ・日航の役員1人が葬式当日娘の名をよく知らなかった。（80代・男性・子）
- ・行事に参加する為の経費の支援（親、兄弟、姉妹の分まで）（女性・兄弟/姉妹・その他）
- ・葬式の支援は特にしてほしいということはありませんでしたが、慰霊行事に関して一家族何名と制限された時、私どもは全員参加できなくて困った。費用も遺族全員負担して欲しかった。（年数が経つと制限されたので）（70代・女性・配偶者）
- ・慰霊行事はいつまでも続けてほしい。高崎からマイクロバスを出してほしい。（60代・女性・配偶者）
- ・葬儀の際の支援→人手が足りないで電話番号とか、応対用の人が欲しかった。（50代・女性・親）
- ・歳月とともに手抜きをしようとする態度が見える。特に新入社員に伝達しない会社の怠慢は許せない。「二度と事故のないように」という形式的な言葉にうんざりする。社員は日々事故をおこし、多くの命を奪っ

たことを自覚されたい。(70代・女性・子)

- ・今は年1回8月11日～13日まで上野村へ行ける支援があります。以前は春、8月、秋と3回ありました。なにしろ不便なところなので、春秋バスだけでも西武秩父から運行してほしいです。(70代・女性・子)
- ・慰霊行事(事故月日)を行う事。事故現場の維持。即ち墓標の保存であります。このことは事業者の誠意の表示であり、風化防止に通ずると……。(70代・男性・子)
- ・風化させてはならない。(70代・男性・子)
- ・茶毘を藤岡で、神道で執り行った。JAL3名出席。新幹線見送りにJALは1名も出席せず。新大阪に到着1名出迎える。その翌日通夜JAL1名。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・遺族としては慰霊行事は続くものである。遠隔地での為、交通費のみでも支援があれば……。(70代・男性・子)
- ・事故現場に遺族が訪れるときの支援(70代・女性・子)
- ・事故直後は現場に行きたくなかった。時間が経って行きたいと思ったときに自力で行くのは大変だと感じた。その際にはもうあまり支援はしてもらえないと感じたが、仕方がないのかなとも思う。(50代・女性・親)
- ・必要な支援は人によって違うと思うので、難しいですが、これは、心身の回復のためにととても大事なことだと思うので、それぞれの人に必要な支援が必要と思います。(50代・女性・配偶者)

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。(年代・性別・亡くなられた方)

- ・慰霊の園で保管してもらっているので安心している。日航が保管するのであれば不安になる。(40代・男性・親)
- ・遺族会で頑張って焼却処分させずに公開させるようになったのは本当に良かったと思うが、公開場所を閉鎖的にしないで、一部でいいから空港にも展示してほしい。また、遺骨等は遺族の了承を得てから公開すべきなのにと日航と大げんかになった。(60代・女性・配偶者)
- ・遺品は現在行われている形を残して行って欲しい。この事故を決して忘れる事のない為にも社員全体の人はしっかり見て欲しい。(60代・女性・配偶者)
- ・単なる遺品公開でなく、墜落地点別(娘は2F)に陳列されたらもっと早くもれなく見つかったのではないか。(80代・男性・子)
- ・亡くなった方々の人生の遺品なので大切に公開保管をするべきと思う。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・子供たちの遺品をどう扱うべきか未だ決断しかねています。(80代・男性・子)
- ・安全啓発センターに遺品、その他を収めるようにしては。(70代・女性・配偶者)
- ・事故が風化され、無駄死ににされるのが一番悲しい。520名の方の無念の死を残された家族の苦しい人生を重く受け止め、事故の再発防止の為に保存し、役立てて欲しい。(60代・女性・配偶者)
- ・事故の風化、啓発防止の為に、公開してほしい。(60代・女性・配偶者)
- ・JALは早い段階で遺品の処分をしたがった。我々遺族がその都度、監視や話し合いをしなければならぬような状態は異常であると思います。まだ残っている遺品もしっかり残して(公開されていない多くの遺品も)おくこと。(50代・女性・親)
- ・被害家族は東京に行ってそれを見たいのです。機会を作ろうとしないのはなぜか。事故を語り継がないようにしているとしか思えない。管理不足だった管理職手当てを公開の手助けに使う気はないのか。(70代・女性・子)
- ・遺品の公開は25年過ぎた。つい先日お知らせがあった。なんで今頃なのか、今までなんでほうっておいたのかわからない。(70代・女性・子)
- ・航空機による人間の輸送は事業者の全責任であります。墜落事故はその痕跡、残骸を見ることにより、各自の携わる事物のあり方に思いを深く知ることができる。講義以上の何よりのものである。(70代・男性・子)
- ・残骸の展示と一般公開に20年経過しました。我々の運動が実った。JALの本社で16回も会議していま

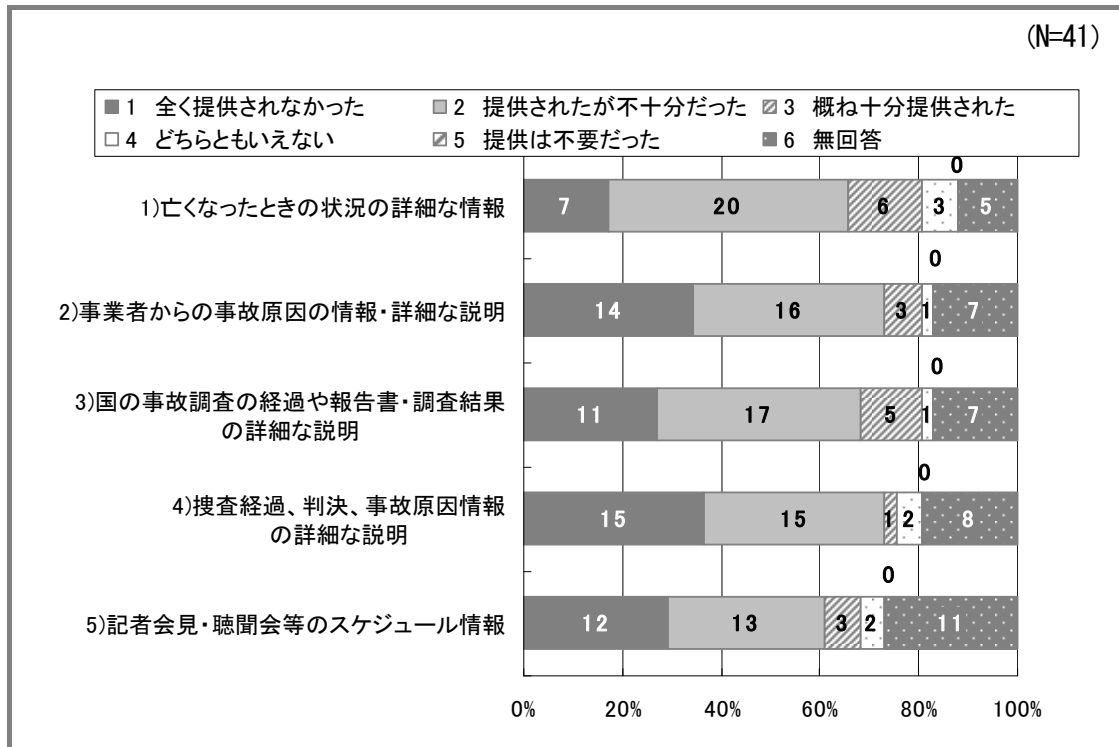
す。遺品も今後どのように一般公開するのか決定していない。広島原爆資料館のようなものを作りたい。(70代・男性・兄弟/姉妹)

- ・ 現地での慰霊行事については、現状の維持・継続！！安全啓発センターの遺品展示の点数を増やすこと。(70代・男性・子)
- ・ 安全啓発センターに遺品の展示によってこれを教訓に安全への流れを止めないでほしい。(70代・女性・子)
- ・ 公開に異論はありません。適切な保存を望みます。(40代・男性・親)
- ・ 事故再発防止の観点から適切に保管、保存し、公開すること。(70代・男性・子)
- ・ 公開は必要だと思う。後世に伝える貴重な資料だと思う。(50代・女性・親)
- ・ 消費者の啓蒙のため、事業者の安全重視の姿勢をアピールするため、従業員の安全意識を高めるためなど、“これから”にプラスになるということを共通認識として持てるようになりたいです。立場を越えて。みんなの共通の目的は”再発防止”ですから。(50代・女性・配偶者)

④事業者、行政からの、死因、事故原因等の情報の提供状況

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「捜査経過、判決、事故原因情報の詳細な説明」、「事業者からの事故原因の情報・詳細な説明」、「記者会見・聴聞会等のスケジュール情報」。
- ・「概ね十分提供された」が比較的多いのは「亡くなったときの状況の詳細な情報」。
- ・自由意見では、事故原因を明確にしてほしいという意見が多い。死因については納得していないという意見がある一方、今更知らなくて良いという意見もみられる。

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。



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。
(年代・性別・亡くなられた方)

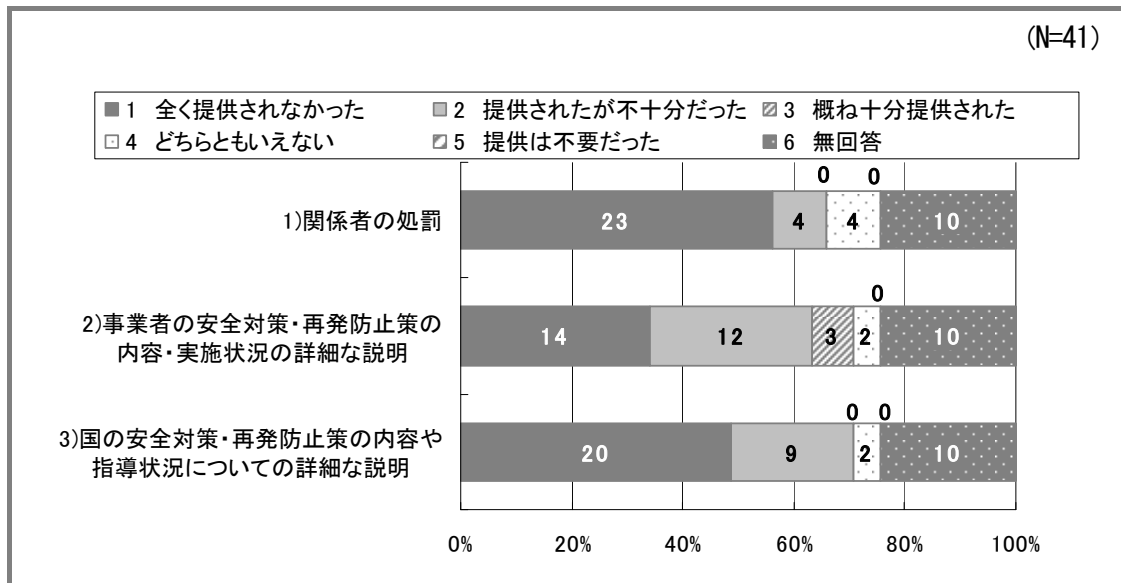
- ・調査委員会は全く信用できず、第三者の識者による調査委員会を設立してほしい。少し落ち着いてから死体検案書を書いてくださったお医者様に連絡を取り、会いに行ってお話していただいた。本来は遺族から働きかけなくても納得のいく説明をしてほしかった。(60代・女性・配偶者)
- ・死因は紙切れ一枚に書かれた内容に「そうだったのか。」と思うだけで説明はなかった。事故原因は未だに納得していないし、それが一番知りたい事である。(60代・女性・配偶者)
- ・時の総理大臣は群馬県の出身であったが(記憶)、現場へは訪れなかった。／事故調査委員会の構成メンバーは遺族の中の有識者など民間人を入れての機関でない、行政サイドの報告で疑心を持たせる。(80代・男性・子)
- ・遺族側から要望しないと全く動こうとしなかった。／事業者・行政の都合にあったもののみで、打ち切られてしまった。(50代・女性・兄弟／姉妹・その他)
- ・一応3人とも完全遺体ということであったので、死因など今更問う必要もないという思いです。ただ、事故原因となると、素人ながら事故調査委員会の言う原因は納得できない。隔壁破壊のみで機体がだめになるのかという思いです。(80代・男性・子)
- ・事故原因についての説明会、公聴会を東京、大阪で開いてほしかった。(70代・女性・配偶者)

- ・ 事故原因の結論ははじめから作られていたシナリオ通りで納得していない。また、事故調査委員会の聴聞会での内容は思い出しても腹が立たしい。「山がそこにあったからぶつかった」等というのを聴聞会に採用して出してきた) (60代・女性・配偶者)
- ・ 事故原因についての説明が不十分。事故調査委員会からの一方的な調査報告を遺族に押しつけるのみであった。遺族からの相模湾に沈んでいる尾翼の引き揚げ要望に応えず。公正な事故要因調査をすべきである。(50代・女性・親)
- ・ 「情報もなければ支援もできず」不公平な態度が許せない。遺品を見に行った帰りにある家族はタクシーで早々帰宅。私は遅い列車で遅く帰宅。今も腹立たしい世話係。(70代・女性・子)
- ・ 一番大切な事です。説明会を聞き、また各自にそれぞれの事をしっかり説明すべきです。(70代・女性・子)
- ・ 遺体検案は全身性滅と記載されたが、両足は確認できなかった。(70代・男性・子)
- ・ 事故原因の情報に不備あります。(立場を守るため、それぞれの意見を述べる為) (70代・男性・子)
- ・ 圧力隔壁の修理ミスを発見するチャンスは何度もあった。そのチャンスはボ社・日航共にあった。関西空港に尻餅事故の修理時に上半分と下半分全て取り替えれば修理ミスはなかった。下の方だけ取り替える場合は上部の歪みを修正してから下部取替え、圧力隔壁の点検項目はなかったのにあったと証言している。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ この事故に関しては、紙面、ニュース等で判断するしかなかった。最終的には事故調査委員会の発表と資料のみで把握するしかないが、余りにも形式的に終わっている。疑惑、資料も多く解明は後世になるであろう。(70代・男性・子)
- ・ 事業者の中の〇〇氏は今も尊敬の念を持っている。よく現場を把握していて、墜落地を示す番号と遺体が焼けていない事を言ったら、場所が違っている事をすぐ知らせてくれた。(70代・女性・子)
- ・ 情報提供はまず被害者へ。(60代・男性・子)
- ・ 捜査の点で、被災者、遺族は警察の事情聴取を受けています。捜査機関に協力をしているわけですが、その後の捜査の進展や結末については、当初機関から報告や説明がありません。これについては強く改善を望みます。(40代・男性・親)
- ・ 事故原因は再発防止の従前であり、納得できる内容が不可欠。JAL123便の事故原因は科学的にも証拠、証言がうその内容である。25年経過したので真相を公開すべき。(70代・男性・子)
- ・ 当時は混乱していたし、自分たちが今後どうやって生活していくかということで精一杯で、情報を聞き漏らしていたかもしれないが、遺族会からの働きかけによるものに対しての簡単な形式的な回答しかなかったのではないかと思う。(50代・女性・親)
- ・ 遺族側からアクションを起こさないと十分に伝えられない状況です。難しい問題(社会的に)が多く、もどかしいです。公開が不十分です。(50代・女性・配偶者)

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

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「関係者の処罰」。
- ・「概ね十分提供された」はあまりない。
- ・自由意見では、再発防止に対する事業者の取組に対する疑念が多く見られる。

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。



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。(年代・性別・亡くなられた方)

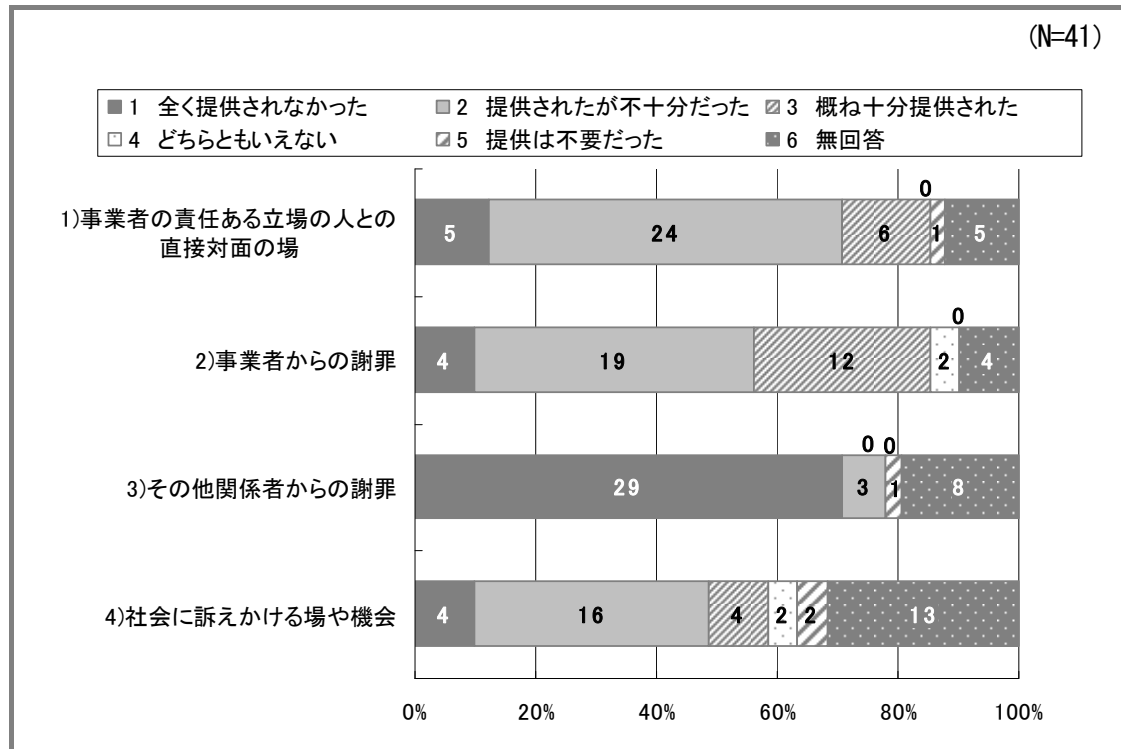
- ・私一人でも何万人とも言える署名を集め、告訴してほしいと思っていたがだめだった。刑事告訴で公の場で事故原因を明らかにして再発防止に役立てないと、主人たちの死は無駄死になると口惜しい思いでいっぱいです。(60代・女性・配偶者)
- ・再発防止の為には原因をはっきりさせる事が一番だと思う。原因をうやむやにしては再発防止の取組みもないというもの。(60代・女性・配偶者)
- ・「空の安全」は事業者自身のためのもので、日航が受身にならず、自分のものとする。／山の墓碑と木材(出火)から石材に変えていく姿勢も欲しい。(25年経ってH21にやっと野仏を安置した)(80代・男性・子)
- ・その後も事故が続いて、最近になりようやく気づき始めたようだ。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・日航という組織に問題はなかったのかという思いが残ります。いくつかの労組があり、人間関係がうまくできていなかったという気がいたします。(80代・男性・子)
- ・どのようにして再発防止に取り組むのか、私どもにはわかりにくい。マスコミにより新聞等で情報を提供してほしい。(70代・女性・配偶者)
- ・「再発防止に向けてがんばる」という文書は社長交代の毎に届く。しかしあの事故を教訓にして、このように変えたという具体的なものが欲しい。(60代・女性・配偶者)
- ・早々と世話役を解散し、封書から活字が届くが朗報は全くない。「社員の遺族訪問」といえば、まず報道から始まる。再発防止といいながらどうしてこんなにくり返されるあやしげな人為ミスが続くのか。(70代・女性・子)
- ・再発防止は会社にとって一番の問題だと思います。(70代・女性・子)

- ・ 1) 全員不起訴処分です。(32名) / 2) 昭和50年12月米国アンカレッジ国際空港で離陸しようとして誘導に入った際、誘導路を強風で機体が凍結した路面でスリップ、下半分を大破し、大修理をした。その際の修理ミスを発見。再修理をした。この教訓を生かさなかった。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 交通事業者全般の意識の向上、取り組みの継続しかないと考える。関連責任者らの処罰等の格上げ、事故調査委員会の組織の強化等を明確にする。(70代・男性・子)
- ・ 安全啓発センターを設立し、社員研修 e t c. に使用され、安全第一の意識高揚は再発防止につながっていると思うが、その他の取組情報の提供はない。(70代・女性・配偶者)
- ・ 再発防止には自分に与えられた仕事は責任をもってする。いい加減では許されない。修理点検には念には念を。(70代・女性・子)
- ・ 会社の説明は一切なし。(60代・男性・子)
- ・ 再発防止については、事故原因の究明が不可欠と考えます。本事故については事故調査報告書が作成されておりますが、それに対しては多方面から批判があります。JR西日本事故の調査過程では実に不愉快な不祥事もありました。本事故調査において、そのようなことがなかったと言えるでしょうか？本事故については、各方面から再調査を求める声があります。各方面から出される疑問に答えられる再調査を強く望みます。(40代・男性・親)
- ・ 事故原因が正しくなく、したがって対策も適切でない。(70代・男性・子)
- ・ 事業者側の報告、発表が少なすぎると感じます。企業イメージのアップととらえて利用するぐらいの姿勢はとれないものでしょうか。(50代・女性・配偶者)

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。

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「その他関係者からの謝罪」。
- ・「概ね十分提供された」が比較的多いのは「事業者からの謝罪」。
- ・自由意見では、責任者からの誠意ある謝罪を求める意見が多かった。



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。

(年代・性別・亡くなられた方)

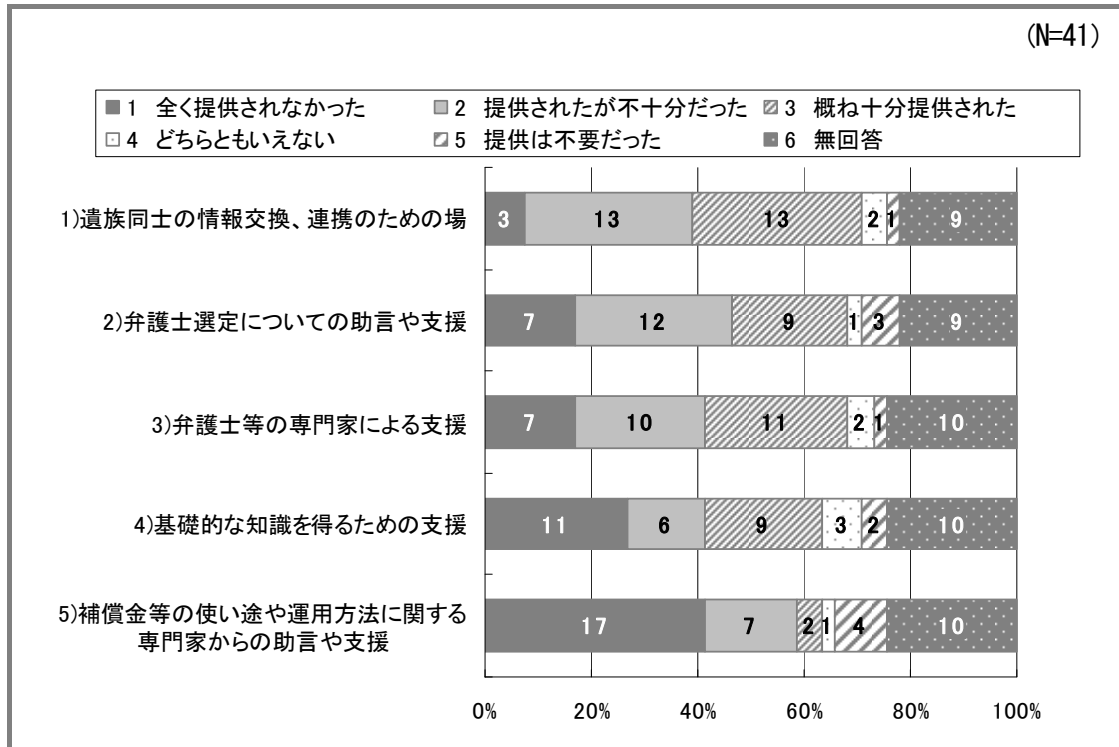
- ・形式にとらわれすぎて気持ちがこもっていない。(40代・男性・親)
- ・当時の高木社長が各遺族宅に謝罪にまわられたが、その先触れに世話役が来て、時間がないので質問はしないでくれ、失礼のないよう気をつけてくれ等と言われ、それなら来てほしくないと言うと、もう予定に入っているし、社長も大変なんですよと言われた。ほしくもない盆提灯やそうめん、お茶等は皆人にあげてしまった。(60代・女性・配偶者)
- ・日航の姿勢として責任を補償(金銭)にすり替えようとする姿勢が遺族の胸を逆なでし、応じられなかった。→「正当な賠償を求める会」が関西(大阪)で50ばかりの会員組織として生まれた。(80代・男性・子)
- ・形式のみのものだった。社員も社長にへつらっていて、家族には不快なものだった。世話役により考え方が異なっていた。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・私に付き添ってくれた日航職員さんには言うことはありません。社長さんが来宅し、一応線香を供えてくれましたが、社長としてやるべきことはこのような見舞いで済むものではなく、社内の統一だと思えます。(80代・男性・子)
- ・今になって何も書く気持ちはありません。(その他・女性・子)
- ・事故当時の社長からは謝罪の言葉はありましたが、すぐ次の社長は運輸省からの天下りで、一言の謝罪(私に対しては)もない。誠意があるように見えない。安全運航ができますかと思いました。(70代・女性・配偶者)

- ・ 誠意の伝わらない義務感からの謝罪でした。謝罪訪問と言われても、こちらの気持ちが落ち着くまで受けなくてもいいのです。(60代・女性・配偶者)
- ・ 事業者の責任ある人物からだんだんと下の人に担当を替え、ただそばにいるといった関係者になった。(60代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 事故要因をうやむやにしておいて、「見た目の形式」だけの謝罪は遺族にとっては無意味。事故後すぐに遺族会を遺族の方々が立ち上げてくださったので、その会を通して社会に訴えるチャンスがあった。(50代・女性・親)
- ・ 「謝罪の意味を知らない大人の団体」という感じの加害者はいかにも活動しているらしく世間にアピールするため、まず報道陣を伴う。私は報道陣が大嫌い。報道陣抜きの謝罪はまだあり。(70代・女性・子)
- ・ 高木社長が全員の遺族を回ると言われ、乗員は最後でいいと申しましたが、早い機会にお供を連れてこられました。その時の言葉「何と申しましても空の上を飛ぶものですから、10万回(30万回)に1回は墜落するという統計があります。」(内々ですから申しますとの前置きあり)これが謝りの言葉であきれ返りました。(70代・女性・子)
- ・ あまりにもトップの異動が激しいので、何が真相かわからない。(70代・男性・子)
- ・ 123 便の未回収の垂直尾翼の一部が相模湾から未回収のままです。事故原因にも関係しますので早く回収して、520 人を殺した原因はここにあります。再捜査し、残骸を回収。事故原因を再度検討。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 葬式後、数日後に社長が来宅したことはあったが、謝罪は公開の場所のみで形式的なもので終わったように思う。(70代・男性・子)
- ・ その人達の直接の責任ではないので素直に受入れていた。責任ある立場の人ということでも個人差あり。(70代・女性・子)
- ・ 当初から事業者は自ら被害者として、誠意ある謝罪はなかった。(常に逃げ腰であった。) 事故調査のあり方も再検討することが必要。(70代・男性・子)
- ・ 個人を特定できるわけでもなく、会社の体制に問題があると思われて、謝罪の言葉はあったかもしれないが、誠意が伝わってこなかった。(50代・女性・親)
- ・ ただ謝ってもらっても何の足しにもならないです。「ごめんなさい」だからこれからどうするのかということをして社会に対して示してほしいと思いました。また、その後のことを私たち被害者と社会に対して報告し続けてほしいです。(50代・女性・配偶者)

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）

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「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」、次いで「基礎的な知識を得るための支援」。
- ・「概ね十分提供された」が比較的多いのは「遺族同士の情報交換、連携のための場」。
- ・自由意見では、補償交渉に関する不安・不満の意見が多い。遺族会による支援を評価する声も多い。

