

まえがき

平成16年中の交通事故による死者数は7,358人であり、昭和45年に交通安全対策基本法が施行されて以来、最少死者数に抑えることができました。しかしながら、交通事故発生件数や負傷者数は過去最悪の水準で続いているなど、交通事故情勢は大変厳しいものとなっております。新たな交通事故被害者が日々増加し続ける中、交通事故は、いつ我が身に振りかかってもおかしくない、非常に身近な出来事と言えます。そして、ひとたび交通事故に遭遇すれば、被害者や遺族の方々は深い悲しみや辛い体験を長い間抱えながら生活することになり、その回復には多方面からのきめ細かな支援が必要となります。しかし、まだ被害者支援の枠組みが十分に整備されているとは言えない状況にあります。

そこで、内閣府では、国民が互いに支えあう、安全で安心できる交通社会の実現を目指し、平成15年度から交通事故被害者支援事業を実施しています。

本書は、平成15年度事業において、被害者支援のリソースの充実や支援担当者の技能の高度化を目的に、交通事故被害者の精神的影響に焦点をあてて作成した「交通事故被害者の支援 - 担当者マニュアル -」を基礎とし、支援担当者のみならず、交通事故被害者に接する機会のある関係機関の方々に、精神的影響とその対応について広く知っていただくことを目的として、「導入用ビデオ」と併せて作成したものです。

ぜひ、被害者の方々が抱える問題等の理解のため、本書とビデオを役立てていただき、その結果、一人でも多くの交通事故被害者が回復に向け再び歩み出すことができるような土壌が醸成できれば幸いです。

なお、本書及び「交通事故被害者の支援 - 担当者マニュアル -」は、内閣府のホームページ(<http://www8.cao.go.jp/koutu/index.html>)にも掲載してありますので、こちらも併せてご活用下さい。

最後に、本書とビデオの作成に御尽力いただいた委員の先生方には、この場を借りて厚く御礼を申し上げます。

平成17年3月

内閣府政策統括官(共生社会政策担当)付
参事官(交通安全対策担当) 二見 吉彦

執筆者紹介 本書執筆に携わった委員

富田 信穂（とみた のぶほ）

[現職] 常磐大学人間科学部教授
社団法人いばらき被害者支援センター理事長
全国被害者支援ネットワーク副会長

大久保 恵美子（おおくぼ えみこ）

[現職] 東京都公安委員会指定 犯罪被害者等早期援助団体
(社)被害者支援都民センター 事務局長

中島 聡美（なかじま さとみ）

[現職] 国立精神・神経センター 精神保健研究所 成人精神保健部 成人精神保健研究室長

目 次

第1章 総論	1
I. はじめに	1
1. 本書のねらい	1
2. 交通事故の被害者に対する支援の必要性	1
II. 交通事故の被害者の受ける精神的影響と被害者への支援	2
1. 交通事故被害者の受ける精神的影響	2
2. 危機介入サービス	2
3. 自助グループ	3
III. 今後の課題	3
1. 被害者調査	4
2. 警察官の対応	4
3. 保険会社、各種相談窓口、民間機関	4
第2章 交通事故による精神的反応	5
I. はじめに	5
II. 交通事故の被害者の精神的反応	5
1. 交通事故とトラウマ	5
2. どのような精神的反応があらわれるのか	5
III. 交通死亡事故遺族	10
IV. 後遺症を抱えた被害者とその家族	11
1. 介護の問題	11
2. 事故の処理が後回しになることの問題	12
3. 支援体制の乏しさ	12
第3章 交通事故被害者への対応	13
I. はじめに	13
II. 被害者（遺族も含む）と接する時の基本的な対応	13
1. 精神的支援を必要としている被害者にとって、最も助けとなること	13
2. 被害者と会って話しをする時の手順	13
3. 精神的支援を必要としている人に接する時、留意すること	15
4. 被害者にしてはいけないこと	19
5. 被害者が医療を必要としている時	20
III. 被害者が求める支援（被害者支援都民センターでの調査結果から）	21
1. 被害者遺族が希望している支援の内容	21

2.	調査結果の分析	22
3.	調査結果からの結論	22
IV.	被害者支援専門機関としての支援	23
1.	危機介入（早期支援）	23
2.	緊急カウンセリング	25
3.	死亡告知	26
4.	電話相談	28
5.	面接相談	30
V.	自助グループの意義と効果	33
1.	自助グループの目的	33
2.	参加する者の目的	33
3.	自助グループの効果	33

