

公共交通事故被害者等への支援に関する基本認識

- 公共交通事故の被害者等(直接の被害者、家族・親族)を取り巻く状況は一人一人異なり、また抱える困難も異なるため、求めるニーズもそれぞれ異なるということを認識することが大事である。
- 被害者等に対して、適切なタイミングで適切な内容の情報が提供されることが重要である。その際、関係機関が適切に連携すること、迅速かつ正確な情報提供を行うことが大事である。また、被害者等の多くは、なぜ事故が起きたのか原因を知りたいという気持ちが強いことに配慮が望まれる。
- 被害者等に対して、生活面、経済面、心身面などの多様なニーズに対して、総合的な支援が行われることが望まれている。その際、関係者が連携して支援を行うこと、事故後間断を置かず支援が提供されること、継続的かつ安定的に支援が提供されることが重要である。
- 突然の不幸や悲惨な現場に直面する被害者等に対し、十分な精神面での支援がなされることが重要である。専門家による精神的な診療・治療・カウンセリングだけではなく、全ての関係者が被害者等の心情に配慮した対応に努めること、激しいマスコミ取材から保護されること、事故の原因が究明され、今後の再発防止が図られること、同じ悲しみを持つ被害者同士の支え合いや情報交換などが、被害者等の心の回復にとって大きな要素である。

公共交通事故被害者等への支援に対する具体的な支援ニーズの例

- 事故直後(事故の第一報～現地訪問～帰宅程度まで)については、まず、事故の第一報から救出作業が進んだ段階の安否情報までを含めて、事故の情報が早く正確に安否を気遣う家族等に届くことが必要との声が多かった。身内を捜す家族等が安否を確認できる窓口や場所を設け、事故後できるだけ早い段階で広報するなど、身内を捜す家族等の負担が極力無い形で、安否情報や取るべき行動に関する情報の提供が受けられることが必要との声もあった。

○また、現地の待機場所においては、家族等の不安と負担を軽減するような継続的な情報提供、マスコミ対策を含めた待機場所の環境整備が必要との声が多かった。現地に向かわず、自宅等に滞在し待機する家族についても、同様の支援が提供されることが必要との声もあった。

○事故後短期(帰宅後補償交渉終了前後まで)については、生活面・経済面、心身面での支援まで、多様な支援が必要との声が多かった。事故被害者・家族等は事故の精神的ショックなどから自ら判断して動くことが困難なことも多く、こうした支援について相談できる窓口や支援団体等が身近にあることが望ましいとの声もあった。精神面での支援等に対しては、専門家による診断・治療・カウンセリングなどの心のケアの対応も重要であるが、こうした専門家への仲介役となるとともに、被害者・家族等の直接の精神的な支えとなる被害者団体・被害者支援団体の存在も大変重要との声が多かった。

○遺族からは、遺品の返還、慰霊施設の建立、慰霊祭の実施などが適切に実施されることが必要との声が多かったが、それと併せて、原因となった事業者等からの謝罪があること、事故原因や死因が解明され、わかりやすく説明されること、再発防止の徹底が図られることなども、精神面の支援として重要な役割を果たしているとの声もあった。

○事故後中・長期(数年以降)については、上記のような支援が事業者の状況にかかわらず、継続的に実施されることが重要との声が多かった。特に心身面については、影響が長期に続くケースも多く、ケアの継続的な実施を求める声が多かった。事故の記憶の風化防止も重要との声があった。

○これらの期間を通じて(通期)、関係者の誠意ある態度や、被害者等の目線での対応が必要との声が多かった。また、マスコミについて、被害者の声を伝えたり、事故の風化防止に役立っているとの声があった反面、被害者等のマスコミからの保護と、適切な報道の実施が必要との声も多かった。

被害者等のニーズ

- 安否に関する情報入手へのサポート
- 事故情報の提供
- 現地への移動・滞在支援の提供
- 現地滞在中の活動に対する支援の提供
- 生活支援
- 経済支援
- 心身のケア
- 被害者等同士の交流
- 被害者等の生活をサポートする様々な支援に関する情報等



直後（現場において）



生活の場




中・長期

交通安全対策基本法
(交通安全基本計画・交通安全業務計画)

【現状】

- 航空、鉄道、海上交通の事故について、被害者支援の推進のために、「我が国の実情に沿った支援の仕組みや体制の整備に向けて必要な取組を行う」旨のみ規定



【交通安全計画の見直し】
国土交通省の業務として、以下を新たに規定

- ① 事故発生時から中長期にわたる総合窓口業務としての活動
- ② 交通事業者が行う家族等支援の自主計画のガイドライン整備、それに基づく計画の策定要請
- ③ 必要な体制整備

災害対策基本法
(防災基本計画・防災業務計画)

【現状】

- ・ 関係者等への的確な情報伝達活動のみ規定



【防災計画の見直し】

国土交通省の業務として、以下を新たに規定

- ① 情報提供の窓口業務
- ② 現地滞在中の宿泊等、心身のケア等のサポートのための総合窓口業務
- ③ 上記①②のための関係機関との連携協力

支援方針、支援計画の策定、支援体制等

- 経営トップの役割 → 経営トップの主体的な関与、マネジメント
- 被害者等支援の基本方針 → 基本的な方針の明確化、組織内への浸透
- 被害者等支援計画等 → 支援計画の事前策定、教育・訓練等の実施
- 被害者等支援体制 → 迅速な体制構築と日常の関係機関との連携
- 情報伝達及びコミュニケーションの確保 → 社内外との円滑な連絡体制構築

具体的な支援の実施項目例

- 支援の実施(事故直後の対応)
 - 乗客情報の収集・提供、安否問い合わせ対応、現場での救助等、家族等への連絡、事故現地への移動・滞在支援、在宅家族への支援
- 支援の実施(事故後の継続的対応)
 - 相談窓口設置、生活・経済面での支援、心身面の支援、遺品等返還、葬儀・慰霊、再発防止の取組みと情報提供、被害者団体及び支援団体への協力

支援に付随する実施事項例

- 個人情報の取得・取扱 → 個人情報保護のためのコンプライアンス
- 支援体制の構築・改善に必要な教育・訓練等 → 支援要員、全従業員
- 継続的改善 → 社内外の支援経験・教訓等の情報収集、反映
- 記録の作成及び保存 → 支援の経験・教訓等の記録を保存、共有

平時

関係部局

+

総括部局

支援に当たる職員に対する研修・教育

被害者等支援マニュアルの作成

関係行政機関、御遺族を含む民間団体等とのネットワーキング

事故災害訓練に合わせた被害者等支援訓練の実施

事故発生時

生活を立て直す過程

