

第3章

交通事故被害者支援に関する相談窓口等担当者会議

I. 目的

交通事故被害者等の支援について、複数県の交通事故被害者支援に係る関係団体の担当者が一堂に会し、取組事例を相互に学び意見交換を行うことによって交通事故被害者等に対する支援業務の強化を図ることを目的としている。

II. 概要

交通事故相談所及び都道府県警察、関係団体等、各地域の交通事故被害者等の支援に係る関係団体相互の意思疎通と連携強化を図る意見交換会を、石川県・富山県・福井県の3県合同で開催した。

III. 体制及び出席者

当該事業を進めるに当たっては、以下の体制及び出席者で実施した。(敬称略)

(1) 専門家(令和元年度交通事故被害者サポート事業検討会委員)

- ・同志社大学法学部・法学研究科教授 川本 哲郎
- ・公益社団法人被害者支援都民センター犯罪被害相談員、特定非営利活動法人いのちのミュージアム理事 中土 美砂

(2) 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、被害者等支援関係者

(出席者)

- ・石川県生活環境部生活安全課 2名
- ・石川県庁相談コーナー交通事故相談所 相談員 1名
- ・石川県こころの健康センター 1名
- ・北陸信越運輸局交通政策部消費者行政・情報課 1名
- ・北陸信越運輸局石川運輸支局 1名
- ・金沢地方検察庁 1名
- ・金沢保護観察所 1名
- ・公益社団法人石川被害者サポートセンター 2名
- ・石川県警察本部警務部県民支援相談課 1名
- ・石川県警察本部交通部交通指導課 2名
- ・富山県総合政策局防災危機管理課 1名
- ・富山県交通事故相談所 相談員 1名
- ・富山地方検察庁 1名
- ・日本司法支援センター富山地方事務所(法テラス富山) 1名
- ・公益社団法人とやま被害者支援センター 2名
- ・富山県警察本部警務部警察相談課 1名

- ・富山県警察本部交通部交通指導課 1名
- ・福井県安全環境部県民安全課 1名
- ・福井県安全環境部県民安全課 交通事故相談員 1名
- ・福井県総合福祉相談所 1名
- ・中部運輸局交通政策部消費者行政・情報課 1名
- ・中部運輸局福井運輸支局 1名
- ・福井保護観察所 1名
- ・日本司法支援センター福井地方事務所（法テラス福井） 1名
- ・公益社団法人福井被害者支援センター 1名
- ・福井県警察本部警務部警務課被害者支援室 1名
- ・福井県警察本部交通部交通指導課 2名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構被害者援護部 1名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構石川支所 1名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構新潟主管支所 1名

(3) 事務局

- ・警察庁
- ・株式会社アステム

IV. 開催日時及び会場

開催日：令和元年11月11日（月）13：30～16：20

会場：石川県女性センター 大会議室（2階）（石川県金沢市三社町1番44号）

V. プログラム

事例紹介の後、3つのグループに分かれ意見交換を行った。

なお、参加者に事前アンケート調査を実施し、相談業務を通じての課題や好事例等の意見を集約すると共に、当該地域が抱える状況について把握した上で意見交換を実施した。

プログラム

時 間	担当者	内 容
13：30～13：35	検討会委員	開会挨拶
13：35～14：15	石川県警察本部	事例紹介 交通事故事件に係る被害者支援 「のと里山海道で発生した中学生等多数が 死傷した正面衝突事故について」
14：15～14：30		休 憩
14：30～16：00	全員	意見交換（グループディスカッション）
16：00～16：20	検討会委員	総括・閉会

VI. 実施内容

1. 事例紹介 交通事故事件に係る被害者支援「のと里山海道で発生した 中学生等多数が死傷した正面衝突事故について」

石川県警察本部警務部県民支援相談課被害者支援室長の柄田由美子氏より、「のと里山海道で発生した中学生等多数が死傷した正面衝突事故について」と題して交通事故事件に係る被害者支援の事例紹介が行われた。

[講師] 石川県警察本部警務部県民支援相談課被害者支援室長 柄田 由美子 氏

[要旨]

事故の概要

平成28年10月、石川県七尾市内の自動車専用道路（通称「のと里山海道」）を金沢方面から能登方面に向けて走行中の車両が、カーブで対向車線にはみ出し、マイクロバスに正面衝突しました。加害車両を運転していた男性は意識不明の重体となり、助手席に同乗していた息子さんにケガはありませんでした。被害車両を運転していた男性は重傷を負い、乗車していた中学生等22人のうち、1人が重傷、11人が軽傷を負い、2人が亡くなりました。