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。



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。（年代・性別・亡くなられた方）

- ・子供を抱えこれからどうして生きて行こうかと考えるので精一杯でした。いくらあれば子供たちを大学に入れ、生活できるのかもわからず、不安で仕方なかったのを覚えています。（60代・女性・配偶者）
- ・会社の方にやっていただいたので個人では直接やらなくてよかった。（60代・女性・配偶者）
- ・補償は金銭面より、謝罪や今後の過ちを繰り返さない決意、姿勢、真心が先決。（80代・男性・子）
- ・遺族会の中でも裁判の方法が分かれてやりにくかった。（50代・女性・兄弟/姉妹・その他）
- ・補償とは一体何なのでしょう。他に表現のしようがありませんが、お金で遺族の気持ちは解決できません。「命を返せ」と言った事もありましたが、そんなことできる筈もないです。（80代・男性・子）
- ・補償交渉は弁護士に一任（主人の知り合いの方）したので、結果だけで後はわからない。専門的なことはわからなくても、もう少し事業者との話の場に同席しても良かったかなと思う。（70代・女性・配偶者）
- ・8・12会の方の助言でグループに入って解決した。（70代・女性・配偶者）
- ・補償交渉は個人でなく団体であることをお勧めします。故人の仕事先が当事者から仕事をもらっている為、早く終わらせるよう圧力をかけられた人、故人の親が年配なので早くしないと兄弟からはんこをもらわなければならないから・・・等不本意のまま終わらせた人が多くいます。それらを防ぐ対策をお願いしたい。（60代・女性・配偶者）
- ・補償の中の慰藉料は納得できる金額ではなかった。交通事故とは違うと思う。遺体の状況などからして正

しい金額とは思えなかった。(60代・女性・配偶者)

- ・ 8・12 連絡会からの情報、そしてわからないことの質問の場があった。弁護士に直接電話することもさせてもらった。他の被災者の様子もだんだんわかってきたころ少しずつ癒えるようになった。被災者の会が大切。誰もが入会することが大切と思った。(70代・女性・子)
- ・ 何を信じてよいかわからない。余りにも形式的である。信じてよいのは自分しかない。(70代・男性・子)
- ・ 当初JALと1対1で補償交渉をしましたが、あまりの低額の内示がありました。8・12 連絡会とは別に8・12 賠償交渉団を作って、その中で交渉をしました。当方も弁護士の先生が7名、相手方日航も弁護士7名、それぞれ主張しあって良かったと思います。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 補償交渉のつめの頃、上役が来られたが最悪だった。(やくざ的) こちらは別に無理を言っている訳でもないのに反対に脅しの言葉が使われた。交渉が終わって最後に上の人があると云ったが、日程が合わずお断りをした。人の命を値段で換算されることは悲しい。低ければ情けないし、高いからと言ってもうれしいものでもない。(70代・女性・子)
- ・ たとえ僅かであったとしても、知識の有無が補償交渉に与える影響は大きいと思います。非常にドライな考え方もかもしれませんが、経済的にも精神的にも補償交渉は遺族にとっての重要な課題です。現在は当時と比べて法律上の専門家による支援システムがかなり整備されたように思いますが、補償交渉については、より専門的で速やかな支援システムの整備を強く望みます。カウンセラーによる抽象的な心のケアの重要性を否定するものではありませんが、補償交渉への支援は具体的な心のケアにつながるものと感じます。(40代・男性・親)
- ・ 補償についてはサラリーマンについては計算がきまっているということだったので、言われるままにサインしたと思う。裁判については争っても仕方ないと最初から諦めていた。(50代・女性・親)
- ・ 遺族会を通じての支援が最もスムーズだと思いますが、遺族会に入らない人に対しても法律相談等の情報提供が必要です。普段より困ったときにはここにという情報が必要です。(50代・女性・配偶者)

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。（年代・性別・亡くなられた方）

・特に不足していた支援に関する自由意見としては、子供の養育、心のケア、事故原因に関する説明、事業者の誠意ある態度等が挙げられている。

- ・ お金のことも不安でしたが、それよりも子供の成長につれ、どこを受験させるか？受験日にどうやってその学校に連れて行くか、転職の相談、大学の入学式の前にネクタイの締め方がわからず、お隣のご主人に教えてもらいに行ったこと等を思い出します。せめて入学祝や成人祝はしてくれてもバチは当たらないのに等思っていました。（60代・女性・配偶者）
- ・ 事故原因をはっきりさせなかった国のあり方に不満／心のケアはなく、家族で支え合うのは苦しい。（50代・女性・兄弟／姉妹・その他）
- ・ 事故原因についての説明会等、遺族の人にも出席して、話を聞く場があればよかった。私は「おすたか」に掲載されるのを読んでいるだけです。（70代・女性・配偶者）
- ・ 子供の心のケアが全く不足していました。母子家庭となった母親は事故処理、一周忌、三回忌、自分の心の立ち直り、生活面でいっぱいです。正直、子供の心にまで気がまわりませんでした。今後は行政による子供対象のカウンセリング体制をぜひ作って欲しい。（60代・女性・配偶者）
- ・ 事故当時、新聞報道などで自宅住所情報が流れたことで、泥棒が2回入った。また、引越し後にも自宅に嫌がらせの手紙が来て、警察に相談していたが、事件のその後の情報や犯人情報も何一つ提供されなかった。今でも犯人とそして警察を恨む気持ちに変化はない。（40代・男性・配偶者）
- ・ 遺品を焼却するなど事故をもみ消したい加害者に立腹。それまでになぜ遺品を見に行かせようとしないのか。遠方の遺族を軽んじていると思った。昭和60年秋大阪で慰霊祭があって、都ホテルなど市内に分散しての宿泊の夜、各遺族が横のつながりを持たぬように個室に閉じ込められた。情報交換や支援の様子を知りたかったが、どの人が遺族なのかホテルの人なのかわからない。（70代・女性・子）
- ・ 25年前は心のケア等がありませんでした。生きて行く上で自分で立ち直らなければいけないですが、あまりの悲惨な事故で大勢の方が亡くなり、押しつぶされそうでした。これからの為に第三者のNPO等を作り、すぐサポートできるよう、教育を受けた方を作ってプールのいいと思います。当事者ではすぐ弁解になりますし。（70代・女性・子）
- ・ 1) 8・12連絡会は東京と大阪にあり、それぞれ情報交換を月1回のペースで実施していました。大学の先生の講義があったこともありました。特に私は遺族会の役員をしていましたので、メンバーやら、保管場所の説明、何を保管し、一般公開する残骸の保存・座席表等／2) 日航本社での開催、日航社長の出席依頼。（70代・男性・兄弟／姉妹）
- ・ 1年以降は日航の対応状況の情報は8・12連絡会からの情報交換や会員さんからの連帯も強まり、心強いものを感じた。現地登山や慰霊祭で故人を偲び、民意での関係者の協力を得て、感謝している。（70代・男性・子）
- ・ 何もない。遺族会の会報、心の支えはこれのみ。（60代・男性・子）
- ・ 補償関係の情報が不足していたと思います。心のケアについては、当時社会的に全く関心がなかったのではないのでしょうか？従って心のケアに関する情報や支援は実質的に皆無であったと思います。（40代・男性・親）
- ・ 男は仕事があり、その間忘れることができたが、主婦などの時間的余裕のある者は、適切なケアが必要と考える。交渉ごとが不得手な人は弁護士が必要。心のケアはアドバイザーが必要と考える。（70代・男性・子）
- ・ 8・12連絡会の事務局の方の努力による情報提供があったおかげで、マスコミなどを恐れてむしろ現場を避けて、マスコミから逃げようかのような感じていた遺族も慰霊の園の運営のことなどを知り得たと思う。公の支援があれば、もっと多くの遺族が色々な意味で救われたかもしれない。各自が自分たちの努力で立ち直らないといけなかったのは、やはり支援（心のケアも）が不足していたと思う。（50代・女性・親）
- ・ この事故の被害者に限らずですが、特に生活に困窮したときに、必要以上に選択肢が狭くならないように

支援を受けられるような相談窓口が必要だと思いました。事業者からも行政からも独立した窓口でないと安心して相談できないと思います。そういう機関が必要です。(50代・女性・配偶者)

- ・ 特になし。(80代・男性・子)

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ありましたら、以下にお書きください。

・特に役に立った支援に関する自由意見としては、8・12 連絡会の活動、家族同士の助け合い等が挙げられている。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 当時は心のケアなんてなくて、それぞれが悲しみ、苦しみに耐えて過ごしていたと思います。家族が助け合って少しずつ立ち直って行ったと思います。専業主婦から勤めることになり、日々忙しく過ごし、それで紛らしていたと思います。現在は何事もすぐに「心のケア」を言われますが、ケアをする人がどれだけ寄り添えるかも少し不安に感じます。深く勉強してほしいものです。(60代・女性・配偶者)
- ・ 8・12 連絡会、「正当な賠償を求める会」での遺族同士の絆と組織できたことが今日の遺族の支えになってありがたかった。(80代・男性・子)
- ・ 遺族会で共に涙を流し合えたこと。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・ 8・12 連絡会からの情報によって、多くの遺族の現状を知ることができました。ただ、私の年齢と県内では私の家族だけということ、事故について語り合う仲間がいないことが淋しいことでした。結局は愚痴を言い合える仲間がほしいのかもしれませんが。人間って孤独なのかなと思っています。(80代・男性・子)
- ・ 8・12 会のおかげで 25 年間生きてこられました。(70代・女性・配偶者)
- ・ すべてのものを遺族会(8・12 連絡会)から得て立ち直れました。複数の犠牲者が出た場合は、遺族同士が連絡を取り合うことが大切。単独の場合は、同じ体験をした人のアドバイスが必要と思います。(60代・女性・配偶者)
- ・ 座席が隣だった同じ会社の方の奥様といつも電話で話をするのができ、お互いの状況を知ることができたのは救いだった。痛みのわかる人との話が一番大切だと思う。(60代・女性・配偶者)
- ・ 加害者とその弁護士がやってきた。被害者の集いの中にやってきたとき弁護士は説明プリントも持たないで説明を始めた。場所は園田会館だった。法に詳しくないばかりか、聞いても涙涙の中で私は「説明プリントは？」と尋ねた。持ってきていなかった。テープを録っている人もいた。何と言ってもよかったのは1人でなく集団で聞いたことはよかった。(70代・女性・子)
- ・ 心のケアは十分と思う。妻は病気で倒れ、今も施設で世話になっている。(70代・男性・子)
- ・ 1) 修理店の点検整備について: JA8119 号機はボ社の作業が来て、大修理を実施した。何らかの点検プログラムを組んで、修理箇所の点検をするとか、特に点検もしなかった。その店の SR 機(国内線)の点検時多くの亀裂が発見されました。使用頻度が高く、不具合が多発する。(国内線) / 2) 全日空の 33 回忌では全日空の夏服を着たパイロット 65 名出席。外に航空自衛隊、陸上自衛隊等 100 名を越していた。(日航は 0) (70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 被害者遺族の連絡会を持てた事がよかった。共になぐさめあって来られたと思う。(70代・女性・子)
- ・ 遺族会の会報や集まり。(60代・男性・子)
- ・ 結果の満足の問題は別として、各種専門家(弁護士や税理士等)による支援は不可欠であったと思います。また、遺族会(8・12 連絡会)による情報収集・提供は不可欠と思います。(40代・男性・親)
- ・ 8・12 連絡会は、心情を共有できてよかった。心のケアを行うシステムの充実が特に必要である。(公的、私的にも) (70代・男性・子)
- ・ 事故から 20 年近く経って、慰霊登山をした時、他の遺族の方と話をする時間がもてて、同じ悲しみを共有する者として、同志のような不思議なつながりができた。以後 6 年毎年山でお会いするとホッとした気持ちになる。もっと早くから交流できたらよかったなあと感じる。(50代・女性・親)
- ・ 遺族同士の連絡、最初は何かでお会いしても世話役がそれぞれにぴったり付き添っていて、なかなかお話できませんでした。(50代・女性・配偶者)

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。

・世話役制度に関する自由意見としては、世話役に当たった人への感謝の意見が多いが、合わなかったと言う意見もみられる。連絡係か世話役か、スタンスが明確でないという意見もあった。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・現地では色々と無理を聞いてもらったと思う。(40代・男性・親)
- ・世話役さんは必要だと思いますが、当たりはずれが多く、親身になってくれる方はすぐに替えられたり、日航を辞められたりしました。事故の年の冬に次男が高熱を出し、車に乗せて病院に行ったのですが、もう私では抱いて入ることが出来ず、主人がいたらと私まで泣いてしまったことがありました。(60代・女性・配偶者)
- ・世話役制度はとても良かったように思います。来られた方の人柄にもよると思いますが。(80代・女性・子)
- ・良い方になっていただいたので良かったと思います。(70代・女性・子)
- ・世話役の方が昼夜問わずお世話をしてくれました。今もお付き合いしています。(80代・男性・子)
- ・色々お世話をしていただいた事に感謝しています。ただ、世話役も色々と変わられるので、最後はその方の性格的な所もあった・・・それは私たちの方もそうですが・・・比較的に年配の方が気持ちの通じる所が多かったと思います。(60代・女性・配偶者)
- ・世話役が最初は若い人、後半は年配の人だったが、若い人は現地で味噌汁など要求すると、一斉に食事内容を変えたり、親身の世話をしてくれた。2度目の人は補償指示だけの世話役で真心なし。(80代・男性・子)
- ・世話役の制度は必要だが、考え方が遺族に寄り添おうとする人と、会社の伝言係の人がいた。その役割を明確にすべきである。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・私に付き添ってくれた世話役とは今も少しばかりのお付き合いがあります。それは当時の私どもに対する対応のよさではなかったのかと思います。要は心の問題ではないでしょうか。心の通うお付き合いをしてくれた結果かと思っております。(80代・男性・子)
- ・世話役お二人の方には度々おいでいただき良くしてくださいました。お礼申し上げます。(その他・女性・子)
- ・世話役の人がいないと私は困ったと思います。あのような現場で個人的に動けるものではないし、次のお正月に挨拶に見えた時、ご家族揃った写真を持ってこられました。何と無神経な方かと呆れました。家族揃った写真等もう写すことができないのに。(70代・女性・配偶者)
- ・我が家は良い。(70代・女性・配偶者)
- ・世話役制度は良かったと思います。今後も採用を。世話役には事故現場を実際に知っている人が望ましい。また親身になってくれるので出来れば家族構成が似ている人。世話役にも力のある人、ない人の差があり、遺族の対応に差があった事も事実。すべて平等に扱う指導を。(60代・女性・配偶者)
- ・世話役の方は4人くらい代わりましたが、良い方に当たったと思います。中には思いやりのない方もいらっしゃったようです。(60代・女性・配偶者)
- ・一時期は本当に親身に思いを寄せられ、世話役された方がおられました。すぐに他の新人に次々替わられました。ずっと1人の人がいいです。(60代・男性・兄弟/姉妹)
- ・事故当時は世話役がそれなりに役に立ったが、補償交渉が終わり、示談が成立すると全くと言っていいほど顔を出さなくなった。今では何の関係もなかったように存在すら感じない。今でも世話役が頻繁に顔を出してきたら、それはそれで嫌だが、全く何もないのもひどいと思う。(40代・男性・配偶者)
- ・日本航空というぬるま湯につかって、何不自由ない人生を送っている人に「世話役」を命じたからか、私は世話役が嫌いで嫌いで苦しんだ。元気だった在りし日の娘を殺した心なき職員は娘のことを「仏さん」と呼んでいた。誰が仏さんにしてしまったのか考えてほしいと思った。家の近くでタクシーを降りてから誰の世話に行くのかを考えずに一律「仏様」と呼ぶ神経が気に入らない。「亡くなった人はご主人でしたっ

- け？」と尋ねたこともあった。世話役が交代するたびに私は泣いた。「仏さん」と呼ぶからだ。口が軽くて他家の仏さんの様子を洩らすのも腹立たしい。世話役は威張っていた。(70代・女性・子)
- ・ 世話役を作っても年齢の差、色々あり、大変だったと思います。対立する人、頼りすぎる人もあると思います。事業者は世話役ではなく連絡係とした方がいいように思いました。それから人を変えない方がいいと思います。遺族の希望があれば別ですが。(70代・女性・子)
 - ・ 世話役制度があったので、事故後の行動が行いやすかった。部分遺体の確認(群馬県警)、遺品の確認(羽田空港)何回も行き来したので。(70代・男性・子)
 - ・ 多少の世話役として役に立ったことはありましたが・・・個人情報の集積であり、事業者に情報提示している事である。(家族の思想等々)(70代・男性・子)
 - ・ 1) 慰霊行事について：日航は当初より上野村に慰霊の園を設け、上野村にその業務を押し付け、高みの見物。社員が汗を流して作業する姿を見たい。たしかに御巢鷹山では歩道、慰霊のための墓標付近はよく整備しています。/2) 日航社員は毎年8月12日の命日は登山禁止になっている。なぜだ。(70代・男性・兄弟/姉妹)
 - ・ 直後、待機所で担当者が世話を案内されたことは評価できる。ただし対応についての問題も多くあったようで、個人差がある事はやむを得ない。自身としては対応は最低限良かったとして感謝している。知らぬ土地や予想しない対応の必要がある場合にすべて案内されることに任すしかないが立場としては必要か・・・と考える。(70代・男性・子)
 - ・ 世話役を提供されたことは大変助かりました。幸い私共に付いてくれた人は、誠心誠意をもって尽くしてくださり、今も親しく連絡を取り合っています。また、8月12日の命日には電話をかけてきてくれますし、私共夫婦の健康を気遣ってくれています。今後この様な事故があった時には被害者のために世話役は絶対必要です。(70代・男性・子)
 - ・ 最初の人：遺族をこれ以上刺激しないようにとの計らいがあったのだろう。控えめの人で別に気にもならなかった(当時は気のつかない人と思っていたが、今になってわかった。)/2人目：慣れて来るに従って、自分本位のところが見えてきた。娘を亡くした家に来て、自分の娘が成人式を迎えたとポケットから写真を出して見せた。怒る気にもなれなかった。普通の親であればそれは当たり前のこと。人間としての悲しみを感じた。有頂天になっては何も見えなくなる。(70代・女性・子)
 - ・ あまり良くない。(60代・男性・子)
 - ・ 現地での対応及び後の遺品・慰霊等に関する対応において、当該制度は有意義に機能していたと思います。私共をご担当いただいた方は、実に誠実かつ献身的にご対応くださいました。社命とはいえ、大変に辛い立場であったことと想像します。なお、日本航空は現地対応等の世話役(遺族ごと)と補償交渉担当の世話役(複数遺族を担当)とを分けておりました。後者については、何の権限があるわけでもなく、単なる窓口としての役割でしたので、機能していなかったと思います。辛く気の毒な職務であったと思います。(40代・男性・親)
 - ・ 能力のない世話人が多かった。全部逃げ腰であり、人間の心情を理解できない人や、人と真摯に対応できる人がいなかった。表面的には立派だが、内容がなかった。特に日航は自分らが加害者との認識がない。被害者的な姿勢であり、これは事故原因が「圧力隔壁」と違うことを示している。(70代・男性・子)
 - ・ 世話役の方は良い方だったと思うが、なんだか管理されているような、見張られているような感じもした。自分から日本航空に電話をしなくても最低限の情報(慰霊の園のことなど)は得られた。(50代・女性・親)
 - ・ 相性があるので、つらかった人もたくさんいると思います。(人柄も)他の方法は思いつきませんが、いつでもこの人に言えば大丈夫という窓口がはっきりしていることは必要だと思う。(50代・女性・配偶者)

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。

・マスコミの対応に関する自由意見としては、不信や不快であるという意見が多いが、悲劇を後世に残すためには遺族とマスコミが一体的に働きかけるべきという意見もあった。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 今日ほど個人情報保護が進んでいなかったもので、かなり深く入り込んだことを収集されていたように思う。(40代・男性・親)
- ・ 私の場合は主人が遺骨を残していたこともあり、他の方より取材は多かったと思います。連絡会からでもできるだけ取材に応じるようにと頼まれていたこともあり、私自身も風化させてはいけないと思うので出来るだけ応じてきましたが、写真雑誌に間違った情報が出ていたり、週刊誌にある一部だけを取り上げられたりして困ったこともありました。(60代・女性・配偶者)
- ・ 当時は個人情報等のなかった頃なので、マスコミからの電話取材もあつたり、無言電話もあつたりしました。名前、住所も全国に知らされ、当時の住居から一時引っ越したほうがいいのではと言われ、ずい分悲しい思いもしましたが、何事もなく良かったです。マスコミもオーバーに騒ぎすぎる事を反省して欲しい。(どんな事件でも) 公正な目で判断することを望みます。(60代・女性・配偶者)
- ・ 520人という世界に類のない事故を起こしたのだが、25年経て「二度と事故を繰り返すまい」はマスコミと遺族の一体的な心のつながりが無くては風化し、忘れ去られていく。マスコミの記者の取材者によってずい分濃淡を感じる。(80代・男性・子)
- ・ 相手の状況を考えずに踏み込んできた。突然マイクを突きつけたり、涙の場面にドッと流れ込んだり、悲劇を伝えたくて動き回る様、遺族を押しつけ、突き飛ばし動く様に怒りを覚えた。真実ではなく政府の言いなりのマスコミの態度はまちがっている。(50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・ 或る新聞社の記者が参りまして、いろいろお話をしました。上野村へ行って山の上でも会いました。おしゃべりをしてなんとなく心が晴れたというか、心が晴れやかになりました。心置きなく話せる人を欲しがっているのかもしれない。(80代・男性・子)
- ・ 私はなるべくマスコミの方を避けてきました。ある時、あるマスコミから電話がかかってきたので話をしました。後日新聞にのせてもいいですかということなので、無記名でということにしました。新聞の内容を見ると私の話していないことが記事になっているので、これは避けた方がいいと思いました。8月11日の灯籠流しでもすぐ写真を写されるので嫌です。(70代・女性・配偶者)
- ・ 最初は悲しんでいる姿ばかりを追い求めるマスコミに「君達は弱者なんだ！」と烙印を押されているように見え、がんばろうという気持ちも萎えてととてもとても嫌でした。しかし10年、20年・・・と過ぎてても毎年8月12日に御巢鷹山へ登り、一生懸命報道してくれている姿を見ているうちに、事故の風化防止に役立ってくれている様に見え、今はありがたく思えるようになりました。(60代・女性・配偶者)
- ・ 電話がかかってきたり、家の近所に車を停車させて張り込まれたり、自分がそのような立場になったとして、いやなことはしないでほしい。(60代・女性・配偶者)
- ・ マスコミは事故直後にもかかわらず、どこの記者も「今のお気持ちは？」と聞くのは困り果てる。(50代・女性・親)
- ・ 何一つ役立つことはなかった。心ないマスコミの対応に苦しんだ。職場にもやってきて私の上司に何やらしゃべるし、何やら聞きだそうとして接近するのには参った。「ご遺体」という言葉が耳に入ってくるのもいや。加害者は誰が作ったご遺体なのかをよく知らない。考えようとしな。それはなぜか。世話役は特権階級という人生を歩んでいるような気分できているのだから仕方がないと思ってしまう。(70代・女性・子)
- ・ 今でも8月12日前後上野村ではマスコミの車がたくさん来てニュースを流しています。つかまらないよう顔を合わさないようにするのが大変気を使います。また、登山道のあいさつでマスコミの人が「お邪魔しています」といって道をゆずってくれるのは感じがいいです。(70代・女性・子)
- ・ 共同通信社からの問合せや取材がしばしばあったが、特に困る内容ではなかった。(70代・男性・子)

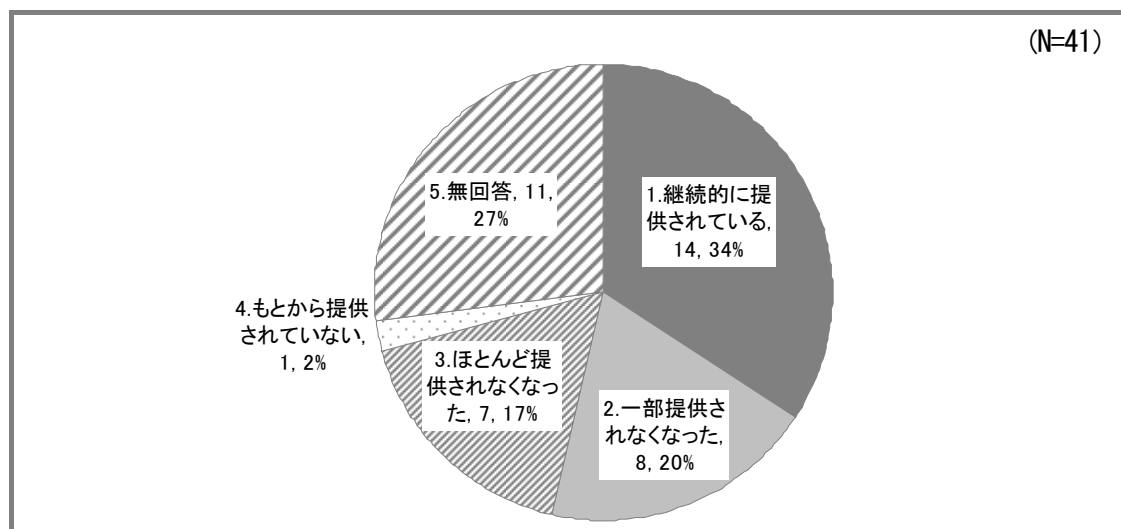
- ・ 日航のあのような大事故については不十分と思う。(70代・男性・子)
- ・ 直後、状況不明時点ではうるさく、質問には悲しいのみで腹立たしいのみ。ただし、時には逆質問し、知りえない状況もわかった事もあったし、1年以降は安全をアピールするために現地では取材に協力している。少しでもアピールできればと……。 (70代・男性・子)
- ・ 被害者側から見れば、悲しい人達をそんなに追い回さないでと言いたい。他所へも行って下さいと言った事もある。こんな場合加害者側へももっとつきつめて行って欲しい。(70代・女性・子)
- ・ よくない。(60代・男性・子)
- ・ 毎年8月になると、一つの行事のように本事故が取り上げられます。事故防止を願う点で、これは歓迎すべきことなのかもしれません。あるいは事故の規模や影響の点で、仕方がないことなのかもしれません。複雑な感情はあるのですが、やめろと言うつもりはありません。ただ、事故は本事故だけではありません。交通事故をはじめとして、全国で毎日のように事故や災害が発生しています。注目度、関心において小さな事故であっても、その被災者や遺族にとっては事故の大小は関係がありません。本事故の報道が、報道されない他の事故や災害の被災者、遺族に傷をつけているのではないかと心配します。(40代・男性・親)
- ・ 遺族の苦しみや悲しみを大げさに取り上げる傾向があり、遺族には嫌なことが多かった。もっと温かく見守ってほしい。マスコミはもっといろいろな情報や事故原因、背景などを追究していくことが大切であると考え。(70代・男性・子)
- ・ マスコミは事故にあった人物の取材をするのではなく、なぜ事故が起きたのか、会社の体制はどうだったのかなどの取材にもっと人や時間を割くべきだったと思う。(50代・女性・親)
- ・ 事故直後の取材は断れば無理にということはありませんでした。(50代・女性・配偶者)

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えます。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。

- ・「継続的に提供されている」という意見が3割強、「一部提供されなくなった」、「ほとんど提供されなくなった」がそれぞれ2割となっている。
- ・継続的な支援としては、8・12連絡会による支援と、日航による慰霊登山支援が挙げられている。
- ・提供されなくなった支援としては、日航による慰霊登山費用の支援が挙げられている。補償の終了とともに世話役が相談室に移行したことも挙げられている。
- ・支援が提供されなくなった原因としては、支援ニーズの変化と言うよりは、支援そのものが提供されなくなったという回答が多い。
- ・支援ニーズの変化としては、高齢になり慰霊登山が難しくなったことが挙げられている。



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。（年代・性別・亡くなられた方）

- ・ 個人的にと思っています。（80代・女性・子）
- ・ 今のところ支援は受けていない。子供たちが助けてくれる。（60代・女性・配偶者）
- ・ 神戸新聞記者が、ここ数年、毎年8月初めに取材に来る。日航職員（退職後山の世話役）が冬も山の墓地に供花をして下さる。結局は会社とか役所とかの組織でなく、個人個人の認識、誠意が遺族の胸を打つ。（80代・男性・子）
- ・ 遺族会からのみ継続中。／日航の登山グループの方が山の写真やお便りを送ってくれる。（50代・女性・兄弟／姉妹・その他）
- ・ 上野村での慰霊行事や登山道の状況など、また安全啓発センターの情報など、今後の安全に役立つであろう施設ができたことなど。（80代・男性・子）
- ・ 事業者による慰霊祭、慰霊登山に関しては支援を受けている。（70代・女性・配偶者）

