

## 公共交通における事故による被害者等への支援のあり方検討会 まとめ

本検討会は、富田信穂常磐大学教授を座長に、8.12 連絡会、TASK（鉄道安全推進会議）、被害者等支援団体、学識経験者、関係行政機関の参加の下、平成21年度から2年にわたり、公共交通における事故による被害者等（事故被害者（直接事故に遭った本人）及び家族等（事故被害者の家族・遺族及びその近親者）をいう。）に対する支援のあり方について、調査及び検討を行った。

平成21年度は、日本航空123便墜落事故、中華航空140便墜落事故、信楽高原鐵道衝突事故及びJR福知山線脱線事故という4つの事故を中心に、事故の被害者等へのインタビュー、アンケートを実施し、これらを通じて寄せられた貴重な声を集約し、「公共交通事故被害者等への支援に関する基本認識」及び「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」として取りまとめた（別添1参照）。また、米国を中心に、海外での取組みの実態について調査を行い、その状況をまとめるとともに、犯罪被害者支援、災害被災者支援等、我が国における関連分野の状況を整理した。

平成22年度以降は、初年度の調査・整理の成果を基に、我が国において、公共交通における事故による被害者等への支援のあり方について、特に、国に求められる役割・機能を中心に、日本赤十字社からのヒアリングも行いつつ、議論を行った。また、本検討会の下にワーキング・グループを設け、国際民間航空機関（ICAO）における被害者等への支援に係る決議・文書、米国が実施している被害者等への支援に関する取組みを参考に、陸・海・空の主要事業者における被害者等への支援に対する取組みの実情について聴取し、共通する事柄、業種・業態別の特性を整理した。

以下では、これまでの調査・検討の結果を、「被害者等への支援の課題」、「求められる対応」及び「具体的な措置の内容」としてとりまとめた。国においては、その実現に向けた具体的な取組みに早急に着手することを求める。

### 1 被害者等への支援の課題

平成21年度の調査において、被害者等から寄せられた貴重な声等から被害者等への支援のあり方の原点を考えると、それは、「被害者等に寄り添う」ことにある（注1）。そして、その中身においては、事故発生後から再び平穏な生活を営めるようになるまでの間、様々な状況に応じて必要とされる直接的なサポートとともに、事故原因の究明と再発防止が重要であることを認識すべきである。被害者等は、事故から教訓が生まれ、活かされていくことを強く望んでおり、事故の原因を理解し、再発防止への取組みを知ることは、再び平穏な生活を営むためにも重要な要素であり、事故原因の究明と再発防止への取組みは、被害者等への直接的なサポートと車の両輪をなすものと考えらるべきである。

ここでは、主として、直接的なサポートに関する課題をまとめ、事故原因の究明と再発防止については、情報提供という観点から取り扱ったが、事故調査や再発防止に当たる機関においては、以上のことを十分認識し、適切な対応を行うよう求める。

(注1)「寄り添う」とは、突然厳しい状況に立つことを余儀なくされた被害者等が、現実に向き合い、克服して行くに当たって、支援者が被害者等の心情に共感しつつ、「我々が常に側にいます。」という姿勢を表現したものである。検討会においては、「被害者の思いを丹念に酌み取って行動すること」、「柳田邦男先生がおっしゃっている「2.5人称の視点」といった受け止め方も示された。

