

## 第 4 章 各種相談窓口等意見交換会



## ．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。

## ．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、青森県、山口県、沖縄県の計3箇所において開催した。

## ．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25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）

- ・ 冨田信穂（常磐大学大学院被害者学研究科教授）

### （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

## ．開催日程

意見交換会開催日は、以下の図表 4-1 のとおりである。

**図表 4 - 1 意見交換会開催日程表**

開催場所	沖縄県	青森県	山口県
開催日程	平成 25 年 11 月 5 日	平成 25 年 12 月 9 日	平成 26 年 2 月 14 日

## ．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 : 45		休憩
14 : 45 ~ 15 : 30	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 : 30 ~ 16 : 50	全員	意見交換
16 : 50 ~ 17 : 00	事務局	閉会

## ．実施内容

### 1．沖縄県各種相談窓口等意見交換会

#### (1) 出席者（敬称略）

沖縄県各種相談窓口等意見交換会の出席者は、下記のとおりである。

- ・常磐大学大学院被害者学研究科 教授 富田 信穂  
（平成 25 年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員）
- ・沖縄県環境生活部県民生活課 2 名
- ・沖縄県警察本部交通部交通指導課 1 名
- ・沖縄県警察本部警務部広報相談課 1 名
- ・沖縄県交通事故相談所 2 名
- ・那覇地方検察庁 2 名
- ・沖縄県福祉保健部総合精神保健福祉センター 1 名
- ・日本司法支援センター沖縄地方事務所（法テラス沖縄） 1 名
- ・沖縄総合事務局運輸部 1 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 2 名
- ・公益社団法人沖縄被害者支援ゆいセンター 3 名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構 2 名
- ・内閣府 3 名
- ・事務局 1 名

#### (2) 会場

沖縄県那覇市泉崎 1 丁目 10 番 16 号 沖縄バス本社ビル 3 階 305 号室

#### (3) 意見交換要旨

##### 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。

##### 沖縄県における交通事故被害者支援の課題

沖縄県における交通事故被害者支援の課題について、以下の意見が示された。

- ・先般、沖縄県で起こった高速道路タクシー事故の被害者は沖縄県外の方であった。観光客の方に対する支援や情報提供等は、沖縄県の交通事故被害者支援の中心的な課題ではないか。
- ・先般の高速道路タクシー事故の被害者は業務中の事故であったため、必要な手配は会社が行なってくれた。過去には、観光客で小さな荷物 1 つで遊びに来た方が事故に

遭った際、なかなか遺族の方が来られない、お金もかかるというような状況であり、各種の調整で時間がかかったということがある。沖縄本島であれば、ゆいセンターや各種手続を支援する機関があるが、離島で起こった場合、さらに難しくなることが予想される。現在、沖縄県内に支部というのはなく、八重山に支援員が1人いるが、宮古島にはいない。

- ・公共交通機関の事故が起こった場合のガイドラインについては、大手の航空、鉄道会社等であれば自社において作成することができる。しかし、中小の企業においては難しい。その場合、県警やゆいセンターでの支援協力が必要になってくると思われる。
- ・関越自動車道高速ツアーバス事故を踏まえ、観光客の多い沖縄県においても広域の支援の必要性が求められる。

### 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。

- ・以前、沖縄県で起こった事故に東京にある被害者支援ネットワークが関わり、連携をとった事例があった。息子を殺害された遺族が、裁判が始まる2日前に「生活保護を受けていて、向こうに行くのは大変であるが、裁判は傍聴したい」と、被害者支援ネットワークに相談された。即座にゆいセンターにつなげ、申請をしていただき、緊急一時金を支給する話をしたが、この時点で遺族の方との信頼関係はとれておらず、ご家族の反対があり、お断りの電話があった。それでもゆいセンターに連絡をし、ご本人は断っているが、今後どのような形で連携が取れるかわからないので裁判を傍聴してほしいと依頼した。裁判傍聴に行った際、遺族が報道機関に追いかけているところを見て、車に乗せてすぐにホテルに避難させたという経緯があり、信頼関係が生まれた。被害者の遺族は東京にお住まいであるが、裁判は沖縄で行われた。遺族の方は車いすで生活保護を受けていることもあり、東京で相談するために法テラスの扶助制度を利用したり、日弁連の扶助制度を利用したりして、東京の弁護士に裁判に専任していただいた。その後、遺族から季節ごとにお礼の電話を頂いている。日頃から都民センターが行政等と連携を取っていたので、スムーズに支援をすることができた。顔の見える連携、信頼関係を作っておくことは、とても大事なことである。
- ・ゆいセンター及び関係機関、連絡協議会等が、絶えず連絡会議を持ち、各機関の役割を明確に把握していくことは大事である。観光客が被害に遭った場合にも、対応できるのではないかな。
- ・精神保健福祉センターにおいては、現在、個別で継続的な支援をする方はほとんどいない。このようなネットワークについて認識が不十分であった。各関係機関の連絡先や相談の内容等の一覧があれば活用できるため、ぜひ作成をお願いしたい。
- ・昨年度この意見交換会を通じて、NASVAとの関係ができ、相談員の研修に講師を派遣し連携することができた。このような機会を活かし、顔の見える連携を取って