- ・ 登山支援 (50代・女性・配偶者)
- ・ 今必要な情報は慰霊登山の情報です。これらは当事者の相談室、上野村の慰霊の園、8・12 連絡会から提供されています。(60代・女性・配偶者)
- ・ 慰霊行事 8月12日当日の支援：日航より／他に年に2回登山支援：日航より／8・12 連絡会からのお便りが遺族同士のつながりを保っていると思う。(60代・女性・配偶者)
- ・ 8・12 連絡会に入会。報告内容。(60代・男性・兄弟／姉妹)
- ・ 情報は遺族会からその都度提供されている。心のケア (精神面での支援) はやはり遺族会から受けている。(50代・女性・親)
- ・ 登山道の変更とか8月の慰霊期間のこと、山の家の閉鎖のことなど封書で届いている。慰霊行事の様子などは8・12 連絡会から封書で届く。テレビでも見る。登山の時、4人で熊を見たときの恐怖があるが、話は伝わってこない。(70代・女性・子)
- ・ 8月12日の上野村での慰霊式、それに参加する為の西武秩父からのバス、村内バス等、慰霊の園と事業者。(70代・女性・子)
- ・ 日本航空ご被災者相談室から慰霊事業の案内、登山の案内がその都度あります。自費参加なので経済的援助はありません。(70代・男性・子)
- ・ 事故後誕生した子供が7名～8名いらっしゃいます。お父さんの顔を知らない子供たちです。この子供たちの高校・大学・大学院等まで日航の経営が頓挫しても育英会等で保護されるはずですが。(70代・男性・兄弟／姉妹)
- ・ 日本航空からは慰霊登山についての開・閉山情報、及び登山でのサポート等、安全啓発センターの都度の情報、2月には企業再生に伴う人事異動報告等。他には8・12 連絡会の「おすたか」からの情報のみ。(70代・男性・子)
- ・ 8・12 連絡会と日航の遺族相談室から。(70代・男性・子)
- ・ 茜雲、遺族会の連絡、日航からの連絡事項 (70代・女性・配偶者)
- ・ 日航被災者相談室、8・12 連絡会 (70代・女性・子)
- ・ 8・12 連絡会からの情報 (40代・男性・親)
- ・ 新聞等からの情報 (70代・男性・子)

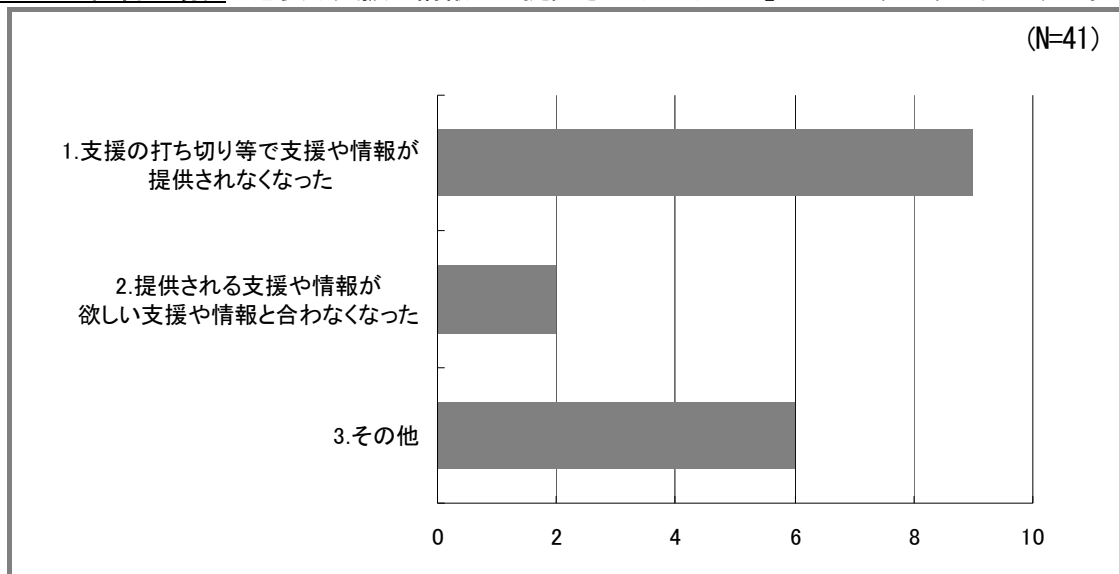
2. 3にご回答の場合：「提供されなくなった」のはどのような支援や情報ですか。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 慰霊登山に伴う交通費、宿泊費、厳しいのはわかるが、せめて東京までの交通費はほしい。(40代・男性・親)
- ・ 慰霊登山の情報、助け (60代・女性・配偶者)
- ・ 慰霊登山の費用の打ち切り (50代・女性・兄弟／姉妹・その他)
- ・ 遺品の扱い、事業者は今後どうされるつもりですか。(70代・女性・配偶者)
- ・ 経済的支援 (50代・女性・配偶者)
- ・ 10年を過ぎた頃から1つの区切りと思われたのでしょうか。被災者相談室はあるようですが、何もございません。(60代・女性・配偶者)
- ・ 8月11日夜の灯籠流し終了で民宿に帰れなくなって、もう一度川原に戻ってからがんばって宿入りした人のことや、熊に気を付けましょうなど伝わらなかった。世話役はまだ必要だと思っている。日航という会社は存続するのかわかりたいが何一つニュースは伝わらない。悪いくせだ。すべてオープンにしてほしい。(70代・女性・子)
- ・ 上野村への交通の支援が年3回から1回になり、8月を逃すと行けなくなる。(70代・女性・子)
- ・ 1) 育英会がどのようなのか、またはこのようにしたいとか調べてください。／2) これら子供たちは全員支給されましたか。未受理の方は今からでも申請。(70代・男性・兄弟／姉妹)

- ・ 慰霊支援 (40代・男性・親)

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。



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。

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。 (年代・性別・亡くなられた方)

[具体的な理由]

- ・ 慰霊登山の費用、1 被害者につき遺族 2 名まで (第一親等だけで 3 名なのに) だけでもどうかと思ったが、現在は全くない。命日に花一輪、電話一本あるわけでもなく。(60代・女性・配偶者)
- ・ 慰霊経費打ち切り (50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・ 支援事業の終了ではないですが、あまり届かなかったように思う。8・12 連絡会を通じて情報は聞きました。(70代・女性・配偶者)
- ・ 支援終了しますと告げるだけでいいのだろうか。「終了したいと思うがどうですか?」と返事を聞くのもいい。遺族の悲しみはまだ終了していないということをご存知ですかと言いたい。現状の日航の様子を教えてください。(70代・女性・子)
- ・ 補償交渉等が終わった時点で世話役は終わり、相談室に変わったように思われます。(70代・女性・子)
- ・ 残存機体保管部では本社での集会では残骸のみの保存を要求していました。展示、一般公開を目的に運動してきました。遺品は別途会を作り、作業を要求しましたが、日航はいつも遺品の話を出す。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 事業者からの支援が終了した。(40代・男性・親)
- ・ 慰霊事業中心でそれ以外はない。(70代・男性・子)

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。

(年代・性別・亡くなられた方)

[具体的な理由]

- ・ 亡き娘の弟は日々成長するが、老父母はいよいよ高齢となり登山もままならぬ。支援なくして登山も新幹線乗り継ぎも難しい。乗車券購入もタクシー利用もつまずく。支援して欲しいのは高齢となった今、そしてこれからが特に必要。(70代・女性・子)
- ・ 広島原爆資料館のように展示して欲しいと申し込んでいますが、日航と一緒に早く片をつけたいと布製品、革製品はカビが生えてきたので茶毘にすると遺族に通知、遺族が羽田にて調査するとカビが生えていないことを相互で確認。葬儀場をキャンセルしました。(70代・男性・兄弟/姉妹)

3. その他

(年代・性別・亡くなられた方)

[具体的な理由]

- ・ 夢中で25年間生きてきた。主人の安らかな供養のことだけを考えていた。(70代・女性・配偶者)
- ・ 私は最近独居老人というわびしい暮らしを余儀なくされている。医者に行くにも三度の食生活の買い物も、オレオレ詐欺から身を守るための知恵作りも何もかもこれから本格的支援を要望したいのだが・・・(70代・女性・子)
- ・ 残された者が親の場合、高齢化するので、登山支援は以前より必要になってくる。(70代・女性・子)
- ・ 妹は遺体の確認から、あと10時間早かったら御巢鷹山から生還していたであろう！！残念！！外傷もなくキレイな身体で発見されました。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 数が多くて対応しきれないのが実情だと思う。山の管理をしてくださっている方には大変感謝している。(50代・女性・親)
- ・ 再婚したので事業者からの支援は両親の方へとお願ひしました。遺族会を通して必要な情報を得ています。(50代・女性・配偶者)

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。

・今最もほしい支援としては、慰霊行事、慰霊登山の継続支援、慰霊施設の維持、再発防止への取組等が挙げられている。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 今後とも慰霊行事だけは何かあっても続けてほしい。(60代・女性・配偶者)
- ・ 日航への注文として昨年文書を送った。山の丸太前の墓標が傷み出した。会社の唱えは「空の安全」を社員の一人一人のものとするため、朽ちかけた墓標を野仏とか石碑とかの永久的なものに変えていく意志ありやと提案したが、なしの礫。(80代・男性・子)
- ・ 慰霊の園の維持管理費／御巢鷹山の維持管理費／墓参の経費(50代・女性・兄弟／姉妹・その他)
- ・ 日航が今の様な状況になったのはなぜなのか。事故をもとにして社の建て直しがなぜできなかったのか不思議でなりません。私個人への支援はもう必要ありません。空の安全を守るために日航そのものももっとしっかりしてほしいものです。(80代・男性・子)
- ・ 今日航も大変な時期になり、社長も交代ということですが、私は安全に関してどのようにされていくのか、遺族には知らせてほしい。「おすたか」に掲載されますが、見ていない人もいますので。事故原因に関する事、今まで事故原因に関しては色々な情報があり、本も出版されています。事故調査委員会が発表した原因では当時の123便の機内の証言と一致しないこともあるとか。あと25年もすれば新たな証拠が出てくるかもしれませんね。娘たちによく見ておくようにと言ってあります。(70代・女性・配偶者)
- ・ あの事故を教訓として、再発防止の為に改善されたものがあるかどうかの情報提供が欲しい。(60代・女性・配偶者)
- ・ 後期高齢者となった今、入浴、炊事、野菜などの買い物、病院行きの付き添いなどをほしいと思っている。登山支援もなければどうにもならない。75歳から85歳までに一度だけでも登山支援を望む。独居老人のせつなる依頼です。なお遺品を見たい。どこにどんなふうに保存されているのか知りたい。(70代・女性・子)
- ・ 私も妻も高齢のため、現地での慰霊祭の参加や登山はできないが、現在程度の情報は知らせてほしい。(70代・男性・子)
- ・ (日航機事故についてと限定して) 慰霊祭8月12日は勿論であります、1年を通じて慰霊登山は遺族として行きます。400数世帯であります由、各ご家族の事情ありと考えますと、すべての方々が慰霊登山とは言えませんが、0歳～20歳～30歳を亡くした家族の者として、今も面影が脳裏に走ります。未永く支援、情報の提供は続けてください。(70代・男性・子)
- ・ 日航は当初、上野村までの交通費、宿泊費等支援がありましたが、5年くらいで打ち切りになりました。日航の社員は東京から個人タクシーで上野村まで乗車、翌日そのタクシーで帰る。親方日の丸とはこのこと。二度ほど注意したら中止になったみたいです。(70代・男性・兄弟／姉妹)
- ・ 現場(山)の情報提供、体力的にも真夏は登れないので時期を外して慰霊登山をしているが、人気もなく、深い山で怖いので個人的にも支援して欲しい。／事故調査の進み状況の説明、事故原因について説明、公聴会への案内、乗客名簿の管理、連絡調整機関、連絡体制を確立する。／被害者家族の個別のニーズの把握。(70代・女性・子)
- ・ JAL123便の本当の事故原因を公開して欲しい。日本政府、自衛隊、日航、米国政府、ボーイング社、米国軍隊が共謀して真相を隠している。(70代・男性・子)
- ・ 事業者が事故の教訓を無駄にしないかということが気になることです。一市民としてもいつまでも情報を得たいです。(50代・女性・配偶者)

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ありましたらお答えください。

・今後新たに必要となりそうな支援としては、高齢になってからの慰霊登山への支援、今後の健康悪化への支援等が挙げられている。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 「事故調査委員会に民間人を」との要望がなかなか実現しない。(80代・男性・子)
- ・ 高齢化による遺族会の活動の支援 (50代・女性・兄弟/姉妹・その他)
- ・ 特にありません。私も87歳、先が見えてまいりました。(80代・男性・子)
- ・ 現在は足腰も大丈夫ですから、登山できますが、不自由になった時、家族はもちろん助けてくれるでしょうが、事業者の支援もお願いしたいと思います。情報提供は遺族には必要でしょう。今後日航がどのような体制になるのかわかりませんが、経済的にも最小限度現場までの交通費等支援してほしい。(70代・女性・配偶者)
- ・ 今は毎年2回、自力で慰霊登山に行っています。今後年をとって自力で行けなくなった場合、支援を必要とするかも。(60代・女性・配偶者)
- ・ 認知症とか予期しない症状が出たときはお世話になりたい、高齢者対象の講座をもってほしい「75歳、80歳、85歳、90歳、95歳、100歳を生きるには―」の講演を聞きたい。先輩の話を知りたい。(70代・女性・子)
- ・ 遺品が約2,700点羽田整備場の(株)JAL航空整備東京に保管されています。遺品の写真をデータ化して、保存するだけでなく、月に1回は写真を替える。それも日航の新入社員からベテランの社員が手を合せ、礼を尽くす。(70代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 現在も支援いただいているが、遺族に近い将来高齢で登山が難しい状況の折、将来的にも登山口までの交通手段等が必要となるものと考えられます。登山サポートはもちろんの事。(70代・男性・子)
- ・ 事故対策、安全への取組みなど犠牲者の死を無駄にしないように事故を教訓として会社が行っていることなどを具体的に知りたい。(50代・女性・親)
- ・ 事業者が事故の教訓を無駄にしないかということが気になるところです。一市民としてもいつまでも情報を得たいです。(問3-2と同様) (50代・女性・配偶者)

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鉄道・航空事故等が発生した際に、事業者や行政等はどう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 今後の鉄道・航空事故等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。

・事業者や行政等の果たすべき役割に関する自由意見としては、事故原因の究明、心からの謝罪、再発防止の徹底、遺族への継続的な生活支援等が挙げられている。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 一方的な被害者に対して余りにも対応が悪すぎると思う。JR事故の時にTVを見ていて長男が社長は自分が被害者だと思ってるんだらうなと言ったので、意味を聞くと自分が社長の時にこんな事故が起きて運が悪かったと思ってるよと言いました。会社は存続し、社長や社員は変わって行きますが、亡くなった人は二度と帰ってこれません。行政も子供の奨学金、医療費等できることは一覧にして教えてほしいと思います。申請主義は困ります。(60代・女性・配偶者)
- ・ 真実を伝える事、細かく被害者の立場で話をする。原因を説明する。(60代・女性・配偶者)
- ・ 真実の原因究明／被害者の人生への心からのお詫び(50代・女性・兄弟／姉妹・その他)
- ・ 空の交通は減ることはないと思います。安全なくしては安心して利用することは不可能でしょう。ただ、日航の現状を見ていますと、果たして安全運航ができるのか不安も感じます。安全確保のための人と金をどう補給していけるのでしょうか。(80代・男性・子)
- ・ 事故後の生活支援。行政も事業者も生活面、子供のことなど、支援できる情報を流してほしい。私が困ったのは娘が就職の時、何にも相談に乗ってやれなくて、こんな時主人がいればアドバイスしてくれるのにとよく思いました。(70代・女性・配偶者)
- ・ 事故の予防を徹底してほしい。事故が起きてからでは遅い。日々安全に対して現場は勿論、監督する立場の人は責任を持ってしてほしい。(60代・女性・配偶者)
- ・ 先日列車で移動中に言動から察し、明らかに日航社員(女性グループ)が乗車していたが、雑談の中に「おすたか」という言葉を発し、慰霊を馬鹿にする態度が見えた。その場でクレームしたかったが、公共の場ではそれはできなかつた。日航の社員である以上心構えとして、あの事故をどう捉えるべきかは当時を知らなくても当たり前のように肝に銘じておくべきであろう。(40代・男性・配偶者)
- ・ 事故原因についての説明会を開くことによって事業者・行政が自分たちの責任感ある事故調査。(50代・女性・親)
- ・ 「二度とこのような事故を起こさないように・・・」「いづれまた」という言葉は聞きたくない。保険金ももちろん全額被害者へどうぞ。(70代・女性・子)
- ・ 事故は起こらないことを心から願いますが、必ず何か起こります。事業者、行政は逃げ腰、押し付け合いをやります。第三者団体を育成しておくべきです。事業者は逃げ腰にならないで、責任を果たすべきです。(70代・女性・子)
- ・ 1)不幸にして電車事故、ガス爆発、大地震、家屋の倒壊、大水害等心配される事がいつ発生するかわからず発生します。／2)がれきの下の医療としてJR西日本の脱線事故で救急事故の対応がよく、救命救急がタイミングよく、がれきの下の医療をテレビで拝見。感動しました。日航機の場合はダッチロール30、生存者を発見するまでに16時間、さらに病院に収容するまで2時間、合計18時間。(70代・男性・兄弟／姉妹)
- ・ 公共事業の名において全てに都度の問題を取り上げて検討するべき！！だと考える。(70代・男性・子)
- ・ 同じ立場の者でないとわからない面がある。私は家族がいたから慰めあい助け合ってこられたが、一人ぼっちになったり、子供全員を亡くされた方等は本当に気が変になってもおかしくない。現に私もその当時必死だったから今は亡き主人が気が変になったのではないかと、他の人にもらしていた事を後で聞いた。

また必死になったから気がついた事もあり、できた事もある。(70代・女性・子)

- ・ 行政等に余り多くを期待することはできないと思います。ただし、事故後に遺族等が対応しなければならない各種の法律行為（相続等の税務処理や補償対応等）に関し、期限や時効など、柔軟な法律の適用がなされるよう（または、そのような適用ができるよう）、対処していただくことを望みます。立法の問題もありますが、行政等が柔軟に対応することで、被災者、遺族の現実的な負担は大きく軽減されるものと思います。(40代・男性・親)
- ・ 難しいことだと思いますが、迅速な救援活動・事故原因調査と共に被害者及び家族への配慮をお願いしたいと思います。(50代・女性・親)
- ・ 必要な支援へつなぐ役目をきちんと果たしてほしい。(50代・女性・配偶者)

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）がありましたら、以下にご提案ください。

・被害者支援の具体策に関する自由意見としては、被害者同士の支え合い、他の事故被害者にも被害者の経験を伝える仕組み、専門家も交えたメンタルケアのシステムづくり等が挙げられている。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・親類や友人等から頑張ってねと何度も言われました。何をどう頑張ったらいいかわかりませんでした。同じ経験を持った人にしかわからないことがたくさんあります。カウンセラーよりも同じ経験をした人に相談した方が具体的なことが聞けていいと思います。(60代・女性・配偶者)
- ・被害者同士の会は事故直後はなかなか心を開けないが、月日が流れるに伴い、やはり同じ立場の者同士は自然に気持ちに通じ合う事を実感する。私のように会社が入ってくださったのでずい分助かった部分は多かったと思うが、個人で事業者と向き合っていた人は大変だった事と思う。が、一面、会社の為にあまり細かいところかわからない事もあったと思う。心のケアをされる人はしっかりとした勉強をしてからにして欲しいと思う。その人の一言で心の中に変な思いが残る事のないように。(60代・女性・配偶者)
- ・ピアサポートの場（身近な所に）／当面の生活費の援助（50代・女性・兄弟／姉妹・その他）
- ・家に閉じこもっては良くないように思います。私は会社へ勤めるようになって、外へ出ることが多かったので気持ち的に救われました。退社してから趣味のサークルに入ったので、友人もでき、気分転換できました。心ない人は「お金がたくさん入っていいね。」と言う人も。そんな人とはあまり話をしなくなりました。子供たちも私の話し相手になってくれますし、私が暗い顔をすると家の中も暗くなるので、努めて明るくしています。子供を育てていく時、母子家庭だからと言われぬように、子供たちに誤った道に行かないよう気を使いました。友人がよくアドバイスしてくれたように思っています。(70代・女性・配偶者)
- ・「事故体験者の全国的ボランティア組織」を行政がつくってくれたらいいかがでしょう。特に単独事故者の場合、理解してもらえない人もなく、利害関係のない体験者からのアドバイスは救いになるのではないのでしょうか。事故のニュースが流れる毎に自分の歩んだ道をまた歩む人が生じた事に胸が痛み、アドバイスできる事がたくさんあるのに・・・とはがゆい思いをしているのは私だけではないと思います。胸につまっている事は吐き出したい時期、立ち入って欲しくない部分・・・体験者は心得ています。(60代・女性・配偶者)
- ・被害者が一人孤独に陥ることがないように配慮してほしい。近くに一人でも同じ境遇の人が居れば何とかして立ち直りも早いと思う。経験豊かな方のサポートも大切。(60代・女性・配偶者)
- ・私達の時代にはメンタルケアのシステム自身がなかったのですが、今後このメンタルケアの機関の設立を望みます。(50代・女性・親)
- ・被災者と同じように議員さんも並みの乗り物で移動しよう。S61年8月3日だったと思うが、慰霊登山の被災者をよそに運輸大臣は東京から上野村へヘリコプター使用。あえぎあえぎ登山する被災者と同じ歩みをしてほしかった。被災者をばかにしないでほしい。(70代・女性・子)
- ・心のケアの専門家を育成しておく事。自分自身はお互いに助け合える友人を作っておく事です。(70代・女性・子)
- ・救助があと10時間早かったらもっと多くの方が助かっていたであろうと医師会の活動記録に掲載されています。御巣鷹山の事故は本当は二つの惨事であった。第1は墜落の衝撃によって命を奪われたこと。第2は遺体回収を手伝った医師たちに言い表されました。救助ががれきの下の医療がもしあったら、もっと多くの方が負傷が致命的でなかったかもしれない。救助できたであろう。(70代・男性・兄弟／姉妹)
- ・一番に心のケア。声を掛け合うことも大切。人生は七難八苦。前向きに生きる。一つ一つ乗り越えられたとき喜びに転じて行く。明日何が起こるかかわからないから今を精一杯生きる。皆がその気持ちを持てば事故も少しは減るだろう。(70代・女性・子)
- ・被害者の支援を法制化（60代・男性・子）
- ・抽象的ですが、弁護士や税理士等の専門家による支援システムの構築が一面的ではありますが、有意と考えます。(40代・男性・親)

- ・ 精神的なケアも必要ですが、今後の生活に関する相談ができる場所もほしい。相続税のこと、資産運用のことなど頼る人がいない人はいろいろ問題を抱えると思う。親類や友人だけではカバーできないこともあるので、第三者が相談にのってくれるとよいと思う。(50代・女性・親)
- ・ 誰でも利用できる第三者的な機関が常時窓口を広くして待っていてくれるといいなと思います。お金のことはここ、心のことはここ、というのでは敷居が高くなったり、相談だけで先に進めなかったりしがちだと思います。窓口にいる人にある程度のことが任されていて、手続きに時間がかからないということも大事だと思います。(50代・女性・配偶者)

問5-4 その他ご意見が有りましたら、ご自由にお書きください

・自由意見として、事業者をはじめとする関係者が責任ある行動をすべきという意見、これまでの関係者の支援に対する感謝、今後の支援体制構築に対する期待等が挙げられている。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 主人が亡くなったとき私はまだ30代でした。幸い今は健康で暮らしていますが、ご年配のご夫婦を見るとうらやましく思います。子ども二人はそれぞれ結婚して関東に住んでいます。それでなくても悲しい思いをした子どもたちに迷惑をかけたくありませんが、70、80になった時どうなっているのかなあと不安に思うのも事実です。思いつくまま書きましたが、お役に立てるよう祈っております。(60代・女性・配偶者)
- ・ 人の命を預かる仕事をしている事を日々深く心に刻んで仕事をして頂きたい。残された者の人生を大きく狂わせ、一生苦しみ、悲しみを背負って生きて行く事になる。本当に幸せな日々を過ごしていた者にとって納得のいかぬ出来事。子供たちにとっても不幸な出来事である。原因をはっきりして罪を償ってもらいたい。大体520名もの命を奪っておきながら、誰一人罰せられない事自体納得していない。(60代・女性・配偶者)
- ・ 人生を断たれてしまったことへのくやしきは消えることはありません。(50代・女性・兄弟/姉妹/その他)
- ・ 命ある限り忘れることはできません。役員の皆様には何かとお世話になりましてありがとうございます。また群馬県役場の皆様慰霊の園の皆様にも心よりお礼申し上げます。ありがとうございました。(その他・女性・子)
- ・ 新社長は事故当時遺体の保護にもあたっていたと聞きました。しっかりと事故の悲惨さを経験されたことと思います。今後安全運航をいかにして再建の第一にしていられるのかと私は思います。今後も安全啓発センターの運営など、慰霊行事に関することの支援をお願いしたいと思っております。知人の一部の人達は「お金があっというね。」と人の気持ちを逆なでするようなことを言います。一番嫌な言葉なのに。遺族の方たちとお会いしているとほっとします。(70代・女性・配偶者)
- ・ 事故ということがいかに大変なことか、我が家に降って沸いた異常な生活、年月、いまだにはっきり原因がわからないのが悔しい。事故は天災ではない。(70代・女性・配偶者)
- ・ 国交省のこの取組みは大いに評価いたします。実現を願っています。もっと早い時期でしたら、具体的にお役に立てる事が書けたと思ひ、忘れた事も多く残念です。しかし、正直に申し上げると悲しい思いがこみ上げてつらい作業もありました。(60代・女性・配偶者)
- ・ 公共機関(テレビ、ラジオ)の真実なる報道。この事故は国からの誤った報道内容により、隔壁説になっているが、真実は自衛隊演習にあると今でも思っています。(60代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ アンケートの記述項目が多すぎる。問いかければ忘れたいと思うが、記述には相当な時間を要す。また、紙ベースではなく、インターネット等を使った形でもできるようにしてもらいたかった。手書きより、パソコン入力の方がはるかに効率が良い。匿名で行うことにも少し疑問が残る。(40代・男性・配偶者)
- ・ こんな事故は他人事と思っていたので、ただ驚くばかりだった。H61.8.3(?)の慰霊行事に出かけるバスの発車時刻は覚えていますか。人類とは思えない犬猿豚牛並みの早朝だった。宿泊先も遠方よりやってくる立場の人を考えていない決め方だった。人間としての基礎基本を学んでから役職につくなり、世話役になるなりしてほしいとつくづく思った、もう思い出したくない!/(このように分量の多いアンケートに答えるには、後期高齢者と呼ばれる私にとってメ切が早すぎて読み返すゆとりもありません。)(70代・女性・子)
- ・ 世話役が誠実な人でとても助けられました。今でも連絡があります。/(以下は他家の世話役の話:月命日にお花を供えに来るのにタクシーで来て、帰りもタクシーを呼んで練馬区から茅ヶ崎だったか藤沢まで帰って行ったとあきれておられました。)25年前から日航は崩壊を始めていました。ボーイングが修理ミスを実に早々に認め、また、国内では不起訴になりました。日航は自分も被害者だと思っています。それがその時はその場で態度に表れていました。それが今日を招いたと思っています。(70代・女性・子)
- ・ 1) この事故で自殺された方が、運輸省航空局検査官、日航の社員補償交渉の担当者/2) 運輸省事故調査委員会は調査資料を事故後10年経過したので、廃棄処分しました。事故原因も曖昧、再調査も出来なくなった。これら資料は永久に保存すべきだと思います。心ある航空局の人間が一部公開したものもある。

永久保存する物は法整備し残すように対象物にマークをつけ保存すること。／JAL123 便はいくつもの事故を避けられる要素・チャンスがあった。／1) JA8119 号機 SR は国内線を飛行する場合は内底を下げて、ボーイング社の指示通り下げていると飛行可能であった。123 便も墜落はなかった。／2) 関西空港での尻餅事故はパイロットのミスであり、当然避けられる事故だ。／3) JA8119 号機修理点検ミスを発見することは可能であった。アラスカアンカレッジ事故と再発防止をマニュアルどおり実施していれば事故はなかった。(70代・男性・兄弟／姉妹)