第1章 総論

はじめに

1. 本書のねらい

交通事故の発生に伴い、被害者（被害者本人およびその遺族や家族をいう。以下同じ。）は様々な困難な問題に直面し、身体的、精神的、経済的に大きな打撃を受ける。それらの問題の解決は容易ではなく、また打撃からの回復は困難であることが多い。このことは種々の調査の結果からも明らかになっているところである。

本書は被害者が直面する様々な問題のうち、特に精神的な問題を取り上げ、その実態を明らかにすると同時に、被害者の精神的な回復を支援するために、日常業務において交通事故の被害者に接することの多い人や、今後接する可能性のある人に対して、被害者に対応する際にはどのようなことに配慮すべきかなどについて、出来る限り具体的に分かりやすく解説しようとするものである。

なお、本書は既に出版された『交通事故被害者の支援 - 担当者マニュアル - 』の「ダイジェスト版」である。本書の内容について詳しく知りたい方には、内閣府のホームページから容易に入手できる「オリジナル版」をぜひ参照していただきたい。

2. 交通事故の被害者に対する支援の必要性

交通事故の被害者が様々な問題に直面し、被害者の直面する身体的、精神的、経済的な打撃が大きいことは既に指摘したとおりである。

ところで、人間には本来問題を自力で解決し、打撃から回復する力、すなわち問題解決力や回復力を備えているものである。従ってこのような問題を解決し、打撃から回復するのは、基本的には本人の自助努力に委ねられるはずであり、交通事故の被害者にも基本的には自助努力が求められることになる。

しかしながら、交通事故の被害者の直面する問題と打撃は、極めて大きなものであるから、被害者の自助努力のみに委ねることは適当ではない。そこで、本人の自己決定を尊重しながら、本人自らの問題解決や立ち直りを支援することが必要となる。

従来このような支援は、家族や地域に委ねられていたが、核家族化、都市化、近代化の進展に伴い、家族や地域からの支援を受けることは次第に困難になってきている。そこで、被害者を支援するための枠組みや制度を整備することが重要となる。このような支援制度あるいは救済制度のうち、医療や経済的問題に関するものは次第に充実してきている。しかし精神的影響については、社会の理解も十分ではなく、また本人の立ち直りを支援する制度も未だ整備されていない。本書の内容が、被害者の精神的影響やそれからの回復の支援に限定されているのも、他の問題を無視しているからではなく、この問題についての理解やその適切な対応を望むからに他ならない。

．交通事故の被害者の受ける精神的影響と被害者への支援

1．交通事故被害者の受ける精神的影響

交通関係の人身事故の数は多いため、われわれはそれに慣れてしまっているところがある。しかし、重傷を負った被害者本人や、身近な人を失った遺族にとっては、その精神的影響は非常に大きなものである。交通事故被害者に対する精神的支援は、従来十分になされていたとは言えないので、今後これを充実させなければならないことは既に強調したとおりである。

ところで、交通事故の被害者は法律上の問題にも直面することが多い。例えば刑事手続きとの関連においては、加害者に対する刑事手続きが開始された場合、その刑事手続きに被害者が関与する制度は、刑事訴訟法などの改正により充実してきたが、まだ十分とはいえない。そのことから、これに対する被害者からの不満も聞かれる。また、自動車損害賠償保障制度や任意保険制度が整っているとはいえ、被害者が適切に受けた損害を回復するためには大変な苦労が伴う。

このような、刑事手続きおよび民事手続きをめぐる不満や煩わしさが、上述の被害者の精神的影響をさらに悪化させることもある。従って、交通事故被害者に対する精神的支援は、法律の専門家と共同して行われるのが望ましい場合もある。

それでは、交通事故の被害者に対しては、どのような精神的支援策がとられるべきであろうか。交通事故被害者だけに特別な固有の支援策はない。しかし、犯罪の被害者（もちろん、交通事故の被害者も犯罪の被害者となりうる）に対する心理臨床的アプローチが近年発展しているので、これを参考にしながら交通事故被害者に対する支援策を充実させてゆくことが現実的であると思われる。具体的には、精神科医師、心理臨床家、訓練を受けたボランティア等によるカウンセリング的対応、自助グループの活動の促進などが有効であると考えられる。また、精神的支援のみならず、被害直後の危機介入サービスや生活支援サービスも充実させてゆくことが重要であると思われる。さらには、一般の人も交通事故が被害者に与える精神的影響やそれへの対応について、基礎的な事柄を知ることきわめて重要である。