いけるようになることは意義のあることである。

### **被害者に対する各支援機関の対応の範囲について**

被害者に対する各支援機関の対応の範囲について、以下の情報が示され、共有化が図られた。

- ・認定特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク：被害直後、病院に行く費用や裁判傍聴に行く際の交通費が非常に負担になる。そういった時に被害者支援ネットワークより、1件に対して5万円を2回まで支給している。これはあくまでセンターが関わり、センターが要請した場合のみである。センターから要請があると、一両日中に振り込むこともある。年間100件を想定しているが、大変要望が多い。
- ・独立行政法人自動車事故対策機構：NASVAでは、経済的支援として交通遺児等貸付を設けており、加えて友の会の活動として交通事故によって親を亡くした子どもたちの精神的支援も行なっている。その他、重大な交通事故に遭い、重度の後遺障害を負われた方については、介護料の支給や専門の療護施設で回復のためのケアをさせていただいている。昨今、交通事故被害者の情報について、以前に比べ警察等から入手することが容易ではなくなった。またNASVAの知名度も低く、一般の方に知られていない状態である。NASVAで支援をさせていただけるような方がいれば、情報をいただきたい。
- ・沖縄県警察本部警務部広報相談課：県警の被害者支援室では、5名の臨床心理士に委託している。制限はなく、何度でも費用は無料である。
- ・沖縄県福祉保健部総合精神保健福祉センター：交通事故で被害に遭われた場合、損害賠償等に目が行きがちであるが、事故に遭った時というのは、ご本人や同乗していた方、またその家族は心に衝撃を受けている場合があるので、裁判以外にも心配していることがあり、眠れないことや、家族に相談してもわかってもらえないというようなことあれば、精神保健福祉センターのこころの電話相談を是非ご活用いただきたい。

### **被害者支援の今後について**

被害者支援の今後について、以下の意見が示された。

- ・ストレートに「精神的に悩んでいることはありますか」とか「このようなことで困っていることはあるか」と聞いても、案外答えてくださらないことが多い。間接的な問いかけによって、その方の本当の悩みを発見することができる。その場合、他機関に紹介した方が良いという事例もある。質問を工夫し、その方の悩みやニーズを発見し、適切な関係機関に紹介できるよう、どうしたら被害者の方が持つ様々なニーズに応えることができるのかという視点で接していただきたい。
- ・被害者がたらい回しにされ、疎外感や悲しみを持つのは、自分の思いが満たされないからだろうと思われる。各関係機関が各自の役割をきちんと果たし、行政サービス、

民間の支援の力について共有し、被害者の方が相談した時に、どこに相談しても自分の求めるものが出てくるというネットワークが根づくことが望まれる。

## 2. 青森県各種相談窓口等意見交換会

### (1) 出席者（敬称略）

青森県各種相談窓口等意見交換会の出席者は、下記のとおりである。

- ・常磐大学大学院被害者学研究科 教授 富田 信穂  
（平成25年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員）
- ・青森県環境生活部県民生活文化課 2名
- ・青森県警察本部警務部教養課 1名
- ・青森県警察本部交通部交通指導課 1名
- ・青森県交通事故相談所 1名
- ・青森県立精神保健福祉センター 1名
- ・日本司法支援センター青森地方事務所(法テラス青森) 1名
- ・東北運輸局 2名
- ・公益社団法人あおもり被害者支援センター 3名
- ・自助グループ関係者 2名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構 3名
- ・内閣府 3名
- ・事務局 1名

### (2) 会場

青森県青森市中央3丁目20-30 県民福祉プラザ2階（多目的室2A）

### (3) 意見交換要旨

#### 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。

#### 相談機関同士の連携について

青森県の被害者支援における相談機関同士の連携について、以下の意見が示された。

- ・交通事故被害者に関するイベント等で、相談機関や支援機関の周知を図ることはもちろん、普段から一般の人に向けて呼びかけを行なっていく必要があると感じている。
- ・様々な相談機関や支援機関がある中で、お互いの活動についてお互いがよくわかっているとは、必ずしも言えないのではないかと。まずは、他の機関がどのような支援活動を行なっているのかを勉強し、その上でお互いがつながっていかなければならない。「自分の機関を紹介してくれ」と言うことも重要であるが、自分たちが他機関の活動を理解し、紹介したり案内したりすることによって、自分たちの機関の周知も広まっていくという側面があると思う。

