

## 第2章

### 交通事故被害者等支援に関する意見交換会



## 1. 目的

交通事故被害者等の支援に関する関係者の連携を強化し、意見交換を行うことによって支援業務の強化を図ることを目的としている。

## 2. 概要

交通事故被害者等支援に従事する関係団体が一堂に会し、事例紹介及び意見交換を通じ、交通事故被害者等支援における問題点や課題等の意見を集約するほか、関係者間の連携を強化し、支援業務の充実を図ることを目的とした意見交換会を静岡県・愛知県・長野県の関係機関・団体の担当者を対象として開催した。

## 3. 開催日時等

開催日時：令和5年10月24日（火）13：00～15：58

会場：愛知県産業労働センター ウィンクあいち 会議室（12階）

対象県：愛知県、静岡県、長野県

テーマ：大規模な交通事故に対する関係機関の連携強化

## 4. 体制（敬称略）

### （1）専門家（令和5年度交通事故被害者サポート事業検討会委員）

- ・元同志社大学教授、現同大学研究開発推進機構嘱託研究員 川本 哲郎（座長）
- ・追手門学院大学心理学部心理学科准教授 櫻井 鼓
- ・（公社）被害者支援都民センター犯罪被害相談員、（NPO法人）いのちのミュージアム理事 中土 美砂

### （2）出席団体による事例紹介（2名）

- ・国土交通省総合政策局バリアフリー政策課（併任：公共交通事故被害者支援室）  
係長 三浦 健史
- ・長野県警察本部交通部交通指導課次長 塩入 一清

### （3）交通事故被害者等支援担当者

#### 【愛知県】

- ・愛知県防災安全局県民安全課 2名
- ・愛知県教育委員会事務局（スクールカウンセラー・スーパーバイザー） 1名
- ・（一社）愛知県臨床心理士会 1名
- ・（公社）被害者サポートセンターあいち 1名

- ・愛知県警察本部警務部住民サービス課 2名
- ・愛知県警察本部交通部交通捜査課 2名

**【静岡県】**

- ・静岡県くらし・環境部県民生活局くらし交通安全課 1名
- ・静岡県教育委員会事務局義務教育課 1名
- ・（認定NPO法人）静岡犯罪被害者支援センター 1名
- ・静岡県警察本部警務部警察相談課犯罪被害者支援室 1名
- ・静岡県警察本部交通部交通指導課 2名

**【長野県】**

- ・長野県県民文化部くらし安全・消費生活課（交通事故相談所） 1名
- ・長野県教育委員会事務局心の支援課 1名
- ・長野県警察本部警務部警務課犯罪被害者支援室 1名
- ・長野県警察本部交通部交通企画課 1名
- ・（独）自動車事故対策機構名古屋主管支所 1名
- ・（独）自動車事故対策機構長野支所 1名
- ・国土交通省中部運輸局交通政策部バリアフリー推進課 2名
- ・国土交通省北陸信越運輸局交通政策部 1名
- ・国土交通省北陸信越運輸局交通政策部バリアフリー推進課 1名

**（４）事務局**

- ・警察庁 3名
- ・株式会社アステム 3名

## 5. プログラム

令和5年10月24日（火）

時 間	出演者	内 容
13：00～13：06	事務局	開会挨拶
13：06～13：25	国土交通省総合政策局バリアフリー政策課 （併任：公共交通事故被害者支援室）係長 三浦 健史 氏	出席団体による事例紹介 「国土交通省の被害者支援 について」
13：25～14：00	長野県警察本部交通部交通指導課次長 塩入 一清 氏	出席団体による事例紹介 「軽井沢碓氷バイパスにお けるツアーバス転落事故事 件」
14：00～14：05	全員	移動・休憩
14：05～15：05	全員	各県ごとにグループに分か れて意見交換
15：05～15：11	全員	移動・休憩
15：11～15：54	交通事故被害者サポート事業 検討会委員 川本 哲郎 氏（座長） 櫻井 鼓 氏 中土 美砂 氏	意見交換の共有、質疑応答
15：54～15：58	交通事故被害者サポート事業 検討会委員 川本 哲郎 氏（座長）	閉会挨拶
15：58	事務局等	閉会

## 6. 実施内容

### (1) 出席団体による事例紹介「国土交通省の被害者支援について」

国土交通省の公共交通事故被害者支援室設置の経緯、主な役割、支援室設置後に発生した「軽井沢スキーバス事故」における被害者支援について事例紹介が行われた。

**[講師] 国土交通省総合政策局バリアフリー政策課（併任：公共交通事故被害者支援室）係長**

**三浦 健史 氏**

**[要旨]**

#### ○公共交通事故被害者支援室設置の経緯

公共交通事故被害者支援室が設置されるまでに、様々な大きな事故が発生していました。昭和 60（1985）年の日本航空 123 便墜落事故では 520 名が亡くなり、今年で事故発生から 38 年を迎えます。今も被害者支援室として御遺族とつながっており、毎年追悼式にも参加させていただいています。平成 6（1994）年の中華航空 140 便墜落事故では 264 名が亡くなり、平成 17（2005）年には JR 福知山線脱線事故が起きました。

このような多くの乗客乗員が亡くなり怪我をされる重大な事故が発生し、国土交通省として、輸送の安全確保に関して従来からの各交通モードの事業法に基づく保安監査に加え、輸送の安全性を向上させることを目的とした運輸安全マネジメント制度を、平成 18（2006）年に導入し取り組んでいたところ、事故の被害者やその御家族から、事故状況や事故原因に関する情報提供をはじめとした心のケアなど被害者支援、家族支援の在り方について、国としてもっと検討してほしいという継続的な強い要請がありました。

このような中、平成 20（2008）年の通常国会において、国土交通省設置法の一部改正法が可決され、「航空事故、鉄道事故または船舶事故の被害者等に対する支援の重要性に鑑み、これまでの事故に関する経験や知見を活かし、関係行政機関等の密接な連携のもと、総合的な施策の推進のために必要な措置を検討すること」という附帯決議が採択されました。この附帯決議を受け、被害者団体や有識者等をメンバーとする検討会を設置して国土交通省で議論をし、その結果を踏まえ、平成 24（2012）年 4 月 6 日に国土交通省に「公共交通事故被害者支援室」が設置されました。

#### ○公共交通事故被害者支援室の機能について

当支援室の窓口は国土交通省本省に設置しており、支援室長、支援室長代理、本省と地方運輸局等に支援員を配置し、全員併任ではありますが、今年 10 月 1 日時点で合計 78 名の体制となっています。設立当初は 53 名だったので、その時から比べると増員強化されています。

主な機能として、公共交通における事故が発生した場合の情報提供のための窓口機能と、

被害者が事故発生から再び平穏な生活を営むことができるまでの中長期にわたるコーディネーション機能を担っています。

情報提供のための窓口機能については、ここに聞けば教えてもらえるというワンストップの対応とともに、国土交通省の窓口として被害者等との信頼関係を構築することを目的としています。例えば、安否情報等を収集整理して御家族に提供したり、警察等へ被害者からのニーズや要望を伝えるなど、被害者と行政機関や事業者との橋渡しをする機能を持っています。

中長期にわたるコーディネーション機能については、事故直後だけでなく、時間とともに変化する被害者のニーズにあわせ、被害者のこれからの人生に寄り添い続けることを目的としています。中には、事故原因の究明をしたいという要望も多くあります。支援室としては、事故調査の状況や規制の見直し等の情報提供の他、意見交換会の場を設ける等の支援を行っています。

## ○コンタクトカード等を活用した支援

被害者支援室設立直後の平成 24（2012）年 4 月 29 日に、関越道で高速ツアーバス事故が発生しました。7 名が亡くなり、38 名が怪我をされた大事故でした。

事故当日、被害者支援室に支援窓口を設置する旨のプレスリリースを行い、問い合わせ対応ができるような体制をとっていたのですが、被害者支援室からは被害者もしくはその御家族に積極的にコンタクトすることはしていないため、後日開催した被害者説明会では、「事故直後に早く来てもらいたかった」「相談先がわからず困った」という声があり、マスコミからは「被害者支援室は機能しなかった」と酷評されたと聞いています。


こうしたことから、事故発生からなるべく早い段階で支援窓口を案内できるように、「コンタクトカード」を作成し配ることにしました。名刺サイズとはがきサイズの 2 種類あり、事故が起こった際に配り「何かあったら、とりあえずここにご相談ください」と呼び掛けています。

国土交通省

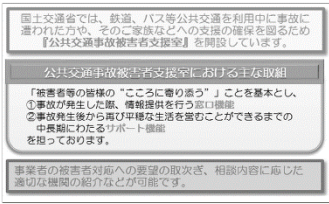
### (参考) コンタクトカード

**●名刺サイズ**

(表)




(裏)