主な支援内容

事故発生後は、被害者等の意向などを踏まえ、その心情等に配慮しながら、以下のとおり支援等を行いました。

- 病院等への捜査員等の派遣
- 関係者連絡窓口確保に係る協力依頼
- 遺族及び被害生徒の保護者に対する説明（事故発生から約1か月後）
- 被害生徒からの調書作成時（事故発生から約2か月後）における支援等
- 遺族調書の作成時（事故発生から約3か月半後）における支援等
- 遺族に他の交通事故被害者遺族との交流の場を提供（事故発生から約10か月後）
- 送致決定時（事故発生から約1年後）における遺族等への事前連絡など
- 関係機関・団体との連携による裁判支援（事故発生から約1年10か月後から3回）

被害者支援のポイントと今後の取組

被害者支援は事件ごとに対応が異なり、急な変化に柔軟に対応することが求められます。また、一人の人間としてどう寄り添うのかという“人間力”も求められると思います。

石川県では、66機関・団体による石川被害者等支援連絡協議会を設置し、年1回の協議会と4つの分科会を通し、相互の役割等について理解を深め、顔の見える関係の構築に努めておりますが、今回の支援を通して、改めて、他機関・団体との連携の大切さを感じま

した。

今後も具体的な事例を踏まえた検討を行うなど、被害者等の方々のためにしっかりとしたセーフティネットを構築できるような取組を積極的に進めていきたいと考えています。

また、被害者支援には、支援者の知識や技能の充実も欠かせないと思います。

特に被害者等の方々の心情を汲み取って寄り添う共感力、被害者等の方々の言動等から求められているものを読み解く想像力、能動的に支援メニューを提示し要望を伺い、支援に繋げるなど、被害者等の方々が落ち着いた日常生活を取り戻すまでの道筋をつける実行力等が必要だと思います。

あらゆる突発事案を想定しながら支援計画を策定するように努めることも大切です。そのためには、情報交換の場を有効に活用し、様々な支援事例に触れること、支援者、被害者等の方々から直にお話を伺うことが重要だと思います。

最後に、支援担当者間の引継ぎも大切です。行政機関は、人事異動により担当者が変わります。担当者の変更によって被害者等の方々が負担を感じることをないよう、しっかりと引継ぎを行い、新たな担当者は、引き継がれた内容に基づきしっかりと事前準備を行う必要があると思います。

支援を振り返って

- (1) 他機関・団体との積極的な連携
- (2) 支援者の共感力・想像力・実行力等の必要性
- (3) 突発事案を想定した支援計画の策定
- (4) 担当者間の引継ぎ徹底

2. 意見交換

事例紹介を受けて、日々の相談業務を通じての課題や関係機関との連携等について意見の交換がなされた。

現在の取組と課題

[意見]

- ・ 被害者遺族一人一人が亡くなった家族に対する思いが違うので、それぞれに担当者を付けることは必要であると思う。しかし、そうするには人手が足りないのが実情。
- ・ 専門部署ではなく兼職のため、被害者に寄り添えた仕事ができるのか、難しさを感じている。
- ・ 裁判へ出席する際に託児サービスを利用したい場合、費用はできるだけ遺族の負担にならないようにしたい。
- ・ 裁判等の弁護士費用を立て替える制度がある。基準によっては費用負担が免除される場合もある。
- ・ 県域が広いため来所での相談が受けにくい人もおり、繋がりにくさを感じる。
- ・ ホームページ、新聞、電話帳で広報しているが、支援センターの認知度が低い。早期から被害者と繋がるために、更なる警察からの情報提供や周りからの支援要請を望む。
- ・ 未成年者の支援については、少年サポートセンターで、臨床心理士や公認心理師の資格を持ったカウンセラーに繋ぎ、面接相談及びカウンセリングを行っている。

[川本氏]

- ・ いかにかきめ細かな支援を実現していくのかは課題である。いろいろな事例を聞くことにより、一人一人に応じた対応に生かすことが大切。
- ・ 中長期的で社会福祉的な支援も必要。行政の役割として早急に対応する必要がある。
- ・ 被害者支援について情報提供の場が少ない。教育委員会や医師会、保険会社にも、被害者支援について学ぶ機会を設けるよう働きかけるべき。
- ・ 何年か経って治った時に、どうして自分だけ助かったのかと思う人に対する心のケアは重要な課題。
- ・ 支援機関がある県庁所在地に行くには距離があり時間を要する人に対しては、隣県でも支援が受けることができるようなシステムを作るべき。

