

第3章 各種相談窓口等意見交換会

I. 目的

各種相談窓口等意見交換会は、講演及び意見交換を通じ、交通事故相談所及び県警、関係団体等、各地域の交通事故被害者支援に係る関係団体相互の業務範囲の確認や効果的な広報啓発についての意思疎通及び、連携強化を図ることを目的とする。

II. 概要

交通事故相談所及び県警、関係団体等、各地域の交通事故被害者支援に係る関係団体相互の意思疎通と連携強化を図る効果が期待される意見交換会を、富山県、鹿児島県、群馬県の計3箇所において開催した。

III. 体制

当該事業を進めるに当たっては、下記の体制で実施した。

(1) 専門家（平成24年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員、敬称略）

- ・ 富田信穂（常磐大学大学院被害者学研究科教授）
- ・ 大久保恵美子（認定特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク理事）

(2) 助言者（犯罪被害相談員）

- ・ 認定特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク相談員
- ・ 各地域の被害者支援センター犯罪被害相談員

(3) 相談窓口等関係者

- ・ 各地域の交通事故や精神保健に関する相談窓口や被害者等支援関係者

(4) 事務局

- ・ 内閣府
- ・ 日本 PMI コンサルティング株式会社

IV. 開催日程

意見交換会開催日は、以下の図表 4-1 の通りである。

図表 4-1 意見交換会開催日程表

開催場所	富山県	鹿児島県	群馬県
開催日程	平成 24 年 12 月 26 日	平成 25 年 1 月 30 日	平成 25 年 2 月 12 日

V. プログラム

当日は、図表 4-2 のプログラムに従い、専門家より「交通事故被害者等への支援について」の講義が行われ、その後、内閣府制作のビデオ「交通事故被害者の抱える問題とその精神的影響」の映写、内閣府制作のパンフレット「交通事故で家族を亡くした子どもの支援のために」の説明を実施した。休憩をはさみ、各相談機関、支援機関の業務説明の後、意見交換が行われた。

図表 4-2 意見交換会プログラム

時間	担当	内容
13:00 ~ 13:05	事務局	開会挨拶
13:05 ~ 13:15	全員	自己紹介
13:15 ~ 14:00	専門家	交通事故被害者等への支援について
14:00 ~ 14:05		休憩
14:05 ~ 14:35	事務局	「交通事故被害者の抱える問題とその精神的影響」ビデオの映写
14:35 ~ 14:40	事務局	「交通事故で家族・級友を亡くした子どもの支援のために」説明
14:40 ~ 14:50		休憩
14:50 ~ 15:35	相談機関 支援機関等	交通事故被害者との相談に係わる窓口等の業務について
15:35 ~ 16:55	全員	意見交換
16:55 ~ 17:00	事務局	閉会

VI. 実施内容

1. 富山県各種相談窓口等意見交換会

(1) 出席者（敬称略）

富山県各種相談窓口等意見交換会の出席者は、下記の通りである。

- ・認定特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク 顧問 大久保 恵美子
（平成 24 年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員）
- ・認定特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク 1 名
- ・一般社団法人とやま被害者支援センター 2 名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構 4 名
- ・富山県知事政策局防災危機管理課 1 名
- ・富山県交通事故相談所 1 名
- ・富山県警察本部交通部交通指導課 1 名
- ・富山県警察本部警務部警務課犯罪被害者支援室 1 名
- ・北陸信越運輸局交通環境部消費者行政・情報課 1 名
- ・北陸信越運輸局富山運輸支局 1 名
- ・内閣府 2 名
- ・事務局 1 名

(2) 会場

富山県舟橋北町 7-1 富山県教育文化会館 5 階 502 号室

(3) 意見交換要旨

① 相談機関の広報について

各相談機関からは、相談機関の広報や周知について、具体的な支援内容や課題、支援者の研修の状況などについて報告がなされ、情報の共有化が図られた。

② 関越自動車道高速ツアーバス事故における富山県警察本部の対応

平成 24 年 4 月 29 日に発生した、関越自動車道での高速ツアーバス事故における、富山県警察本部の対応について、以下の報告がなされた。

- ・高速ツアーバスの事故が発生した場所は、富山県外である群馬県であったため、事故後すぐに群馬県警に連絡を取ったが、混乱していて被害者に関する情報はあまりなく、富山県に居住している人が被害者であるということはわかったが、個人を特定できたのは、その日の夜になってからであった。
- ・死者 7 名のうち 3 名は富山県高岡市に居住していたため、富山県警察本部と高岡署の職員を中心に支援体制を整えた。事故発生の日には、高岡署の職員が被害者遺族