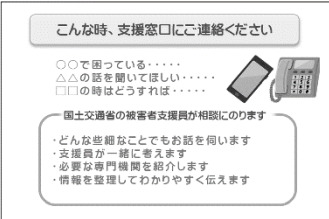


**●はがきサイズ (被害者団体のご意見をを受けて追加。2019.9/20~)**

(表)



(裏)



3

また、支援に備えた取組として、支援員の研修や公共交通事業者が策定する被害者支援計画の促進等にも取り組んでいます。旅行先で発生した事故等は、被害者が事故後に自宅に戻

られて所在が拡散されてしまいますので、中長期にわたる支援を行うためにも、現地でコンタクトカードをお渡しするよう取り組んでいます。ただ、やはり支援員だけでは、被害者の氏名や搬送先等の情報を把握することはできず、被害者からの要望等も解決することはできないため、各県警や搬送先の病院、自治体や被害者支援センター等関係機関との連携が必須となり、今後も、関係機関とのネットワーク構築が課題と考えています。また、支援室窓口の案内チラシをコンタクトカードと一緒に配るようになっています。

## ○「軽井沢スキーバス事故」における被害者支援対応（概要）

平成 28（2016）年 1 月 15 日未明、スキー客を乗せた貸切バスが東京から長野県の斑尾高原に向かって走行中、長野県北佐久郡軽井沢町の国道 18 号線碓氷バイパス入山峠付近で貸切バスが反対車線を超えて道路右側に転落、乗員乗客 41 名乗車中、乗員乗客 15 名が死亡、乗客 26 名が重軽傷という重大な事故が起きました。乗客のほとんどが東京在住の大学生でした。

本事故における最新の状況としては、今年 6 月 8 日に長野地裁は運行会社の社長に禁固 3 年、運行管理者に禁固 4 年の実刑判決を言い渡しました。ただ、両者とも控訴しており、現時点では判決は確定していない状況です。

## ○「軽井沢スキーバス事故」における被害者支援対応（初動対応）

事故発生当日朝 5 時頃、本省及び北陸信越運輸局において対策本部が立ち上がり、事故状況の収集にあたりました。一方で、被害者支援室として情報収集を指示し、午前 7 時 30 分に本省に常設されている公共交通事故被害者支援室相談窓口を 24 時間化するとともに、事故発生場所を管轄している北陸信越運輸局に地方相談窓口を設置しました。乗客の多くが関東在住だったこともあり、関東地方運輸局にも地方相談窓口を設置しました。また、関越道事故での対応の反省を踏まえ、本省から北陸信越運輸局支援員にコンタクトカードの配布を指示しました。北陸信越運輸局は新潟にあるため軽井沢町まで約 270km、車で 3 時間半程かかり、支援員も 3 名しかいなかったため、現場から近い長野運輸支局の協力も得ながら対応にあたりました。

被害者の状況の把握については、支援員が事故現場付近の消防署に連絡し、被害者の搬送先の病院や人数等の情報を得ました。事故当日は群馬県内の 3 か所の病院に 4 名、長野県内の 7 か所の病院に 26 名が搬送されています。また、現地で死亡が確認された 11 名は軽井沢警察署に搬送されたという情報が得られました。支援員はコンタクトカードを配布するため、また、今後の中長期の支援のために被害者の氏名等の詳細な情報が欲しいと軽井沢警察署を訪問し、国土交通省の被害者支援制度について説明し理解を得ましたが、現場も大変バタバタしており、なかなか詳細な情報を得ることができませんでした。被害者支援員は、被害者の詳しい情報がないまま搬送された病院を訪問し、病院にも被害者支援制度について説明を



し理解を得たのですが、やはり個人情報保護の関係から御家族や被害者に直接お会いすることはできず、病院にコンタクトカードを預け被害者に渡していただきました。翌日までに一週コンタクトカードの配布を終えることができたと聞いています。被害者の詳細な情報については、被害者支援室から警察庁にも相談をし、事故翌日の1月16日夜には、被害者情報や警察が聞き取った要望事項等も警察庁経由で得ることができました。

コンタクトカードを受け取った被害者や御家族から寄せられた相談や要望の内容は、事故直後から時間の経過とともに変化が見られています。被害者の安否について、搬送先や所持品の返却、今後どうしたらよいかというものから、自宅周辺に来る報道陣への対応、損害賠償・

補償関係、経済的援助の話、事故原因・捜査情報の説明、被害者遺族の意見をもっと聞いてほしいといった相談や要望がありました。これらについては、事業者を所管する当省内の担当部局の他、警察や自治体等関係機関に伝えながら対応しました。この事故の翌日、遺族会の結成や事故を起こした事業者に対する規制、処分強化についての相談も受けました。

遺族会の設立に向けた動きも早く、事故が起こった約1か月後の2月7日には、「軽井沢スキーバス転落事件被害者遺族会」が設立され、国土交通省への再発防止策や遺族会との対話の機会の確保、事故を起こしたバス会社やツアー会社への法的責任の追及、事故現場の保存などを目的とした活動を始めました。遺族会からは、「なぜ事故が起きたのか原因を究明したい」「同じような事故を起こさないようにしてほしい」「事故を風化させたくない」等の要望がありました。これらの要望に対し、被害者支援室として、事故調査状況や規制の見直し等の情報提供を行ったり、意見交換会の場の提供をしています。後にこれが「1.15 サクラソウの会」という団体に名称変更され、今も活動を続けています。先週も、サクラソウの会と国土交通省と警察庁とで意見交換会を実施したところです。

## ○「軽井沢スキーバス事故」における被害者支援対応（中長期対応）

また、事故の教訓を未来永劫忘れることなく、安全安心なバス運行を関係者と被害者遺族とともに誓い合うことを目的とした「安全安心なバス運行を誓う集い」を開催したいという遺族会の要望があり、令和4（2022）年より事故が発生した1月15日に、開催趣旨に賛同し

**【事例紹介】軽井沢スキーバス事故における被害者支援対応（初動対応）** 国土交通省


**事故発生直後の対応**

- 事故発生当日に、本省に常設の「公共交通事故被害者支援室相談窓口」を24時間化するとともに、関東運輸局・北陸信越運輸局に地方相談窓口を設置
- 支援員が現地の搬送先等に赴き、コンタクトカード・チラシの配布などを行い、被害者支援窓口を周知。
- 被害者及びご家族等の詳細情報の収集及び情報の整理等

**主な相談・要望内容と対応**

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 身内（知人）の安否と搬送先が知りたい</li> <li>○ 賠償・補償の進め方が知りたい</li> <li>○ 自宅周辺の報道陣をなんとかしてほしい</li> <li>○ 今後どのようにしたいのかわからない</li> <li>○ 事故現場はいつまで保存されるのか</li> <li>○ 被害者遺族の意見を聞く場を設けてほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 所持品の返却してほしい</li> <li>○ 経済的援助はないのか</li> <li>○ 捜査状況を教えてほしい</li> <li>○ 事故原因など説明してほしい</li> <li>○ 慰霊碑を設置したい</li> </ul>
--	--


等々



**相談・要望内容に沿って関係機関に適切な窓口や対応方法について確認後、被害者等へご案内**  
（関係機関）警察庁、軽井沢警察署、県警の被害者支援室、被害者支援センター、自治体、NASVA、法テラス 等

**相談件数 48件（本省40件、関東5件、北陸3件） ※H28.5.20まで**

たバス事業者や観光事業者団体、軽井沢警察署、軽井沢町役場に参加いただき、軽井沢町役場に集まって意見交換会を行ったり、事故現場に設置された慰霊碑前で献花と黙祷をする場を設けています。サクラソウの会が主催で行い、被害者支援室としてサポートをしています。ま

**【事例紹介】軽井沢スキーバス事故における被害者支援対応(中長期対応)**  国土交通省

**1. 安全対策の推進**

- H28. 6. 3 「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」策定

**2. 説明会の開催、安全対策・規制の見直し等にかかる情報提供**

- H28. 5.13 軽井沢スキーバス事故被害者関係ご説明及びご意見を伺う会
- H28. 7、H29. 2～3 旅行業協会、バス協会 被害者との会合（被害者支援室同席）
- H29. 7. 3 事故調査委員会報告書（公表H29.7.5）事前説明会
- H28. 6～随時 国交省からの連絡を希望された被害者等へメールで情報提供

**3. 1. 15サクラソウの会との意見交換会**

- H28. 12～ 計13回実施（同日、警察庁との意見交換会も開催）

<1.15サクラソウの会>

- ・H28.2.7「軽井沢スキーバス転落事件被害者遺族会」を設立、H29.4.9に名称変更
- ・設立の趣旨として、国交省へ再発防止策、検証結果のヒアリングや事故現場の保存、歩道の整備、バス運行会社、ツアー会社など法的責任の追求等

