

第5章

交通事故被害者支援関係者の対応

I. はじめに

本章では、(社)被害者支援都民センターが、被害者に対して、事故後にどのような対応を行っているか、その概要を述べている。

内容は、「危機介入」、「緊急カウンセリング」、「死亡告知」、「電話相談」、「面接相談」についてである。

II. 危機介入

交通犯罪によって傷を負ったり、あるいは大切な人を亡くすという体験をすると、人は大きな衝撃を受け、うつろな状態となり、判断力もなく心身ともに危機状態に陥る。

このような危機状態を、個人之力だけで乗り越えることは困難である。そのため、できるだけ早く周囲からの支援を得られることが望まれる。警察での事情聴取や保険会社との交渉をはじめとする関係機関などとの対応、病院での付き添い、遺族であれば通夜・葬儀など、次々に対応を迫られる。

そのうえ、自分だけでなく家族の生活を支えるために、仕事や家事全般も今までのように行っていかなければならない。

被害直後は、家族、親類、近所の人、親しい友人などが日常生活を手伝うなどして被害者を支える場合が多いが、刑事司法や精神面での専門的な知識を持った支援者が必要とされることも多い。そのため、被害直後から犯罪被害相談員による適切な支援が必要とされる。早い段階から適切な支援を受けた被害者は、被害回復も早いといわれている。

1. 被害直後の支援

被害直後の支援としては、自宅や病院へ訪問し、被害者の気持ちを受け止めつつ情報提供を行うことが中心となる。

犯罪被害相談員は複数名の派遣を原則とし、役割を分担し、協力し合いながら対応する。さまざまな情報提供をしながら、被害者が安心感や安全感を持てるような対応をすることで、被害者自身が少しずつ感情や行動をコントロールする力を取り戻していけるような関わりを目指す。

(1) 最初に会うときの心構え

最初に会うときは、混乱の中にいる被害者に対して、犯罪被害相談員の存在自体を認識してもらうことを考える。そして、被害者のおかれている状況や問題点の把握に重点を置く。