のお宅を訪れ、被害者手引書の交付、マスコミ対策の教示、また今後の支援窓口として高岡署の職員の名刺を渡した。なお、重傷者や軽傷者に対しては、群馬県警より手引書が渡されており、何かあれば群馬県警に連絡することとなっていたため、重複を避けるために富山県警から手引書は渡していないが、被害者にとっては連絡先や対応方法が一元化されていたため、良かったと思う。

- ・富山県警としては遺族対応に特化し、亡くなられた方の搬送時の対応や被害者宅に押し寄せるマスコミ対応、通夜や葬儀の際のマスコミ対応を、群馬県警及び高岡署と連携して行った。
- ・富山県のある遺族の方から「被害者の会を立ち上げたい」という要望があり、他の遺族の方々に連絡を取った際、1人の遺族の方から「警察には電話による説明ではなく、自宅に来て直接説明してもらいたい」という要望があった。その理由として、連日警察やマスコミから電話が自宅に来ていたため、電話の相手が本当に警察やマスコミなのか分からなくなり、不信感を抱くようになった背景があるようだった。自宅に訪問した高岡署の職員が、事件直後に名刺を渡していた職員であったため、遺族の方は非常に安心した様子であった。被害者の会の名簿作りのための個人情報開示にも快諾してくださり、また事件直後の警察の対応（葬儀の際のマスコミ対応等）についても感謝のお言葉をいただいた。
- ・富山県の他の遺族の方から、「高速道路の現場で献花をしたい」という申し出があり、群馬県警の協力のもと、現場（高速道路内）での献花を行った。そのことを群馬県警から聞き、高岡署の職員から遺族の方に「群馬県警から話を聞きました。今日は大変でしたね。」と、ねぎらいの電話を差し上げた。その際、遺族の方は献花ができたことに非常に感激されていた。また、後になってその遺族の方から群馬県警に「家族はとても落ち込んでいるが、群馬県警や富山県警に支えてもらっている。とても心強い。」という主旨の感謝の電話があったとのことである。これは、我々警察にとっては当たり前のことをしただけのように思えても、遺族の方にとっては非常に心強く感じていただけた1つの事例であるが、やはり各関係機関との連携、細かで迅速な連絡のやり取り、また遺族の方々に対する「顔の見える支援」が非常に重要だと感じた出来事であった。

③ 広域的な被害者支援における対応や連携についての課題

関越自動車道の事故を踏まえて、広域的な被害者支援における対応や連携について、以下のような課題が示された。

- ・この事故は、被害者の居住地が富山県・石川県・埼玉県・東京都に渡り、バス会社が千葉県、旅行会社が大阪府、そして事故現場が群馬県と、関係者の地域が異なっており、そのことが事態を複雑化させた。
- ・また、同じ被害者や遺族の中でも、支援を必要としている人や、反対に「事故のこ

とは忘れたいのでもう連絡しないでくれ」「支援は一切必要ない」といった声があるなど、被害者や遺族のニーズは千差万別である。その中で、個々のニーズにあった支援を行っていくことは、非常に難しいと感じている。

- ・今回は群馬県で事故が発生したが、いつ富山県で同様の事故が発生するかわからないことから、日頃から各関係機関や団体と連携しておくことが重要である。
- ・被害者や遺族に対する支援は非常に重要であるが、警察がどこまで関与してよいのかについては、今後考えなければならない課題だと感じている。