- この事故については発生直後から、被害者、現場等の混乱の内容が余りにも大きく、遺族のその間の行動が精神的には辛く、非常に記憶に少くない部分があったように思う。記入事項、意見にも迷う部分もありました。(70代・男性・子)
- この日航の事故は、加害者が個人でないため、誰も責任を取らず、また事故調査も運輸省の人間、日航の幹部も天下り。747 型の設計製造ミスを問わず、ボーイング社と政治的に結着を図ったものである。被害者の立場を無視したもので今でも納得していない。(70代・男性・子)
- 日本航空大幅人員削減で安全体制はどうなるのか。一番の問題点である。社長に整備部門の人が就任した事はいいと思う。(70代・女性・子)
- 慰霊行事を続ける事 (60代・男性・子)
- ①本事故においては、「国」の希薄さを感じました。勿論、事故直後の捜索・救出においては、各機関のご尽力があったものと理解しています。ただ、特に事故原因や刑事捜査においては、中途半端な印象を感じます。事故原因は機体メーカーの過失によるところが大きいと思いますが、当該メーカーが国外メーカーであることから、国機関のしがらみを強く受けたのでしょうか？折りしも米国では日本の自動車メーカーのリコール問題で議会が公聴会を開き、日本メーカーの社長も出席しています。本邦は事故後の対応として、具体的に一体何をしたのでしょうか？／②事故「原因」調査に対し、本邦では刑事捜査が中心であり、再発防止の意気込みが希薄であると感じます。航空・船舶・鉄道だけではなく、バスやタクシー等の事故についても再発防止の観点からの原因調査が必要だと思います。一般の交通事故についても同様です。国があらゆる事故・災害について、まず再発防止の決意を表明することが重要ではないかと思います。／③本アンケートは「心のケア」が何度か登場しますが、どうしてもこの意味がよくわかりません。被災者遺族の立場しかわかりませんが、「心のケア」を求めることのできる遺族は多くないと思います。大部分の遺族は「心のケア」よりも直面した現実問題（多くは深刻な問題です。）への対応でいっぱいというのが実状ではないかと思います。「心のケア」を軽視するつもりはありませんが、被害者支援においてその点を強調しすぎるのは事の本質を見逃すことになると思います。(40代・男性・親)
- 途中で苦しくなり書き続けられませんか。(60代・女性・配偶者)
- 日本航空の乗務員をしていた長女を 25 年前の御巢鷹山日航機墜落事故で亡くした母親です。どれ程長い年月を積み重ねても決して癒されることはなく、夫は 64 歳で他界しました。日航の現時あの会社としての姿を見聞きするにつけ、どうしてもその原因はあのときからの歩みに問題があったとしか思えない。世界の経済情勢にも一因はあると思うが、もう少し謙虚な姿勢が必要だったのではと思う。500 余人もの尊い生命を犠牲にして、結果として誰一人起訴されなかったと聞いた。一体何を教訓とするつもりなのかと思ってしまう。長女の死亡の際は、夫は 53 歳で遺族年金の対象外と言われ、わずか 2 年不足で補償されないとは命をどれ程のものと思っているのか。格差などあってはならないと思う。どれ程悲しく思ったことか。先日のテレビ等で見た日航のOBたちの高額な企業年金の減額の要請に対して自己保身ばかりの反発には腹立たしく思った。私にはどれ程の余生があるのかわかりませんが、このような苦悩を抱えて生きていかねばならないのです。(70代・女性・子)
- 乱筆乱文申し訳ありません。(50代・女性・配偶者)

2-3-2 中華航空140便墜落事故遺族アンケート調査結果

本アンケートは、以下のとおり名古屋空港中華航空機事故遺族会の協力を得て実施しましたので、自由回答欄の記述を引用する場合は、国土交通省にご連絡ください。(国土交通省から遺族会に連絡します。)

【連絡先】国土交通省総合政策局安心生活政策課 (代表) 03-5253-8111 (内線) 25504、25516

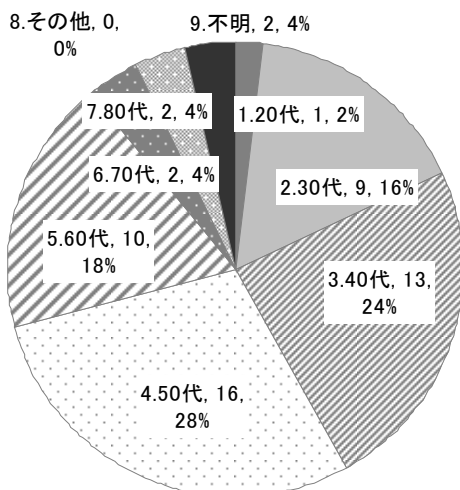
名古屋空港中華航空機事故遺族会の協力を得て、中華航空機事故遺族に対して、平成22年2月22日頃に212通のアンケート票を送付し、3月5日頃を目途に返答を依頼、3月末時点で55通の返答有り。(回収率26%)

【回答者属性】

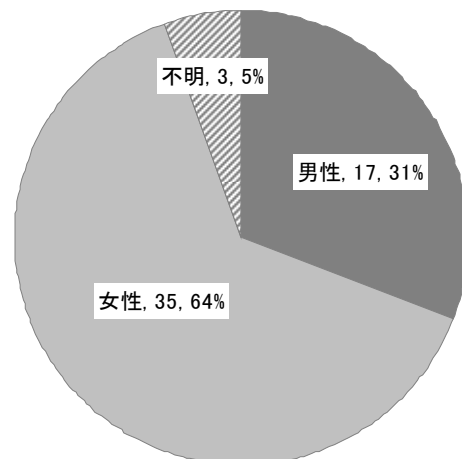
- ・年代は40代、50代が中心。
- ・性別は女性が多い。
- ・亡くなったご家族は、回答者の親、配偶者が多い。

(問5. あなた自身のことについてお伺いします。)

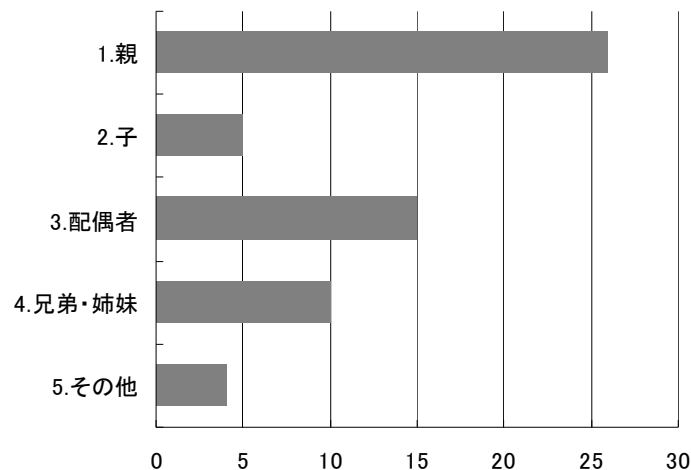
問5-1 あなたの年齢



問5-2 あなたの性別



問5-3 事故で亡くなられたご家族・ご親族



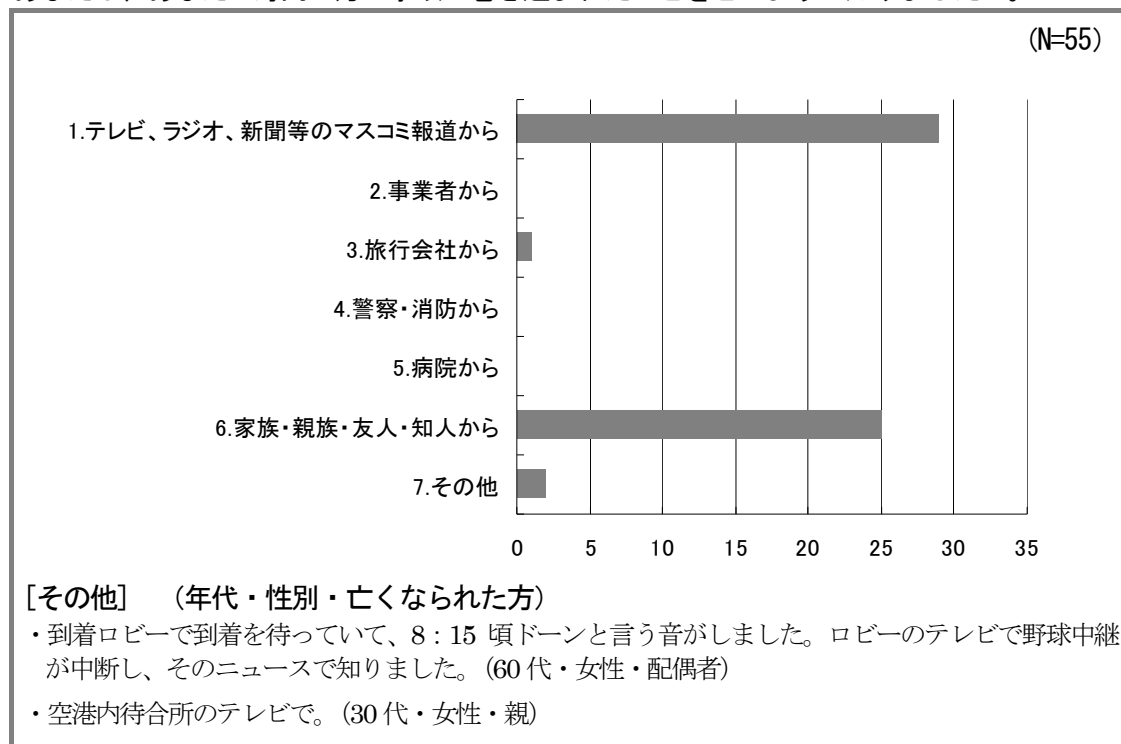
問1. 事故直後の状況について

問1-1 それぞれの情報や支援の提供状況等

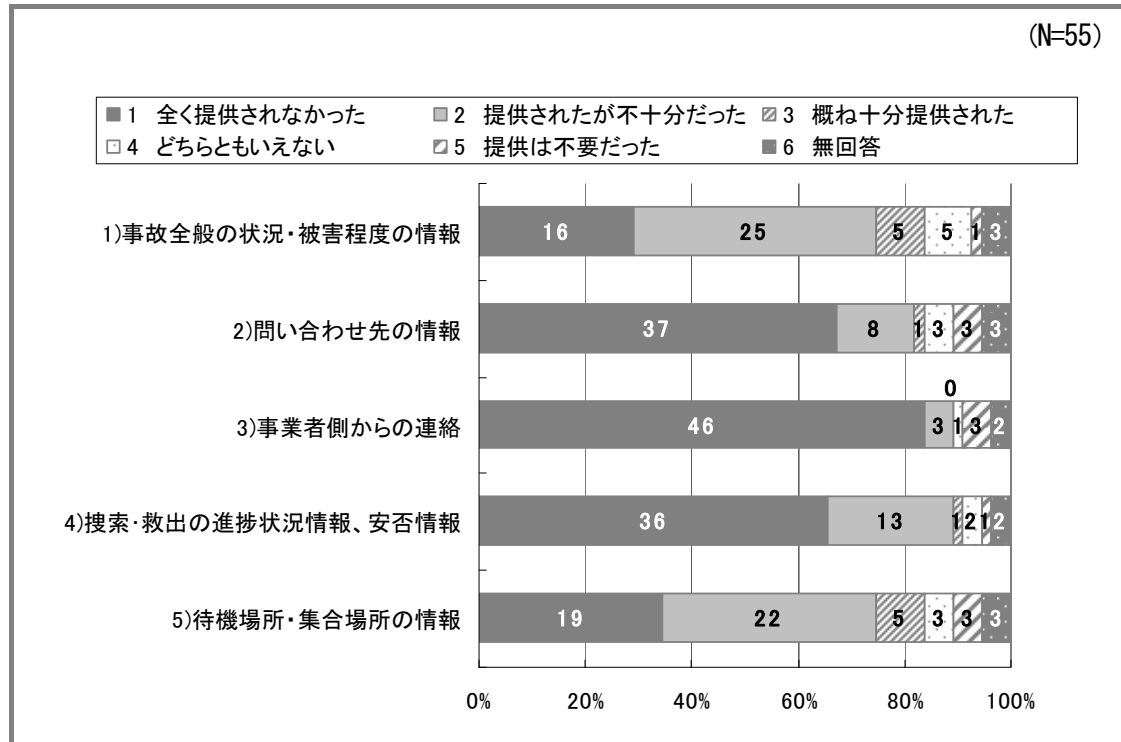
①事業者、行政、マスコミ等による、事故発生直後（当日～翌日程度）の情報提供状況

- ・ 第一報は「マスコミ報道」と、「家族・親族・友人・知人」が拮抗。
- ・ 当日から翌日程度までの情報提供で、「全く提供されなかった」が多いのは「事業者側からの連絡」、「問い合わせ先の情報」、「捜索・救出の進捗状況・情報、安否情報」。
- ・ 「概ね十分提供された」は、どの項目についても非常に少なかった。
- ・ 事故当日、翌日の主な情報源はマスコミ報道であった。
- ・ 自由意見では、航空事業者始め関係者からの情報の不足、特に現地待機場所である空港での情報の不足を挙げる意見が多い。事業者が家族に対する情報提供をしないで、記者会見をしていたことへの批判も強い。

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。



- 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。



- 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。

・ テレビ、新聞等の報道	: 31
・ 家族から	: 3
・ 亡くなられた身内の勤務先から	: 2
・ 事業者、行政から	: 1
・ 親戚から	: 1
・ 不明	: 1
・ その他	: 2
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故当夜、見舞にかけつけてくれた友人がJTBに問い合わせしてくれ、バスが空港へ行くと連絡をくれましたが、間に合わず、娘と二人で名古屋空港へ、主人の着替えなどを持って、かけつけた。(60代・女性・配偶者) ・ 待機場所にいた周りの人達 (40代・女性・親・兄弟/姉妹) 	

- 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、伝えたことが有ればご自由にお書きください。 (年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 事業者は待合室に家族が集まっているのだから、一言でも良いから、現状を報告して欲しい。マスコミのみの情報でなく、また悲痛の人々の中にマスコミの記者が入ってくるのは・・・! (60代・女性・配偶者)
- ・ 事業者の説明は無かったように思う。(50代・女性・配偶者)
- ・ 病院に搬送された方の氏名等は出来るだけ正確に伝えて欲しい。(30代・男性・親)
- ・ 搭乗者名簿もなく、確認できなかった。いつも使用の空港ですから、空港内の交番に行きましたが、まったく状況がつかめません。私の勤務している会社が空港内にあるため、会社の人がいろいろフォローして

- くださいました。かなり空港内を調べていただきましたが、状況がわかりませんでした。待機場所も国内線ロビーに落ち着きましたが、統一した情報がまったくありません。私はたまたま会社の人のフォローがあり、少しは助けられました。何もいない人は大変だと痛感しました。(60代・女性・配偶者)
- ・ 搭乗者宅へ状況を順次連絡する。マスコミ、テレビにて報道されたことにより、家庭ではより混乱した。正確な情報がリアルタイムに入れば報道の必要はない。関係者がマスコミを使うことで楽をただけ。手抜きをした。(50代・男性・兄弟/姉妹)
 - ・ 現場の状況が現地にもわからない。その不便さにはがゆかった。自宅にいる者には何ひとつわからないから。(40代・女性・親)
 - ・ 食事の事ですが、地理がわからず、車がないので、昼抜きで夜まで水を飲んでいましたが、のどが渴いた。他所の人達は差し入れがある様子。(70代・男性・子)
 - ・ 事業者、知人が近くの病院へ行き、調べてくれた。(30代・女性・親)
 - ・ 安否情報が遅い。(50代・男性・子)
 - ・ 事故状況や乗客の安否情報の提供等はテレビ、ラジオ、新聞のマスコミ報道しかなかったことが問題だと思います。(属性不明)
 - ・ 名古屋空港で待たされ安否がわからず、残った家族に電話等で聞いた程度で、空港関係者による状況説明があったら(もっと早く)良いと思った。(60代・男性・兄弟/姉妹)
 - ・ 空港内で待機しているにもかかわらず、責任ある立場の人から説明もなく、テレビから流れる情報だけであつた事は変だと思った。(70代・女性・子)
 - ・ 事故直後旅行会社でバスを用意してくださり、現場へ着いたのですが、どこへ行けばよいかわからず、心細さと早く(どうしているのか)気ばかりあせていました。安否の情報が一切ないのに苛立ちました。早く説明が欲しかった。(60代・女性・配偶者)
 - ・ 4月26日、夜10時頃、(事故発生から2時間程経過) かけつけたマスコミの人々が「ご遺族様ですか。」と話しかけてきた。「遺族」という言葉に敏感になっていた。苦痛だった。怖かった。またテレビのニュースで「生存者」という言葉を耳にするのが辛く悲しかった。(50代・女性・子)
 - ・ テレビを情報機関とせず、速やかに行政などが提供すべきと思う。被害者、家族より報道機関を優先するのは変だと思う。(40代・女性・親)
 - ・ 空港待合室に通されましたが、何の説明もなく、待合室のテレビが乗客の名前を片カナで延々と流しているだけで、事故の状況などわからず、たまに名前を呼んで、どこどこへ来るよういわれているスピーカーが流れているだけで、家において、テレビのニュースを見ていた方が良かったのではないかと強く思いました。又空港の方から“オニギリ”と“ジュース”を夜中に出してくれましたが、熱いお茶がほしいと思いました。(60代・女性・配偶者)
 - ・ 大変なのはわかるが、はっきりわかるまで、身内に何も知らせないのは困る。生死の問題にせよ、絶望的ならそれではっきりと名簿の公表とスケジュールをたててくれないと何も手が打てなかった。(30代・女性・親)
 - ・ 自宅に報道関係者が来るのは困る。(80代・女性・子)
 - ・ 中華航空からの安否情報の提供等はほとんどなかった。(60代・男性・兄弟/姉妹)
 - ・ 身元が分からないまでも、死亡者数や生存者数のおおよそを伝えてほしかった。発表のない事で、望みがないのだということを自分に言い聞かせていた。しかし、翌朝までの時間は心千々に乱れるとの言葉そのものだった。(50代・女性・親)
 - ・ 妹がその便に搭乗していたが中華航空より連絡がほしかった。母からの電話ですぐ名古屋支店にT e l したがつながらなかった。私達は部屋に押し込められ、中華航空は何の説明にもこなかった。特にテレビで病院に運ばれた人が出ても、何の情報もないので動けなかった。(40代・女性・兄弟/姉妹)
 - ・ 微細な情報でも提供してほしかった。(50代・男性・親)
 - ・ 当事者より報道が世間に先に情報を流すことの混乱もある。まず情報は当事者に伝えるべきと思う。マスコミは行政の広報ではない。(40代・女性・配偶者)
 - ・ 当事者である家族よりも、マスコミのほうがより多くの情報を持つことはおかしいと思う。まず、関係者に向けてより正確な状況、情報の伝達をしてから、できれば関係者の同意を得てからマスコミは報道すべ

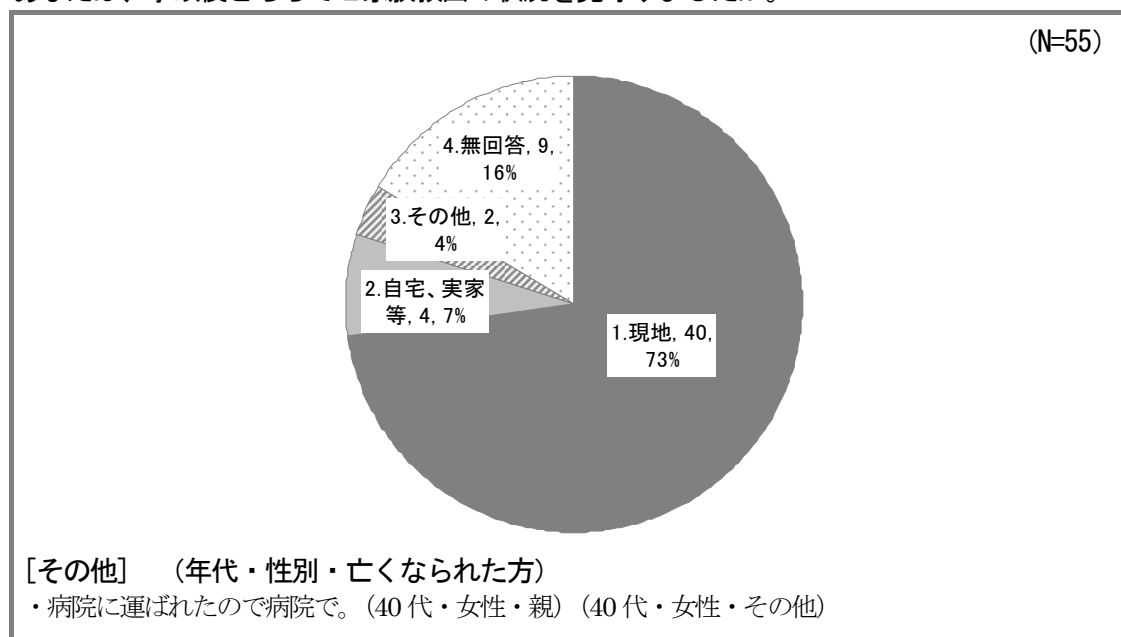
きだと思う。(40代・女性・親)

- ・ 待機中に事業者が記者会見を行っていたことを後から知ったことは情報提供が全くなかったことより、不満が残った。事業者の誠意を全く感じなかった。(40代・男性・親)
- ・ 病院に運び込まれているのかその可能性があるのかわからないまま格納庫での確認をしていたが、病院に運ばれた人の名前や特徴をはっきりしてほしかった。(40代・女性・親)
- ・ 何も情報が入ってこなかった。(30代・男性・親)
- ・ マスコミの取材がすごくいやだった。(30代・女性・親)
- ・ 遺体を見るまで何がどうなっているのか全くわからなかった。バスに乗るように言われて行ったら、遺体が並んでいた。(50代・女性・配偶者)
- ・ とにかく明け方まで待機場所の一番前にあるテレビだけが情報でした。息のつまる部屋の中にいたたまれず、ずっと外にいたので何もわかりません。(40代・女性・親・兄弟/姉妹)

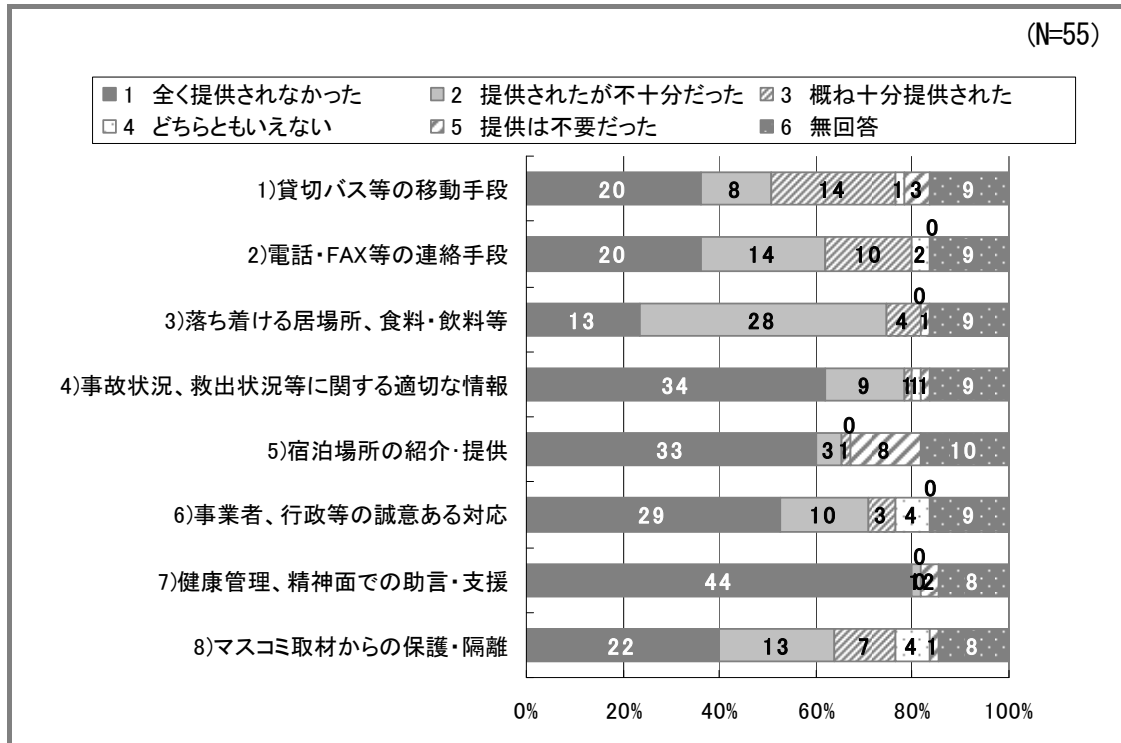
②事業者、行政による、事故直後のご自身・ご家族の行動の支援状況

- ・回答者の待機場所は70%以上が現地。
- ・「全く提供されなかった」が多いのは「健康管理、精神面での助言・支援」、「事故状況、救出状況等に関する適切な情報」、「宿泊場所の紹介・提供」
- ・「概ね十分提供された」が多いのは「貸切バス等の移動手段」、「電話・FAX等の連絡手段」
- ・現地・滞在先での付き添い支援は、家族、親族、友人の順。誰もいない人も多い。
- ・自由意見では、現地への移動や待機場所で、事業者からの支援がほとんど提供されなかったことへの批判が多い。団体旅行を手配した旅行会社によるバスの提供や、他の航空会社からと思われる食料の差し入れ等について記載されている。

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。



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。



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。

(※複数回答)

・家族	: 15
・親族	: 9
・友人	: 7
・亡くなられた身内の勤務先の人	: 4
・旅行会社	: 3
・近隣の人	: 1
・いなかった	: 6
・不明	: 2
・その他 : 2 (旅行を企画した知人、タクシー運転手)	

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。
(年代・性別・亡くなられた方)

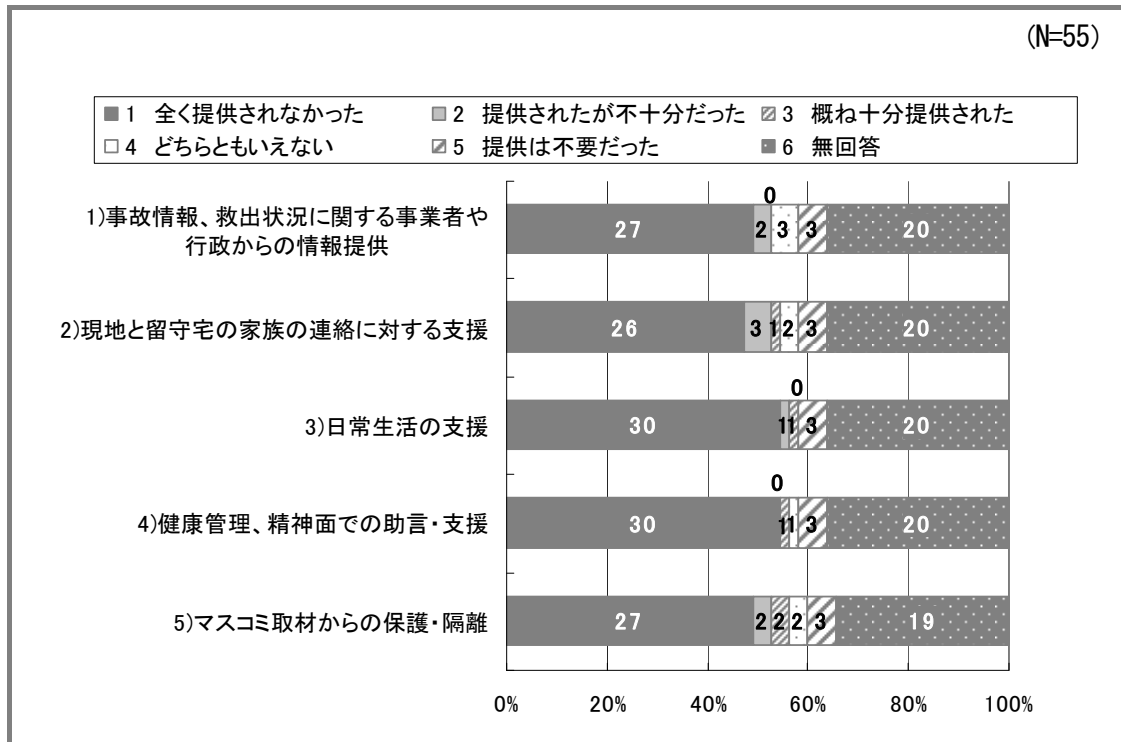
- ・飲み物もサンドイッチも黙ってある場所に置かれていたので、知らない人が多かったように思う。他の航空会社の方々からの支援によるものかもしれない。中華航空は何もしてくれなかった。(60代・女性・配偶者)
- ・極度の緊張状態が続くので、体力的にも精神的にも消耗が激しいので医療スタッフがついてもらえると助かる。(30代・男性・親)
- ・事故発生時刻からのテレビの臨時ニュースの放映まで何の案内もありませんでした。空港管理者も到着時間の表示板が遅延の表示のままでした。迎えに来た人の多くは何が起きたのかまったくわかりませんでした。詳細な説明はなくても事実を放送してほしい。空港関係者は全くロビーには出ていません。空港ロビー前の道路を救急車や消防車がひっきりなしに空港に入っていくのがとても不安でした。陸地、それも名