**4. 「安全安心なバス運行を誓う集い」の開催**

- R4.1.15～ 事故の教訓を未来永劫忘れることなく、安全安心なバス運行を関係者と被害者遺族とともに誓い合うことを目的に1.15サクラソウの会及び関係者の意見交換会等を実施  
令和4年度は、9月10日に軽井沢町において、バス事業者に安全啓発チラシを配布

7

また、昨年9月に開催した第2回「安全安心なバス運行を誓う集い」では、軽井沢町内のバス事業者を訪問し、サクラソウの会から安全啓発のチラシを配布したり、日本バス協会の理事長等との意見交換会を行う等の活動の支援をしました。

軽井沢スキーバス事故発生から間もなく8年目を迎えますが、被害者支援室としては、今後も引き続き、中長期的に御遺族と関係機関との橋渡しの役割を継続して行っていきたいと考えています。

## (2) 出席団体による事例紹介「軽井沢碓氷バイパスにおける

### ツアーバス転落事故事件」

軽井沢碓氷バイパスにおけるツアーバス転落事故事件の発生当時、軽井沢警察署交通課長であった塩入一清氏より、警察における事故発生直後の被害者対応、事故後の遺族・被害者対応、遺族・被害者の置かれた状況について事例紹介が行われた。

**[講師] 長野県警察本部交通部交通指導課次長**

**塩入 一清 氏**

**[要旨]**

#### 〇はじめに

事故発生当時は、救助活動の他、捜査、遺族・被害者対応、マスコミ対応、関係機関との連携調整等様々な対応を行いました。私自身、このような公共交通の死傷者多数の重大事故捜査活動は初めてのことでした。よって失敗やミスが多々ありました。そしてこの失敗やミスを反省し教訓として、今後同じような事故が発生した際の対応の一助となればと考え、警察大学校や検察庁、鉄道会社等で話をさせていただいたこともあります。本日、その対応は間違いだとか、今後こうした方がよいのではないかという部分があれば、後程ご意見をいただければと思います。

#### 〇事故の状況

群馬県安中市方面から軽井沢町方面に向け下り坂を進行していた大型バスが対向車線に飛び出した上、進路右側のガードレールを突き破って約5m 崖下に転落、横転し、乗員乗客15名が死亡、26名が重軽傷を負いました。バスの運転手及び同乗者を除く13名は、全員、将来の夢を持つ大学生でした。

この事故は、平成28(2016)年1月15日午前1時52分頃、軽井沢町の国道18号碓氷バイパスで発生しました。時速50km規制された道路です。当時の天候は雪や雨など不良状態ではありませんでした。よって道路状況に問題はありませんでした。また、普段



The image shows a newspaper clipping with a large headline: "スキーバス転落14人死亡" (Ski bus falls, 14 people die). Below the headline is a photograph of a large bus overturned on a steep, rocky slope. To the right of the photo is a vertical column of text with the sub-headline "大学生ら27人負傷" (27 college students injured) and "軽井沢運行会社を捜索" (Searching for ski bus operator). Below the photo and text are several columns of smaller text, including a section titled "ルート変更 時間調整か" (Route change, time adjustment?). At the bottom of the clipping, there is a summary box with the following information:

**日時** 平成28年1月15日(金) 午前1時52分頃  
**場所** 長野県北佐久郡軽井沢町 国道18号碓氷バイパス  
**道路・交通規制** 片側1車線(登坂車線あり) 幅員約12m  
50km/h規制 追い越し・駐停車禁止 下り勾配平均6.4%

この道路での交通事故はほとんどありませんでした。

走行状況は、現場道路に設置されたカメラ映像によると、最後にピカッと光るところがブレーキを踏んでいるところなので、眠っていたとか病気だったとは考えづらいと思われます。ものすごい速度で対向車線に出ており、その後の捜査で速度は時速約 96km と判明しています。最後にバスが落ちた崖は約 5m ありました。

## ○現場の状況

バスは崖下に右側を下にして横転していました。乗客が車外に放出されている、窓から上半身が出ている、足が出ているといった悲惨な状況でした。道路には奇跡的に一命を取り留めた数名の乗客がいました。事故状況について聴取しましたが、「寝ていたのだからわからない」「友達がまだバスの中にいる、助けてください、たくさんいます」との回答で、事故状況や車内の様子は全くわからない様子でした。バスからは「痛い」「助けて」とかすかに声が聞こえるだけでした。大破したバスのどこから救出するか、周辺を確認しました。上半身のみがバスの外へ出ている女性から「助けてください」と助けを求められる場面もありました。

軽井沢町と隣接する消防の他、群馬県高崎市、富岡市、松井田町、群馬の DMAT と、大勢応援に来てくれました。乗客を外へ出し担架に乗せ、繰り返し道路へ運び出しました。バスの天井は「く」の字に折れ曲がり、天井と床の高さは約 80cm しかありませんでした。車内は人が重なり、荷物棚の上に挟まっている乗客も大勢いました。

気温マイナス 10℃近い現場道路に、御遺体や負傷者が集まっていきました。DMAT によるトリアージが行われ重症者から救急搬送されましたが、トリアージが追いつきませんでした。その間、被害者は極寒の中で待つしかありませんでした。そこで暖かい場所を確保するために知り合いのレッカー業者に電話をして、マイクロバスを出してほしいと依頼をしました。負傷者からはとても寒かったのでありがたかったとの声がありました。

道路には多数の御遺体が並んでいました。早期に搬送するため、パネルトラックを依頼して検死場所へ搬送しました。この時マイクロバスやパネルトラックを出してくれたレッカー業者は、後に消防本部と災害協定を結び、有事の際の協力関係を構築することになりました。

乗客 39 名のうち 9 名が現場で死亡確認、4 名が搬送先の病院で亡くなりました。乗客に長野県出身者はおらず、住まいや実家は東北地方から沖縄まで様々でした。被害者家族は飛行機、新幹線、タクシーを乗り継ぐなどして、着の身着のままの状態ですぐ軽井沢町へ駆けつけました。警察では、一刻も早く被害者の負傷程度や非常時連絡先等を把握するため、受入先の病院に警察官を順次派遣し、最終的には 1 病院 4～5 名の警察官を配置しました。しかし搬送先が判明しないなど大変時間を要したのが実情です。そのため、業を煮やした家族が搬送先を確認できないまま報道された病院に駆けつけてしまい、改めて別の病院に出向くというような行動が散見されました。被害者支援の観点からも、警察と医療機関における情報共有を図るための窓口の設置など、連携強化に向けた取組の必要性があると感じました。

## ○発生直後における支援活動

軽井沢町では被害者と御遺族の待機、御遺体を安置するための施設を提供してくれました。御遺族と負傷者家族が遺体確認のため続々と集まってきました。集まる御遺族の姿を撮影しようとマスコミも大勢集まってきました。そのため、御遺族等が移動する際にはブルーシートで周辺を覆い目隠しを行いました。

集まった御遺族に事故状況の説明を行い、遺体確認の際には死因等の説明も行いました。御遺族のやり場のない怒りが警察官に向けられました。掛ける言葉が見つからず、ただただ聞くことしかできませんでした。果たしてこれが正解だったのかわかりませんが、後に御遺族からは、「黙って聞いてくれてありがたかった」との感謝の言葉や手紙が寄せられました。

遺体確認にあたっては、運転免許証等の顔と名前がわかるものがあればすぐに特定できたのですが、荷物がバスの内外で散乱している状態で、すぐに特定することができなかつたため、服装や所持品等の写真を見ていただいてから御遺体を確認いただきました。

そのような中で、配慮を欠いてしまった出来事がありました。御遺体を入れる棺の大きさです。遺体確認の際、ある御遺族から「顔が少し曲がっていて苦しそう」という声がありました。体格の大きなお子さんもいて、通常サイズでは少しくつかったのです。後にこの御遺族がある手記で、「背の高い息子には小さすぎる棺に窮屈そうに入れられていたことが、一層悲しみを増加させた」と記されていました。まさに反省すべき点だと思っています。

バスは証拠品ということもあり、現在も雨や雪にさらさないよう鉄パイプを組んで屋根をつけて保管しています。当時、ある御遺族から「こどもはどこに座っていたのですか、その近くで手を合わせたいです」との申し出がありました。御遺族はもちろん友人等の被害関係者も同じ気持ちだろうと思い、バスを囲む鉄パイプの間に足場を組んでもらいました。その結果、こどもの近くで手を合わせることができて本当によかったという声がありました。

事故現場である国道 18 号バイパスの崖下に献花をしようと、被害関係者をはじめ全国から人が訪れました。当時、この道路の周辺には歩道はなく、大型トラック等が行き交う中、道路脇の側溝の蓋の上を歩いてバスの転落場所に行って献花をしており、大変危険な状態で