## (1) 情報提供についての課題

- ① 不幸にして身内が事故に遭った場合、その家族等は、その事実を、不意の情報に接することにより知る。その瞬間から、i) どこで、どのような事故が、どうして起こったのか等の「事故に関する情報」、ii) 事故被害者の安否等の「事故に遭った者に関する情報」、iii) 現地への移動・受入れに関する情報等の「自らの対応を判断するための情報」、が早急に必要となる。そして、家族等が求めるこれらの情報は、時々刻々変化していく。特に、現地は、国・地方公共団体の事故対策本部を始めとする救助機関、捜査機関、事故調査機関、関係行政機関、メディア等が強い緊張感の中で活動を行っている緊迫した場所であり、その中で、家族等が確かな情報を独力で、随時、迅速かつ的確に入手していくことは、多くの場合、非常に困難である。そして、このような状況の中で接する情報が、以後、事故被害者や家族等が再び平穏な生活を営めるようになるまで長きにわたり影響を与えることがあることにも留意すべきである。
- ② また、事故被害者や家族等が現地から、生活の場へ戻り、再び平穏な生活を取り戻していく過程においても、生活支援、経済支援、心身のケア等の情報が必要とされる。これらは、個々の事故被害者や家族等の事情に応じて必要な情報のほか、事故被害者や家族等の間で共有することが大事な情報もあり、これらが適時・的確に、求める被害者等に届くことが重要である。
- ③ さらに、情報提供という観点においては、事故調査の状況と結果、再発防止策とそれへの取組み等、一連の過程において、これらの情報が事故被害者や家族等に届くことが重要である。
- ④ 以上の通り、事故被害者や家族等にとって、情報は極めて重要な意味・価値を持ち、必要な情報は多岐にわたるとともに、求める内容も時とともに変わる。そして、それらの情報は、その中身に応じ、様々な主体により提供される。事故被害者や家族等にとっての情報の重要性に鑑みれば、国・地方公共団体の事故対策本部を始めとする関係行政機関と連携して必要な情報を収集・集約し、適時・適切に必要なとしている者に届ける等、情報の入手をサポートする機能が求められる。

## (2) 事故発生時における課題

- ① 事故現場では、国・地方公共団体の事故対策本部、警察、消防、海上保安庁、自衛隊、事故調査機関、日本赤十字社、事故当事者である交通事業者等が、それぞれの役割に応じて、事故被害者の迅速な救助と安否確認、捜査、事故調査、復旧対策等を同時に進めている。事故被害者を受け入れる医療施設も、その家族等にとっては現場の一つである。事故被害者の家族等は、その緊迫した現場において、メディアが取材を行う中、昼夜、寝食を忘れて、身内の安否情報を求める等、心身ともに極めて厳しい状況に置かれる。
- ② 今回調査の対象とした大規模な公共交通事故では、現地において、事故当事者であ

る交通事業者が事故被害者や家族等に担当職員を配置して、滞在中のサポートを行っている例が見られた。また、救助機関、医療機関等は、それぞれの役割に基づく活動の一環として、安否等の確認作業への付添、心身のケア等を行っている。しかしながら、交通事業者の担当職員は、必ずしも事故被害者や家族等への対応についての知識や準備があるわけではなく、また、救助機関、医療機関等においても、それぞれの役割に基づいた対応をしており、事故被害者や家族等に対しトータルにサポートすることを第一義的な役割として対応しているものではない。

- ③ 平成21年度に行った海外調査によれば、1998年 ICAO において、事故発生時の被害者等に対する支援について決議が行われている（resolution A32-7）。それによれば、事故被害者とその家族等に対する精神的、身体的、宗教的な福利（well-being）を提供すべきであること、国や事業者が協力してそのための支援を行うべきであること等とされ、これを踏まえて、同じく ICAO において、2001年、必要な支援項目等を掲げたガイダンスが取りまとめられている（GUIDANCE ON ASSISTANCE TO AIRCRAFT ACCIDENT VICTIMS & THEIR FAMILIES : ICAO-Circular 285-AN/166）。また、米国では、1996年、国家運輸安全委員会（NTSB）のミッションに航空事故の被害者等のサポートが加えられ（2008年には鉄道事故も対象化）、同委員会に、被害者等をサポートすることを任務とする運輸災害支援オフィス（Office of Transportation Disaster Assistance : TDA）が設置されている。また、英国では、自然災害、事故災害、テロ等が発生した場合、地域レベルで活動する災害対応組織の連携を図る組織（Local Resilience Forum）が立ち上がり、その下で、被害者等をサポートするボランティアが活動する。また、オランダやニュージーランドのように、犯罪や事故の被害者等へのサポートを行う全国的な民間支援団体が、このような場合にも対応している例も見られる。
- ④ 以上を踏まえると、事故発生時の現地の状況に鑑みれば、事故被害者のみならずその家族等もサポートが必要な対象であることを改めて認識すべきである。また、今回の検討で明らかになったことは、事故被害者やその家族等へのサポートを事故当事者である交通事業者に委ねることでは十分でないという事実である。これらの認識に立てば、我が国においても公共交通における事故による被害者等への支援を確実にするための対応が求められる。その場合、事故当事者である交通事業者、救助機関、医療機関、地方公共団体（事故対策本部）等と密接に連携協力し、また、事故当事者である交通事業者による事故被害者や家族等への対応を把握・助言することを通じて、上記（1）で指摘した事故被害者や家族等が求める情報の提供を行うとともに、現場における家族等の待機所、食事、宿泊所の手配、心身のケア等について、事故被害者や家族等の立場に立った支援が適切に実施されることを確保することが求められる。