これらの支援活動については後に詳しく論じられるが、ここでは危機介入サービスと自助グループの活動の二つにつき、ごく簡単に言及したい。

2．危機介入サービス

危機介入サービスとは、被害直後のいわば混乱時期において、被害者の直面している問題を直接取り扱うサービスをいう。このサービスはアメリカ合衆国においては、かなり一般的に行われているものであるが、わが国においても次第に一般的なものになりつつある。

危機介入サービスの内容としては、様々なタイプの被害者に対する様々な活動が開発され実施されているが、交通事故被害者に対しては次のような活動が有効であると思われる。

被害を受けた直後の被害者本人はもちろんのこと、被害に関する告知を受けたり、身元の確認を行なったりする遺族等も、混乱状況に陥ることが多い。このような場

面において、被害者の傍らに付き添い、精神的に支援することは危機介入サービスのうち最も基本的な活動の一つである。また医療機関や福祉機関などを紹介したり、食事や着替えのための衣服を提供したりすることも、重要な活動である。また、緊急カウンセリングも有効であろう。

これらの、危機介入活動を行う者に求められる資質については後に詳しく論じられるが、次の点が特に強調される。

- ①被害者に対して、現在の安全と安心感を保障し、落ち着いて話ができるように持って行くことができること。
- ②被害者の被害直後の様々な反応が異常なものではなく、正常なものであることを明確に説明することができること。
- ③今後発生が予想されることを説明し、それに対してどのように準備したらよいかについて実際的な情報を提供することができること。

3. 自助グループ

同種の苦痛や感情を有している被害者と一緒にいることにより、精神的な安心感を得られ、また、人との絆があることも確認でき、それらを通じて回復への契機を得ることはしばしばある。このように被害者の回復の過程の各段階において、適切な自助グループに参加することは有効であるとされている。

わが国でも以前から、医療や社会福祉の領域において、数多くの自助グループが存在し、活動を行ってきた。最近では犯罪被害者支援の分野においても自助グループの活動が行われるようになった。交通事故の被害者の自助グループの活動も既に行なわれているが、今後ますます活発な活動が行われることが期待される。



Ⅲ. 今後の課題

交通事故の発生は多いために、その被害も社会全体では非常に大きなものとなる。既に説明した通り、交通事故の被害者に対する支援策は次第に充実してきているが、まだ十分とはいえない。とりわけ精神的支援についてはさらに充実させる必要がある。以下では、交通事故の被害者に対する支援活動を充実させるために特に留意すべき事柄について、述べることにする。

1．被害者調査

交通事故の被害者に対して効果的な支援活動を行うためには、被害の実態を正確に把握することが何よりも重要である。この被害の実態については、数多くのルポルタージュや手記などによってある程度明らかにされている。しかし、より体系的、一般的なデータを収集するためには、多数の被害者を対象とした調査票による調査や面接調査を行うことが必要である。このような調査も既にいくつか実施されているが、十分というわけではない。今後さらに様々な実態調査が行われることが期待される。

2．警察官の対応

交通事故は発生件数が多いため、警察官は現場検証や調書の作成に追われ、これから進行する刑事手続きについて説明したり、自動車損害賠償保障制度などについて説明したりする余裕はほとんどない。1996年に制定された「被害者対策要綱」に基づき、刑事手続きや精神的支援に関する事柄を説明する「被害者の手引き」が作成され、被害者に手渡されるようになった。また、被害者や遺族と接触する警察官が、被害者の受ける精神的影響の大きさをより正確に理解できるように、警察官に対する講習なども行われている。このように警察による対応は改善されているが、今後もさらに充実した対応がなされることが期待される。

一方で、交通事故、特に死亡事故を担当する警察官のストレスは非常に大きなものである。今後、被害者に対する手厚い配慮を行うことが期待されると、警察官のストレスはさらに大きくなると予想される。そこで、警察官に対する十分なケアを行う必要がある。

さらに、諸外国で実施されているように、関係者に対する死亡の告知などは、警察官ではなく、訓練を積んだボランティアに任せるといった仕組みを作ることも検討する必要がある。

3．保険会社、各種相談窓口、民間機関

交通事故による経済的損失の回復には、保険会社の果たす役割が非常に大きい。

保険会社やその関係団体は、各種の相談窓口を持っており、またその他の様々な公的・私的機関も相談窓口を設けている。保険会社やこれらの相談窓口の担当者は、必ずしも、被害者の深刻な精神的影響を十分理解し、かつ、それに配慮しているわけではない。また、精神的影響に適切に対応できるように、特別に訓練されているわけではない。従って、これらの担当者に対するより充実した訓練・教育を行うことが重要である。