した。そこで国道を管理する国土交通省と連携して、献花に訪れる人が安心安全に献花できるような場所を選定し、献花台を設置しました。

捜査本部では、捜査班、鑑識班、広報班、被害者支援班と約 160 名の体制を確立しました。全体会議とは別に、被害者支援班だけの会議を毎日開催しました。被害者支援の担当者は毎日のように連絡を取っていました。御遺族・被害者の精神状態や意見要望についての情報共有や対応方法について意見交換を行いました。支援員が御遺族から捜査状況の説明を求められた際は、曖昧な回答をすることなく、正確な情報を伝えるため即答はせず、必ず捜査班に確認してからお伝えすることとしました。また、御遺族が集まった際には、捜査状況の説明を一同に行った他、捜査に関する要望に真摯に対応しました。

また、発生当日とその後 2 回、現場やバス内で遺留品・所持品を捜索しました。これにより、スマートフォンや財布、メガネ等をお返しすることができました。財布を受け取った御遺族が会見で、「本当にありがたい」と涙ながらにコメントされたことを覚えています。

遺留品・所持品の保管、引渡し場所は警察の道場に設置しました。発生直後は道場を埋め尽くすほどでした。一つひとつ番号をつけて保管しました。引き取りに来た御遺族、被害関係者から、綺麗に保管してもらってとてもありがたいとの声がありました。事故発生時は真冬でしたのでコート、手袋、マフラー等が多くありました。中には、成人式や誕生日にプレゼントしたものなど思い出があるものがたくさんあったことを後に知りました。丁寧な取り扱い、保管を行うことが大切であることを改めて認識しました。

また、乗客は全国各地に住まいや実家がありましたので、引き取りに来ることができない御遺族、被害関係者もいました。そこで、全て写真を撮ってアルバムにして、御自宅へ郵送し、該当するものについては郵送して返却することも行いました。

## ○急性期以降の被害者支援活動

交通事故証明書の特例発行を行いました。通常この証明書には、当事者全員の住所や氏名が記載されます。当事故で言えば、御遺族や被害関係者が証明書を請求した場合、バスの運転手他全ての乗客の住所や氏名が記載されたものが発行されます。そうすると、単にバスの乗客として乗っていただけにもかかわらず、他の乗客に住所や名前が知られてしまうことになります。個人情報の流出を防ぐため、交通事故証明書を発行する機関である自動車安全センターと連携し、交通事故証明書の申請に関わる内容のみ表記することとしました。

そして、捜査により判明した内容について報道発表する際は、必ず御遺族等にお知らせしてから報道発表することとしました。さらに、御遺族等へ連絡する際は必ず同時に行い、御遺族等により知らせるタイミングにずれが生じないように努めました。御遺族等は、報道で捜査結果を知るととてもつらい思いをします。実際、警察で発表していない内容を、マスコミが取材により得て発表していました。それを聞いた御遺族からは、「テレビでこんなことを言っていたけど本当なのか、報道内容が違うではないか」という問い合わせが多くありました。

「発表する際は事前に連絡をします」と説明していたのですが、自分たちが知り得ないことを先にマスコミが知っていることに不安や不信感を抱きます。ましてや報道内容が事実と違うとなれば、大きなショックを受けることは言うまでもありません。

事故発生から2か月程経った頃、警察では人

事異動の発表があり、多くの被害者支援担当者が異動対象となりました。御遺族等との関係がようやく深まってきた頃でした。担当者を変えることはせず、引き続き担当の御遺族等に寄り添うよう移動先から定期的な連絡を入れるなど、できる限り担当者が行うように努めました。

事故に遭った学生が通う大学や内定している就職先の会社も、様々な支援をしてくれました。大学では心のケアにあたるためカウンセラーを充ててくれたり、ある会社では心身の不調が回復するまで内定は取り消さずに待ってくれるなどのサポートがありました。親は子供を亡くし何も手がつかなくなったり、子供を亡くしたことによる各種手続き、裁判に向けた準備などで生活が一変し、遺された兄弟にこれまで通り接することができない状態となっていきます。被害関係者と密接に関係する部分の支援には、学校の協力が不可欠と言えます。このように学校や企業等への被害者支援の重要性を広め、相手を思いやり、サポートする必要があると感じました。

マスコミへの協力依頼も行いました。御遺族宅等へ深夜取材に行く、何度もインターホンを

〈主な被害者支援〉

- 病院、駅、警察署、事故現場への送迎、案内
- 交通事故証明書の特例発給（請求当事者のみ記載）
- 報道内容に関する問い合わせ対応
- NPO法人等の関係機関への連絡・調整
- 捜査判明事項等を報道発表する前の連絡
- 異動先からの定時連絡・支援員変更時の連絡
- マスコミ対策

など様々

マスコミに対する措置

深夜の取材申込み、友人、弔問客装った取材などによる二次被害が相次ぎ、遺族等からの要望は「マスコミをなんとかして欲しい」という内容が大半を占めた。

居住先の他県警等と連携して対応した。

- 自宅・実家・学校等への取材規制
- 退院・転院時の報道規制
- 告別式・卒業式における報道規制
- 取材申込みを目的とした事件関係記事送付の停止申し入れ





鳴らす、葬儀の際に友人・弔問客を装って取材に行くなど、御遺族等からは「マスコミを何とかしてもらいたい」と多くの声がありました。そこでマスコミ各社に取材を控えるよう申し入れるとともに、全国各地に居住する御遺族に対応できるよう、居住先の地域を管轄する都道府県警察に協力を依頼し、対応してもらいました。

支援担当警察官が被害者や御遺族から話を聞く際は、NPO 法人の支援員等を通じ事情聴取可能な状態なのか、事情聴取する場所を聞いた上で、支援員や弁護士に立ち会ってもらいました。事情聴取は必ず警察官 2 名で対応し、1 名は話を聞いて捜査書類を作成し、もう 1 名は御遺族等の体調や様子を見ることに徹しました。御遺族や被害者は話をしていくうちに色々なことを思い出し、涙を流したり話ができなくなってしまいます。そうした様子や気持ちに配慮し、体調が悪く感じられた場合には事情聴取を中断する措置をとりました。

事故後の御遺族の実情は、自責の念にかられる、妹を亡くしたことで心身に支障を来し会社に行けず退職する、思い出いっぱいの家に住むことができず引っ越すなど、生活が一変しました。

御遺族の置かれた様子がわかる声や手記の一文を紹介します。

「大学の卒業式や就職を控えた時期に怪我をしたら大変だからやめておいたら、とやんわり止めたものの、成人した娘の行動を親が制約するのもどうかと思い、それ以上強く言えなかったのが今更ながら悔やまれる」

「同じ年頃の子のバイト姿に息子の姿を重ね、仲間と夕食の買い出しに来ている子たちを見れば、このような日常があったはずなのにと感じてしまう」

「買い物に出かける時、娘がいない現実を忘れ、つい『〇〇ちゃん、用意できた?』と言ってしまう」

「みんなが気遣ってくれて本当はすごくありがたい、嬉しいはずなのに、その感情が湧かない、実感ができない」

奇跡的に一命を取り留めた被害者は、警察の事情聴取の際は、笑顔を見せたり一生懸命当時の様子などを説明してくれました。しかし実際は、「何で私だけ・俺だけ生き残ってしまったのか」「死ねば〇〇に会えるかも」「楽しく生きていくなんて、しちゃいけないんだ」などと心の中では自分を責めることばかり考えていました。それから、バスだけでなく電車やタクシーなど公共の乗り物に乗ることができないという方もおられました。事情聴取にあたった警察官にはそういった一面を見せないようにしていたことを、御家族、支援員、カウンセラーを通じて知ることもありました。

## ○被害者等相手の心境を考えた対応

「やり場のない怒りを受け止める」

家族を奪われた相手に対する怒り。運転手は亡くなっている、会社関係者は警察で取り調べを受けている、怒りをぶつけるところがどこにもありません。対応にあたった警察官はそ



うした心情を理解し、ずっと寄り添っていました。後に、「あの時は大変申し訳ありませんでした、黙って聞いてくれて本当にありがたかったです」と声を掛けていただきました。

### 『助かってよかった』は良くない

奇跡的に助かったというのは、一般的に見ればよかったはずです。よかれと思ってつい出てしまう言葉が、被害者を傷付けてしまいます。私が・俺がその旅行会社を選ばなければ友達は死なずにすんだ、なぜ私だけ・俺だけが生き残ってしまったのか、と強く思っていました。支援担当の警察官には、言動に注意するよう徹底させました。

## 被害者等相手の心境を考えた対応

- やり場のない怒りを受け止める
- 「助かってよかった」は良くない
- 命日は違う
- 文字に注意

### 「命日は違う」

亡くなった乗客のほとんどが事故発生当日の1月15日でした。しかしある乗客は3日後に病院で亡くなりました。マスコミは1月15日を命日と取り上げましたが、この御遺族にとっては1月18日が命日です。支援担当の警察官には、言動に注意するよう徹底させました。