### （3）被害者等が再び平穏な生活を営めるようになるまでの課題

- ① 今回調査を行った事故の例では、事故当事者である交通事業者が、現地から生活の場に戻った事故被害者や家族等に対し、担当職員を配置して個々の事情に応える体制をとりつつ、生活上の経済問題、ヘルパーの派遣、事故被害者や家族等が定期的に集う場の設定、心のケア等について取り組んでいる例が見られた。今後も、事故当事者

である交通事業者が、被害者等の声を誠実に受け止め、誠心誠意の対応を行うことが基本であることは言うまでもない。また、その姿勢が交通事業者内における安全意識の向上に繋がっていくことも期待される。

- ② 他方、事故被害者や家族等にとっては、事故当事者である交通事業者から支援を受けることに対し、複雑な心情となるケースが見られる。特に、事故被害者や家族等は、心のケアについて、事故当事者である交通事業者に対し、自らが要請して対応を求めることには抵抗感が強い。この点については、そもそも事故当事者である交通事業者が心のケアを行うことはできないとの指摘がある。また、再び平穏な生活を営むことができるようになるまでの間、事故被害者や家族等は、当該事業者以外の多くの方々のサポートを得て、困難に立ち向かっている。事故被害者や家族等が互いに支え合うこと、あるいは他の事故等で同じような経験を持つ自助グループとの交流を行うことがそれであり、これが最も有効な支援の一つであるとの指摘もある。また、地元自治体の生活相談窓口、阪神・淡路大震災を契機として、PTSD（心的外傷後ストレス障害）、喪失、悲嘆等に対応するために設けられた「兵庫こころのケアセンター」等もこれに当たり、加えて今日では、犯罪被害者等支援のために全国に設立されている民間支援団体が、様々な事件・事故による被害者等の精神的被害の回復・軽減のため活動している。
- ③ 以上のほか、事故被害者や家族等は、生活に関する経済的問題、各種の法律に関する問題、家庭に関する問題、養育・教育に関する問題、就労に関する問題等、各種の問題に対し、自ら克服していかなければならない。そのためには、多岐にわたる分野において、被害者等が可能な限りのサポートを得ることができるよう長期にわたり手助けすることが求められる。

## 2 求められる対応

これまで、公共交通における事故による被害者等への支援は、事故当事者である交通事業者が主体的に行うものとして、多くを当該事業者に委ねてきた傾向がある。しかしながら、これら被害者等への支援は、その内容が広範・多岐にわたることに鑑みると、本来的に一交通事業者自らで対応できないことも多く、外部の多くの方々のサポートが不可欠である。また、被害者等の心情に照らせば、当該事業者が対応することが適切ではない事柄もある。被害者等への支援に関し、今回調査を行った海外の事例を見ると、ICAO では、国や事業者が協力して支援を行うことをガイダンスとして定めており、米国のように国が積極的な関与を行っている例もあった。

他方、我が国の状況を見ると、交通安全対策基本法（注2）や犯罪被害者等基本法（注3）において、交通事故被害者等や犯罪被害者等に対する国の責務を定め、国の施策を掲げており、公共交通における事故による被害者等も、これらの法律が対象とする被害者等に含まれる。しかしながら、特に、被害者等支援も含めた交通安全対策の総合的・計画的な推進を目的とする交通安全対策基本法においては、それに基づく計画において、自動車事故についての被害者等への支援については具体化されているが、従来は、航空、鉄道及び海上交通といった公共交通における事故による被害者等への支援については、その具体策が