④ 被害者に対する各支援機関の対応の範囲について

- ・被害者に対してどこまで関わるべきかについては、各支援機関共通の課題ではないか。各機関の中で、担当者によって支援の内容が異なるということでは困るため、「自分たちはここまで」といった基準やマニュアルを持つことが重要ではないか。また、このような意見交換会を通して、各機関の支援内容を確認し、意見交換会を継続していく中から、それぞれの着地点が見えてくるのではないか。
- ・被害者は、事件直後は自分の気持ちを振り返る時間がない。例えば葬儀や納骨が終わった時や、2～3年経過して一段落した時に、フラッシュバックや眠れなくなるといったことがある。そのような時に「なぜ今頃こんなことが起きるのか、自分はおかしくなったのか」など、事故とは関係のないところで、精神的な問題が起きたのではないかと不信に思い、相談の電話をかけてくる人がいる。そのような場合に適切な機関を紹介して、仮に被害者がすぐにはその機関を使わなくても、後で落ち着いたときに「そういえばこういう所があったから、電話をかけてみよう」という人もいることから、ふと思い出したときに電話をかけるところがあるという状況を作ることが重要ではないか。
- ・被害者は、自分が必要なときにならないと、その情報を感知できない可能性がある。目の前にたくさん良い情報はあるのだけれども、ありとあらゆる情報が入ってくると、必要な情報が目に入らなくなる。必要になったときに「こんなものがあるよ」と教えてあげることが重要ではないか。

⑤ 支援活動における個人情報の取扱いの難しさ

支援活動を行う際の、個人情報の取扱いの難しさについて、以下の意見が寄せられた。

- ・今回の関越自動車道の事故で、個人情報の取扱いの難しさを感じた。連携したくても他の連携機関に安易に個人情報を渡せない、また他の連携機関から個人情報を渡してもらえないといった課題があった。
- ・個人情報の取扱いについては、非常に慎重な対応を取っている。被害者の中には名簿公開等に消極的な方もいるため、本人の意思確認等に時間はかかるが、慎重に対応

している。

- ・各機関で個人情報の公開には慎重となっているため、なかなか情報発信ができないと同時に、こちらが情報を必要としているときに、相手方から情報が入ってこないという課題がある。そのような難しさの中で、どのような対応、支援ができるのか、検討しているところである。

⑥ 交通事故による重度後遺障害を持つ被害者に対する支援

交通事故によって重度後遺障害を持つ被害者に対する支援について、各支援機関から以下の報告が示された。

- ・自動車事故対策機構では自動車事故で重度後遺障害者となり、介護が必要となった被害者に対して、介護料を支給している。また、重度後遺障害者を介護している介護者は、24時間体制の介護といった苦労があるため、電話相談や訪問相談なども行っている。介護者に休息を取ってもらうための短期入院制度もあるが、制度自体を知らない介護者が、まだ大勢いると考えられるため、今後は周知をさらに徹底していきたいと考えている。

2. 鹿児島県各種相談窓口等意見交換会

(1) 出席者（敬称略）

鹿児島県各種相談窓口等意見交換会の出席者は、下記の通りである。

- ・常磐大学大学院被害者学研究科 教授 富田 信穂
（平成24年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員）
- ・公益社団法人かごしま犯罪被害者支援センター 1名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構 2名
- ・鹿児島県精神保健福祉センター 1名
- ・鹿児島県警察本部交通指導課 1名
- ・鹿児島県警察本部警務課被害者支援室 1名
- ・鹿児島県総務部県民生活局生活・文化課 1名
- ・鹿児島県交通事故相談所 1名
- ・九州運輸局交通環境部消費者行政・情報課 1名
- ・九州運輸局鹿児島運輸支局 1名
- ・内閣府 3名
- ・事務局 1名

(2) 会場

鹿児島市山下町14-50 かごしま県民交流センター東棟3階 大研修室第1

(3) 意見交換要旨

① 相談機関の広報について

各相談機関からは、相談機関の広報や周知について、具体的な支援内容や課題、支援者の研修の状況などについて報告がなされ、情報の共有化が図られた。

② 交通事故相談の現状

鹿児島県の交通事故相談の現状について、各相談機関より以下の意見が寄せられた。

- ・交通事故に関係する相談は、実態として少ない状況にある。警察が配付するパンフレットも、事故直後で混乱している人はなかなか読むことができない。民間団体等が、医療機関や保険会社等に広報活動を行い、また連携を図っていくことが重要と考える。
- ・相談にやってくる人の中には、支援するには遅きに失した人も少なくない。相談しても時期を逃したケースが少なくないため、事故後の警察での聞き取りの段階で、相談に関するパンフレットを被害者に渡すことが重要であると思う。
- ・交通事故の被害者は、どこに相談すればよいのか、どこに行けば支援が受けられるのか、さらには自分がどのような支援を必要としているのかについて、わからない人