### 「文字に注意」

生存被害者のある御自宅に伺った際に、菓子折りを持っていった時の出来事です。お菓子の包装紙にお店の名前が書いてあったのですが、その名前の一部に亡くなった友人の名字と同じ漢字が使われていたのです。これを見た被害者は、この文字が気になると漏らしました。亡くなった友人を思い出させてしまったのです。それからしばらくの間は、事情聴取をすることができませんでした。

他にも、文字や言動に注意しなければならないと実感した事例があります。この事故では、シートベルトの着用についてバス会社がアナウンス等をしていなかったことが問題として挙げられたのですが、ネットや一部マスコミでは、あたかもシートベルトを着用していなかった乗客に問題があるように書かれ、御遺族や被害者は大きなショックを受けました。書き方により内容が異なり、御遺族や被害者の受けとめ方も異なってしまいます。

別件になりますが、事故後に関係機関から出す文章や広報チラシにも注意が必要であると実感した事例があります。春休み中、車との事故で歩行者が亡くなる事故が発生しました。

事故後、警察では再発防止のため啓発チラシを作成したのですが、「春休み中は気持ちが開放的になるので注意しましょう」という内容が書かれてありました。これを見た御遺族からは「うちの子が悪いみたい」との声があり、つらい思いをさせていただきました。

## ○関係機関との連携による被害者支援活動を

今後、万が一このような大きな事故が発生した場合、乗客の命を助けるにはどのように連携していく必要があるのか、立場の異なる機関が現場で行う活動について認識し理解するために検証会議を行いました。消防との検証会議の他、行政、医療、消防を交えた対策協議会も実施しています。

二度とこのような悲惨な事故を起こさせないという思いで、警察だけでなく、国土交通省や地元住民、各関係機関が様々な支援活動を行いました。国土交通省による大規模な道路工事等により慰霊碑の設立場所が提供され、事故発生から約2年4か月後、バスが転落したすぐ近くに慰霊碑が建てられました。「折りの碑」と名付けられ、亡くなった13名の名前が記されています。

このバスに一番多く乗っていたのが法政大学の学生でした。大学では教育評論家の尾木直樹教授のゼミを受けていました。その尾木教授が、長野県である講演会を開いた際、警察の被害者支援活動についてこのようなことを話されました。

「警察というと怖いというイメージが真っ先に浮かんだ。しかしあの事故の際、毎日のように学生に電話をくれ、声を掛けてくれました。学校の先生もかなわないくらいの人情がある対応してくれました。学生の中には『自分もそういう生き方をしたい』と警察官を志す学生もおり、まさに人の心を揺さぶる活動をしてくれました」

また、被害者家族からは、こんな声を掛けていただきました。

「子供がここまで、身体的にも精神的にも回復したのは、奇跡的でも運がよかったわけでもありません。マスコミ対応、病院同士のつながり、支援センター等々、関係をつないでくれた地元警察や長野県警察、支援センター等の職員の皆さんが支えてくれたおかげです。本当に感動し、感謝しています」

「被害者支援」。言葉は一つですけれども、御遺族や被害者の置かれる状況は一人ひとり異なります。そうしたことを理解し、今後も有事の際は関係機関と連携の上、被害者支援活動を推進していきたいと思います。

### (3) 意見交換

県ごとのグループに分かれグループディスカッションを行い、各関係機関の取組状況や、大規模事案における関係機関の連携の在り方や課題等について意見交換が行われた。

#### 【静岡県】

##### ○情報共有・連携について

[意見]

- ・ 静岡観光バス横転事故（令和4（2022）年10月）では、発生以前に、当時の管理官が長野県警より軽井沢スキーバス事故について聞いていたため、大規模な事故発生時の捜査や被害者支援についてある程度シミュレーションができており、初動からその管理官が陣頭指揮をとり現場を治めることができた。バスの中に取り残された所持品等の返還についても、回収する前にビデオ撮影し整理するという体制がすぐにできたのは、長野の事故の教訓が活かされて事故対応につながった。当会のような事例紹介や関係者の意見を聞く機会はとても大事である。
- ・ 静岡観光バス横転事故の乗客は全員埼玉県在住だったため、すぐに埼玉県警に連絡をし、連携して体制を組んだ。
- ・ 遺族の窓口を静岡県の被害者支援室に置き、関係機関・部署間で情報共有と確認をしながら問い合わせ対応等を行うとともに、埼玉県警の被害者支援室には、マスコミ対策や被害者支援などに対応していただいた。
- ・ 交通事故発生現場と被害者の住所の県が違う場合は、生活の中での支援は地元県の機関にお願いし、裁判は事故発生県の被害者支援センターでサポートする連携事例もある。

[中土氏]

- ・ 横のつながりで情報共有できていたことにより、実際の事故時に教訓が活かされたという報告に、改めて連携の大切さを感じた。
- ・ 被害者遺族にとって、正確な情報を関係機関内部でも共有化して提供してもらえることは本当にありがたい。

[事務局]

- ・ 初動対応の際に被害者や被害関係者が求めている情報は、事故の原因や概要である場合が多く、その時に警察から被害者支援に関する資料を渡し説明をしても、かえって被害者の負担になると思われ、「余裕ができた時にご確認ください」「後で家族にも共有してください」という対応になることが多い。たくさんある交通事故の相談窓口を警察からスムーズに教示できれば、より被害者に寄り添った早期の被害回復につなげる協力ができると思うが、担当する警察官に知識がなければ説明もできない。そのため、本会のような場を活用

して各関係機関の活動内容を知り、好事例や課題を共有し、得た内容を自身の機関に持ち帰って共有し、横の連携をすすめることができればよい。

## ○体制について

[意見]

- ・ 県教育委員会では、命に関わる危険が高い場合にはスクールカウンセラーを緊急派遣で送り込んでいる。
- ・ 県では「人間関係づくりプログラム」により、小学一年生から中学三年生が発達段階に合わせ、交通事故等によるストレスがあったときの対応を学んでいる。
- ・ 普段の生活の中では事故は身近になく、事故に遭ってから、何をしたらよいのか、窓口はどこなのかと困ることになるので、広報や啓発は重要である。現場の警察官もそういう視点も持たなくてはならない対応が多々あるので、本会のような情報共有の場は非常に大切。
- ・ 警務課が遺族の対応を引き受けるため、捜査員は捜査に集中できるが、逆に捜査員が遺族と直面した時にどこまで配慮できるかは難しい問題。情報共有も大事であり、役割分担も必要である。他県の事例を学んでおく必要もあると改めて実感した。

[中土氏]

- ・ こどもたちに対し「命を守る」指導は本当に大切なこと。
- ・ 捜査と支援の役割は分けて、きちんと連携していれば、より一層、遺族や被害者も安心して支援を受けることができ、一方で捜査の情報も得ることができるようになる。

## ○個人情報の提供・共有について

[意見]

- ・ 事例紹介にあった「捜査判明事項等を報道発表する前の遺族等への連絡」については、共感した。知床遊覧船事故（令和4（2022）年4月）で、家族は最新情報を国からではなくマスコミから知るといった状況が続き、その度に「どうして国は教えてくれないんだ」と言われていたことから、事前に家族に伝えた上でプレスリリースすることをルール化した。

[中土氏]

- ・ 他人が見た後に知らない情報が入ってくるというのが、遺族や被害者にとってはかなりショックなこと。プレスリリースする前に遺族等に確認する「丁寧なやり取り」というのは、ここ数年でだいぶ変わってきたと思う。

[意見]

- ・ 現場で初動活動をする警察と消防は比較的連携がとれており、一定の情報も共有できてい

るが、捜査が最優先になってしまうこともあり、他の関係団体・機関への情報共有は後回しになる。また、家族や被害者の同意を得ないまま情報を提供するわけにはいかず、さらに、間違った情報は絶対に伝えてはいけないので、確認がとれるまではなかなか提供ができない実情がある。