示されておらず、結果として、国としての責務が必ずしも明らかではなかった。

(注2) 交通安全対策基本法(昭和45年法律第110号)は、「交通の安全に関し、国及び地方公共団体、車両、船舶及び航空機の使用者、車両の運転者、船員及び航空機乗務員等の責務を明らかにするとともに、国及び地方公共団体を通じて必要な体制を確立し、並びに交通安全計画の策定その他国及び地方公共団体の施策の基本を定めることにより、交通安全対策の総合的かつ計画的な推進を図り、もって公共の福祉の増進に寄与することを目的とする。」としており、第3条において、「国は、国民の生命、身体及び財産を保護する使命を有することにかんがみ、陸上交通、海上交通及び航空交通の安全に関する総合的な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。」としている。そして、国の施策として、「緊急時における救助体制の整備等」や「損害賠償の適正化」が定められている。各省が行う具体的な施策は、交通安全基本計画で定められており、現行の計画(平成23年3月31日中央交通安全対策会議決定)では、その基本理念において、「犯罪被害者等基本法の制定を踏まえ、交通安全の分野においても一層の被害者支援の充実を図るものとする。」としている。

(注3) 犯罪被害者等基本法(平成16年法律第161号)は、犯罪被害者等(犯罪やこれに準ずる心身に有害な影響を及ぼす行為の被害者及びその家族又は遺族。)のための施策を総合的かつ計画的に推進することによって、犯罪被害者等の権利利益の保護を図ることを目的としている。国・地方公共団体が講ずべき基本的施策としては、例えば、i)相談及び情報の提供等、ii)損害賠償の請求についての援助等、iii)給付金の支給に係る制度の充実等、iv)保健医療サービス・福祉サービスの提供、v)安全確保、vi)居住・雇用の安定、vii)刑事に関する手続への参加の機会等を拡充するための制度の整備といった項目が掲げられており、各省が行う具体的な施策は、犯罪被害者等基本計画で定められている。交通事故については、通常、危険運転過失致死傷罪、業務上過失致死傷罪等に問われ得ることから、刑が確定しなくとも、交通事故被害者等も対象とされている。

国の責務や役割については、本検討会における議論では、縦割り行政の弊害を取り除き、国の役割を明確にする上でも法的な根拠に基づき行われる必要があるとの指摘があった。また、法令あるいは条例、関係計画等に位置づけないと動くべき組織がその役割を果たさないとの指摘もなされた。他方、交通に関する事故については、既に、交通安全対策基本法及び犯罪被害者等基本法のほか、国の緊急時対応を定める災害対策基本法(注4)といった3つの関連法制があり、その枠組みの中で整合させていく必要があり、これらの枠組みにおいて、時間とともにどのようなプログラムが組み立てられているのかを整理する必要があるとの指摘があった。また、被害者等への支援の内容を見ると、事故発生直後は、集団を対象としてケアをする災害対策に類似するが、その後、中・長期に関しては、個々の被害者を扱う犯罪被害者対策に類似し、そこを繋ぐことも求められるとの指摘もあった。さらに、事故はいつ起こるかわからないため、早期に被害者等のための行政としての総合窓口を立ち上げて欲しいとの強い指摘もあった。

(注4) 災害対策基本法(昭和36年法律第223号)は、自然災害のみならず、航空・鉄道・海上・道路等の大規模事故災害を対象としている。

これらを考えると、

- ① 公共交通における事故は、社会に大きな衝撃を与え、被害者等へのダメージも他の交通事故等とは異なるものがあるが、被害者等への支援の法的な根拠は、第一義的には、交通安全対策基本法に求めることができる。公共交通における事故による被害者等への支援の確保のための国の責務を明確にするには、交通安全対策基本法に基づく交通安全基本計画・交通安全業務計画において、国の施策としてその具体的内容を明記することが求められる。
- ② また、事故発生時において、国が行うべき活動については、災害対策基本法が対象としている。米国のNTSB/TDAのように、事故発生時に関係機関の連携協力の下、活動するためには、災害対策基本法に基づく防災基本計画・防災業務計画において、