- 古屋空港内事故でさえこれでは不安です。(60代・女性・配偶者)
- ・ 道路は混雑、病院、空港は特に混雑。(50代・男性・兄弟/姉妹)
 - ・ 野次馬が多く、空港へ行くのに時間がかかった。案内(どのような方か不明)されて、別の場所に行き、混乱した。(40代・女性・親)
 - ・ 一夜、旧名古屋空港待合室で待ちました。全てがひどい対応でした。(属性不明)
 - ・ 旅行業者の手配、バスでの移動で名古屋空港まで向かったが、行政等の支援は無かったと思う。(60代・男性・兄弟/姉妹)
 - ・ 交通機関で大規模事故が起きたとき、誰が何を支援すべきかぜひ決めておいてほしい。(70代・女性・子)
 - ・ 中華航空の職員は誰一人見なかった。日本航空のスタッフが食料などを提供してくれた。(50代・女性・子)
 - ・ 現地までの貸し切りバスは、旅行を企画した会社が手配したもので中華航空が手配した訳ではない。支援は何もなかった。(40代・女性・親)
 - ・ マスコミが自宅の電話番号を探してかけてくるのに、名簿のある旅行会社が一切連絡をくれなかった事に、未だに疑問をもっています。(60代・女性・配偶者)
 - ・ 待合室にて子供も大人も完徹状態だったので、もう少しケアしてほしい。時間ばかり待たされてイライラしていたので、どんな状況でも説明をしてほしい。(例)今遺体を並べています。あと5~6時間・とか。(30代・女性・親)
 - ・ 個人で現場まで移動する途中、交通規制がかかっていたが、関係者だと口頭で告げると通してもらえた。待機場所で倒れた方がおられたし、横になって足を休める場所が必要と感じた。(50代・女性・親)
 - ・ 私の知る限り、空港では中華航空からの情報はほとんどなかったと記憶しています。(50代・女性・親)
 - ・ 時間が長く感じました。(40代・男性・兄弟/姉妹)
 - ・ 通常なら20分で空港に着くところ、渋滞の為遠回りをし、一時間程かかった。空港の周辺にしか警察がいなかったため規制されず、野次馬ばかりだった。(40代・女性・兄弟/姉妹)
 - ・ なにを今更という感じです。(50代・男性・親)
 - ・ テレビで事故を知り、とりあえず家族で現地へ勝手に向かった。空港に近づいてからやっと旅行主催者と連絡が取れ、一時待機するホテルを教えられた。冷静に待つことなどできない状況だったので、旅行会社か中華航空からもっと早く支援や情報提供をしてほしい。(40代・女性・親)
 - ・ 事業者、行政からの連絡は全くなく、世が明けるまで待つて自家用車で空港に向かったが、事故を知ってからどうしていいのか全くわからなかった。(40代・女性・親)
 - ・ 事故後入院している間、豊川から名古屋まで毎日自分の軽自動車を通いました。子供三人と共に・・・。大変疲れました。病院の近くに滞在できる場所が欲しかった。(40代・女性・その他)
 - ・ 急なことなので、皆がパニックになっているから、ちゃんと指揮をとる人が必要。(30代・女性・親)
 - ・ テレビよりも現地の方が情報が全く入ってこなかったため、何がどうなっているのかわからなくて困った。(30代・女性・親)
 - ・ お腹もすかず、眠くもなかったが、何も聞いていないです。どうなったかもわからず、人にどうしてほしいとは思わなかったけど、何も提供はされませんでした。(50代・女性・配偶者)
 - ・ 特になし(50代・男性・子)(40代・女性・親・兄弟/姉妹)

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

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「日常生活の支援」、「健康管理、精神面での助言・支援」
- ・「概ね十分提供された」はほとんどなし。
- ・現地の状況に関する情報は、報道と現地からの電話に依存。
- ・自宅に残った家族への付き添い等の支援は、「居なかった」が多く、次に親族。
- ・自由意見では、マスコミ取材に対する批判が多い。

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。）



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。

- (※複数回答)
- ・報道 : 17
 - ・現地からの電話 : 13
 - ・不明 : 1
 - ・なし : 1

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。

- (※複数回答)
- ・居なかった : 10
 - ・親族 : 8
 - ・近隣の人 : 3

・友人・知人	: 2
・家族	: 3
・不明	: 1

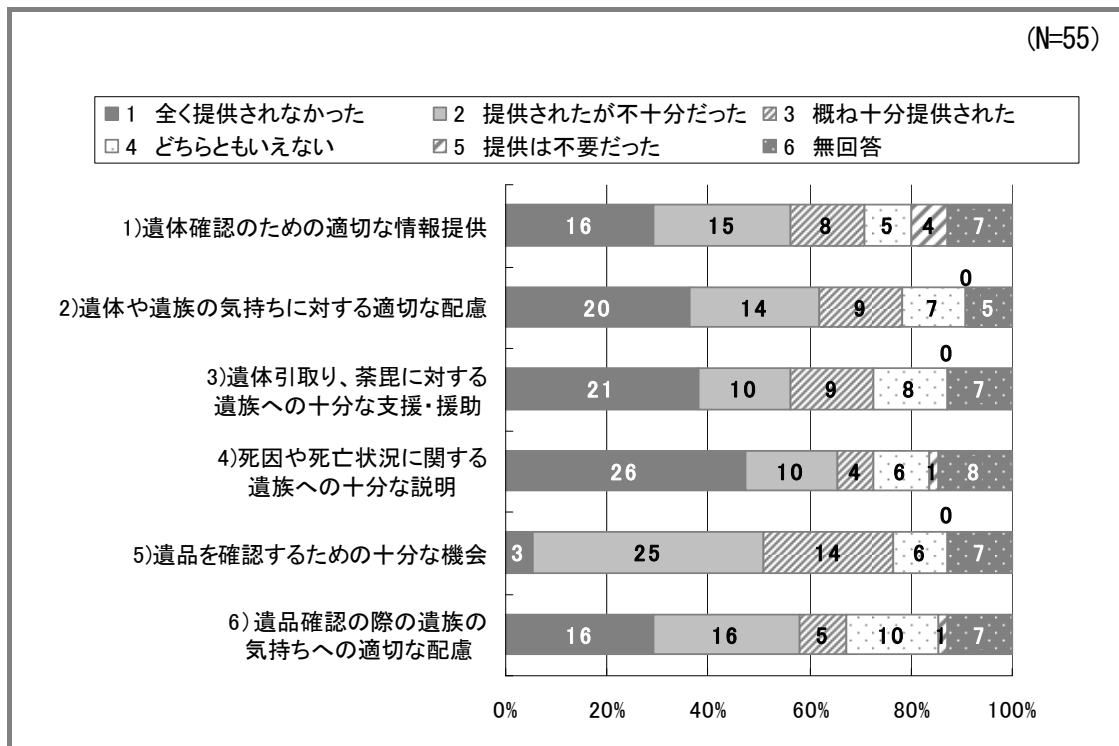
d. 事故直後に留守宅に残られたご家族への支援状況全般について、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。
(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 空港に電話を設置するなど連絡を取りやすい配慮が必要。(30代・男性・親)
- ・ 長女が家にいましたが、事故直後からマスコミの取材攻勢がひどく、24歳の娘は大変心の不安が増したと言っていました。テレビだけが情報源のため、事故のショックと重なり大変でした。(60代・女性・配偶者)
- ・ マスコミからの問合せが非常に多く、ちょっと問題だと思います。(例：写真が欲しい) (属性不明)
- ・ 支援と言ってもどういったらよいかわからない。父が一人残され、さぞ困っていたことかと思えます。(60代・女性・配偶者)
- ・ 大事故の場合、事故直後の留守宅への支援は難しいと思う。(40代・女性・親)
- ・ 一度に多数の方が亡くなった場合、“火葬場”が間に合わず、近くが空く間、2日～3日待たされました。それも、こちらからの問い合わせに答えて。出来れば、行政から、どこどこへという連絡があれば助かるのでは。(60代・女性・配偶者)
- ・ マスコミの取材がはげしく、遺族への誠意があまりみられない。(60代・女性・配偶者)
- ・ 別に住んでいるため、わからない。(50代・女性・親)
- ・ なにを今更という感じです。(50代・男性・親)
- ・ 情報が入ってこない。マスコミ取材は電話、訪問とひどかった。(30代・男性・親)
- ・ 特になし (60代・男性・兄弟/姉妹) (40代・女性・親・兄弟/姉妹)

④事業者、行政による、ご遺体・ご遺品の確認等の支援状況

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「死因や死亡状況に関する遺族への十分な説明」、「遺体引き取り、荼毘に対する遺族への十分な支援・援助」、「遺体や遺族の気持ちに対する適切な配慮」
- ・「概ね十分提供された」が多いのは、「遺品を確認するための十分な機会」に続いて、「遺体引き取り、荼毘に対する遺族への十分な支援・援助」、「遺体や遺族の気持ちに対する適切な配慮」であり、この項目については意見が割れている。
- ・遺体確認に対する自由意見では、格納庫に並んだ遺体の中から家族を捜すことに対するつらさ、ショックを指摘する意見が多い。部分遺体の取扱いについても批判がある。
- ・遺品確認に対する自由意見では、比較的長期間遺品の保管、確認が可能だったことに対する好意的な意見が多い反面、遺品が出てこなかったという意見もみられる。

- 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。）



- b. ご遺体の確認、^{たび}荼毘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。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ みじめであった。遺体の不幸さ。(60代・女性・配偶者)
- ・ 遺体の損傷がひどくて、確認するのに時間がかかった。(50代・女性・配偶者)
- ・ 忘れられないつらいことでした。(30代・男性・親)
- ・ 最初の確認に入っていましたので、格納庫の中は静かでした。しかし、ロビーから格納庫の入り口までマスコミが入っていて、私達の写真を撮っていました。いっそう悲しい思いになりました。格納庫の中に青いビニールシートが敷かれ、そこに遺体が並べられていた姿は今でも忘れる事はありません。(60代・女性・配偶者)
- ・ 破損遺体の処理が一部汚物処理されたことが残念。部分遺体として処理すると、今後の対応に問題が起き

- ると想像し、ゴミで処分した模様。処理を優先した。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・遺体確認から引き取りまでの時間が長かった。(50代・男性・子)
 - ・茶毘したら、大きな鉄板が出てきました。つまり背中に刺さったままであったという事です。検死したのに……。(40代・女性・親)
 - ・霊柩車が福井の車で地理に不慣れで苦労しました。今はナビがあるので問題ないと思いますが。(属性不明)
 - ・自分と身内の者が確認したり、葬儀等の手配をした。早く手配できたので、飯田で手配できたが、他の遺族は茶毘が岐阜とか伊那など遠方になった方もいた。(60代・男性・兄弟/姉妹)
 - ・遺体確認の場所は遺体に対する配慮も家族に対する配慮もなく深く傷ついた。(70代・女性・子)
 - ・遺体に対する尊厳ある安置もされず、確認する際も家族に対する配慮もなく、死因などについても何の説明もなかった。遺体検案書の内容は遺体の状況とも違って、あまりにずさんな書類だった。(40代・女性・親)
 - ・遺体の確認のため自衛隊の格納庫まで待合室からバスは出していただきましたが(午前6:00頃)、後はほったらかして、遺族が広い中でウロウロと探し、あとの“しまつ”は自衛隊の人と、警察の方が、なぜ“主人”だとわかるのかと問いかけられ、説明をして、検視へ廻され(午前10:00頃)、その後6時間ほど延々待たされ、やっと遺体を霊柩車に乗せて家へ向かったのが午後4:00でした。(60代・女性・配偶者)
 - ・もっと近隣より人手を借りて、処理をスムーズにしてほしかった。人数が多く火葬場がいっぱいだったが、祭日も開いてくれていて、行政にありがたかった。(30代・女性・親)
 - ・遺体の確認は損傷がはげしく、かなり難しいものがありました。最終的には会社の部下の方が東京の歯科医からレントゲン写真をとどけてくれて、ボランティアで支援してくれた地元の歯科医の方たちには本当にお世話になりました。(60代・男性・兄弟/姉妹)
 - ・部分遺体がどのような形で処理されたか、報告書の確認がとれない。部分遺体には骨もあるはずだが、それを確認した者がいない。(50代・女性・親)
 - ・200体を超える遺体の中から、当人を探すのは非常に苦痛であり、いやなことでした。(30代・男性・親)
 - ・物の様に並べられていた事が頭から今もって離れない(格納庫)。棺に入ってから検案する体育館の、ヒナ段になった場所に自衛隊?の人がならんで座っていた。雑談しながら、何故、何の為にこの人達はここに大勢いて、こちらを見ているの?と違和感があった。(40代・女性・兄弟/姉妹)
 - ・質問の意味がわかりません。(50代・男性・親)
 - ・警察、消防、自衛隊の方々には本当によくして下さいと思います。当時は心に余裕がありませんでしたが、今でも感謝の気持ちを伝えたいです。(40代・女性・親)
 - ・当日自衛隊の方には感謝していますが、人数が少なかった遺体の確認に、はじめは自衛隊の方がついてくれていましたが、なかなか見つけられず、自分で毛布をめくり確認した。(40代・女性・親)
 - ・配慮がなかった。(30代・男性・親)
 - ・あまり考えたことがない。(50代・女性・配偶者)
 - ・自衛隊の方々には本当に良くして頂けたと思いますが…毛布をかけられただけの状態は、冷たいコンクリートにビニールシートではなく、棺に入れてあげて欲しかった。(40代・女性・親・兄弟/姉妹)

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。
(年代・性別・亡くなられた方)

- ・自衛隊の方々在必死で集めてくれたであろうことに感謝します。(30代・男性・親)
- ・朝8時頃遺体確認から引き取りまで5時間以上がかかりました。その手続き方法も行政や空港関係者からの説明ではなく、会社の上司がしてくださいました。だから他のご遺族よりはスムーズにできたと思います。家に帰り、遺体を床に寝かせようとしてました。茶色の毛布に無造作に包まれ、いっそう悲しくなりました。交通事故でも同じでしょうか。何か物体としか考えていないみたいで哀れでした。(60代・女性・配偶者)
- ・当初、遺品は全く出なかった。5/23頃より見る事ができた。支援状況はよかったのではないか。空港内の遺品については、十分回収しなかったようです。事故処理を優先したと思います。(50代・男性・兄弟/

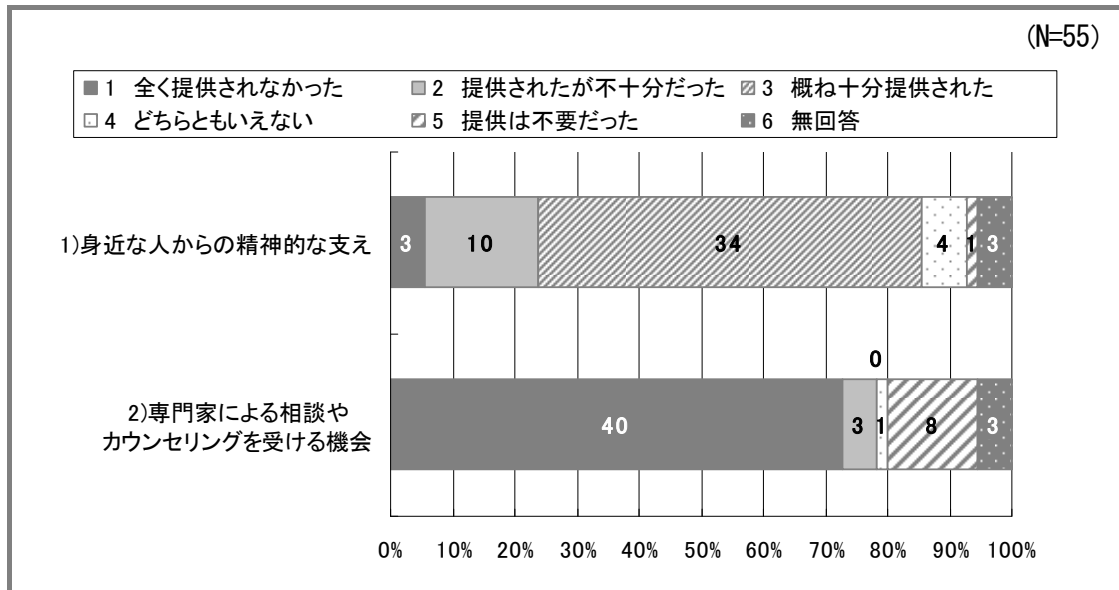
姉妹)

- ・ 中華航空の人が談笑していてとても不愉快だった。(40代・女性・親)
- ・ 名古屋市内に保管されており、遺品を捜しに行く交通手段、費用など全て自己負担で何度も行く事が出来なかった。(70代・女性・子)
- ・ 遺体と共に返された遺品は、無造作にビニール袋に入れられていた。遺品については、それなりの期間保管され、確認に行く事はできたが、基本的に事務的で支援と呼べることはなかったと思う。(40代・女性・親)
- ・ その間、柩についていた娘、待合室で待たされていた私と兄が、さんざん空港の人達に文句を言ってやっと午後 4:00、主人の柩と娘と弟と合流して飯田に向う事が出来ました。ただ霊柩車を手配していただいた事に関しては感謝しております。(60代・女性・配偶者)
- ・ 遺体確認の時、旅行に持って行った小さな手さげが見つかって、中に自動車運転免許証に無違反無事故、銀賞を押してあるのを見て、係の方が「良い息子が亡くなってしまっ」と、係の方のやさしさに涙が出ました。(80代・女性・子)
- ・ 半分焼けた免許証以外は、本人のものと確認出来たものではありませんでした。(60代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 通常の時間よりも長く全国の遺族が確認できやすいようにご配慮頂きありがたく思っています。(50代・女性・親)
- ・ 5月の連休に初めて遺品を見に行った時、警察の人が“連休なのに、やってられないよー”と、5人程の遺族がいたが、聞こえる様に話していた事が、更に精神的にやられた。涙がでた。その後マスコミに遺品の保管をと訴えたら、県警できちんと保管閲覧ができる様になり、こちらは対応もよく、感謝している。マスコミの力は大きいと感じた。(40代・女性・兄弟/姉妹)
- ・ おみやげ品など旅行先の店で何か控え（レシートや売り上げ票など）となるようなものがあるのなら、中華航空や政府を介して調べて1つでも多く、家族（遺族）の手に渡るような努力や誠意を示してほしい。(40代・女性・親)
- ・ 配慮がなかった。(30代・男性・親)
- ・ 遺品に関してはかなりの品が心ない外国の方に持っていかれたと聞きました。残念です。(40代・女性・親・兄弟/姉妹)
- ・ 特になし (50代・男性・子) (属性不明) (50代・男性・親)

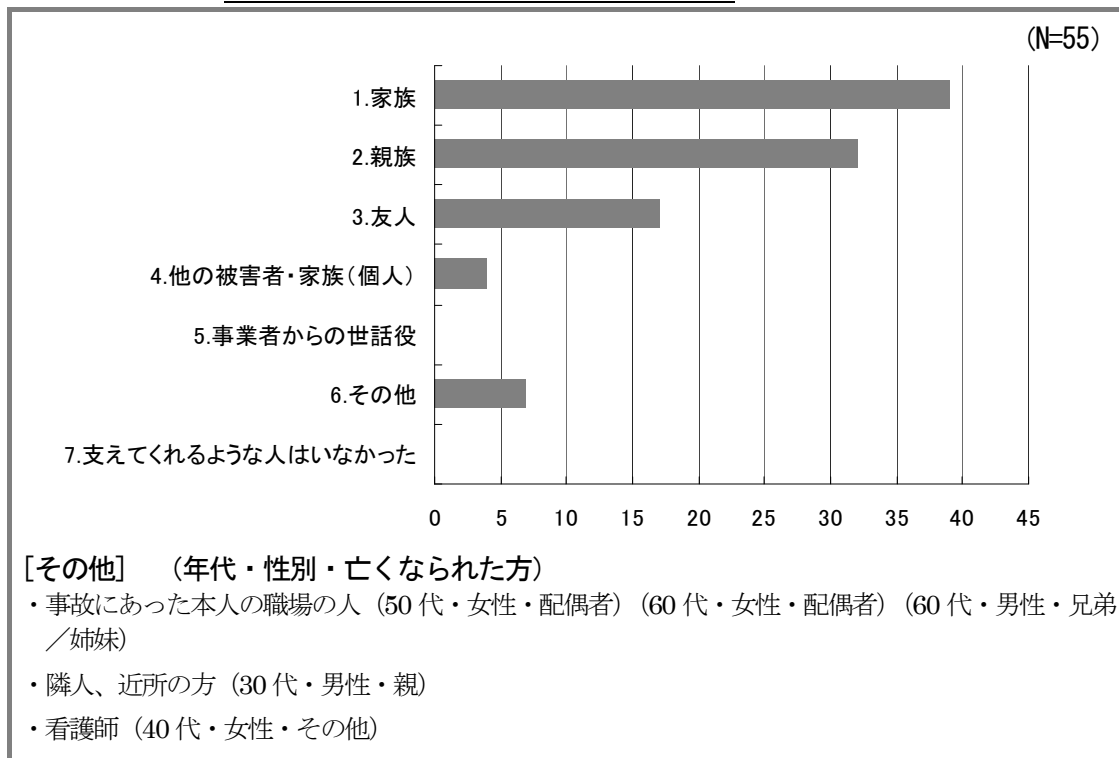
⑤心身面での支援（家族・友人等、周辺の人からの支援を含む）

- ・「身近な人からの精神的支え」が「概ね十分提供された」は34名（約6割）。「全く提供されなかった」も3名。
- ・「専門家による相談やカウンセリングを受ける機会」は「全く提供されなかった」が40名（7割強）。
- ・最も精神的な支えとなってくれたのは、家族、親族、次いで友人。

a. 現地に滞在された方や留守宅のご家族への、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。



b. 現地や留守宅で、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。



問1-2 事故直後（事故の第一報からご遺体お引き取りの頃まで）の支援全般を振り返って、特に不足していた情報や支援が有りましたら、以下にお書きください。

・事故直後を振り返って特に不足していた情報、支援に対する自由記入では、支援といえるものは何もなかった、ニュース以外の情報が全くなかったとの意見が多い。特に安否に関する情報の不足感が強い。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・何をどうしたら良いのか全然わからなかった。仮設電話だけはどうれしかった。(60代・女性・配偶者)
- ・旅行会社からの一報があったのみ。(50代・女性・配偶者)
- ・中華航空からの情報が全くなく、最低の対応でした。(30代・男性・親)
- ・当事者は大変混乱しています。不安と心配なのでどのような行動をして良いかまったく考える余地はありません。その当時の情報をもっと頻繁に提供していただいたら少しは安心します。20時間以上緊張していましたので、今振り返ると、青いシートと並んだ遺体、真っ赤な炎をあげる事故現場は思い出しますが、実際当時どのようにして待っていたか思い出せません。(60代・女性・配偶者)
- ・支援は全くなかった。遺体を引き取らせ、事故処理されたと思っている行政、警察。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・中華航空から家にいる者には現場が今どうなっているのかという状況の連絡がないので、不安だった。何が起き、どう対応しているか教えてほしかった。(40代・女性・親)
- ・情報不足（今何をやっているのか？生きている人はいるかどうか？）家族には提供して欲しいです。(属性不明)
- ・安否や正確な情報は空港控え室にいても判明せず、事故現場は見えないが、中においてテレビでの情報でしか知る事ができなかった。また、遺体の引き取りも翌日15時頃までかかり、飯田への到着が夕方になった。特に支援を受けた実感がなかった。(60代・男性・兄弟/姉妹)
- ・全てが不足。どこに問い合わせたらよいかも不明だった。支援と言えるものは何もなかった。(70代・女性・子)
- ・葬儀屋の対応は最悪だった。(50代・女性・子)
- ・支援と呼べるものは何もなかった。/事故の状況、遺体の引き取りについて、責任ある立場の人からの説明/マスコミなどから離れた場所での控室（控室に行くためには、マスコミの中を通らないと行けない状態だった）(40代・女性・親)
- ・空港のロビーで一晩待たされたが、何の説明もなく、とても不安だった。(60代・女性・配偶者)
- ・安否について全く情報がなかったことは、とても不安であった。自分をあきらめさせよう—希望を持つ—でも・・・これのくり返し。おかれた状況が認識できないような感覚でした。(50代・女性・親)
- ・①搭乗の有無、②空港に着いてから右往左往させられたので、被害者待機場所の確保、③0歳の子がおり、授乳室の場所がマスコミのいる中だったので嫌だった、④刻々と変化している救出状況、生存者について、逐一報告、マスコミよりも早い段階で中華航空より説明がほしかった。(40代・女性・兄弟/姉妹)
- ・覚えていません。(50代・男性・親)
- ・テレビで事故を知ってから、どこへ問い合わせれば確実な情報を得られるのかまったくわからなかったので、空港なり警察なりに問合せる窓口があれば良いと思う。また待っている間も、定期的に状況を説明することと、一番不快だったのは私たち家族よりも先にマスコミ関係者が現場へ行ったことが今でも許せない思い。(40代・女性・親)
- ・第一報からどうしたらいいのかどこへ行けばいいのか生きていいのか死んでいるのかわからないまま自宅で朝を迎えた。ツアーやツアーリストを使っていた人達には連絡があったのかもわかりませんが、個人で手配していた者は特に困ったと思う。(40代・女性・親)
- ・遺体確認から引き取りまでに7時間以上待ち、心身ともに疲れた記憶があります。(40代・女性・親)

- ・ 全てに対して不十分でした。(30代・男性・親)
- ・ テレビも見られなかったし、ただじっと気持ちを持っているだけだったけど、どうしてほしいとか考えたことはなかった。(50代・女性・配偶者)
- ・ 事故直後から今も、とにかくおじが気を使ってくれます。ありがたいです。(40代・女性・親・兄弟/姉妹)
- ・ 特になし(属性不明)(50代・男性・子)

問1-3 事故直後(事故の第一報からご遺体お引き取りの頃まで)の支援全般を振り返って、特に役に立ったと思う情報や支援があれば、以下にお書きください。

・ 事故直後を振り返って特に役に立ったと思う情報、支援に対する自由記入では、待機場所での FAX が身元確認に役立ったという意見や、空港職員、自衛隊等の見知らぬ人の支援を上げる意見もあった。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 遺体の確認が出来ないほどだったため、FAXが備え付けられ、歯医者さんから送信してもらえ、確認が出来たこと。(80代・女性・兄弟/姉妹)
- ・ 仮設電話のみ助けとなった。(60代・女性・配偶者)
- ・ 日本のマスコミ(30代・男性・親)
- ・ 何の支援もありませんでした。ただ空港内のレストラン関係者のご好意でおにぎりが用意されたと聞きましたが、まったく食べたか思い出せません。(60代・女性・配偶者)
- ・ 病院で収容した患者の状況が書き出されていた。外貌、身長、性別、年齢、No. /現場ではFAXをより早く設置すると良い。歯のカルテをFAXする事を伝える。/水分、食料が全く不足でした。空港内でこんな状況であるから、別の場所であったら特に重要。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 歯型、FAX等事前に確認が取れていれば身元確認が取れた。FAXをやれて役に立った。(50代・男性・子)
- ・ 家族には全ての情報を提供して欲しい。(属性不明)
- ・ やはりマスコミからの情報が一番早く、すぎるしかなかった。(50代・女性・子)
- ・ 支援など何もなかった。(40代・女性・親)
- ・ 遺体を家まで返していただいたとき、オイルのような鼻をつくにおいが何日も家のまわりにただよっていた。ご近所にも迷惑をおかけしてしまったと思う。(50代・女性・親)
- ・ 少しではあったけど、無料の電話を置いて下さった事。後から知った事で、空港レストランの方が食事を提供して下さった事を知り、苦しい気持ちが和らいだ。(40代・女性・兄弟/姉妹)
- ・ 自衛隊による支援が助かった。(40代・男性・親)
- ・ ニュースで知った。親戚や近所の人達が私たちは連絡しなかったが、留守宅に集まってきてくれて遺体の帰りを待っていてくれた。これはありがたかった。(40代・女性・親)
- ・ 家族、親族、友人が支えてくれた。(30代・男性・親)
- ・ 気丈に働いてくれた叔父がいなければ何もわからなかったでしょう。(40代・女性・親・兄弟/姉妹)
- ・ 特になし(70代・女性・子)(40代・男性・兄弟/姉妹)(50代・男性・親)(40代・女性・配偶者)(40代・女性・親)