も少なくない。被害者支援窓口や相談機関は、被害者からの相談を待つ「待ちの姿勢」の傾向が強いが、これからは支援する側の積極的な活動や、被害者のニーズの開拓といったものが必要になってくる。

③ 交通事故被害者支援における課題

各相談機関より、被害者支援における課題について、以下の意見が示された。

- ・警察の中においても、交通事故の被害者支援は以前と比べて広がってきている。関係する部署同士のネットワークもできており、今後さらなる活性化を図りたい。交通事故を想定した今後の支援活動の内容も検討し、実際に取り組んでいる。
- ・交通事故の場合は、命を奪ったという点では同じであるのに、故意と過失で刑罰の重さに大きな差がある。遺族からは「なんとかならないか」といった声がある。特に死亡ひき逃げ事故の場合は、警察はなるべく早く、そして丁寧に遺族に説明するよう心掛けている。
- ・交通事故の際、故意と過失の差で刑罰の重さは異なるが、被害者側から見ると命を奪われたという点で、なにも変わらない。支援する側は刑罰の重さにかかわらず、共感を持って対応することが重要である。
- ・交通事故の場合、例えば「歩行者が赤信号にもかかわらず横断して跳ねられてしまう」ケースなど、どちらか一方が被害者で他方が加害者と括れないケースもある。しかし、支援の要望があるのであれば、支援団体はそれに耳を傾け、支援の方法を模索すべきだと考える。

④ 各関係機関との連携

各相談機関より、被害者支援における連携の重要性について、以下の意見が示された。

- ・個人情報保護法のため、交通事故被害者や遺族に関する情報が手に入りにくくなっている。公的機関にパンフレットを置かせていただいたり、他の支援機関との連絡をこまめに取ったりすることも重要であるが、それらの機関ともっと連携を強化して、積極的な周知活動を行っていくことが必要と感じている。
- ・警察は、早期援助団体の指定を受けている民間の団体であれば、被害者の同意を得て情報提供ができるようになった。被害者のニーズは多種多様であるため、支援団体のさらなる連携と協力が必要である。
- ・これからの交通事故被害者支援（特に後遺障害がある場合）には、メディカルソーシャルワーカー（MSW）の役割が重要になると思う。現状では、支援団体と福祉団体の連携は十分機能しているとはいえない。支援団体、福祉団体、医療機関の連携が、ますます重要となってくるのではないかと考える。

⑤ 交通事故による重度後遺障害を持つ被害者に対する支援

交通事故により高次脳機能障害など重度後遺障害を持つ被害者に対して、どのような支援を行っているかについて、各支援機関から以下の報告がなされた。

- ほとんどの県では、高次脳機能障害者支援センターが医療機関内に設置されているが、鹿児島県では精神保健福祉センター内にこの機能を設置し、医療機関や介護・福祉等の関係機関と連携をとりながら支援を行っている。
- 高次脳機能障害のある被害者を支援するため、被害者支援センターと精神福祉保健センターが連携を図った経験がある。このように、鹿児島県における高次脳機能障害者に対する支援は、適切な機関を紹介し合うなど連携が円滑に進んでいると思う。
- 我々は「事故をどのように解決すべきか」という視点で支援を行いがちであるが、重度後遺障害を負った方々は、「今受けている治療が妥当なのか」「退院を促されているが、今後どこに預けたらよいのか」という不安が先に立つものである。「命がまず助かってから、事故の解決だろう」と指摘を受けたことがある。介護や看護など医療系の方と連携を取っているため、この意見交換会で得たことを、そのような関係者に伝えることも重要であると感じている。

3. 群馬県各種相談窓口等意見交換会

(1) 出席者（敬称略）

群馬県各種相談窓口等意見交換会の出席者は、下記の通りである。

- ・常磐大学大学院被害者学研究科 教授 富田 信穂
（平成 24 年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員）
- ・公益社団法人被害者支援センターとちぎ 1 名
- ・公益社団法人被害者支援センターすてっぷぐんま 2 名
- ・認定特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク 1 名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構 2 名
- ・群馬県県土整備部交通政策課 1 名
- ・群馬県交通事故相談所 1 名
- ・群馬県警察本部交通部交通指導課 1 名
- ・国土交通省総合政策局安心生活政策課 1 名
- ・関東運輸局交通環境部消費者行政・情報課 1 名
- ・内閣府 3 名
- ・事務局 1 名