その役割や活動内容を明記することが求められる。

- ③ さらに、その実施に当たっては、国際的な要請・流れを踏まえることが適切であり、ICAO による事故被害者や家族等に対する必要な支援項目等を掲げたガイダンスや、米国、EU、豪州等の例にあるように、事故被害者や家族等に対し、交通事業者がどのようなサポートを行うかについて事前にその計画を定めることを求める「交通事業者による被害者等に対する支援の事前措置(FAMILY ASSISTANCE PLAN。以下「FAP」という。)」を我が国の実情に応じて導入することが求められる。
- ④ 以上を実現するため、公共交通における事故による被害者等への支援について求められている課題の中心にある「被害者等に寄り添う」役割を行政が担う体制を設けて、具体的なケースに応じて、事故発生直後から中・長期にわたり一貫してサポートが提供されるよう速やかに活動を開始する必要がある。なお、このような被害者等への支援のための取組みは、交通行政、安全規制及び事故調査の信頼性の確保にも繋がることも合わせて認識する必要がある。

### 3 具体的な措置の内容

#### (1) 交通安全対策基本法に基づく交通安全基本計画・交通安全業務計画

- ① 現行の交通安全基本計画（平成 23 年 3 月 31 日中央交通安全対策会議決定）においては、鉄道交通、海上交通及び航空交通の各分野において、「被害者団体等の参画を得ながら、我が国において求められる交通事故被害者等支援の内容、事業者・自治体・国等の関係機関における役割分担のあり方、そのために必要とされる制度のあり方などについて検討し、我が国の実情に沿った支援の仕組みや体制の整備に向けて必要な取組を行う。」としている。これは、交通安全業務計画においても同様である。
- ② そのため、両計画については、本検討会での検討を踏まえ、「被害者等に寄り添う」という被害者等への支援の考え方の原点に立って、国土交通省において、公共交通における事故による被害者等への支援の確保を行うことを明確にし、事故発生時から中長期にわたる被害者等への支援の確保のための具体的活動、交通事業者による被害者等に対する支援の事前措置（FAP）等の施策を掲げ、これらの施策を実施するための体制整備を進める旨を規定すべく見直す必要がある（別添 2 参照）。

#### (2) 災害対策基本法に基づく防災基本計画・防災業務計画

- ① 事故発生時の緊迫した現場において、被害者等の支援のための活動を確保するためには、事故当事者である交通事業者、国・地方公共団体の事故対策本部、警察、消防、海上保安庁、自衛隊等の救助機関、日本赤十字社、病院等の医療機関、事故調査機関等との有機的な連携が不可欠である。そのためには、国土交通省の役割と活動内容が関係者間で認知される必要がある。一方、現状の防災基本計画（海上災害対策編、航空災害対策編及び鉄道災害対策編）は、各関係機関が連携した被災者の家族等への情報提供を求めている。また、防災業務計画は、防災基本計画と同様、各関係機関に対して情報提供を求めているほか、被災者等に対する支援体制の整備等を定めている。
- ② そのため、両計画についても、「被害者等に寄り添う」という被害者等への支援の

考え方の原点に立って、事前の「災害予防」フェーズ、事故発生時の「災害応急対策」フェーズにおいて、国土交通省の被害者等への支援に関する具体的な役割と活動を明記するよう、両計画を見直す必要がある。(別添2参照)。

(3) 交通事業者による被害者等に対する支援の事前措置 (FAP)