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

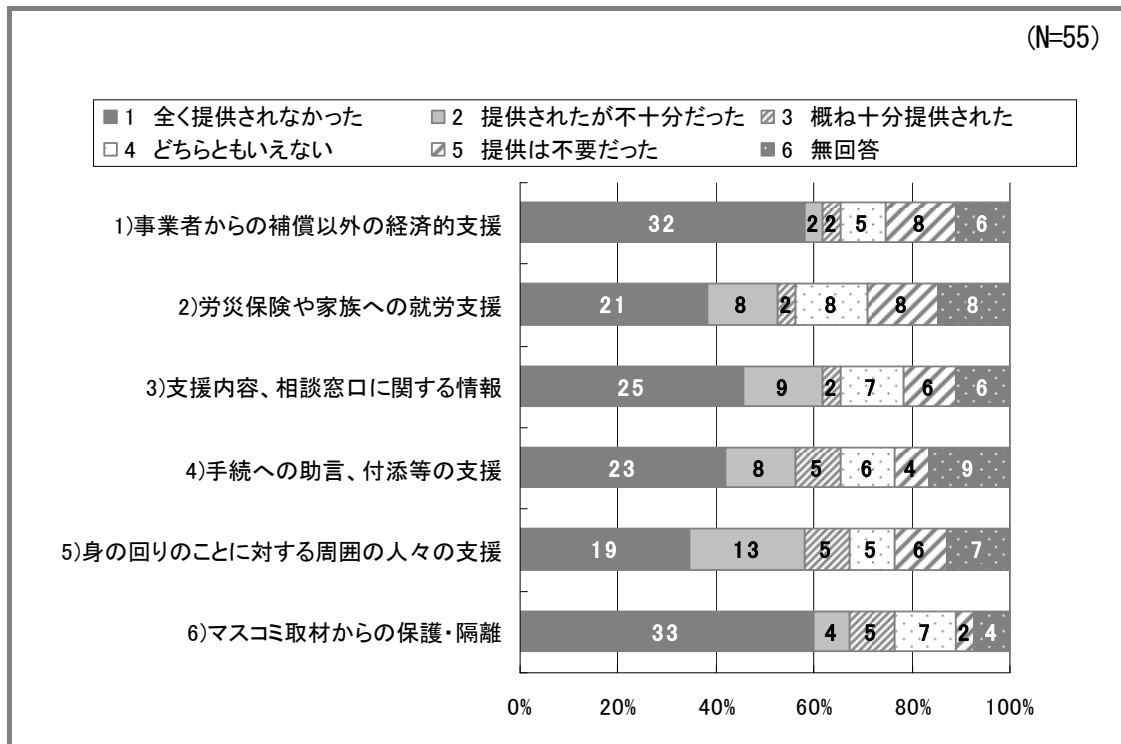
ご自身が事故後数年の間に、社会生活に戻られて直面した様々な問題について、周囲からの情報や支援は、どの程度提供されたでしょうか。以下の設問にそってお答えください。

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

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「事業者からの補償以外の経済的支援」、「マスコミ取材からの保護・隔離」。
- ・「概ね十分提供された」は全般にあまりないが、「マスコミ取材からの保護・隔離」、「手続きへの助言、付添等の支援」、「身の回りのことに対する周囲の人々の支援」。
- ・事業者や行政からの具体的支援の自由意見では、「支援なし」という意見が多く見られた。
- ・生活支援の状況に対する自由意見では、どんな支援が受けられるかという情報を含め、行政から手をさしのべてほしかったと言う意見が多く見られた。遺族年金が受け取れなかったことや、PTSD等の症状に対する情報がなかったことを指摘する意見も見られた。

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。



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。（年代・性別・亡くなられた方）

- ・ 中学校の子供の担任より、高校へ入る奨学金がもらえるのか調べていただきましたが、もらえないとの事。事業者よりの支援はない。（50代・女性・配偶者）
- ・ 遺族年金（30代・男性・親）

- ・まったくありません。25日が毎月の給与支給日ですから、5月以降全くなくなり先が不安でした。(60代・女性・配偶者)
- ・マスコミ等の取材から保護、隔離は十分して欲しい。(属性不明)
- ・行政からはなし。事業者から後日葬儀代、そして自宅にきてくれました。(60代・女性・配偶者)
- ・特に必要も感じなかったから覚えていない。(50代・女性・親)
- ・妹は独身であった為、生活面で支援は不要でした。中華航空と市よりお見舞金があった。(40代・女性・兄弟/姉妹)
- ・何が何だかわからないまま必死だったので忘れてしまった。(50代・女性・配偶者)
- ・支援が必要なときに、行政や中華航空を頼るということに思い及ばなかったし、そういった案内や声がけもなかったと思う。(40代・女性・親)
- ・支援なし(50代・男性・兄弟/姉妹)(70代・男性・子)(50代・男性・子)(70代・女性・子)(40代・女性・親)(60代・男性・兄弟/姉妹)(30代・男性・親)(50代・男性・親)(40代・男性・親)(40代・女性・親)(50代・男性・親)(30代・男性・親)(40代・女性・親・兄弟/姉妹)

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。

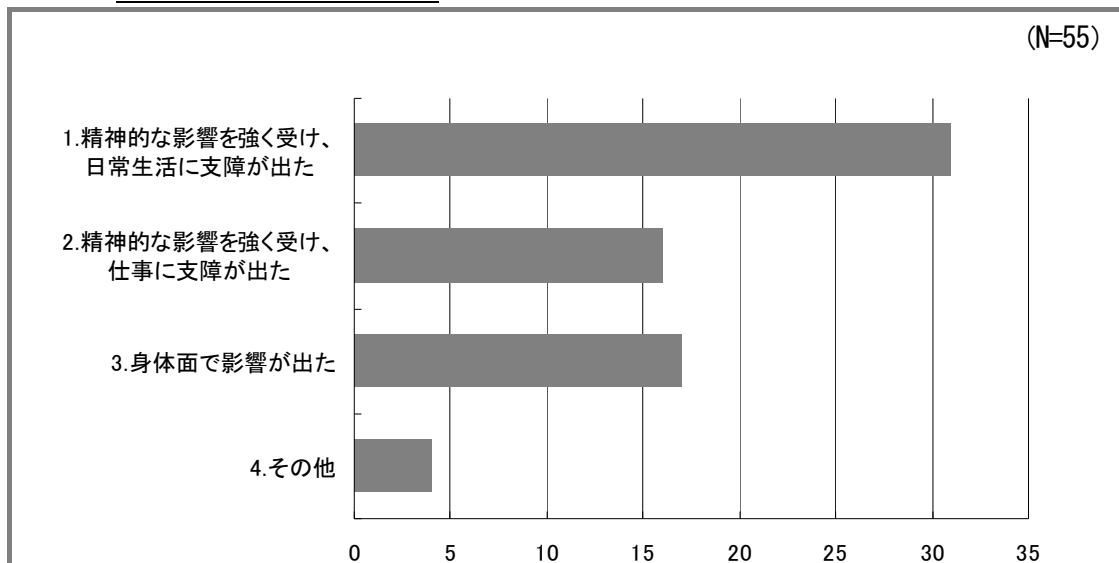
(年代・性別・亡くなられた方)

- ・遺族の親は遺族年金があるが、子供たちは全くないのはおかし。(30代・男性・親)
- ・正確な情報を常に遺族へ知らせる。新聞、テレビからの情報以外なかった。裁判が起きることにより、行政、当事者は全く出さなかった。遺族は情報が一番知りたかった。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・働いているとはいえ、年齢に関係なく子供にも遺族の補償をしてほしい。(40代・女性・親)
- ・マスコミの方が外でキャッチボールをしていて不愉快だった。(40代・女性・親)
- ・とにかくバックアップして欲しい。(属性不明)
- ・「どんな支援が受けられるのか」情報がほしかった。事故後、様々な手続きの為、行政のあちこちにかなければならず、苦痛だった。(40代・女性・親)
- ・当時、PTSDは子供にだけ起こりうるという情報があった。大人に対しても精神的な面で自身で気づけない状況があること等を教えてほしかった。(50代・女性・親)
- ・亡父の国民年金を払いすぎたので返還してくれとの連絡があったので、1ヶ月分を返還しました。(50代・男性・親)
- ・子供が小さかったので、主に家族で助け合って過ごしたが、行政側から手を差し伸べてもらえていたらもう少し助かったと思う。(40代・女性・親)
- ・事故後の事務処理が全くわからない状況。何らかの手引きや人がいれば、ありがたかった。(40代・男性・親)
- ・マスコミからの取材が執拗にあった。(30代・男性・親)
- ・特になし(50代・男性・子)(60代・男性・兄弟/姉妹)(40代・女性・親・兄弟/姉妹)

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）

- ・心身面での影響では、半数以上の回答者が「精神的な影響を強く受け、日常生活に支障が出た」としており、約1/3が「身体面で影響が出た」としている。
- ・「全く提供されなかった」が多いのは「専門家による相談やカウンセリングの機会」、「福祉事務所・保健所等での相談・支援」。
- ・「概ね十分提供された」が多いのは「同じような体験をした人たちと話し合える場」、「身近な人からの精神的支え」。
- ・事故後数年間で最も支えとなってくれたのは、家族、親族、友人に次いで、遺族会等のグループ。
- ・事業者や行政からのカウンセリングの紹介の有無では、無かったが約9割。残りは無回答。紹介は無かった人の中で、もし紹介があったとしても利用しなかったが約5割強。
- ・誰に精神面での支えを期待するか自由意見では、医師、専門家を挙げる意見もあるが、多いのは家族・親族、同じ体験をした遺族。
- ・心身面での支援全般に関する自由意見では、家族・親族や同じ事故の遺族が支えとなったという意見に加え、職場の仲間や、日航機事故の遺族との交流等を挙げる声もあった。

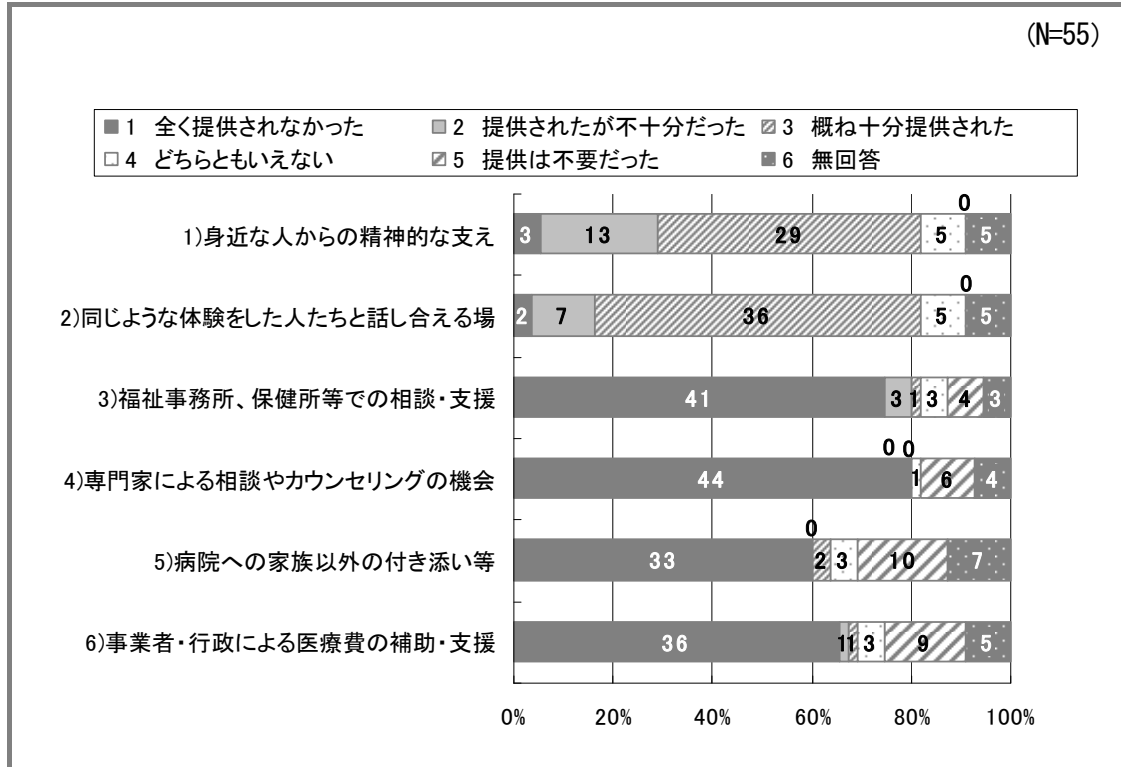
a. 事故後に心身面で、どのような影響がありましたか。



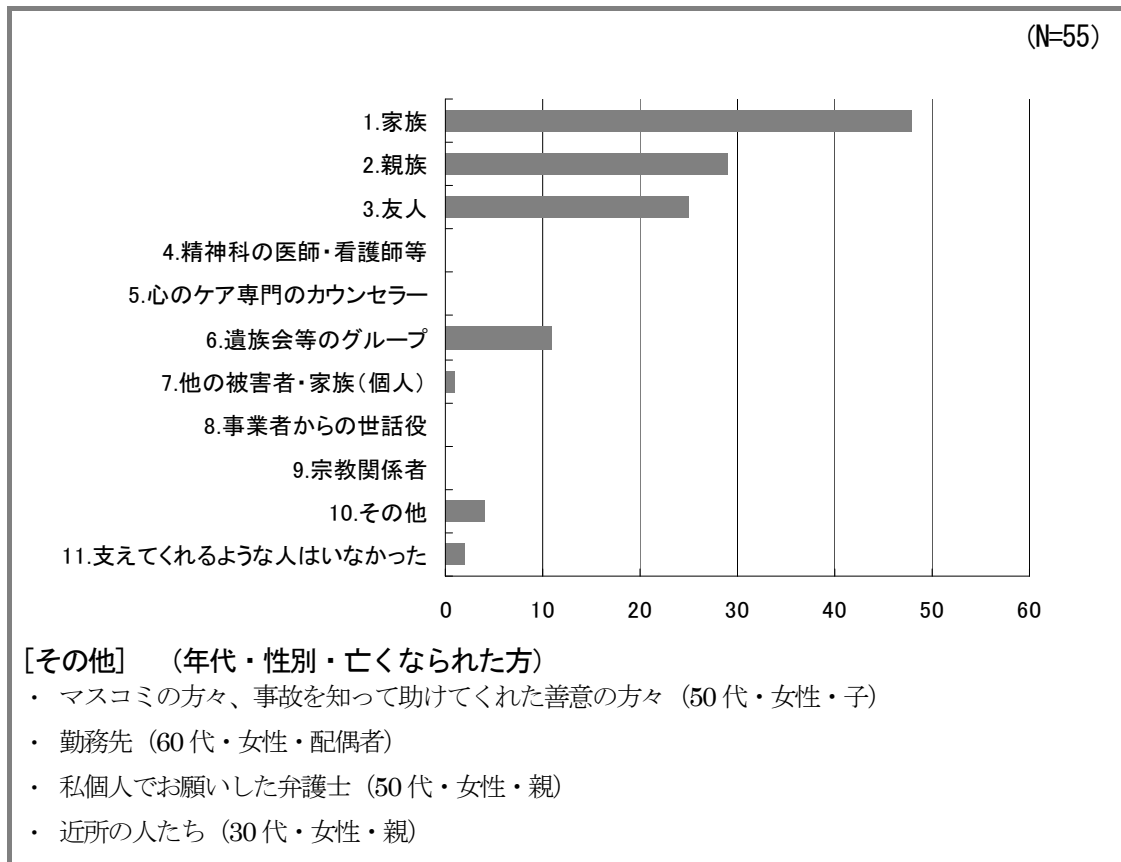
[その他]（年代・性別・亡くなられた方）

- ・ 全て自分でやらなくてはならなくなり、心身面で影響は考える時間などありません。(60代・女性・配偶者)
- ・ 母が病気になってしまった。(60代・女性・配偶者)
- ・ 特に母がショックを受けて、ほとんど外出しなくなった。(60代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 運転中、信号を見ている赤が止まれだということの認識ができなかったようで、数回赤信号で急ブレーキを踏んだ。(50代・女性・親)

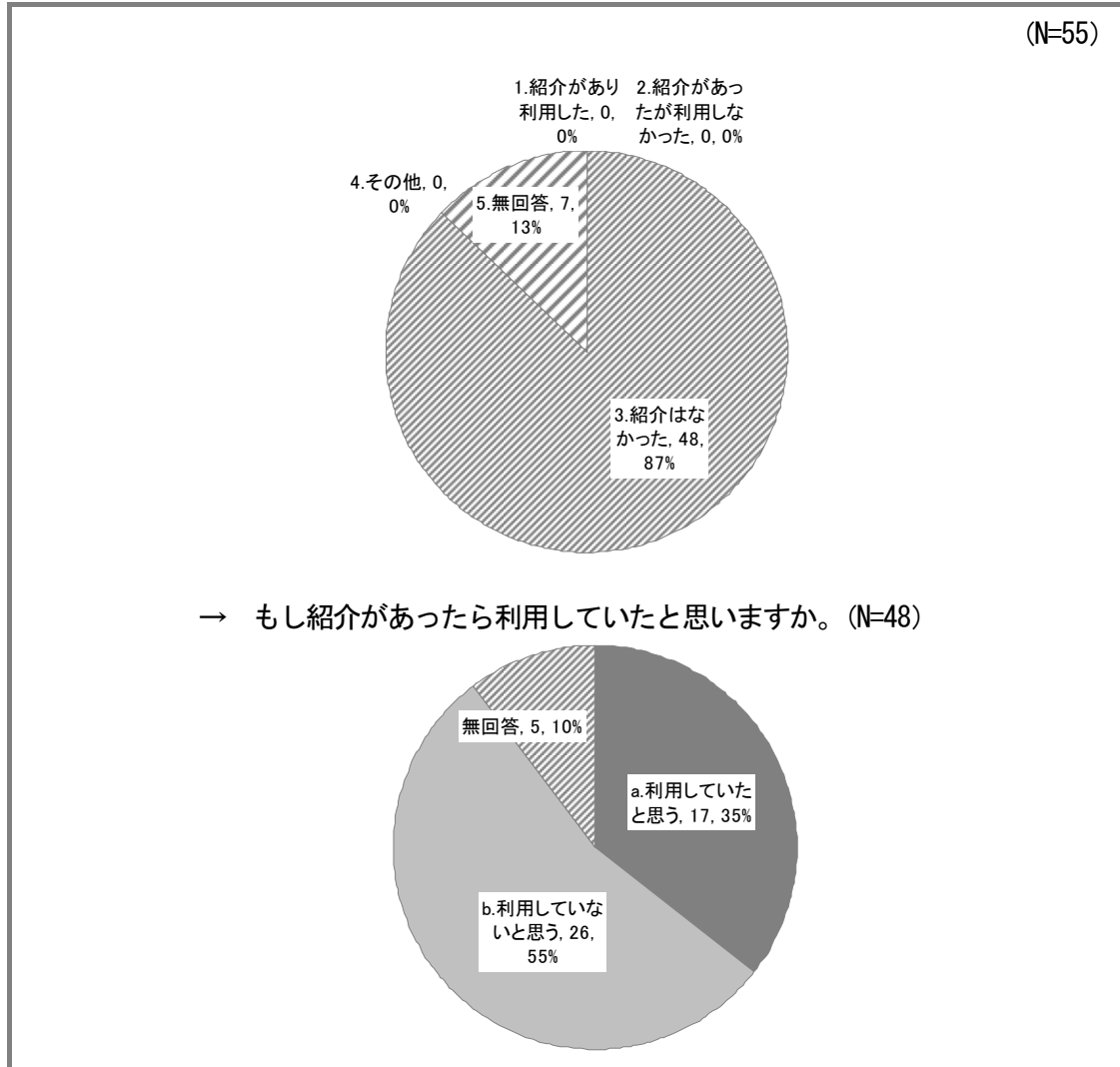
b. 事故後数年間の心身面での支援は十分でしたか。支援の状況について教えてください。



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。



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がありましたか。



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。(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 何より家族ではないでしょうか。(80代・女性・兄弟/姉妹)
- ・ 諸事手続きの相談、心のケア (60代・女性・配偶者)
- ・ 行政からの子供への支援、心のケアをしてほしかった。(50代・女性・配偶者)
- ・ 専門医 (精神科) のアドバイス (30代・男性・親)
- ・ 当時は精神的に不安定なのかどうか自分ではわかっていなかったと思います。もし支援体制を作るのであれば、行政窓口ではだめだと思う。事故後の事は事故に遭遇した人でないと理解できません。勉強だけで考えた人では無意味です。私自身事故当事者になってはじめて、交通事故被害者の気持ちがわかるようになりました。(60代・女性・配偶者)
- ・ 必要な人は相談窓口を明確にして、たらい回しで無責任な事はしないでほしい。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 自分がいちばん良いと思う人で、どのようなとは個人差があるので言えないと思う。(40代・女性・親)
- ・ 私達の場合、親族に多く被害があった為、葬儀全般に困りました。(40代・女性・親)
- ・ まず、「どのような支援があるのか」知るための資料、パンフレットなどの配布/「支援」というより「寄り添ってくれる人」それは精神科医とかではなく、似たような経験をした人であれば、語らなくてもわかり合える。(40代・女性・親)
- ・ 第三者、心のケアや事故の補償等に詳しく、弁護士も知っていて紹介できる人がうれしいと思う。(30代・

女性・親)

- ・ 専門医 (60代・女性・配偶者)
- ・ 家族、親族、友人等、身近な人からの支援が良い。(60代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 支えというよりも、受け皿として必ず力になってくれるだろうという思いによって、立っていられたように思う。(50代・女性・親)
- ・ 家族、友人といった生活面での時間共有をしている人たち (30代・男性・親)
- ・ 家族、親戚以外の人、出来れば第三者に気持ちをきいてもらいたい、泣きたかった。(40代・女性・兄弟/姉妹)
- ・ 当時は子供が小さかったので、保健婦さんのような方が色々相談に乗って下さると良かったと思うが、支援を受ける側の状況によって、支援の仕方は様々であると思う。(40代・女性・親)
- ・ カウンセラー (50代・男性・親)
- ・ カウンセラーなど、専門的な精神面のサポートは必要だと思う。(30代・男性・親)
- ・ とりあえずそっとしておいてほしい。(30代・女性・親)
- ・ 親戚、身近な人が四十九日まで毎日自宅に来てくれていたこと。(30代・女性・親)
- ・ いつも周りに優しい人がいた。(50代・女性・配偶者)
- ・ 家族以外すべて受入れられない状態でした。(40代・女性・親・兄弟/姉妹)
- ・ 特になし (50代・男性・子)

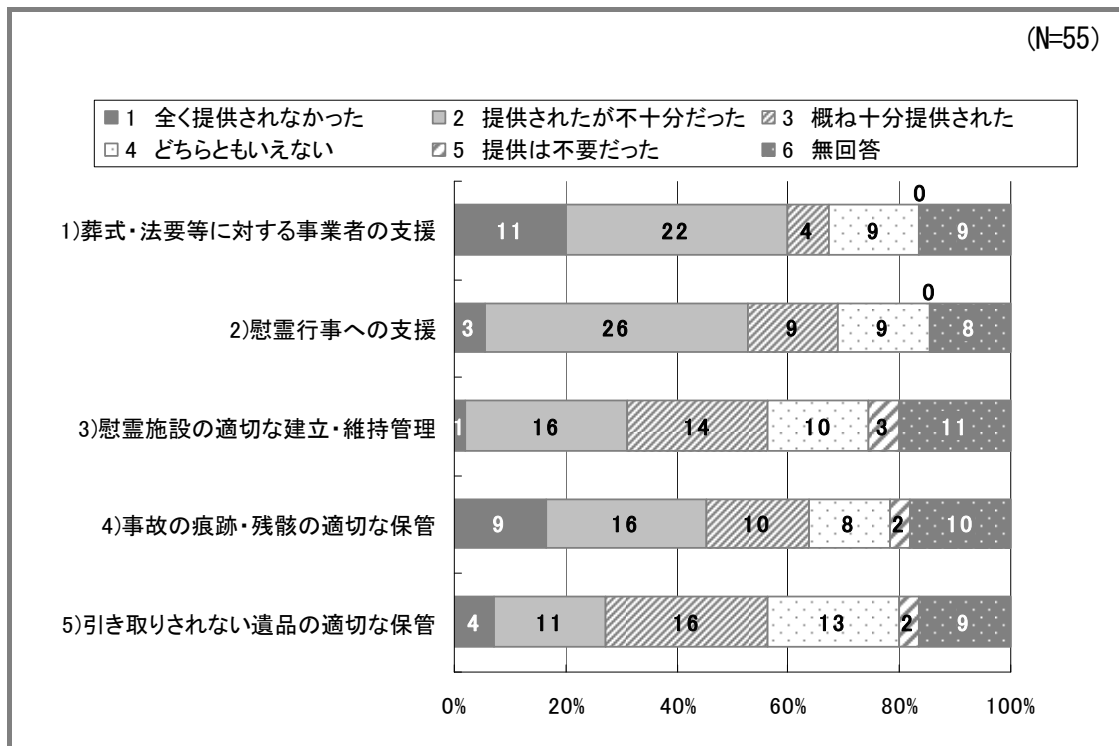
f. 事故後の心身面での支援状況全般について、役に立った支援内容又は必要としたことなどを含めて、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。 (年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 自分の職場の仲間からの励まし、手紙、はがきをいただいて、心の支えになり、頑張らなければと心を奮い立たせることができた。(50代・女性・配偶者)
- ・ 日航機事故被害者との交流によりいろいろ勉強しました。今後このような事故がおこらないとは思いません。自分の経験を活かしていきたいです。(60代・女性・配偶者)
- ・ 最初は、同じ事故の遺族同士で話すことが楽だったが、時間と共に、それぞれの立場の違いによって、一緒にいるのが苦痛にも感じた。そんな時は、何も知らない人と話すことが楽だった。(40代・女性・親)
- ・ 母が外出しなくなり、家に引きこもってしまって、急に老け込んでしまい、十年後に亡くなりましたが、私が船乗りで、一緒にいる時間が少なかったのが、心のこりです。(60代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 支援していただいたというより、いつもと変わらずに接してくれたり、見守ってくれていることがありがたかった。(50代・女性・親)
- ・ 同じ悲しみや苦しみを共有した人達との交流が一番大きな心の支えになったと思う。(40代・女性・親)
- ・ 家族による支援があったからこそ、より前向きに生きて行けたと思う。(40代・男性・親)
- ・ 遺族会の活動を生きていて良い証にしていた。(40代・女性・親・兄弟/姉妹)
- ・ 特になし (50代・男性・子)

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）

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「葬式・法要等に対する事業者の支援」、「事故の痕跡・残骸の適切な保管」。
- ・「概ね十分提供された」が多いのは「引き取りされない遺品の適切な保管」、「慰霊施設の適切な建立・維持管理」。
- ・葬式・慰霊行事等の支援全般に関する自由意見では、慰霊行事に対して事業者が経費を全額負担しないことに対する批判が多い。慰霊行事は事故の風化を防ぐという観点で重要であるという意見も多い。葬式の手配に困ったという意見も見られる。
- ・事故の痕跡・残骸や引き取りされない遺品の取扱全般に関する自由意見では、日航機事故のように残骸等が事業者により保管されていないことに対する批判がみられる一方、それを公開することに対しては反対の意見も見られる。

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。



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。（年代・性別・亡くなられた方）

- ・事業者は事故を風化させないで慰霊行事は必ず行って欲しいと思うのですが。（50代・女性・配偶者）
- ・個別の葬式費（一時金）をすぐに支払うこと。（30代・男性・親）
- ・遺族にとってはいつまでも悲しい思いは続きます。中華航空自体最近では慰霊行事にほとんど関わってきません。これは事故再発防止の為にももっと真剣に対応すべきです。（60代・女性・配偶者）
- ・大事故であれば、事故を伝える施設を作る必要がある。問題は誰が作るか、誰が管理するか、遺族への負担を減らすことが必要です。（50代・男性・兄弟/姉妹）
- ・中華航空が起こした事故なので、全額（費用）を出すのは当然だと思う。（40代・女性・親）
- ・同地域で多数の被害者の為、今も行事は簡略化されてきちんと法要できない。（40代・女性・親）

- ・ 事故を再発させないためにも、慰霊行事は永年続けるべきで、その責は事業者が負うべきだと思う。(40代・女性・親)
- ・ 慰霊行事は全額事業者が負担してほしい。(60代・女性・配偶者)
- ・ 資金面と慰霊施設の場所の選定に力を貸してほしいと思う。(50代・女性・親)
- ・ 遺族も高齢になり、亡くられる方もでている状況で、この先何年遺族の手で慰霊行事が行えるのか？行政に支援を頼みたい。(40代・女性・兄弟／姉妹)
- ・ 期待していません。(50代・男性・親)
- ・ 家族皆で空港に行っていたので、遺体を迎える準備で葬儀社の手配を空港から電話をかけたけど、どこの葬儀社がいいか、電話番号？など、特に県外のため困った。(40代・女性・親)
- ・ 特になし (50代・男性・子) (40代・女性・親)