- 国土交通省のコンタクトカードを渡す対象は、「公共交通の乗客で、死亡または1か月以上の入院をした人」という規定があり、その判断がされた時点で配る規定になっている。渡すタイミングも、事故発生直後ではなく、被害者等が落ち着いてから渡すことになっている。
- 被害者にコンタクトカードを渡し、連絡をもらうことで情報提供等を行う体制となっている。被害者に直接渡したくても、個人情報の関係で入院先がわからないため、警察や病院に頼んで渡してもらうことになる。
- 警察や病院にコンタクトカードを事前に預けて、「事故が起こったら配ってください」という方法もあると思うが、対象が公共交通事故に限られているので、もし対象外の事故時に間違っただけで配ってしまうとトラブルになるところもあり、現時点では事前に預けておくことはしていない。
- 静岡観光バス横転事故で、国土交通省からコンタクトカードについて被害者支援室に働きかけがあった時、個人情報であり、捜査中ということもあり、間違った情報を伝えることはできないということで情報提供できなかったため、被害者支援室を通じてコンタクトカードを被害者に送った。タイミングとしては、発生直後ではなく少し落ち着いてから渡した。地方レベルの情報提供の仕組みがあるように、公共交通事故の被害者に対し、国土交通省の窓口を案内し、同意を得た上で情報提供する仕組みが国レベルであれば、警察としても早期に動けるのではないか。または、早い段階で被害者や遺族に渡している「被害者の手引き」に相談窓口の連絡先を掲載すれば、一緒に伝えることができる。そのような仕組みがあれば、警察としても難しい課題をクリアできるのではないかと思う。
- 警察官として、被害者にとってよい形につながるのであれば、いろんな機関にどんどん情報を伝えたい気持ちはあるが、捜査に携わっていると間違った情報を伝えることはできない。情報を伝えることが、かえって被害者を傷つけることになってしまうかもしれない。その仕組みづくりがなされていけば、現場の警察官としてはやりやすいと思う。
- 被害者の手引きには、「公共交通の支援」のように、条件が限定される窓口は載せづらい。

[中土氏]

- 「個人情報の壁」が被害当事者の利益になっていない面もあるが、慎重になる必要もあるので難しい。被害者支援センターは民間団体だが、「早期援助団体」として、警察から被害者の同意があれば被害者の情報を教えてもらうことができる。それを国レベルでできないものか。いち国民の立場で考えれば、警察が知っているなら、国土交通省が知っているも市

役所・区役所が知っていてもあまり抵抗感はないと思う。

## ○関係機関間の連携

[意見]

- ・交通事故の窓口はたくさんあり、支援内容により他機関の窓口を紹介することは可能と思うが、全て把握することはできていない。
- ・被害者は、現場で会う警察官に相談することが多いと思うので、各捜査員にある程度知識を持ってもらい、被害者の家庭環境や生活環境をある程度理解した上で、必要な支援や対応ができるようにするのがよいと思うが、全ての捜査員ができるようにするのはとても難しい。「ここに相談すれば、助けてくれるかもしれない」と言うだけでもいいかもしれない。
- ・「横の連携」が大事である。

[中土氏]

- ・まず「知り合う」ことが大事。本日を機会に、「連携・共有」を大事にしたいと改めて思った。

## 【愛知県】

### ○連携体制について

[川本氏]

- ・学校の対応による被害関係者への二次被害の問題や、事故に関わったこどものケアをする担任の先生が代理トラウマになる問題もある。

[意見]

- ・何年か前に比べれば、校長や教頭などの管理職が事前に家庭に対し、こどもへの説明内容や学校の対応について確認することが当たり前になってきているが、それでも確認が抜けしてしまうことがある。
- ・県下全小中学校にスクールカウンセラー（臨床心理士、公認心理師）が入っている。スクールカウンセラーには先生のフォローの役割をしてもらっている。こどもだけでなく母親のケアにも先生が動いているうちに鬱っぽくなるという例もある。スクールカウンセラーと先生がタッグを組み、複数でこどもと家庭に支援する体制をとれるようにしている。
- ・軽井沢スキーバス事故や相模原市の障害者支援施設における事件（平成 28（2016）年 7 月）が契機となり、平成 30（2018）年 4 月 26 日に関係団体 38 団体からなる「被害者支援連絡協議会」ができた。県警が事務局となり県、市、被害者支援センターがコアチームとなり定期的に会議をしている。年 1 回くらいで、多人数の事故が発生した場合にどのように対処するかの図上訓練をしている。

- ・大きい事故が発生して連絡協議会の協力が必要なときは、県、市、県警、弁護士会と被害者支援センターの5団体は必ず集まり、残り33団体の中から内容により関係機関に現場に集結してもらい被害者支援にあたるシステムになっている。
- ・個別のケースの場合は、警察が被害者のニーズを押さえた上で県に情報を送る体制で支援をする。改めて、連絡協議会を開くことはしない。

[川本氏]

- ・京都府では、「支援調整会議」において、県、警察、被害者支援センターと事件発生后市町村がコアとなり、さらに弁護士会や臨床心理士会、社会福祉士会等が集まり10名くらいで会議をする。必要があれば、関係者を増やしていくことになっている。

## ○犯罪被害者等支援条例について

[川本氏]

- ・静岡県は犯罪被害者等支援条例がかなり早い時期にできたが、市町村では十を超えるくらいにとどまっている。長野県は最近でき、77市町村のうち条例があるのは二桁には達していない。愛知県は2年前に、名古屋市は平成30(2018)年にできたが、市町村では4つ程度しかない。条例が最初にできてから十何年で9つしかできなかったが、平成30(2018)年から5年間くらいで30を超える都道府県が条例を制定した。今、京都府と兵庫県は全市町村に条例があるが、京都府と兵庫県は今年できたばかり。全国的に見ても、どんどん進んではいるが、ちぐはぐな感じはある。

[意見]

- ・特化条例ができることのメリットは、パンフレットを作ったり、広報誌に載せたりという広報ができることだと思う。

## ○関係機関窓口について

[意見]

- ・警察では「被害者の手引き」を配り、関係機関窓口の情報提供をしている。

[川本氏]

- ・ある被害者から、支援機関でできる対応を案内したものを配ってほしいという要望があった。それを現場で渡すのか、次の日に渡すのか、少し落ち着いてからのほうが読んでもらえるのではないかという議論があった。窓口が複数あると、被害者は選別できないのではないかという懸念もある。

## ○個人情報の提供について

[意見]

- ・マスコミへの情報提供の際は、遺族の意向を汲み、匿名でお願いします等の注意書きを添えて提供するようにしている。

[川本氏]

- ・京都アニメーション放火殺人事件（令和元（2019）年7月）では、京都府警は協議の結果「全員出す」ことにしたが、知床遊覧船事故では、国は「実名は出さない」とした。マスコミへの情報提供については、省庁の足並みが揃っていないところがある。
- ・遺族でも意見は違う。名前を出して「とにかく被害者がいたということを知ってほしい」という方もいれば、実名を出したくない方もいる。マスコミに積極的に発言する家族もあれば、一切しない家族もある。被害者が多くなるとそれぞれの立場があるから、それを尊重していくのはかなり大変になる。

## ○情報共有の方法について

[意見]

- ・情報の共有が一番重要である。
- ・連携をとりたくても、個人情報の取り扱いが一番の問題となる。被害者が広域に散らばる場合、被害者支援センターからアウトリーチをかけるためにも、被害者の情報を知ることができればもう少し早く動ける。条例の中に、「市町村や県が連携をとる」という一文があれば、協調する根拠付けになるのでありがたい。「個人情報を出す」ことについて検討してほしい。
- ・支援団体同士の連携と市町村との連携が必要。カウンセリングが必要な場合は、もし他県であれば他県の被害者支援センターのカウンセラーに頼むし、県内でも、当センターの臨床心理士だけでは対応できない場合は、臨床心理士会や公認心理師会などに依頼することもある。そういう時に、条例に根拠を求めることができれば連絡しやすくなるのでは。

[川本氏]

- ・警察が最初に被害者とコンタクトをとることになるが、そこからすぐ被害者支援センターに情報がいくわけではない。京都アニメーション放火殺人事件の時は、京都府に条例も枠組みもなく、事件直後に自治体から被害者支援センターへの情報提供はなかった。情報の出し方については遺族や家族の思いがあるが、やはり迅速な支援という面では大事である。ほとんどの被害者支援センターは、「迅速な支援が必要」と言っている。
- ・ある県では、県警と県と被害者支援センターの3者が場所を借りて常駐している。事件がない時は、相互の情報交換をする。京都府や大阪府では「支援調整会議」を作り、事件



が起きたら関係者が集まって意見交換をしている。

[意見]

- ・ 支援調整会議は事案が起きてどのタイミングで行うのか。被害者のニーズがはっきりした段階であれば意味があると思うが。ニーズがわからなくなるような懸念はないか。

[川本氏]

- ・ 京都府の場合は、早期の支援が大事と考え、事件が起きたら臨時でも集まっている。月1回は集まり、大きな事件が起きた時にスムーズに活動ができるよう連携するための準備をしている。県と警察、被害者支援センター、市町村が集まり、臨床心理士と弁護士、社会福祉士に来てもらう。ある市町村では、被害者支援の担当者は一人だが、会議へは4、5名出席する場合もあり、そうすれば庁内での連携ができるようになる。
- ・ 大阪市の条例については、検討会で被害者から「早期支援」の要望が出たため「早期支援」という条文が入った。被害者は早い時点で支援してほしいと思っている。

[意見]