- ・警察の犯罪被害者支援室では「交通事故に遭われた方へ」というパンフレットを作成し、その中で他の相談・支援機関の紹介も行なっている。今後も引き続き紹介、連携を取っていきたいと考えている。

### **精神保健福祉センターとの連携について**

被害者の精神的ケアにおける、精神保健福祉センターとの連携の重要性について、以下の意見が示された。

- ・犯罪被害者・交通事故被害者支援に対して、精神保健福祉センターが果たす役割は大きいと思うが、どうすれば犯罪被害者支援センター等の支援機関が、精神保健福祉センターと連携が取れるかということが課題であると感じている。
- ・カウンセリング機能を持っている相談・支援機関であれば、被害者の相談に対応できるのだろうが、その機能を持ち合わせていない機関は、精神保健福祉センターとの連携が重要であると考えます。
- ・精神的ケアが必要な被害者であるかどうかを判断する材料としては、睡眠や食事に関する質問をするという方法がある。特に睡眠や食事といったような生活に関する質問は、被害者にとって答えやすい質問であるため、有効だと考える。「十分に眠れていない」「食事を美味しく食べることができない」等の回答をした人に対しては、精神的ケアが必要であると考えられるため、精神保健福祉センターを紹介していただいとよいと思う。
- ・精神保健福祉センターは、「センター」という名称であり、「病院」とは謳っていない。精神科のクリニックや病院に行くことに対して抵抗感を感じている人であっても、精神保健福祉センターは公共機関であり、相談も無料である。そういう意味で、被害者も訪れやすいのではないかと。そこから被害者を医療ケアにつなげることも、1つの方法であると思う。
- ・精神的な問題を抱えているとわかっているにもかかわらず、簡単に精神科の医療機関を紹介しづらいことも多々あると思う。精神保健福祉センターであれば、敷居が低い側面もあると思うため、活用できるのではないかと。

### **支援する側に求められる「積極性」について**

支援者の積極的な姿勢の重要性について、以下の意見が示された。

- ・被害者の中には、どこに行けば支援が受けられるのか分かっていない人も多い。またその時々状況により、自分自身が何を求めているのかも分からないと思う。支援する側としては、被害者本人の「主体性」を尊重することは基本的なスタンスではあるが、ある程度は積極的に、被害者に対してニーズを聞くという姿勢が重要であると考えます。それが、支援活動の充実につながっていくと思う。

### 3. 山口県各種相談窓口等意見交換会

#### (1) 出席者（敬称略）

山口県各種相談窓口等意見交換会の出席者は、下記のとおりである。

- ・常磐大学大学院被害者学研究科 教授 富田 信穂  
（平成 25 年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員）
- ・山口県警察本部交通企画課 1 名
- ・山口県警察本部交通指導課 1 名
- ・山口県警察本部警務部警察県民課犯罪被害者支援室 1 名
- ・山口県環境生活部地域安心・安全推進室 1 名
- ・山口県健康福祉部精神保健福祉センター 1 名
- ・山口県教育庁学校安全・体育課 1 名
- ・山口県交通事故相談所 1 名
- ・日本司法支援センター山口地方事務所（法テラス山口） 1 名
- ・中国運輸局交通環境部消費者行政・情報課 2 名
- ・中国運輸局山口運輸支局 1 名
- ・自助グループ関係者 2 名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構 5 名
- ・防府市健康福祉部（オブザーバー） 1 名
- ・内閣府 3 名
- ・事務局 1 名

#### (2) 会場

山口県防府市栄町一丁目 5 番 1 号 ルルサス防府 2 階  
防府市地域協働支援センター（多目的ホールA）

#### (3) 意見交換要旨

##### 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。

##### 被害者と相談機関をつなげる取組について

一般的に、被害者と相談機関がつながることの難しさがある中で、山口県での取組について以下の意見が示された。

- ・電話相談窓口を設置している機関では、電話相談に対応している相談員が相談を受けた際に、来所が必要だと判断した被害者がいた場合は、相談員が他の職員に連絡し、相談者に来所していただくなどの対応を執っている。