(2) 会場

前橋市千代田町 2-5-1 前橋テルサ 4 階 第 3 研修室

(3) 意見交換要旨

① 相談機関の広報について

各相談機関からは、相談機関の広報や周知について、具体的な支援内容や課題、支援者の研修の状況などについて報告がなされ、情報の共有化が図られた。

② 関越自動車道高速ツアーバス事故におけるすてっぷぐんまの対応

平成 24 年 4 月 29 日に発生した、関越自動車道での高速ツアーバス事故における、被害者支援センターすてっぷぐんまの対応について、以下の報告がなされた。

- ・亡くなった方及び軽傷の方については、早い段階で地元に戻られており、支援した被害者の方は、主として群馬に残って入院・治療しなければならないという重傷・重体の方々であった。
- ・ご家族の情報提供の同意を得ることに時間がかかり、実際に支援を開始できたのは、事故後 4 日後であった。
- ・被害者は他県に居住する若い方が多く、看病されているのはその親御さんのどちらか一人という状況であった。看病されている方の中には、地元にも家族を残されて看病に来ている方も多く、その方々が地元に戻られた際に、被害者の方の話を聞いて

- たり、欲しいものはないか等、細かいニーズに対応する支援をした。
- ・地元にも帰らずに付きっきりで被害者の方に付き添っている方もおり、そのような方がホテルで休息を取られている際には、被害者の方の付き添いを代わり、見守り、身の回りのお世話などをした。
 - ・長期的に入院されている方の中には、法律的なことを聞きたいという方もおり、すてっぷぐんまに登録している犯罪被害者支援に理解のある会員弁護士によって、無料で法律に関する個別相談の場を設けた。また、群馬での公判の際に共に傍聴したり、情報提供の支援をした。
 - ・被害者の地元の県警の被害者支援室や地元の被害者支援センターについて、対応できる状況であるか、人材はどういう人がいるかを事前に確認してから、被害者に紹介した。

③ 関越自動車道高速ツアーバス事故対応で感じた課題及び意見

関越自動車道の事故を踏まえて、すてっぷぐんまより以下のような課題が示された。

- ・対応する人員の不足が挙げられる。急に多数の支援をすることになり、手が回らないことがあった。
- ・被害直後に介入、支援することが難しい。今後はこのような大事故、多数の被害者が出る事故の場合、直後にどのような支援ができるかについて、警察との取り決め、協定があると良いのではないか。
- ・広域の緊急支援チームが必要である。今回の事故は他県の方がほとんどで、群馬県の方は一人もいなかった。地元のセンターを紹介するにあたり、地元の支援センターの支援状況を把握できていなかった。近県の支援センターであれば、ある程度交流があるが、遠方の県のセンターの状況をよく知らず、紹介に手間取った。

すてっぷぐんまの事故対応を踏まえ、以下の意見が示された。

- ・同意を得て紹介するということが早期援助団体の鉄則であるが、そこをクリアするために、直後の支援ができなかったというのは今後の課題である。
- ・民間の団体というものが定着していない。具体的に何をしてくれるのかということを知られていない、理解されていない。民間で支援に携わる者の課題でもある。警察の情報提供の在り方というよりも、広報について検討が必要である。
- ・看病する人のサポート、生活支援的なサポートというのは、他の公的機関ではできない部分であり、民間ならではのサービスではないか。生活支援サービス対応というのは、民間団体としても常々勉強し、対応できるようにしておかなければならない。