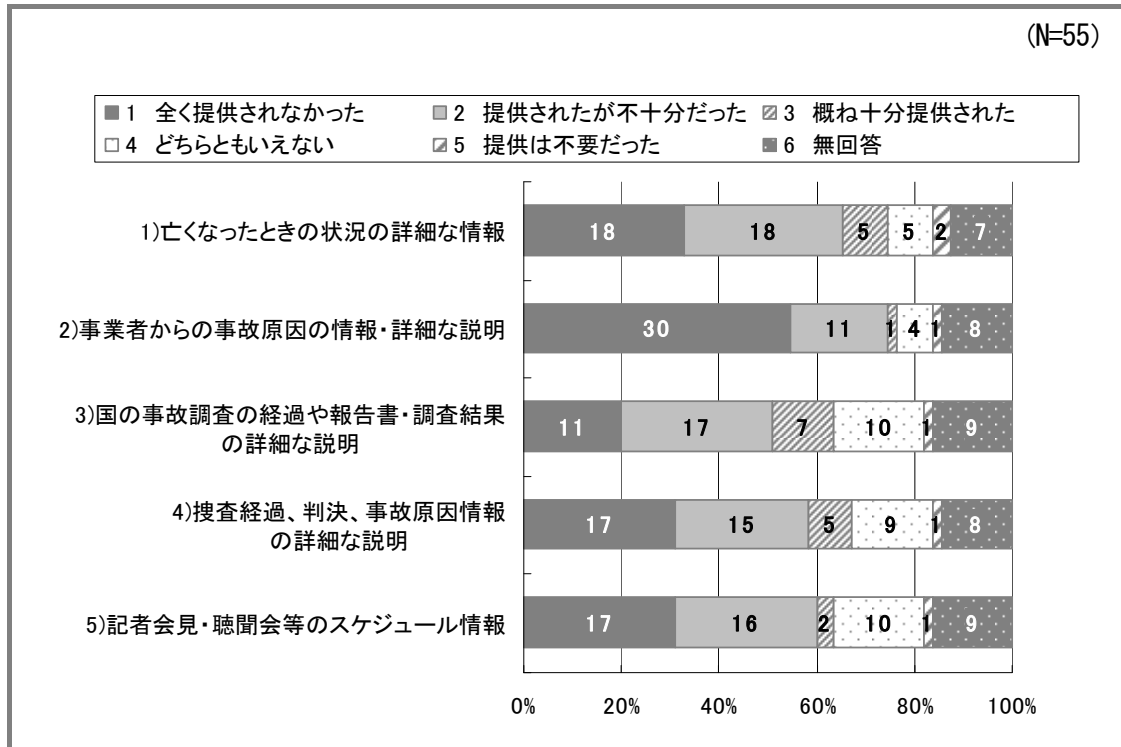
C. 事故の痕跡・残骸や引き取りされない遺品の取扱全般について、公開の是非を含め、伝えたいことが有ればご自由にお書きください。 (年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 何度か公開の機会を設けたのであれば、処分するしかない。(30代・男性・親)
- ・ 日航のように国内航空会社の場合は保管管理を会社で行っています。中華航空の場合、私たち遺族が行っています。遺族自体年齢を重ね、遺族での管理が非常に難しくなってきました。現在の慰霊施設にしても、先のことを考えていく時が来ています。豊山町の行政などが大きな事故の戒めと思いもっと携わって欲しい。(60代・女性・配偶者)
- ・ 加害者は保存したくない事から、行政等で加害者へ保存させるよう指導が必要。(50代・男性・兄弟／姉妹)
- ・ 多勢の人の考えをまとめる事は大変だと思う。どうすることがよいのかもわからなかった。(70代・女性・子)
- ・ 遺族によって様々な考え方がるので難しい。(40代・女性・親)
- ・ 写真等を撮り、飛行場などに事故状況などを展示しても良いと思う。(30代・女性・親)
- ・ 私は遠方なので、気軽に見に行けません。(60代・男性・兄弟／姉妹)
- ・ それらは事故の現場である。必ず残し、そこから学ぶことが必要だと思う。メモリアルとしての公共性を会社・行政とも重要視して何年後かで管理・運営を行ってほしい。(50代・女性・親)
- ・ 特になし (40代・女性・親)

④事業者、行政からの、死因、事故原因等の情報の提供状況

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「事業者からの事故原因の情報・詳細な説明」。
- ・「概ね十分提供された」が比較的多いのは「国の事故調査の経過や報告書・調査結果の詳細な説明」。
- ・自由意見では、死因について適切な説明がなかった、疑問があるという意見が多く、事故調査委員会の説明も決して十分ではなかったという意見が多い。

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。



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。
(年代・性別・亡くなられた方)

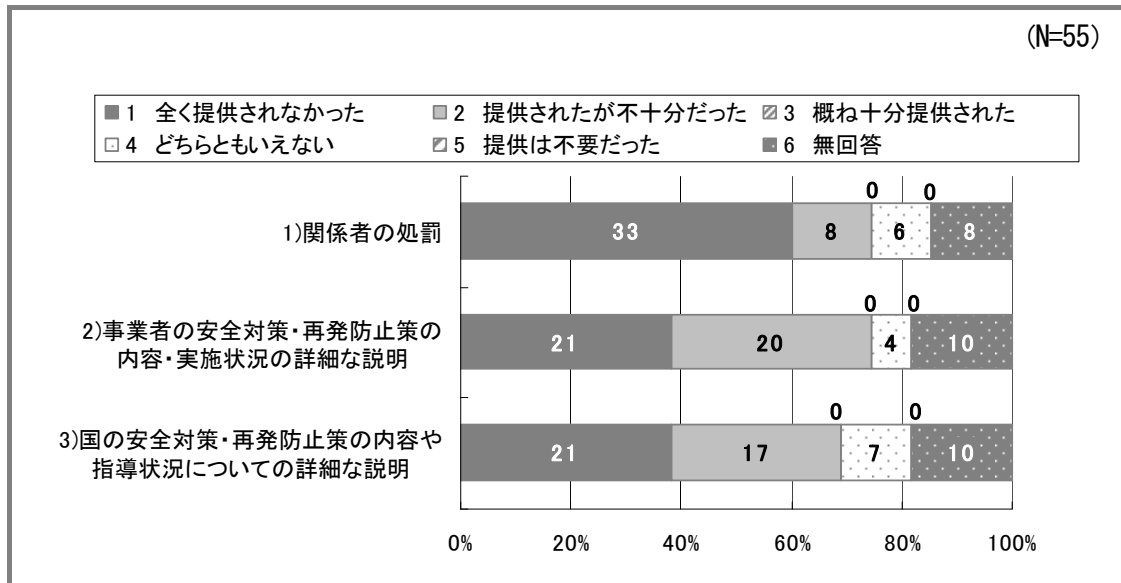
- ・死因をどこかで一人一人説明が欲しい（炭化のみでは“？”）（60代・女性・配偶者）
- ・死体検案書のみで他の情報は入らなかった。（50代・女性・配偶者）
- ・死因は遺体のそばの紙に書かれていただけで、説明も何もなかった。（30代・男性・親）
- ・被害者が多く、医療機関の流れ作業のため、死因は皆同じような内容でした。（60代・女性・配偶者）
- ・事故調査委員会の調査があるが、遺族へ向けた調査ではなかった。警察の捜査は遺族へ向けた捜査ではない。起訴になることで全く出てこない。調査、捜査の段階で遺族へ答えるための調査・捜査をする事が大切。（50代・男性・兄弟／姉妹）
- ・中華航空がはっきり言わないので腹立たしかった。何か隠していると疑ってしまう。（40代・女性・親）
- ・事故に関し日本は他国に弱いと感じた。（50代・男性・子）
- ・遺族は蚊帳の外だった。（70代・女性・子）
- ・16年前は、事故原因について事故調査委員会も警察も検察も遺族に説明するという考えが全くなく、本当に知りたい事を知ることが出来なかった。こうした情報が伝えられない事で精神的にも負担があった。また、情報が、新聞報道が先に伝えることにも怒りを感じた。（40代・女性・親）
- ・TVだけでなく、各個人宛にしっかり書面を送るべきだと思う。（30代・女性・親）

- ・ 遺体と検案書の違いが複数あり、大切に扱っていただけていないとの認識でした。部分遺体も本人のものと一緒に葬れるようにして頂きたい。(50代・女性・親)
- ・ 全ての情報源はマスコミから。(40代・男性・兄弟／姉妹)
- ・ マスコミの報道がいつも先行で、正式な状況説明や原因などは裁判の時にしかわからなかったような記憶があるが、マスコミに振り回されるような状況は本当は好ましいことではないと感じる。(40代・女性・親)
- ・ ニュースでの情報のみだった。(40代・女性・親)
- ・ 特になし (60代・男性・兄弟／姉妹) (50代・男性・親)

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

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「関係者の処罰」。
- ・「概ね十分提供された」は全くない。
- ・自由意見では、事業者が海外事業者であることもあり、再発防止に対する事業者の取組に対する疑念が多く見られ、行政に対しても事業者に対するしっかりと監視を求める声が多い。

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。



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。
(年代・性別・亡くなられた方)

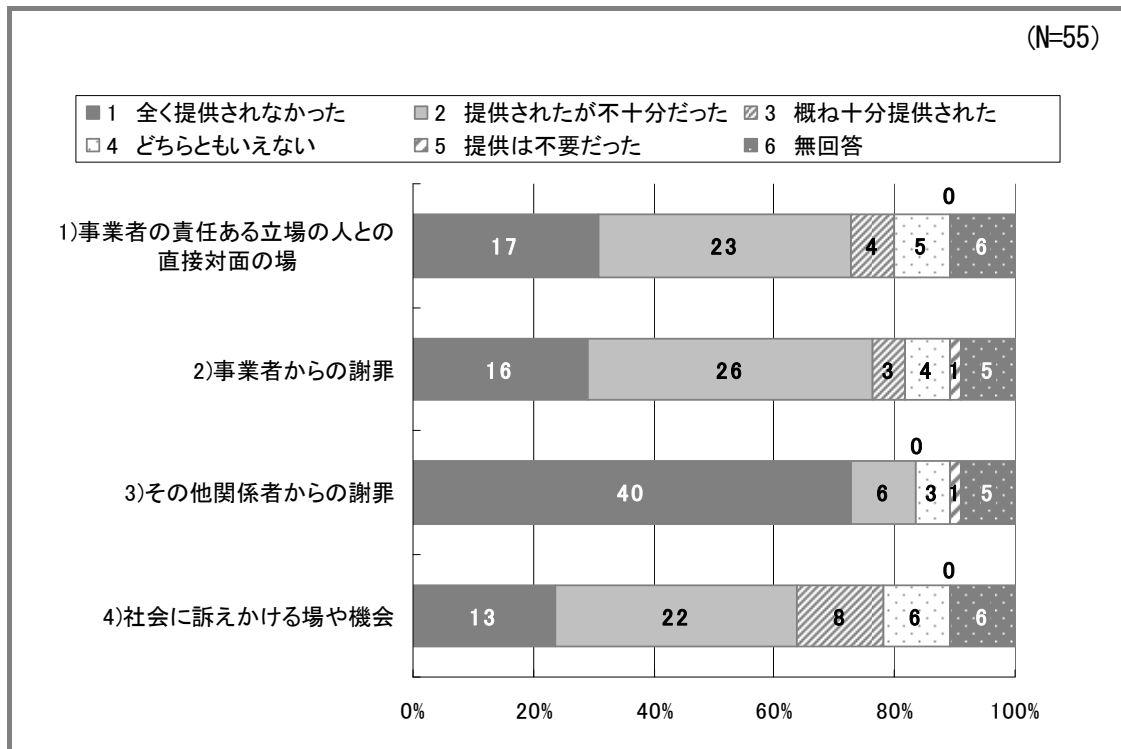
- ・行政にしる、事業者にしる、直接遺族に説明すべきである。(30代・男性・親)
- ・現在名古屋空港、中部国際空港にて訓練を行っていますが、何かよそよそしい感じです。実際事故が発生した場合、道路封鎖、被害者遺族の連絡など空港内の消火作業と救急医療とは別に行政が全体を把握する体制が必要です。(60代・女性・配偶者)
- ・遺族へ向けての取組みは全くなかった。真の原因追究をし、全てを公表する事を望む。(50代・男性・兄弟／姉妹)
- ・国もこのような事故を風化させない対応をして欲しい。事故が起きたその時だけでなく、ずっと続けてもらいたい。(40代・女性・親)
- ・事業者がいくら再発防止を訴えても私たち遺族は納得し、十分ですと言うことは無いと思います。(30代・女性・親)
- ・再発防止に関して行政が何をしたかが見えなかった。(50代・男性・子)
- ・遺族は蚊帳の外だった。(70代・女性・子)
- ・上記の情報が遺族には全く説明されず、当事者は誰なのか、本当の再発防止になるのか疑問だった。事故を起こした運転者だけでなく、事業者を罰する法律がなくては、再発防止にならないのではないかと？事業者が海外企業だったため、全てがわかりにくかった。(40代・女性・親)
- ・行政も事業者も事故は絶対あってはならないこと。守ってと組んでももらいたい。(80代・女性・子)
- ・口では説明していても、後に何度も事故を起こしていることは、何もしていない証明のようなものです。私達の家族の死をどのように受け止めているのか、腹立たしい思いです。(50代・女性・親)

- ・ 事故後も、中華航空が関わる事故や故障が頻発しており、当時は厳罰を望んでいたがかなわず、悔しい思いが続いた。行政はもっと厳然たる態度で対処してほしい。(40代・女性・親)
- ・ この事故を教訓に具体的に再発防止を進める必要がある。(40代・男性・親)
- ・ 今も空を飛行しているのは心配である。(30代・男性・親)
- ・ 一度にこんなにもたくさんの命をなくしてしまうのです。もっと厳しく再教育をした上での再運航であるべきです。軽すぎます。(40代・女性・親・兄弟／姉妹)

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。

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「その他関係者からの謝罪」。
- ・「概ね十分提供された」が比較的多いのは「社会に訴えかける場や機会」。
- ・自由意見では、事業者からの謝罪がほとんど、あるいは全くなかったことに対する指摘が多かった。



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。

(年代・性別・亡くなられた方)

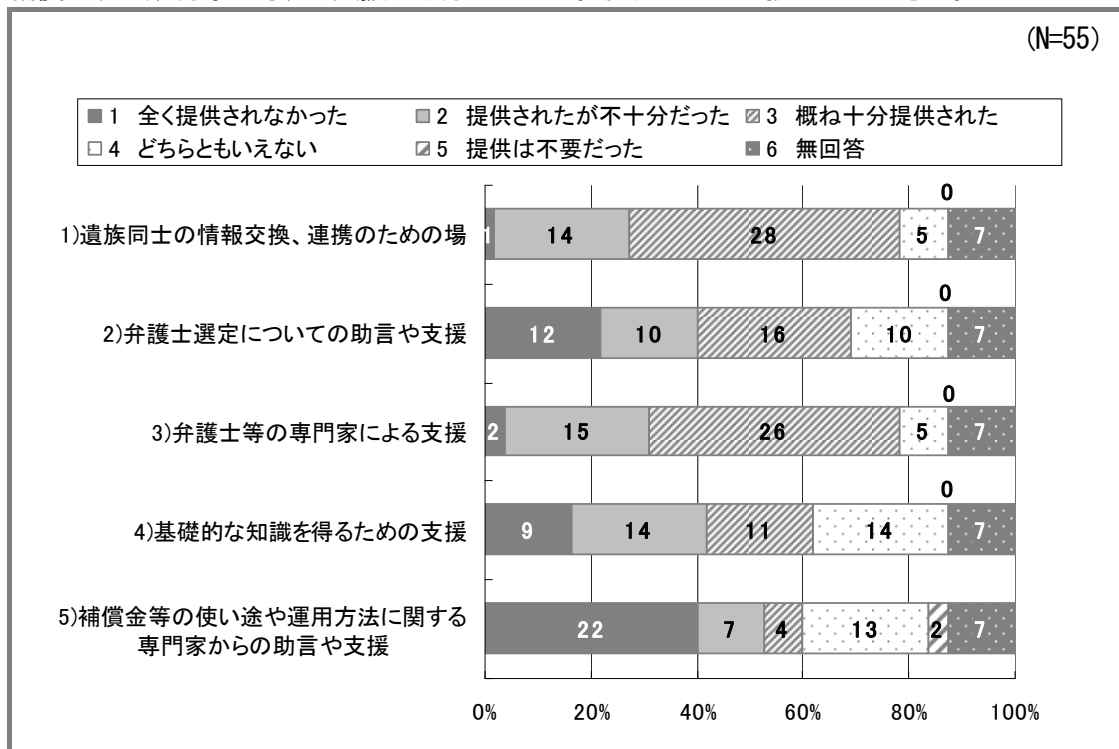
- ・ただ見舞金を持ってきて座られても・・・(60代・女性・配偶者)
- ・取り返しはつかないが、誠意は伝わるのでそれだけはやらなければいけない。トップがやらなければ。(30代・男性・親)
- ・今回トヨタ車のクレームでは社長自ら米国で状況説明しています。エアバス社は裁判ですら弁護士任せで全く対応しません。不況のときですが、乗り入れの場合飛行機の運航会社と製作会社を含み、行政指導による対応が出来るようにしてほしいと思います。(減便が続く中大変だと思います。)(60代・女性・配偶者)
- ・ワルソー条約等を全面に出し、裁判を意識した話し方、当事者として謝罪はしたが、ストレスが残った。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・悪いことを認め、事故が起きたのだから、事実という事を認識してもらいたかった。(40代・女性・親)
- ・謝罪の言葉が見えなかった(伝わらなかった)。(50代・男性・子)
- ・外国という事で話し合いも一度きりでした。会社側から従業員の方への事故の責任についての話もされていないようでした。(40代・女性・親)
- ・裁判の内容により謝罪を強いられた遺族にのみ謝罪した。和解の文書には「和解したからといって過失を認めた訳ではない。」という意味の文面があった。真摯な姿勢は微塵も感じる事ができなかった。(50代・女性・子)

- ・ 「遺憾」という言葉は、謝罪と思わない。海外企業が相手では、謝罪すらなかった。(40代・女性・親)
- ・ 個人的には三度目の慰霊式のときに、社長か会長に直接謝罪を受けた。言葉は通訳を間に入れてのものだった。年齢的には日本語を理解して頂けると思い、私の思いはそのときに告げた。(50代・女性・親)
- ・ これだけ大きな事故をおこしているのに、なぜ中華航空の社長が謝罪に来ないのか。(40代・男性・兄弟／姉妹)
- ・ 中華航空が3名で実家に来たが、“何歳の何という名前の子が亡くなったのか？知って来ているのか？”ときいたが答えられず、只、形だけの謝罪であった。(40代・女性・兄弟／姉妹)
- ・ 当時は中華航空に対する怒りや不満が大きかったが、年月を経るごとに薄れてしまった。が、やはり国民性の違いがあるのか、中華航空からの「謝罪」は納得のいくものではなかった。(40代・女性・親)
- ・ 謝罪が非常に弱い。全く誠意を感じない。(40代・男性・親)
- ・ 名古屋の支店の方がみえたが全く不十分(40代・女性・親)
- ・ 形式的なものでしかなかったと思っています。心からの謝罪は今も感じていません。(40代・女性・親・兄弟／姉妹)
- ・ 特になし(50代・男性・親)

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）

- ・「全く提供されなかった」が多いのは「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」、次いで「弁護士選定についての助言や支援」。
- ・「概ね十分提供された」が比較的多いのは「遺族同士の情報交換、連携のための場」、「弁護士等の専門家による支援」。
- ・自由意見では、海外事業者であり遺族会を通じた団体交渉以外の道がなかったとの意見、裁判の負担が大きかったという意見、遺族会での交渉が役に立ったという意見等が見られた。海外事業者であるため補償交渉の壁が厚かったという意見も見られた。

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。



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。（年代・性別・亡くなられた方）

- ・個人の補償と示談の補償の考え、助言は欲しい。(60代・女性・配偶者)
- ・事業者側の弁護士の誠意のない態度に失望したのみ。(50代・女性・配偶者)
- ・団体交渉は非常に難しいが、そういう専門の弁護機関を国が設ける等したらどうか。(30代・男性・親)
- ・私は個人搭乗者でしたから、遺族会結成にあまり関心がありませんでした。初め、個人弁護士と相談していましたが、大きな事故だから遺族会を結成したほうが良いと弁護士に助言されました。でも最初は知らない人ばかりでどこまで入ってよいかわかりませんでした。何回も集まり、日航機事故被害者の方の支援がとてもよくありました。(60代・女性・配偶者)
- ・遺族間での相談以外はなかった。ワルソー条約を出す事から裁判を仲間と一緒にやる以外道はなかった。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・補償交渉の壁がありすぎる。海外と国内との差が大きいので何とかならないかと思う。(40代・女性・親)
- ・長い裁判、よくわからない裁判は負担だった。(70代・女性・子)
- ・弁護士の選任ミスを痛感した。全員ではないが、中には能力・人格が相応しくない弁護士がいた。(50代・

女性・子)

- ・ 個人で起こせる裁判ではなく、団体でしか起こせず、そのためわからないままどんどん進んでいく裁判は他人事の様だった。もっとわかりやすい裁判であってほしかった。報酬を受けとる弁護士ではない人から事前に説明を受けたかった。(40代・女性・親)
- ・ 国際法の適用のなかで、原因が分かるまで補償は相手からの一報の金額のみ。その事故の専門性から扱うことのできる弁護士が多くいない。ほんとうの弱者は交渉や裁判すら起こせない現状をととても理不尽に感じた。14年間の裁判でも交通事故と同じ扱い。その間に受けた傷や労力に対しては何もない。本当にむなしい気がした。(50代・女性・親)
- ・ 遺族会での交流や情報交換などがとても役立ったし、慣れない裁判などの交渉ごとも会で行動することで心強かった。(40代・女性・親)
- ・ 遺族会にて行えたのでよかったが、個人であったら補償交渉等不安である。(30代・男性・親)
- ・ 当時高校生だったのでわかりません。(30代・女性・親)
- ・ 特になし (50代・男性・子) (40代・女性・親・兄弟/姉妹)

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。（年代・性別・亡くなられた方）

・特に不足していた支援に関する自由意見としては、行政・事業者からの情報や支援全般が挙げられているが、特に心のケアについては一切無かったという意見が多い。飛行機を見るだけで動けなくなったという声や、遺族会の事務局としての活動や、家族・知人の前で、一人で精神的負担を抱え続けていたという声も見られる。

- ・ 行政の支援（心のケア）等は一切なかった。（50代・女性・配偶者）
- ・ 進まない交渉は遺族にとって大きな負担となる。もっと早く解決するようにしないといけない。国が積極的に動いてほしかった。（30代・男性・親）
- ・ 中華航空及びエアバス社に対し、（特にエアバス社）もっと状況説明がほしかった。同じような事故が多数発生しています。欠陥飛行機ではないかと今でも思います。（60代・女性・配偶者）
- ・ 加害者、行政等からの情報は全くなかった。事故報告書は私達のためのものではなかったが、これがなかったら、利用できなかつたら、被害者は裁判の準備すら出来ないように思う。被害者へ向けた調査、捜査が必要と思う。新聞以外の情報は全くない。遺族ヘリアルタイムに情報開示すべきです。民事、刑事、行政処分等と関係なく、情報が開示できるシステムが必要。（50代・男性・兄弟／姉妹）
- ・ どうして事故が起こったか原因を早く教えてほしかった。きちんと調査しているのか不安だった。あまりにも遅いので中華航空が何か隠しているのかと疑っていた。（40代・女性・親）
- ・ 今となっては何もない。（50代・男性・子）
- ・ 事故後、免許証の更新で公安に行った時、交通事故の死亡者数の説明で、空港事故の死者数と比較して交通事故の方が多く亡くなっているから悲惨であるというような話をされ、涙が止まりませんでした。（40代・女性・親）
- ・ 事業者からも行政からも情報はなく、支援もなかった。（70代・女性・子）
- ・ 全てが不足しており、本当に何もなかった。「心のケア」という言葉すらなかった。遺族はいつも置き去りでした。（40代・女性・親）
- ・ 事故発生から満16年近く、別にありません。（60代・女性・配偶者）
- ・ とても行動的な方がいてくれたおかげで、いろんな過去の事故のご遺族等の情報が入ってきました。ただ、行動しなくても、資料として一ヶ所で分かるころやものがあればありがたいと思った。遺族も支援してくれる気持ちのある方も、両方が知識の不足を感じた。国としての教育的取り組みを望みたい。（50代・女性・親）
- ・ 悲しみを共有したいと思い遺族会結成を願っていたが、事務局みたいな事をやっていたので、自分が心をいやす時がなく、辛かった。心のケアの支援があれば頼りたかった。（40代・女性・兄弟／姉妹）
- ・ 事故後数年間、むやみに不安になったり、飛行機が少し低空飛行しているのを見ただけで、ドキドキしたり、動けなくなったりした。家族の行動がつかめていないと心配になるなどは、家族にも理解してもらえず、悲しい思いをしたことなど、心のケアをしてもらえたら良かったのにと今でも思う。（40代・女性・親）
- ・ 補償交渉の10年間の母の心のケアを家族含め支援があればよかった。同居していたし、支援していたつもりだが、今思えば母一人で背負い込んでいた。カウンセリングを受けるという余裕もなかったと思う。（40代・女性・親）
- ・ 事故は私にとって大変ショックなことでしたが、母の友人たち、関係者も同じように傷ついたので、これ以上悲しい顔をしてはいけなくて心にブレーキをかけ、泣かない努力をして、母の事故を封印してしまったので、10年後に情緒が不安定になり、涙が止まらなくなったりして、まだ傷が癒えていないように思う。（40代・女性・親）
- ・ 今回の事故はすべてが不十分であった。特に精神的なケアは何もなくつらかった。（30代・男性・親）
- ・ マスコミの人は遺族の気持ちがわかっていないと強く感じた。突然の大きな事故で心の整理ができていないところに土足で踏み込まれている感じだった。（30代・女性・親）

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ありましたら、以下にお書きください。

・特に役に立った支援に関する自由意見としては、遺族同士の交流、日航機事故遺族からの支援、マスコミからの支援等が挙げられている。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ マスコミ関係の方と親しくなり、状況説明などわかりやすく説明していただき感謝しています。事故直後詐欺にあい、相談する人もいませんでした。その時色々お話を聞いていただき、新聞で記事になりその後犯人逮捕につながりました。記者はその後何かありますかととても親切に対応してくださいました。事故直後は色々あります。組織された行政が時々声がけする事が大切です。本人からはなかなか言えません。(60代・女性・配偶者)
- ・ 不起訴となる事で警察の資料は全て出てこない。不起訴になっても捜査資料を公開する必要がある。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 情報も支援もなかった。(70代・女性・子)
- ・ 日航機のご遺族が助言を下されたことは、役に立った。/他の事故のご遺族が声をかけてくださったことは、ありがたかった(精神的に心強かった)。(40代・女性・親)
- ・ 何の情報、役に立った事ありませんでした。(60代・女性・配偶者)
- ・ 遺族間での語り合いの中での相互理解/愛し、愛される者の存在/両親の友人との会話/私の友人の存在/慰霊施設の建設への支援(物心両面)/中華航空社員の遺族に対するていねいな長期にわたる接し方(50代・女性・親)
- ・ 遺族会同士の交流が良かった。(50代・女性・親)
- ・ 遺族会結成にあたり、今なら絶対に許されないだろう、遺族の名簿リストをマスコミからもらった事。その名簿を元に手紙を出した。特に個人旅行者は全国各地だったので、あのリストがなければ個人遺族会結成は無理だったと思う。(40代・女性・兄弟/姉妹)
- ・ 日航機事故の遺族の方々との交流はとても良い経験だったと思う。状況や立場は違うが、”飛行機事故の遺族”という立場は”交通事故の遺族”とは少し立場が違うので、悲しみや苦しみを共感できる人達との交流はとっても貴重であったと思う。(40代・女性・親)
- ・ 補償交渉の間は気も張って頑張っているが、終わった後に年配の方はガクッとすることが悪いので気持ちの持ち方が大切(心のケアが必要)。(40代・女性・親)
- ・ 遺族会があったことは本当に良かった。(30代・男性・親)
- ・ 必要だったのは気の置けない身内が毎週集まってにぎやかにしてくれていたことだけ。(30代・女性・親)
- ・ 特になし(50代・男性・子)(50代・男性・親)