被害者への初期対応について

[意見]

- ・ 被害者のための手引きを渡す際は、現場の交通警察官から被害者支援室に連絡し、具体的な事故状況を踏まえた上で交通指導課と被害者支援担当課とが協議をした後、被害者に

説明を行う。

- ・被害者の要望に沿って資料を提示し、納得を得られるような説明をするスキルが必要。
- ・遺族が事故状況を報道で初めて知るケースがある。報道が先に出してしまうと、警察に対する不信感に繋がってしまう。

[中土氏]

- ・過失が大きい側に対しても、遺族であれば、ケア、サポートは必要。

関係機関との連携について

[意見]

- ・ある自動車道バス事故では、被害者は事故が起こった県の病院に搬送され、その後、居住県の病院へ転院したが、治療情報の引継ぎが不足していた。もっと医療機関相互の連携が必要。

[川本氏]

- ・病院と行政と警察などが連携して行う被害者のワンストップ支援が広がり始めている。

[意見]

- ・被害者支援は中長期にわたる連携が非常に必要と考える一方で、事件事故発生時の連携はするが、中長期に連携した被害者支援はほとんど無いのではないだろうか。
- ・情報共有しなければ、本当に良い支援には繋がらないということを考える必要がある。
- ・関係機関・団体による支援連絡協議会のネットワークがあることで、互いに情報共有し意見交換できることは非常に助かっている。
- ・情報共有は必要だが、個人情報でもあるため、守秘義務を守ることも必要である。
- ・被害者から支援の要望があった場合は、被害者支援センターと警察で官民連携する。
- ・遺族によって心情も様々で、事件直後では遺族自身にとって支援が必要か否かの判断は難しい。そのため、期間を空けたり、随所で要望を聞くようにしているが、支援を無理強いすることはできない。本当に必要とする人へ如何に支援に繋げていくか難しい。
- ・他地方であっても同じ組織間の連携は比較的容易にできる。他機関との連携について、どのような関わり方ができるのか、これからの課題。

外国人対応について

[意見]

- ・外国人旅行者が被害当事者となる事故対応の事例は今まで経験がない。
- ・被害者のための手引きの英語版を作成している。

- ・国による制度の違い等について、翻訳や通訳の費用を公費負担で対応した事例はある。
- ・海上事故の対応訓練は他庁と連携して行ったことはあるが、被害者支援の視点での対策についても気を付けていきたい。
- ・外国人対応のワンストップセンターがある県もある。
- ・翻訳タブレットの配備の他、電話相談は通訳担当課に直接繋いで対応している。

加害者が関わる際の対応について

[意見]

- ・保険会社から直取引にストップがかかったことで、加害者は一切謝罪に来ない、顔も見せない、連絡も取れない状態にあることについての相談事例は年々増えている。
- ・加害者へ被害弁償の指導はするが、一定以上は介入できない。被害者が口惜しい思いを抱いていることを感じることがある。
- ・加害者は弁護士の意見に重きを置く傾向があるので、それだけに捉われないよう指導する必要があると思っている。

3. 意見交換のまとめ

被害者に対し、丁寧な情報提供と要望に応じた支援が大切であることを再確認した。関係機関のみならず、社会全体で被害者支援について学び、情報共有し、連携し、中長期的な支援を行うことの重要性を確認した。

Ⅶ. 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、石川県、富山県及び福井県の3県合同で開催し、交通事故被害者支援に係る関係機関・団体の各担当者が出席した。

交通事故被害者等への支援に関する取組事例では、被害者の声や支援に向けた今後の課題等について認識を深める場とすることができた。

意見交換では、各担当者の業務の問題点等について意見交換を行い、相談窓口の活動状況や連携状況について相互の理解を深めると共に、被害者は一人一人違っており、きめ細かく対応していく必要があること、関係団体相互の連携強化が必要であることが再認識された。

(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。

2. 今後の方向性

(1) 開催について

今年度から、複数県の担当者が一堂に会し、交通事故被害者等への支援に関する取組事例を相互に学び意見交換を行う内容とした。今後も有意義な意見交換とするための方策について検討していく。

(2) 参加者について

今年度は、石川県、富山県及び福井県の3県において、社会福祉協議会の参加があった。今後も社会福祉に従事する方をはじめ、支援に関係する機関・団体との連携強化について検討していく。