④ 関越自動車道高速ツアーバス事故における群馬県警の対応

関越自動車道での高速ツアーバス事故における、群馬県警の対応について、以下の報告がなされた。

- ・事故当初、亡くなられた方を1つの医療センターに運ぶよう指示が出て、交渉し、1つの病院に運んだ。通常では、亡くなっているかどうかわからないということであれば、まず複数の医療機関に運ぶが、そうすると、遺族の方が病院を探し回らなければならない。遺族にそのようなことは絶対にさせてはいけないという指示があり、亡くなられた方をお1人ずつ救急車で搬送して、緊急走行で車列を組んで運んだ。病院も非常に良い対応をしてくれた。
- ・最初は興奮していた被害者の方も、何日か経過した頃に「何かお困りの点はあるか」と聞いたときに、「買い物をどこでしていいのかわからない」「ここがどこかわからない」「ホテルはどこかないですか」等の話があり、手分けをしてホテルを探したり、買い物に付き添ったりと、きめ細かい対応をした。
- ・石川県警、富山県警が、即日に被害者支援室を立ち上げてくださり非常に助かった。群馬県警が依頼する前に、先方の交通指導課や被害者支援室の連絡先等の知らせがあり、協力体制ができていた。このような対応を早期にとって頂き、非常に助かったのと同時に、捜査員の士気も上がった。
- ・被害者支援の担当の手が足りず、被害者の直接的な支援を担当した者は交通指導の担当補佐であった。補佐はホテルマンや医療センターで事務職員の経歴を持つ者で、人の話を聞くことに非常に長けている。サービス精神があり、非常に心が優しい者が対応し、非常に感謝された。
- ・献花のエピソードについては NEXCO の全面協力があり、事前に打ち合わせをした上で行った。担当補佐が主軸となり、定期的に連絡をとって、マスコミの集まる時間を避け、電車で来る方については高崎駅まで、高速道路で来る方については高崎インターで待ち合わせをした上で、別々の車を用意して現場まで行ったと聞いている。

⑤ 被害者支援についての意見

被害者支援のあり方について、以下のような意見が示された。

- ・支援は待っていてはいけない。一步踏み込んだニーズを聞いていくことも場合によっては必要である。
- ・被害者支援では、本人のご了解と主体性を尊重することが鉄則だといわれているが、被害者自身が求めているものが何かかわからない、何をしてもらえるのかわからないということもあるため、そのようなときには多少行き過ぎても、まずは一步踏み込んで行こうということも必要だと聞く。今回もニーズを先取りして対応したということが、適切であったと改めて感じた。

⑥ 被害者支援センターとちぎの被害者支援状況と連携

被害者支援センターとちぎの被害者支援の状況と連携について、以下の報告がなされた。

- ・ご主人を交通事故で亡くされて、被害者支援センターとちぎに来られた方がいたが、子どもがいると当センターの自助グループに参加しづらいという課題があった。そこで、栃木の自動車事故対策機構の「友の会」を紹介し、そこでは子どもと一緒に参加することができ、喜ばれた。生活環境に合わせた自助グループがあると被害者は一歩前に進めるのではないか。
- ・被害者の立場として、自動車事故対策機構の違反者講習等で講話をするといった連携も行っている。
- ・当センターは、交通事故の相談が非常に多い。県の相談窓口と度々電話のやり取りをさせていただいている。また、当センターの継続研修でボランティア相談員たちに月1回の研修を開いているが、そのときに県の方に来ていただき、講師として県の相談の状況等をお話いただき、お互いに連携を取っている。
- ・被害者支援センターとちぎのように、その人に必要な相談窓口の一覧（個人別に作成したもの）を表にまとめて被害者にお渡することも有効である。被害者は、支援機関のパンフレットは多数入手できるが、どこを読んでいいのかわからない。被害者は、自分に必要情報だけ掲載されているようなものが欲しいと思うのではないか。

⑦ 各関係機関との連携の重要性及び今後の課題

被害者支援における各関係機関との連携の重要性及び今後の課題について、以下の意見が示された。

- ・数百人規模のような多数の被害者が出るような大事故が起こった際の各機関の対応については、今後の課題である。
- ・交通事故やテロ、犯罪、震災いずれにしても、大切なものを失った、生活を破壊されたという点で、被害を受けた方や家族は同じである。被害を色分けすることなく、犯罪被害者支援や交通事故被害者支援は、東日本大震災の対応や経験などから、もっと学ぶべきではないか。

Ⅶ. 各種相談窓口等意見交換会のまとめと今後の方向性

1. まとめ

各種相談窓口等意見交換会について、主要な結果及び課題についてまとめている。本年度の意見交換会では、関越自動車道高速ツアーバス事故における広域的な連携について、富山県と群馬県それぞれの地域から好事例等について集約することができた。また、本年度より、国土交通省被害者支援室及び独立行政法人自動車事故対策機構が加わり、それぞれの立場からの話題提供が行われ、交通事故被害者の支援に向けた意思疎通及び連携強化が図られた。