- ① 事故が発生した場合において、事故被害者や家族等に対し、当事者となった交通事業者がどのようなサポートを行うかについて、事前にその計画を定めることを求める「交通事業者による被害者等に対する支援の事前措置 (FAP)」については、現状においては、諸外国においても取扱いが様々である。例えば、米国のように法を根拠に、米国籍の航空事業者のみならず、外国籍の航空事業者にも計画の作成・届出・公表を求めるとともに、その取組みを鉄道事業者にも求めている例がある一方、豪州のように、豪州籍の航空事業者に対し、政府が定めたガイドライン (FAMILY ASSISTANCE CODE) に沿ってボランティアに計画の作成を求めている例もある。また、昨年 12 月に発出された EU 指令では、EU 域内の航空事業者に対し、計画の策定を求め、それを国がチェックすることとされている。
- ② 米国を例に、その項目を見ると、事故直後の対応として、i) 乗客情報の収集・提供、ii) 安否の問合せ対応、iii) 現場での救助等、iv) 事故現地への移動の手配、v) 滞在支援、vi) 自宅家族への支援が示されており、また、事故後の継続的対応として、i) 相談窓口の設置、ii) 生活・経済面での支援、iii) 遺品等の返還、iv) 葬儀・慰霊、v) 再発防止の取組みの情報提供が示されている。このような計画に関し、我が国の実情に応じた対応のあり方の方向を探るため、本検討会の下に、我が国の航空、鉄道、旅客船、バス及びタクシーの主要事業者が参加したワーキング・グループを開催し、米国の例を参考に、現状の取組み、被害者等への支援に関し各業種に共通する事項と業種により異なる実情について整理を行った。
- ③ その結果、我が国における大規模事故においては、事故当事者である事業者が試行錯誤の中で行ってきた事故被害者や家族等へのサポートが、米国において求められる計画の項目内容と同等のレベルと認められる例があった。大手航空事業者においては、自らの経験等を踏まえ、あるいは、アライアンス加盟の前提として、被害者等への対応を内規として整備しており、また、大手鉄道事業者においても自らの経験等を踏まえ、同様に内規として整備している例があった。他方、事故がこれまで発生していないこと等により事故被害者や家族等への継続的なサポートに対する準備が十分でない業種・事業者や、個別の補償問題として、ケース・バイ・ケースで取り扱っている業種・事業者もあった。
- ④ 一方、米国のような計画の作成・届出・公表を行うことについては、以下のような課題も指摘された。
  - a) 陸・海・空共通の課題
    - ・ 事故発生時の安否情報・事故情報の収集は、交通事業者だけでは困難。特に、安否情報を収集する場合、情報を有する機関による個人情報の保護の壁に阻まれた経験がある。
    - ・ 他方、外部の問合せに対し、個人情報の保護の観点から、どこまで対応する

か苦慮する現状もある。

- ・ 「心のケア」などは、事故当事者である事業者にとっては実施しづらく、第三者による支援もある方が被害者等のニーズに対応しやすい。
- ・ 米国のような計画を策定するとしても、米国のように「公表」することが我が国の実情に馴染むのか。

b) 業種・業態毎別の課題

- ・ どのような業種を対象とするのか（米国では航空と鉄道）。
- ・ 中小事業者への対応をどうするのか。
- ・ 外国籍の交通事業者の取扱いをどうするか。

- ⑤ 以上については、今回のワーキング・グループの成果を基に、海外での取組みを参考に、進んだ取組みを行っている航空事業者や鉄道事業者の事例の共有を進めつつ、段階的な導入を進めることが適切である。その際、一事業者では対応できない業種・業態においては交通事業者のグループあるいは業界団体としての対応の可能性を含めて検討する必要がある。また、安否情報の入手・提供に関する個人情報保護法との関係については、国において整理することが求められる。これらを踏まえて、本邦事業者及び我が国に乗り入れる事業者を対象として、業種・業態に応じた計画策定のための指針となるガイドラインを作成し、当該計画の策定を促すことが求められる。（別添3参照）

(4) 被害者等の支援を確保するための体制の整備

国土交通省において、公共交通における事故による被害者等への支援のための専門的な組織（公共交通事故被害者等支援室（仮称））を設けることが求められる。この組織の業務は、i) 事故の規模、事故発生時から再び平穏な生活を取り戻すまでの過程で大きく変化する業務の量及び内容に適切に対応する必要があること、ii) 現地に迅速に職員を派遣する機動性が必要であること、iii) 通常、本省及び現地に設けられる事故対策本部の指揮の下で活動する必要があること、といった特性がある。そのため、これを所管の交通行政を総括する立場にある部局に設置し、本省の関係局及び地方運輸局等の職員をあらかじめ支援に当たる職員として指名することを通じて、全省的な体制として構築し、事故に応じて、臨機応変に対応することが考えられる。また、このことは、交通行政全体として、被害者等への支援の意義を再確認することにも繋がると考えられる。（別添4参照）