- ・ 警察で支援センターに個人情報を提供したくても、警察以外の団体に広げたくない方もいる。支援調整会議を開くと早期援助団体にも情報が入ることになり、早期援助団体や他団体から支援をするとなっても、なぜ知っているんだと揉める懸念はないか。
- ・ 学校としては、警察から事前に連絡をもらえば備えて待つことができる。話し合いの蓄積が溜まれば、この時期に何が必要なのかが見えてくるので、備えるための会議は各学校単位でも行っている。具体的でなくても備えておけることはありがたく、できるだけ情報も早くもらえるほうが助かる。

[川本氏]

- ・ 支援調整会議に出席する者は限定されており、当然守秘義務があり、個人情報の管理にはとても気を付けている。
- ・ いろいろなアイデアが大事であり、いろいろな事例で経験を積み重ねていくことも非常に大事である。経験で言えば、検察事務官OBが被害者担当をしたり、保護観察官OBが保護司を担当したりとOBがどんどん増えていけば、それだけ支援の層は厚くなると思う。また、中・長期的支援については連携が重要。連携でよいところをどんどん積み重ねていくというのが大事。行政や警察の場合は、担当者の異動があるので引継ぎが重要となる。ワンストップサービスについてもそういう発展の仕方ができるとよい。

## 【長野県】

### ○初期段階における各機関の役割と連携について

[意見]

- ・ 人事異動の際の引継ぎ、被害者情報の入手、関係機関の連携の在り方、個人情報の取扱いなどについて、国レベルで対応するほうがよいのか、地方レベルがよいのか、体系的な整備はされていない。
- ・ 現場では、まず捜査や証拠品の確保等で動くため、すぐには被害者支援の動きにはならない。また、情報提供については、遺族や被害者がどう望んでいるかが一番大事なので、提供するのであれば一律にする必要がある。人により要望も違う。本庁との協議にもなり、タイムラグもあるのが実情である。
- ・ 軽井沢スキーバス事故では、錯綜しており被害者の人数も人定も全くわからなかった。警察から間違ったことを広報してはならないため、本当にこの情報で正しいのかをきちんと精査して、大丈夫となれば報道発表となる。情報提供には非常に神経を尖らせている。
- ・ 現場が錯綜しており、正確でなくては提供してもらえないため、情報が入手しにくい。
- ・ 組織や段階ごとで役割分担がある。国土交通省は相談窓口につなぐためにコンタクトカードを被害者に渡すことを第一の目標にしている。
- ・ 警察から被害者に渡している「被害者の手引き」でナスバの取組も紹介しているように、公共交通事故が発生した際は、国土交通省のコンタクトカードを警察から渡すことも検討してもよいのではないか。
- ・ タイミングごとに役割分担がある。しっかり引き継いで、タイミングと役割をきちんと整理すればよいと思う。
- ・ 消防署との検証会議では、警察も消防も、現場で何をどこまでやるのかお互いの業務を知らないというのが根本的問題としてあった。お互いの役割を知ることによって、業務もスムーズに進むようになると思う。
- ・ 急性期の段階で必要な情報には順序がある。今何が 필요한のかを段階的に捉えて提供しなければ、被害者は被害直後で何も考えられない状況なのに、一気にいろいろな人からいろいろなことを言われても、逆に混乱してしまう。コンタクトカードも警察が預かり段階的に渡すなど窓口を一本化するとよいのでは。お互い何ができるかを知っていれば、徐々に必要なことのタイミングもわかるようになると思う。支援に入っていく段階も大事である。
- ・ 事故発生直後から遺留品の確認のやり取りなど、被害者に長いスパンで深く接しているのは警察と思われ、病院も遺族も被害者家族も担当者を決めてほしいと思っているので、何か渡したいものがあれば警察に預けるのが一番よいと思う。
- ・ ナスバの事業はあまり一般には知られていない。軽井沢スキーバス事故の時に、病院から被害者や家族にパンフレットを届けてもらったが、パンフレットが手元にあるからといって読める状態ではないということ、後から気付いた。そこで、警察や被害者支援センタ

一へ連携をお願いし、両県警の連携のおかげで、長野県から関東圏の病院に転院した被害者へナスバをつなぐことができた。一番寄り添って相談を受けている県警とつながりを取らなければならないことがわかった。私たちの業務を日頃から理解してもらえるよう、しっかり周知をしていく必要がある。被害者支援のハンドブックにナスバの情報を掲載いただいているが、支援窓口の方々とも連携しナスバの周知を進めたい。

## ○業務上の課題、連携上の課題

[意見]

- ・県全体で111人のスクールカウンセラーがいるが、「危機介入」の被害者支援の経験があるカウンセラーはあまりいない。教育委員会で一番の課題は、心理の専門家であっても場数を踏んでいないこと。経験のあるカウンセラーが学校に入れば、前もって先生にこどもの反応についての予防策を具体的に言える。今年、ベテランのカウンセラーをお願いし、緊急支援のハンドブックを作る予定である。
- ・本県警には、部内カウンセラーとして捜査一課と人身安全・少年課に資格を持った担当者がある。カウンセリングが必要かどうかを現場で判断し、必要であればカウンセラーが行く。さらに治療が必要となれば、先につなげていくという体制である。
- ・警察では、一線にいる警察官、支援係、捜査担当、聴取担当者とは別に、支援を専門にしている指定支援要員がおり、カウンセラーと一緒に携わっている。

[櫻井氏]

- ・支援現場の場数を踏むとともに、トラウマについて専門的に知ることは必要である。

[意見]

- ・ナスバの介護料制度を利用するためには交通事故証明書が必要であるが、長年経つと交通事故証明書が取れない。そういった相談が何件かある。交通事故証明書が取れる期限はいつまでか、他に証明となる書類が取れる方法はないか。
- ・交通事故証明書の発行は3年まで。病院で「因果関係がある」と証明してくれればと思うが、何年、何十年前の障害を「交通事故と因果関係がある」と証明してくれるかどうかは難しいと思う。
- ・緊急時のスクールカウンセラーは学校内でカウンセリングをするのが原則だったが、4、5年前からアウトリーチもできる体制にし、要望があればカウンセラーが自宅まで行くことができるシステムにした。
- ・警察の支援室と学校のスクールカウンセラーとの連携については、どちらかと言うと、家庭の方で「学校のスクールカウンセラーに相談しています」ということが多い。こどもだけでなく家族もカウンセリングを受けている場合もある。それが無い場合は、警察のカウ

ンセリングの制度で行っている。

#### (4) 意見交換の共有、質疑応答

意見交換の後、全員で意見の共有と質疑応答が行われた。

昨年発生した事件において、長野県警の取組が所管県警に事前に情報共有されていたことにより、さまざまな問題点もスムーズに対応することができ、捜査と支援においての情報共有も活発に行われ、情報提供ができたことが紹介された。

教育委員会ではスクールカウンセラーの緊急派遣の仕組みがあること、また、小・中学生に対し発達段階に合わせた命に関わる指導をしていることを共有した。また、国土交通省から長野県警の事例紹介を受けて、報道発表の際はまずは家族に伝えることの大切さを改めて共感したとの意見があったことを共有した。

別のグループでは、早期支援の段階での情報提供やニーズの把握について質問や意見が交わされたことが報告された。

また、スクールカウンセラーから教育現場の状況やスクールカウンセラーの関りについて紹介があり、臨床心理士会からは犯罪被害者等支援条例の有無で支援に不平等が出るのではないかという指摘があったことを共有した。

川本氏より、犯罪被害者等支援条例は、現在 45 都道府県で特化条例があるが、市町村であるのは全体の 3、4 割のため、地域により格差ができていく現状が課題であると示された。

川本氏より、国の犯罪被害者等施策推進会議において、警察がリーダーシップを取り地方における途切れない支援を一元的に提供する体制の構築（ワンストップサービスの実現）に向けて検討されていることが紹介され、その施策の実施に備えておく必要があると指摘があった。また、京都府の支援調整会議では、県、警察、被害者支援センター、事件発生地の市町村の 4 者が核となり、さらに弁護士会、臨床心理士会、社会福祉士会が参加し、いざという時に備えることに重点を置いた会議を月に 1 回行っていることが紹介された。

別のグループでは、軽井沢スキーバス事故を踏まえ、どのようにすれば早い段階で被害者や家族に情報を届けることができるかについて意見交換をしたことが報告された。国土交通省のコンタクトカードやナスバの短・中長期的支援について、被害者や家族への情報提供が難しい実情が報告され、コンタクトカードについては早期支援の情報管理上で直接渡すことができない現状や、その時点では提供された情報を活かすことができない精神段階にあるので、警察から一元的に渡す方法もあるのではないかという議論がされたことを共有した。

通常業務における課題について、教育委員会から学校の緊急支援のカウンセラーが場数を踏めない、研修会の機会も少ないという意見があったため、警察の支援室のカウンセラーの在り方を情報共有したことが報告された。