(1) 被害者に求められる支援について

関越自動車道高速ツアーバス事故の被害者支援において、富山県警及び群馬県警との連携における好事例が紹介された。県警の対応について、被害者の信頼につながる事例として以下の事例が紹介された。

- ・被害者支援の担当窓口をどちらの県警にするのか（事故現場の県警か被害者の居住地の県警にするのか）について調整し1本化すること。
- ・被害者と接触する担当者は、時間の経過において変更せずに同じ担当者が対応すること。
- ・被害者支援の担当者は被害者の意見をよく聞き、サービス精神を持って接すること（群馬の事例では、「ホテルの手配」、「買い物の付き添い」、「高速道路上での遺族による献花の実施」等が紹介された）。

事故直後からの被害者支援センターの支援については、以下のようなきめ細かい対応の事例が紹介された。

- ・重傷のため病院に残った被害者とその介護者の支援をしたが、被害者の方の付き添いや見守り、身の回りの世話などを行った。
- ・法律的なことを知りたいというニーズがあったため、無料の法律相談を実施した。また、群馬での公判の際の傍聴への付き添いや公判に関する情報提供も行った。
- ・被害者が地元に戻る際には、地元の県警の被害者支援室や被害者支援センターについて、対応状況などを確認してから被害者に紹介した。

(2) 各関係機関との連携について

被害者支援では、本人の了解と主体性を尊重することが重要であるが、緊急の場合には本人の考えが及ばない場合もある。したがって、緊急の場合には、積極的な支援が求められることもある。

また、各関係機関との連携について、各関係機関がどこまで被害者に関わるべきか、そ

れぞれマニュアル等を作成しておくといいが、実際にどこまで関与できるのかを正確に把握することには課題もある。意見交換会を通して各関係機関がどこまで関与するのかを打ち合わせ、意見交換会を重ねながら着地点を見出すことが期待される。

(3) 安否確認等の支援の中における個人情報の取扱いについて

各支援機関が被害者支援について相互に連携を取ろうとしても、個人情報を公開できないことからスムーズな支援ができないという課題が見られている。各支援機関において、個人情報の発信には慎重であるため、このような状況の中でどのように連携して対応・支援ができるのかについては、今後の検討課題である。

(4) 重度後遺障害者の支援について

重度後遺障害者については、これまでの意見交換会でも議題として扱われてきたところであるが、本年度は（独）自動車事故対策機構が参加したことにより、介護料の支給が行われていること等広報が行われ、意見交換会に参加している支援機関の連携により、事故から在宅介護に至るまで途切れのない支援の可能性が示された。また、県によっては精神保健福祉センターが、高次脳機能障害支援センターの役割を担っており、精神保健福祉センターと被害者支援センター、自動車事故対策機構との連携や情報提供も相互に有益であることが示唆された。なお、重度後遺障害者については、医療機関との連携も重要であるため、メディカルソーシャルワーカーとの連携については、今後の課題である。

2. 今後の方向性について

今後の方向性についての主な検討内容は、以下の通りである。

(1) 今後の各種相談窓口等意見交換会の開催について

各種相談窓口等意見交換会については、地域における交通事故相談や被害者の支援に関係する者が、直接顔を合わせて意見交換を行う貴重な機会である。地域において交通事故の関係機関による会議の開催は少ないため、今後も継続して実施することが望まれる。

また、開催地域については、これまで開催していない地域において、関係機関の顔合わせの目的として開催することも重要であるが、大事故が発生した地域において、対応の好事例等を収集するという目的として開催することも検討される。今後は、意見交換会において収集された好事例を積極的に情報発信することにより、被害者支援の更なる充実につながることを期待される。

(2) 支援の連携における個人情報について

本年度の意見交換会では、各関係機関がどこまで被害者支援に関与するのかについて、踏み込んだ議論の必要性が指摘された。各関係機関の支援の範囲等については、事前の摺り合わせが求められる。また、個人情報の取扱いについて、各関係機関が情報提供に慎重である状態では、被害者支援の連携を取ることが困難との指摘もあり、個人情報が容易に共有できない状況における連携の在り方について、引き続き検討する必要がある。