同組織においては、平時においては、これまでの公共交通における事故による被害者等への具体的な支援を確保するための活動に当たるとともに、i) 支援に当たる職員による活動のための体制の整備と運営マニュアル等の策定、ii) 支援に当たる職員に対する研修・教育の企画立案・実施、iii) 必要な訓練の企画立案・実施、vi) 関係行政機関、日本赤十字社、民間支援団体、自助グループ等とのネットワーキングを行い、体制の充実・強化に努める必要がある。以下に、同組織に求められる主な機能を掲げる。

1) 情報提供のための窓口機能（注5）

(注5) 情報に対する被害者等のニーズに対応するため、関係機関との連絡調整を行う機能

- ① 事故発生時において事故被害者や家族等が必要とする、i) 事故に関する情報、ii) 事故に遭った者に関する情報、iii) 家族等が自らの対応を判断するための情報等は、事故当事者である交通事業者、国・地方公共団体の事故対策本部、消防、警察等の救助機関、日本赤十字社、病院等の医療機関、捜査当局、運輸安全委員会等の機関によって、それぞれの役割に基づく活動の一環として発信される。
- ② これらの機関においては、適時・適切な情報提供を行うことが求められることは言うまでもないが、必要なことは、時に錯綜し、あるいは欠如する情報を、収集・整理し、事故被害者や家族等に適時・確実に届けることである。そのためには、国・地方公共団体の事故対策本部と連携しつつ、発信された情報を把握・集約し、また、必要に応じこれらの機関に対し情報提供のニーズを伝える等により、事故被害者や家族等の要請に応える行政としての窓口機能が必要である。そして、事故発生時以降も、事故被害者や家族等に対する情報提供のための常設の窓口として要請に応じていく必要がある。
- ③ 他方、事故原因及び再発防止の取組みについての情報提供に関しては、運輸安全委員会が果たす役割が大きい。平成 20 年 5 月に改正された運輸安全委員会設置法第 28 条の 2 では、「委員会は、事故等調査の実施にあたっては、被害者及びその家族又は遺族の心情に十分配慮し、これらの者に対し、当該事故等調査に関する情報を、適時に、かつ、適切な方法で提供するものとする。」とされており、同委員会が、事故調査の進捗状況やその結果、再発防止の取組み等の情報を常設の窓口を設置して、被害者等に対し継続的に提供する等、その責務を的確に実施することが求められる。なお、再発防止の取組みについては、事業所管局においても情報が発信される。これらについては、事業所管局の協力のもと、運輸安全委員会の窓口においても提供することが、被害者等にとって情報を入手しやすくなるのみならず、被害者等が事故全体について理解をする上でも適切であることに留意すべきである。

## 2) コーディネーション機能

- ① 被害者等への支援は、事故発生後から再び平穏な生活を営むことができるようになるまでの中長期にわたり、その内容を変えながら継続的に実施されるべきものである。米国の NTSB/TDA においては、広範・多岐にわたる被害者等への支援について、外部の関係するリソースを適切に活用することによって、その役割を果たして行こうとする考え方に立っており、この例を参考にすれば、この体制においては、国・地方公共団体の事故対策本部等と連携しつつ、事故当事者である交通事業者、関係行政機関、関係公共機関、民間支援団体、各種専門家等との間のコーディネーターとしての役割を果たす必要がある。また、米国において、自然災害等が発生した場合に現地に設けられる被災者に対するワン・ストップ・サービスを行う Disaster Assistance Center の機能も参考となる。
- ② そのためには、対外的な調整を含むコーディネーション機能が必要である。具体的には、国・地方公共団体の事故対策本部等との連携に留意しつつ、以下のような機能が求められる。

- a) 事故発生時における現地での被害者等のための窓口機能
- b) 長期にわたる被害者等に対する支援を確保するための総合的な窓口機能
- c) 事故当事者である交通事業者が行う被害者等への支援の状況や進展を把握する機能
- d) c)に基づき、適時・適切に事故当事者である交通事業者に指導・助言を行う機能
- e) 被害者等に対し、自らの所掌事務に応じて適切かつ有効な助言を行う機能
- f) 以上を実施するための関係機関との調整機能