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。

・世話役制度に関する自由意見としては、実際に体験していないので分からないという意見が多いが、一定の役割を期待する意見、社内からというのはどうかという意見、第三者機関からの派遣がよいのでは、という意見も見られる。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 他国籍の事故にも助言は欲しい。(60代・女性・配偶者)
- ・ 世話役も心が通じなければむだな事。(50代・女性・配偶者)
- ・ 社内からというのはどうかと思う。(30代・男性・親)
- ・ 日航の場合は示談を早く終了させるために、担当者をつけ、それが終了するまで会社復帰はないと聞きました。これでは必要ありません。(60代・女性・配偶者)
- ・ ないより、あったほうが良い。しかし多数の被害者が出れば企業での対応は出来ない。関係する行政が進んで情報を出し、支援する必要がある。裁判を見透かし全てが口を閉じる事が一番だめ。行政は遺族になったつもりで情報開示と支援。指導が必要。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 世話役制度は知らない人が多いと思う。もっと世間に広めるべき。(40代・女性・親)
- ・ 日本は弱いと思った。(50代・男性・子)
- ・ 事業者?加害者側の人を受け付ける心の準備は今でもできません。(40代・女性・親)
- ・ 遺族の声が事業者に届くのなら、世話役の意味もあるかもしれないが、どこまでの世話役かわからないので何とも言えない。(70代・女性・子)
- ・ 正真正銘心の底から親身になってくれる人ならともかく、仕事と割り切る上辺だけの世話役など不要!(50代・女性・子)
- ・ 体験していないため不明(40代・女性・親)
- ・ そのような経験がありませんのでわかりません。(60代・女性・配偶者)
- ・ ネーミングを再考されたいかがでしょうか。/家族や友人知人のいない方にとっては有用でしょう。事業者でなく第三者機関からの派遣が良いかと思えます。(50代・女性・親)
- ・ いい事だと思います。(50代・女性・親)
- ・ 社内から派遣される世話役はお断りする。不愉快。事故後、中華そば、中華料理という言葉、映像を見ただけで憤りを覚えた。気分が悪くなった。(40代・女性・兄弟/姉妹)
- ・ そのような制度がある事さえ知りませんでした。(50代・男性・親)
- ・ 事故直後は動揺が激しいので、世話役の人に八つ当たりしてしまうのではないかと不安。事故を起こした当事者や幹部に怒りはあるが、世話役の人のストレスを思うと事業者側よりも行政などから心のケアの専門家が関与したほうが良いのではないかと思う。(40代・女性・親)
- ・ 世話役内容、態度、個人情報等に対し、事前に約束事として示し、両者が納得すればよい制度と思う。できれば第三者、または事業者の方が行う。(40代・男性・親)
- ・ 社内からもいいと思うし、必要だと思うが、社外の方の相談役もいたらいいのでは。(40代・女性・親)
- ・ 専門的な方も派遣してほしい。(30代・男性・親)

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。

・マスコミの対応に関する自由意見としては、取材に対する不満が非常に多く、特に無遠慮な取材に対する憤りの意見が多いが、一方で唯一の情報提供者として評価する意見もあった。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・遺族側からみれば、マスコミは精神的苦痛でしかない。(50代・女性・配偶者)
- ・もっと中華航空を批判する報道をしてほしかった。(30代・男性・親)
- ・直後はロビーで待っていた時、記者が一言お願いしますと寄ってきました。その記者はお酒の匂いをぷんぷんさせていました。私は大変不謹慎と思いました。また、留守宅に押し寄せ、写真を欲しいと言いましたが、お断りしました。どこかで手に入れた写真が本人宅の了解のないまま新聞に載りました。(60代・女性・配偶者)
- ・情報はマスコミ以外なかった。マスコミ不信の中で格闘した。マスコミは遺族の傷つく事など考えていない。原因、補償金額を常に書いてきた。情報開示が十分であればマスコミの必要は半減する。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・時間に関係なく無理に取材してくる。こちらの気持ちを知らないのかひどい事を言ったりしていた。こちらが断ると「何様だ。」と言わんばかりだった。(40代・女性・親)
- ・事故にあって困っているのに来られるのは困る。(70代・男性・子)
- ・やはり地方空港で起こった事故のため、全国のニュースでは扱ってもらえない事が残念です。(30代・女性・親)
- ・マスコミからの情報だけが当日は頼りでした。しかし自宅への訪問に際し、外で談笑しているのは最悪でした。今思い出しても何ともいえない気持ちになります。(40代・女性・親)
- ・事故直後押しかけてきて、勝手に集めた写真を載せたり、勝手に私生活を記事にしたりで傷ついた。遺族より先に様々な情報を知って記事にすることにも傷ついた。今でもマスコミは嫌いです。新聞には本当のことが書いてあるのではないと知った。(70代・女性・子)
- ・事故直後は怖いと思ったが、その後は私にとって最大の情報提供者であり、心の支えになった。今は心から感謝している。物心両面で支援してくれたマスコミの方が複数いる。(50代・女性・子)
- ・事業者や行政が説明しない分、報道が状況を知る機関だった。／とにかく、勝手な振る舞いで押しかけているマスコミには閉口し、傷ついた。／事故直後には、勝手な報道により、プライバシーがたれ流された。／新聞に書かれていることが真実でないと思った。(40代・女性・親)
- ・ただ、事故を風化させたくないという思いだけです。(60代・女性・配偶者)
- ・遺体の確認前にインタビューにつめよられて困った事を思っている。悲しいのにパンダになった気分だった。第三者(行政側とか)に表だって対応してほしいと思いました。(30代・女性・親)
- ・マスコミ攻勢が激しく、悲しい気持ちをあまりわかっていないように思った。／迷惑に思うことがたびたびあった。(60代・女性・配偶者)
- ・事故直後、一人で留守宅にいる時、新聞記者が二人も取材に来ていて、許可なしに写真を撮られてしまって、次の日の新聞に載っていました。その後、深夜にもかかわらず、取材の電話が鳴りやまなくて、大変困りました。(30代・女性・親)
- ・私はお願いした事を親切にいただいた感想があり、あまり悪い印象はない。むしろ、直後の遺族の間を取り持ってくれたのは感謝している。マスコミの必要性・重要性も感じているので、できるかぎりの協力はしたつもりです。(50代・女性・親)
- ・事故直後はワイドショーのような興味本位な取材があった。年数が経過するにつれ、忘れられていくような気がする。いつまでも、興味本位でなく、事故の記憶は消して欲しくない。(50代・女性・親)
- ・遺族名簿リストは役立った。／こちらの悲しみを理解せず、又理解したふりをして取材に来た事。(40代・女性・兄弟/姉妹)

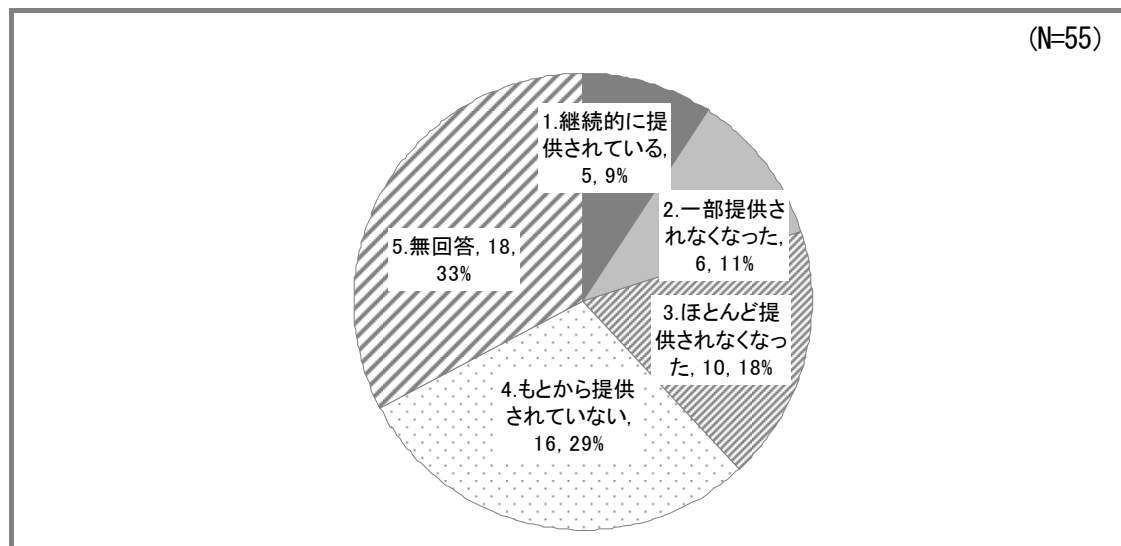
- ・もう少し被害者の事を考えて行動してほしい。(50代・男性・親)
- ・最初から最後までマスコミには振り回され、不快感だけが残った。報道されること(新聞、テレビニュースなど)はすべて正しいと思い込んでいたが、事故後は新聞やニュースなどは憶測で書かれた部分もあると思うようになった。(40代・女性・親)
- ・マスコミを利用し事故を風化させないためなど必要性もあるが、事故当日も含め取材合戦は遺族の気持ちを考えていない。(40代・女性・親)
- ・大変非常識な方ばかりでした。(30代・男性・親)
- ・隙があれば入ってきてとても不愉快だった。こういうアンケートも不愉快です。(30代・女性・親)
- ・マスコミがインタビューしてきたり、カメラやビデオカメラをまわしていることがたまらなくいやだった。(30代・女性・親)
- ・特になし(50代・男性・子)

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えます。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。

- ・無回答以外では、「もとから提供されていない」が最も多く3割、次いで「ほとんど提供されなくなった」が2割となっている。
- ・継続的な支援としては、毎年慰霊行事、慰霊施設の維持管理の他、新聞の記事の定期的掲載を挙げる声もあった。
- ・提供されなくなった支援としては、慰霊式費用に事業者からの資金が提供されなくなったことが挙げられている。



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。（年代・性別・亡くなられた方）

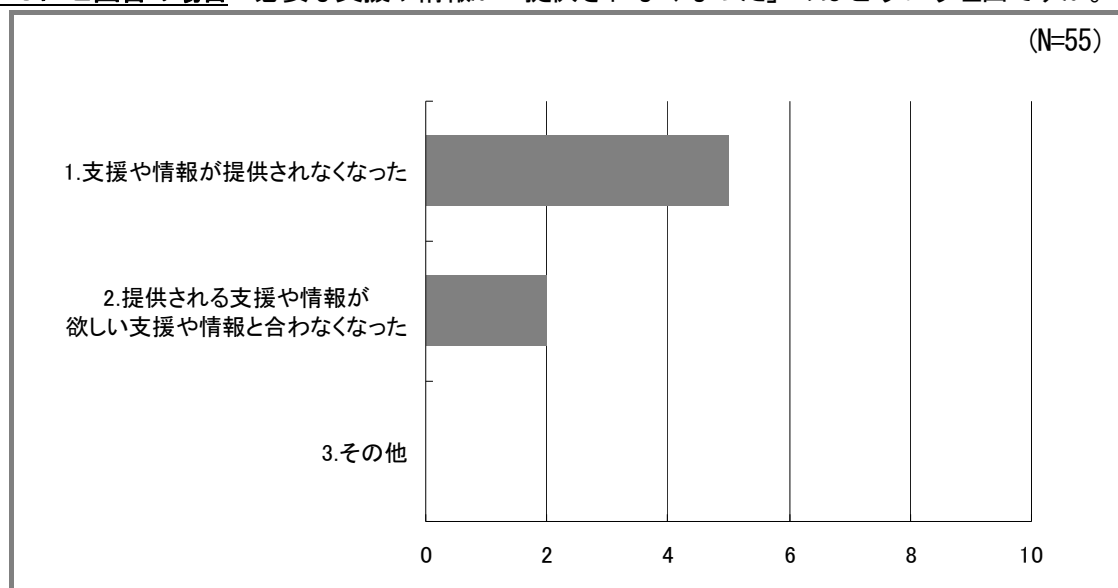
- ・ 中日新聞、事故から10年の見出し等で記事が出る。(30代・男性・親)
- ・ 慰霊式前の草取り、段取り、警備などの補助。慰霊式の献花代のみ支援。(60代・女性・配偶者)
- ・ 会報や慰霊祭の際に遺族会を通じて(30代・女性・親)(60代・男性・兄弟/姉妹)(50代・女性・親)(40代・女性・親)(40代・男性・親)(40代・女性・親)
- ・ 毎年行われる慰霊行事への参加(自治体、ご近所等)と見守り(施設使用者について) /事業者からの施設管理への協力/メモリアルの継続(人的)(50代・女性・親)
- ・ 特になし(50代・男性・子)

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。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 事業者はせめて支援の取組み等の活動報告等を遺族に伝えるべき。(一度もない) (30代・男性・親)
- ・ 慰霊式費用 (現在は遺族会が負担) (60代・女性・配偶者)
- ・ 慰霊祭など (60代・女性・配偶者)
- ・ 慰霊への全面的な支援 (40代・男性・親)
- ・ 特になし (50代・男性・子)

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。



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。

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。 (年代・性別・亡くなられた方)

[具体的な理由]

- ・ 今回慰霊祭がなくなった。(30代・男性・親)
- ・ 経営者や駐在員の転勤、及び年月が経過し、いつまでも初めのような支援は難しいと言っていました。(60代・女性・配偶者)
- ・ 事業者からの支援の終了などです。(60代・女性・配偶者)
- ・ 補償交渉が終了した時点で、航空会社からは切れてしまったようです。(60代・男性・兄弟/姉妹)

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。

(年代・性別・亡くなられた方)

[具体的な理由]

- ・ 個人的には最初からまったくなし。葬儀や知人の慰霊式は中華航空に申し入れた人のみ献花があったそうです。(60代・女性・配偶者)
- ・ 長期時間経過による意識低下。(40代・男性・親)

3. その他

(年代・性別・亡くなられた方)

回答者なし

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。

・今最も欲しい支援としては、事業者による慰霊施設の管理、捜査結果の完全な提供、事業者やメーカーの再発防止への取組の明確化等が挙げられている。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 中華航空の安全対策の取組み等を年に一度でもよいので提供してほしい。(30代・男性・親)
- ・ 個人的にはありません。ただ、慰霊施設の清掃が大変です。今後中華航空で管理していただきたい。(60代・女性・配偶者)
- ・ 遺族へ向けた調査、捜査の結果、全てが遺族へは提供されていない。関係する同一事故等の情報、原因等再発防止。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 慰霊碑の管理(30代・女性・親)
- ・ 公への航空機事故を風化させないための行動や理解が、遺族の気持ちを支援するように思う。私達の大切な家族が亡くなったことの意味のようなものを実感できることが心的な支援になる。子供の成長と事故の心的ストレスの関係について。(50代・女性・親)
- ・ 中華航空やエアバス社の危機意識や安全対策は現在も真摯な気持ちで継続されているのか、そういった情報が得られたら良いと思う。(40代・女性・親)
- ・ 慰霊支援(40代・男性・親)
- ・ 事故があってから17年も経ち、今更欲しい情報はありません。皆前を見て生きています。(30代・女性・親)
- ・ 特になし(50代・男性・子)

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。

・今後新たに必要となりそうな支援としては、慰霊施設の継続的な管理を上げる声が多い。他の被害者の会との情報交換や、ネットワーク化を上げる声もある。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 慰霊の公園の管理は年とともに守れなくなるのではないか!その時の・・・。(60代・女性・配偶者)
- ・ 慰霊施設の継続的な管理。遺族は年をとり、亡くなって行く。施設だけが残る。みなし法人の施設は継続が困難。建立の目的に沿って今後維持管理され、空の安全に向けて役に立って欲しい。弁護士関係者の仕事をつくるだけの支援ではだめだと思います。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 遺族、おもに妻たちですが、だんだんと年齢を重ねてきていますので“慰霊の園”維持(年にそれぞれ遺族会が交替で2回位ずつ掃除に出掛ける)が難しくなって行く。(60代・女性・配偶者)
- ・ 遺族の方々がなくなったときの慰霊施設のありようを考えてのこれから必要とさせる変化に関する情報(50代・女性・親)
- ・ 他の被害者の会との情報交換もしくはネットワーク化(40代・男性・親)
- ・ 慰霊施設存続。中華航空が一生をかけて施設存続を約束してほしい。(40代・女性・親・兄弟/姉妹)
- ・ 特になし(50代・男性・子)(40代・女性・親)(30代・女性・親)

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鉄道・航空事故等が発生した際に、事業者や行政等はどう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 今後の鉄道・航空事故等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。

・事業者や行政等の果たすべき役割に関する自由意見としては、事故原因の究明、再発防止の徹底、海外事業者へのきちんとした対応と並んで、行政や事業者による遺族への即座の生活支援・助言を挙げる声が多い。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・生活面の支援・助言、生きるという事。(60代・女性・配偶者)
- ・事業者は誠実な態度をとってもらいたい。(50代・女性・配偶者)
- ・事故後の長い月日が一番の大きな問題。事業者も行政も原因の究明と遺族との話し合い解決に向けて全力で取組まなければいけない。それを推し進める機関が必要。(30代・男性・親)
- ・遺族の気持ちは経験者でなければ理解不可能です。行政で支援体制を考える場合考慮していただきたい。(60代・女性・配偶者)
- ・原因をはっきりさせて、きちんと遺族に話す。誤りを起こさないという気持ちを示す。とにかく悪い気持ちと思っただけで欲しい。(40代・女性・親)
- ・事故直後からの情報提供を行う事。どんな少しの情報も、何もわからない遺族にとっては必要です。(30代・女性・親)
- ・事業者、行政がもっと被害者に経済的支援をすべきだ。日本はまだ被害者に冷たい。(50代・男性・子)
- ・事故の情報、裁判の内容、事故原因などの情報を世間に報告する前にまず当事者に説明すること。(70代・女性・子)
- ・事故原因についての情報をきちんと被害者、遺族に説明、伝えること。／再発防止について、事業者を指導し続けること。／海外企業に対してもきちんとした対応をさせる制度を作ること。／被害者、遺族がつながる為(交流など)必要な情報を管理し、提供する。(40代・女性・親)
- ・慰霊の園の維持・管理を地区の行政が引き受けて下さるのが、一番“ベスト”ではないかと思います。(60代・女性・配偶者)
- ・私もフェリーの船長をしていましたので、公共交通機関に携わっている者は、なによりも安全を第一に考えるべきだと思います。(60代・男性・兄弟／姉妹)
- ・心的な支援と人手の支援。又、納税等を遅らせるなど。まずは謝罪、事故を起こさせないだけでなく、起こさせない職場環境作りや人材育成、事故回避最優先の認識の共有のための環境作り。(50代・女性・親)
- ・不幸にして事故が起きた場合、すみやかに被害者に対して生活支援、心の支援をお願いしたい。犠牲者が生活の中心者だった場合は、特に残された被害者は大変心細いと思います。(50代・女性・親)
- ・事業者は被害者に対し、速やかに金銭的支援を考える(今回の事故で1000万円の仮払申請をした遺族は多い)。心身共に疲れている上に、金銭面で更に追いこまれる事になるから。行政は心のケアを考えてほしい。暗闇の中からいつ抜け出せるのか、と病気になる人が多かった。(40代・女性・兄弟／姉妹)
- ・被害者の方が、何をしたら良いか具体的には事故を知った時に、何をすればどこへ行けば良いのかなど迅速に相談に乗ってくれるような人をただちに派遣してくれたら良いと思う。また、事故後の心のケアは同じような経験をしている人などには心を開きやすいので、遺族同士の交流やボランティアなどもあれば良いかもしれない。(40代・女性・親)
- ・世話役のような方がいればよいと思う。(40代・男性・親)
- ・事故当日からの状況をニュースで知るしか何も知らされないことはおかしい。空港で当日中華航空側から

の説明が何もなかったことはおかしい。(40代・女性・親)

- ・ 精神面に対してのサポート、経済的なサポート等、専門的な方での支援が必要。(30代・男性・親)
- ・ ちゃんと原因をはっきりさせ、今後に生かしてほしい。遺族はそう願っていると思う。亡くなった人の命に替わるものはないのだから！(30代・女性・親)

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)がありましたら、以下にご提案ください。

・ 被害者支援の具体策に関する自由意見としては、事故後の遺族の生活支援や様々な対応をしなければいけないことに対する、行政による総合的な相談窓口や情報の提供、遺族会の結成までの間の即座の支援の提供等が挙げられている。情報については、パソコンではなく文書での提供が必要との声もある。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・ 事故ばかりでなく、一般に40~50歳で相方を亡くした方々がどこかで集まり心のケアをする場所が近くにあると良いと思う。／助け合う心・今は他人を思いやることが出来ない社会、プライバシーの保護ばかり。(60代・女性・配偶者)
- ・ 自分の場合は、子供はもちろん親族の人達の支えがあってやってこられたと感じている。仕事を持っていたのも一つの力になった。職場の同僚の仲間が大きな支えとなった。世間の人はいろいろ言えますが、自分がその立場になったらと考えられる人達ならと思います。(50代・女性・配偶者)
- ・ 当事者同士では団体×団体なので話はまとまらない。弁護士を中心にした国をからめた専門の機関が必要。(30代・男性・親)
- ・ 心身ともに不安定です。事故発生直後警察が必ず立ち会います。その時注意事項など書いた書類を作っておいて渡せば少しは安心します。①詐欺への対応(被害者が生前注文したような代引き貨物)、②新聞への死亡通知のあり方、③訪問販売への注意、④行政への手続き方法(年金等)(60代・女性・配偶者)
- ・ 事故に関係する全てが回答できる窓口が欲しい。法の改正をし、刑法、調査、捜査の問題をクリアし、遺族、被害者へ向けた調査、捜査が行われるよう望む。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・ 事故によって受けた心のケアをどこに行ったら受けられるのかの情報/遺族同士がつながるための情報/情報は文書でほしい。(今はパソコンばかりで使えない人にはわからない)(70代・女性・子)
- ・ 事故後、身に起こりそうな事を列挙し、それに対する相談窓口などを書いた資料の配布/公共交通を利用する「全国」で利用できる支援機関(40代・女性・親)
- ・ 事故、あるいは事件が起きた時、ただちに遺族をサポートする“会”があって、行動をおこしてくれると、“当人”の方々は、本当に心強いのではないかと思います。(60代・女性・配偶者)
- ・ 市町村(公)での事務処理についてのサポート/悪い思いを持って近づいてくる者の情報と、それを避けるためのサポート(50代・女性・親)
- ・ やはり同じ境遇にあった者同士しか分かりえないものが多い。親戚より遺族であった。個人の遺族会が結成されてから、その為の準備に4人程で集まった時から心が少し落ち着いた気がした。被害者の住所を調べたりと、結成にはとても時間がかかったので、第三者的機関が、悲しみを共有でき、前に歩いていける様、当初力を貸して下さると有り難い。誰にとっても初めての事で、段取りがわからない。8・12連絡会の美谷島さんがそういった意味でとても助けて下さり助かった。彼女に会わなければ、まだ結成は先だった。(40代・女性・兄弟/姉妹)
- ・ マスコミに対しては行政などからもある程度の常識ある対応を厳格に指導するべきだと思う。特に遺族保護は大切だと思う。／事故直後から5年間くらいは特に心のケアを手厚くサポートしてもらえると体調を崩す人などが減るのではないかと思います。／心のケアなどは「受けるのが当然」と思えるような気兼ねなく頼れる雰囲気があると特に良いと思う。(40代・女性・親)

- ・他の被害者たちとのつながり、ネットワーク化 (40代・男性・親)
- ・必ず心のケアが必要。(30代・男性・親)
- ・まずは事故が起こらないことを願います。(30代・女性・親)
- ・特になし (50代・男性・子)

問5-4 その他ご意見が有りましたら、ご自由にお書きください

・自由意見として、長い年月の中での苦しみを振り返る意見、被害者の立場に立った支援を提供してほしいという意見、海外事業者に対する国の強い指導を期待する意見、アンケート結果を広く社会に伝えてほしいという意見等が挙げられている。

(年代・性別・亡くなられた方)

- ・月日が経ち、忘れかけてきたところにこのアンケートが届き、少し複雑な気持ちになりました。私達の年代には内容が難しいような気がしました。(80代・女性・兄弟/姉妹)
- ・事故の際の自衛隊の方々の迅速な対応は未だに感謝しております。(30代・男性・親)
- ・事故直後は混乱してあまり考える時間がありませんでした。自分も定年を迎えて、現在は何から何まで一人でやらなくてはならなくなりました。家の管理、町内のお付き合い等、主人がいたらと今になって思います。事故当時義母が寝たきりでその看病など悲しいと思う暇などありませんでした。病人看病で手一杯でした。定年後ゆっくり世界一周しようと言っていましたが、それもかないません。同世代のご夫婦が旅行や買い物などうらやましく思います。(60代・女性・配偶者)
- ・遺族支援の一番は被害者の立場で判断する事であると思う。事故処理をする事を目的に判断してはだめです。行政の縦割りの害。現状は関係者の立場で判断している。被害者は、むしろ迷惑な存在のように思います。(50代・男性・兄弟/姉妹)
- ・このアンケートの結果を世間一般の人達にも伝えて欲しい。事故の記憶がなくなっていくので、残された人がこんな気持ちで生活しているのをわかってもらいたい。(40代・女性・親)
- ・日本は公共交通事故に対し、特に事業者が外国の場合、交渉が弱いと思う。行政はもっと被害者のことをよく考えてほしい。(50代・男性・子)
- ・今の時期にこんなアンケートをするのは非常識です。4月26日が命日だと知っていますか？余計につらくなります。(70代・女性・子)
- ・本当はもっと詳しく記載したいのですが、ちょうどこの時期体調を崩し、べ切日も近いことからシンプルな回答しかできず残念です。文字も乱雑ですみません。(50代・女性・子)
- ・裁判は遺族に大きな負担でした(時間、金銭的、精神的)。裁判をしなくても事故原因、責任の所在、正当な補償を得られるシステムになってほしい。/日本に乗り入れている企業に対しては、国内企業と同じ対応をする様指導できる国、行政であってほしい(中華航空は国交のない国だから国として対応できないと言った役人がいた)。/16年前は、本当に支援と呼ばれる様な事は何もなかった。アンケートに答えながらつくづく思った。情報も何も提供されなかった。遺族は当事者のはずなのに誰も対応してくれなかった。今は変っているのだから、16年も前の対応のアンケートをとって本当に役に立つのか疑問です。でも役に立つのなら、家族の死も無駄ではなかったと思えるかも。大切な家族が亡くなった悲しみはずっと続くけれど、適切な情報が提供されていたら、遺族を当事者として扱ってもらえていたら、もう少し心の痛みは減っていた気がします。(40代・女性・親)
- ・日頃思っていること。自分自身健康で自分のことは自分で出来ていて意識が無く倒れたら2時間位で・・・・(80代・女性・子)
- ・多かれ少なかれ、苦しみを持って、お墓の中に皆隠れるのだからと最近感じている。今日までのあがき、苦しき、悲しみが本当の弱者のお役に立てるようお願いいたします。乱筆乱文失礼いたしました。(50代・女性・親)

- ・ 最近は事故に関わるいろいろなことを特別に考えることがなくなっていました、決して忘れてしまったわけではなく、生活しやすくなるためにそっとベールをかけていただけだったと感じました。正面から向き合うことを自然に避けていたのかもしれませんが、今回再び向き合うことで、やはり以前と変わらず心は重くなるのだなぁと知りました。現在はカウンセリングなどがわりと身近になりましたが、当時はごく近い身内と共鳴しあうしかできなくて大変でしたが、今はそれも一つの経験と受け止められるようになりました。(50代・女性・配偶者)
- ・ 何らかの形でお役に立てればうれしく思います。また、このような機会を作っていただきありがとうございます。(40代・男性・親)
- ・ 父親を事故で亡くしました。当時母親が裁判に関しては全てやっていましたが、そうとうストレスを感じていたと思います。裁判終了後、認知症を発症しました。年齢のせいもありますが、裁判の10年は母にそうとうストレスを与えたと思います。父の事故がなかったら母の人生も違っていたと思います。家族皆の人生を狂わせていることを中華航空はわかってほしい。(40代・女性・親)
- ・ 慰霊碑や慰霊施設は作らなくてよかったと思う。草取りなどのそうじの面倒までみてほしい。(30代・女性・親)
- ・ 空白ばかりでごめんなさい。もう一度その時期に足を踏み入れることはとても辛いことでした。書かなければ!との思いとは別に手が止まってしまってかなりの時間がかかりました。改めて振り返ることの辛さを感じました。(40代・女性・親・兄弟/姉妹)