被害者への情報提供については、重複した情報提供があると被害者が戸惑ってしまう懸念や、早期に情報提供する方がよい内容と時間が経過してから提供する方がよい内容がある等の課題が出され、各関係機関が連携を取りきちんと被害者当事者に情報が渡るためには、どうするのが被害者にとって一番よいのか、いかにうまく寄り添っていくのかが大きな課題で

あることを共有した。また、犯罪被害の問題をどのようにすれば一般に周知できるのか、広報の在り方についても検討が必要であることを共有した。櫻井氏より、支援につなげるゲートキーパーの存在も大きな問題であると提議された。

質疑応答では、長野県警に対し、緊急搬送先となる病院の把握に要した時間と方法について質問がなされた。それに対し、錯綜した状況下で人定が非常に困難であったこと、現場でいち早く消防と所持品等の情報を共有することが一番大事だと回答がなされた。また、病院においては事務長に多大な協力を得たことにより、スムーズに対応できたことが紹介された。早期支援における個人情報の提供については、病院との連携が課題に挙げられ、医療関係者全体に被害者支援について理解してもらう必要があることを確認した。

警察と消防の連携については、お互いの役割を明確にし理解しておくことが大事であり、県警と県の連携についても、それぞれの組織と役割を知って意見交換をすることが重要であることを共有した。これらの連携は、各関係機関にも同様であり、そのために、情報共有の機会を持つことや広報の活用が重要であることを確認した。

この機に、多くの関係機関が全国各地で被害者支援の活動をしていることがわかり、同じ関係機関として、非常に心強く感じたとの感想もあった。

## 7. まとめと今後の方向性

### (1) まとめ

#### ①開催について

本年度は、愛知県、静岡県、長野県の関係者を対象に愛知県で開催した。

大規模な交通事故に対する関係機関の連携強化をテーマとし、出席団体による事例紹介が行われた。国土交通省の事例紹介では、公共交通事故被害者支援室設置の経緯、軽井沢スキーバス転落事故における被害者支援の初動対応及び中長期対応について理解を深めた。長野県警察本部による事例紹介では、事故後の遺族・被害者対応や遺族・被害者の状況等について具体的な説明により課題も含め共有することで、遺族や被害者の状況は個々により異なることを理解した上で関係機関と連携して被害者支援活動を進めることの重要性を確認した。

意見交換では、早期支援における個人情報提供・共有についての課題や各関係機関の組織と役割を知った上で連携することの重要性等を共有し、情報共有の機会を持つことや広報の活用が重要であることを確認した。

#### ②参加者について

行政関係者など被害者支援に携わる方々が参加した。

#### ③出席者アンケート結果について（一部抜粋）

参加者からは、

ア 事例紹介「国土交通省の被害者支援について」

- ・国土交通省に被害者支援の窓口や支援体制等があることを知らなかったため、知るよい機会となった。
- ・コンタクトカード等、国土交通省の被害者支援について詳しく知ることができた。
- ・サクラソウの会との意見交換により、再発防止策や道路整備等の要望について直接関係省庁として受け止めることができるのは、国土交通省ならでのこと。警察としてもそのような要望聴取機関があることを知ることができてよかった。
- ・公共交通機関での事故は、通常事件以上に連携・情報共有が重要となるので、このような他県他機関で意見交換をする会議が開催されることはとても大切。

イ 事例紹介「軽井沢碓氷バイパスにおけるツアーバス転落事故事件」

- ・事故直後の警察の初動対応や、被害者家族と接する際に気を付けたことなど、今後被害者支援を行う上で参考になる情報を聞くことができた。
- ・実際に経験をした方から直接、概要や苦労した点、問題点等について聞くことで、よりリアルに感じられた。当県で昨年発生したバス事故では、軽井沢の事件を教訓

にした対応を取ることができた。今後、さらに体制を整えシミュレーションしておくことは重要だと改めて感じた。

- ・実際に死傷者多数の事故対応をされた警察官の話を聞いて大変参考になった。今後、発生した際の対応において参考にしたい。
- ・緊急事案における危機対応について、警察側の課題や対応について詳細を知ることができた。「遺族に寄り添うことの重要性」を再確認できた。
- ・聴取の際に持って行った菓子折の包装紙に書かれた菓子舗の名前が、亡くなった友人の名前と同じでPTSDを再発し、半年くらい事情聴取ができなくなったというエピソードは衝撃的だった。果たして、自分が同じ仕事に携わったとして、そこまでデリケートに対応できるか自信がない。こういったエピソードも含めて非常に勉強になった。
- ・関係機関の共有が大きな成果を上げていることが確認できた。

#### ウ 意見交換について

- ・自治体や警察、被害者支援センター等、様々な立場の方と意見交換することができ有意義な時間だった。
- ・各セクションのできること・できないことが理解できた。特に国土交通省のコンタクトカードについては初耳であったため、参考となった。
- ・県内で実際に発生した事例の対応を聞くことができてよかった。県内の担当者と信頼関係を築いておくことは大切。
- ・直接、関係機関の被害者支援担当者とのつながりを持てたことはよかった。また、意見も活発に交わされ、普段交流のない機関の業務を知るきっかけになった。多くの機関が被害者支援に携わっていることがわかり、今後、支援の幅が広がると思う。さらに、当県で行う協議会でも、同形式のディベートを行ってみたい。
- ・意見交換会の主題を明確にした方がよかった。その一方で、地域連携会議や報道対応など様々な分野における各機関の取組について意見が聞けて参考になった。
- ・県の被害者支援をめぐる状況が理解できた。
- ・普段接しないスクールカウンセラーの話が聞けたことはよかった。また、川本委員から話のあった他府県の事例は大変参考になった。
- ・同じ県の機関とはいえ、交通事故被害者の支援というテーマで情報交換等の連携を図る機会がないため、このような機会を設定されるとありがたい。

#### エ 意見交換の共有、質疑応答について

- ・犯罪被害者等支援条例の制定状況等を知ることができた。
- ・検討会委員から他県の意見交換の内容を聞き、どこの県でも同様の問題があるとい



うことが共有できた。引き続き、このような会議をきっかけに、関係各機関がスムーズに情報共有できる体制を整えていけるとよい。

- ・多くの人が被害者支援に尽力していることを知り、非常に心強く思った。
- ・他県の活動を知ることができ、質問もできたので疑問点が解消された
- ・警察、行政、消防等の連携、病院の個人情報の取扱いについて意見交換できた。
- ・他県の発表内容があまり具体的でなかったため、もう少し具体的にわかりやすい説明があるとよかった。
- ・もう少し掘り下げて話が聞きたかった。時間が足りないと感じた。
- ・同じ情報を得ても県により受け止め方が変わり、議論の方向性が違うことは興味深かった。

#### オ 意見交換会に参加したご感想・ご要望・ご意見等

- ・県をまたいだ意見交換会も実施してみたい。
- ・同県内ではなく、他県で意見交換を行いたかった。
- ・他県の同機関との意見交換がしたかった。
- ・長野県だけでなく、静岡県や愛知県の事例紹介もできる機会があればよかった。
- ・県からは、交通安全啓発担当者だけでなく、被害者支援担当者も出席したほうがよかった。
- ・被害者支援の重要性、難しさがよくわかった。
- ・時間が短く足りないため、回数を増やしてもよいのではないか。
- ・参加者事前アンケートの集計結果を、会議中だけでなく会議後も共有してほしい。

#### カ 開催形式（対面またはオンライン配信）について

- ・対面での開催が最適だと思う。
- ・直接、話を聞ける貴重な場であった。
- ・オンライン開催でも本会の目的は達成できると思う。

#### キ その他、今後参加してみたいテーマなど

- ・医療関係者（精神科以外にも交通事故治療に当たる外科等含む）も参加し、被害者支援の重要性を共有してもらえれば、より充実した被害者支援を行えると思う。
- ・事例または想定事例に基づく、関係機関の連携方法についての意見交換会。
- ・事件発生から、どこの部門がどのタイミングで支援に入るか「モデルケース」の検討。
- ・各県の交通事故相談所が抱えている問題や困っていること、疑問に思っていること等を出し合い、解決または参考とする場。

・開催は、半日ではなく一日がかりでもよい。  
等の感想があった。

## **(2) 今後の方向性**

### **①開催について**

4年ぶりに対面開催とし、3県の担当者が相互の取組や課題等について意見交換を行った。今後も、担当者間の連携強化に向けて、より効果的な開催方法を検討する。

### **②参加者について**

今年度は、愛知県、静岡県及び長野県の関係機関・団体のほか、国土交通省地方運輸局、(独)自動車事故対策機構の参加があった。今後も、幅広い関係者への参加の働き掛けと連携強化について検討する。