- 被害者の心のケアの重要性を考えると、精神保健福祉センター等の役割は大きい。また、保健師、地域の方々、実際に被害者に接している方々が、適切な機関につなげることが、最も良いと考える。
- 当事者が相談員となっている場合、相談者は相談しやすい。当事者は、一般の支援員や相談員とは違う役割を担うことができる。相談員としての当事者を通して、他の支援員、相談員、専門家の方々に、被害者や家族がなにを求めているのかということを知っていただき、より良い支援につなげていくことが重要である。
- 交通事故では、事故を起こした者が不起訴になる可能性が高い場合がある。そのような事例を防ぐために、事故が発生した直後から、弁護士等の専門家が被害者に関わり、その後の警察や検察庁での手続に対して、被害者と一緒に動くことが重要である。被害者と弁護士を、なるべく早くつなげる努力が必要である。

### **犯罪被害者支援条例の制定について**

防府市における犯罪被害者支援条例について、以下のように取組の紹介がなされた。

- 防府市では、平成 25 年に犯罪被害者支援に特化した条例が制定された。事故の被害者への支援はどうあるべきかについて、議会で議論を重ね、条例に盛り込んだ。苦労した点は、過失の事例に対してどのように取り組むかということであったが、専門家のアドバイスをいただきながら、作成したという経緯がある。防府市としては、犯罪被害者で保障が受けられない人たちを支援する努力を続けていきたいと考えている。

## ・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

本年度の意見交換会では、沖縄県においては地方検察庁からの参加があり、山口県では教育庁や防府市からの参加者があるなど、各地域における会議への関心の高さがうかがえた。なお、昨年度から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も参加しており、本年度はさらに参加人数の拡充がみられている。例年、本会議の参加者は各回 15～16 名程度であったものが、本年度は各回 22～24 名と大幅に増加し、それぞれの立場からの話題提供が行われるなど、交通事故被害者の支援に向けた活発な意見交換及び連携強化が図られた。

#### (1) 広域的な連携の重要性について

沖縄県の意見交換会では、地域的な課題として、本州からの観光客の事故や離島での事故といった、沖縄県特有の課題も示されていた。例えば、遠方からの観光客の事故については、家族がすぐに来ることができないことや、離島では被害者支援の体制が十分ではないことなど、課題も少なくない。このような事例については、他県との連携が求められるため、今後は広域的な連携の重要性が示された。

#### (2) 関係機関との連携について

交通事故の被害者支援においては各関係機関の連携が重要となるが、「本会議において顔の見える関係を構築することができ、非常に有意義であった」とする意見が多く聞かれていた。特に交通事故に関する支援機関については、本会議の出席者にみられるように多様な機関が存在する。事故直後から途切れのない支援をするためには、どのような機関がどのタイミングで支援可能であるか、本会議をきっかけに各地域においてまとめておくという意見も聞かれていた。交通事故被害者においては、各種支援があるが、その支援にたどり着けない者も少なくないという課題がある。今後は本会議をきっかけとして、各地域における交通事故に関する支援機関や対応できる相談内容等をまとめた資料が作成され、継続的な情報交換がなされることが期待される。

なお、各地域において、心のケアには「精神保健福祉センター」が有効であることが指摘されていた。交通事故により精神的な問題を抱えていても、精神科等の医療機関を紹介することは、難しい可能性がある。精神保健福祉センターは精神科の病院とは異なり、敷居が低い面もあるという指摘もあり、今後、各地域における活用が期待される。

#### (3) 支援する側に求められる積極的姿勢について

被害者の中には、どこに行けば支援が受けられうるのかが分かっていない者が少なくない。また、その時々状況により被害者自身が、何を求めているかが分からないこともあ

る。したがって、各支援機関では、ある程度積極的に被害者に対してニーズを聞くという姿勢が重要になるという意見が聞かれていた。そのためにも支援者は、地域にどのような支援機関があるのかについて把握し、本会議のように顔の見える関係を維持していくことが重要である。

## **２．今後の方向性**

今後の方向性についての主な検討内容は、以下のとおりである。

### **（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な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と同時に、大事故が発生した地域や特に目新しい取組を実施している地域において、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）関係機関の連携や広域的な連携について**

本年度の意見交換会では、各関係機関がどのようなタイミングでどのように支援に関与するのか、また広域的な連携についてどのように行なうのか、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、地域において関係機関のリスト等を作成することや、顔の見える連携体制を維持・強化するための取組を継続することが期待される。なお、学校関係者との連携について、各都道府県のCRT（クライシス・レスポンス・チーム）や臨床心理士会等に対して情報提供を進めていくことも視野に入れることが期待される。