以上については、国土交通省において早急に着手する必要がある。同時に、新しい組織の設置、職員の研修教育、運営マニュアル等の整備と訓練等、基礎的な体制が概成するには、継続的かつ計画的な整備が必要である。また、各種基本計画の見直しについては、体制の整備等の進捗に合わせて対応していく必要がある。そのため、現時点で考えられる工程表に沿って、着実な取組みを行っていく必要がある。(別添5参照)

#### 4 留意すべき事項

- ① 諸外国の取組みを見ると、被害者等への支援については、事故当事者である事業者の責任を前提としつつも、具体的なサポートについては、民間のボランティア団体が中心的な役割を果たしている国、地域レベルでの官民の取組みが中心となっている国、国がコーディネーターとしての役割を担っている国等、各国の実情に応じた取組みを行っている。我が国も、これまでの事故の経験を踏まえ、また、民間のNPO等の各種の支援団体の状況を認識した上で、我が国の実情にあった、真に機能する体制づくりが肝要である。
- ② 被害者等への支援は広範かつ多岐にわたる内容を有しており、一つの組織だけでそれを果たすことは困難である。そのため、国の関係行政機関、地方公共団体、日本赤十字社等の公共的機関、NPO等の各種の民間の支援団体との有機的な連携により、支援を行う必要があることを認識すべきである。また、被害者等の支援のための官民の組織・活動は、総体として充実・強化されていくべきものであり、国の積極的な取組みの推進が民間の取組みを促進することにつながることを認識する必要がある。
- ③ このような被害者等支援のための人的・組織的基盤は、一朝一夕に整うことは困難であるが、関係者全体の継続的な取組みにより、着実な強化が図られることを期待する。特に、支援に当たる国の職員については、被害者等と直接に向き合う業務を遂行することから、被害者等支援に関する基本的な知識や心構えについて、研修教育を通じて習得することが求められる。なお、このことは、交通事業者の職員についても同じである。他方、事故はいつ発生するかわからない。そのため、国土交通省においては、万一の場合に備えて、この検討会において明らかとなった被害者等のニーズを踏まえて、早急に取組みを進め、可能なものから早期に措置していくことを求められる。
- ④ また、被害者等の支援を確保するための体制の運営に当たっては、本検討会が対象とした公共交通における事故の他、以下の点に留意すべきである。

- i) 海外での公共交通における事故による邦人被害者等への支援のあり方について、本邦交通事業者による事故と外国籍の交通事業者による事故のケースに分けて、外務省における邦人保護業務との連携等、その対応のあり方を体制の整備と並行して整理することが求められる。
  - ii) 国土交通省が所管する以下の分野の事故についても、一定の役割を果たすことが求められる。
    - ・ 本検討会が第一義的に対象としてこなかった自動車事故については、交通安全対策基本法、自動車損害賠償保障法、犯罪被害者等基本法等に基づき、都道府県・政令指定都市の交通事故相談窓口の設置、独立行政法人自動車事故対策機構による事故被害者支援業務の実施等の体制が設けられている。そのため、新しい組織においては、バス・タクシーによる事故に関し、必要に応じ、これらの紹介を行う等の窓口機能を果たすとともに、特に、バスによる事故については、その状況に応じて、本検討会でまとめた被害者等への支援の確保のための役割を果たすことが適切である。
    - ・ また、公共施設における事故については、設置管理者としての地方公共団体が被害者等への支援を行うとともに、建築物や昇降機等については、安全規制の実施主体が被害者等に対して事故原因の説明をしている例もある。これについては、事故の規模等の状況に応じて、連携協力を行うことが適切である。
    - ・ 以上のほか、国土交通省が所管する分野における事故が発生した場合、被害者等の状況の把握に努め、これらの事故についてもその事故の被害者等に対する窓口機能を果たせるよう、常時、備えておくことが期待される。
- ⑤ 本検討会メンバーは、以上の提言についての具体的な進捗状況について、適宜、報告を受けるとともに、引き続き、必要な助言を行っていくこととする。