

第 4 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等の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効果が期待される意見交換会を、北海道、島根県、高知県の計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26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）
 - ・常磐大学 副学長・教授（大学院 被害者学研究科） 富田信穂
- (2) 相談窓口等関係者
 - ・各地域の交通事故や精神保健、社会福祉に関する相談窓口、被害者等支援関係者
- (3) 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 のとおりである。

図表 4-1 意見交換会開催日程表

開催場所	島根県	北海道	高知県
開催日程	平成 26 年 12 月 1 日	平成 26 年 12 月 8 日	平成 27 年 1 月 26 日

V. プログラム

当日は、図表 4-2 のプログラムに従い、各相談機関、支援機関の業務説明が行なわれ、その後、専門家より「交通事故被害者等への支援について」の講義が行なわれた。休憩をはさみ、意見交換が行なわれた。

なお、本年度より意見交換会の内容を充実させるため、事前に参加者に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し、当該地域が抱える状況について把握した上で意見交換会を実施した。

図表 4-2 意見交換会プログラム

時間	担当	内容
13 : 00 ~ 13 : 30	事務局・相談機関・ 支援機関等	開催挨拶及び参加者の紹介 (業務紹介も含む)
13 : 30 ~ 14 : 30	専門家	交通事故被害者等への支援について
14 : 30 ~ 14 : 45	休 憩	
14 : 45 ~ 16 : 45	全員	意見交換
16 : 45 ~ 17 : 00	事務局	総括・閉会

VI. 実施内容

1. 島根県各種相談窓口等意見交換会

(1) 出席者（敬称略）

島根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 副学長・教授（大学院 被害者学研究科）
平成 26 年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員 富田信穂
- ・島根県環境生活部環境生活総務課 1 名
- ・島根県立心と体の相談センター 1 名
- ・島根県警察本部警務部広報県民課 1 名
- ・島根県警察本部交通部交通指導課 1 名
- ・島根県地域振興部交通対策課 2 名
- ・島根県交通事故相談所 1 名
- ・中国運輸局交通環境部 1 名
- ・中国運輸局島根運輸支局 1 名
- ・松江保護観察所 1 名
- ・松江地方検察庁 2 名
- ・松江地方法務局人権擁護課 1 名
- ・島根県人権擁護委員連合会 1 名
- ・日本司法センター島根地方事務所（法テラス島根） 1 名
- ・社会福祉法人島根県社会福祉協議会 1 名
- ・一般社団法人島根被害者サポートセンター 1 名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構 3 名
- ・内閣府 2 名
- ・事務局 1 名

(2) 会場

島根県松江市殿町 158 島根県民会館 305 会議室

(3) 意見交換要旨

意見交換では、参加者より日々の相談業務を通じての課題や好事例等が示され、それに対し、他の参加者から自身の相談業務において可能な対応の紹介や意見、または助言が示された。意見交換の主な内容については、以下の通りである。

議題1：相談窓口の業務の広報について

意見：

- ・被害者の方々に「交通事故被害者とその家族のために」という手引きを配付している。この手引きには、各種制度や他の相談窓口を掲載し、紹介している。(島根県警察)
- ・インターネット等での広報も重要であるが、情報を必要としている人に、個別に直接その情報を提供することが、最も効果的なのではないかと思う。我々は、業務の中で、被害者の方々の基礎情報を把握しているため、その中に、情報を提供したい方がいる場合は、ご連絡いただければ協力できると思う。(自動車事故対策機構)

議題2：閉じこもりがちな被害者の方への対応について

意見：

- ・被害者の方に対しては、犯罪被害相談員の資格を持った者が、定期的に語りかけたり、付き添いをしたりしながら、こちらからニーズを把握するように心掛けている。支援する側から関係を作り、ニーズを把握している。(被害者支援センター)
- ・平成27年4月に「生活困窮者自立支援法」が施行されることにより、福祉事務所のある自治体には、生活困窮者に対する相談窓口が開設される。経済的に困窮されている方以外にも、社会的に孤立されている方も対象となる。相談に来るといことが前提となるが、相談窓口の1つとして、選択肢が広がるかと思う。(社会福祉協議会)
- ・孤立している方への個別支援は困難な側面があるため、支援の最初の段階でどのように情報を伝えるかが重要であると思う。ニーズを聞く等により接触を試みる際は、交通事故によってその人の生活にどのような支障をきたしているかについて、聞いてみることもよいと思う。(社会福祉協議会)
- ・不眠などの精神的な症状を訴える被害者の方がいる場合は、精神科医等を紹介するようにしている。(交通事故相談所)
- ・精神保健福祉センターでは、心の相談を行なっている。精神科医師の相談を無料で受けられるため、紹介していただければ、相談等で協力することができる。(精神保健福祉センター)
- ・被害者支援センターでは、5回まで無料で受けられるカウンセリングを行なってい

る。臨床心理士が対応しているので、活用していただきたい。(被害者支援センター)

議題3：好事例について

意見：

- ・交通事故相談所に来られる相談者の方は、警察の事故捜査担当者から当相談所を紹介されたという方が多い。捜査官の名刺の裏に、交通事故相談所の電話番号が記載されており、捜査官が被害者の方に名刺を渡すことで、交通事故相談所につながる場合が多い。(交通事故相談所)
- ・被害者支援センターでは、被害者の方に定期的に語りかけて、ニーズを把握し、支援を行なうように努めている。付き添いをするなど、被害者の方に寄り添いながら支援を行なうことで、仕事に復帰できるまで回復した事例がある。積極的にニーズを把握し、被害者に寄り添う支援は、非常に重要であると感じている。(被害者支援センター)

(4) 意見交換会 まとめ

島根県の相談窓口の参加者からは、窓口機関の広報、被害者の方々への対応、また被害者の方々が必要としている支援の把握などについての悩みや課題に関する意見が多く聞かれた。それぞれの機関では、刑事手続、司法関係、生活資金の貸付、心のケアなど、専門とする分野が異なっており、日々の相談業務を行なう中で、自身の相談機関では対応が難しい事例も少なからずあるということが示された場面もあったが、意見交換会に参加した他機関から「その場合は当機関において協力できる」といったような助言がされるなど、参加者の間でそれぞれの窓口業務に関しての情報の共有化と、交流がなされた。

2. 北海道各種相談窓口等意見交換会

(1) 出席者（敬称略）

北海道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 副学長・教授（大学院 被害者学研究科）
平成 26 年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員 富田信穂
- ・北海道環境生活部くらし安全局道民生活課 2 名
- ・北海道警察本部警察部警務課 1 名
- ・北海道警察本部交通部交通企画課 1 名
- ・北海道警察本部交通部交通捜査課 1 名
- ・北海道立精神保健福祉センター地域支援部 1 名
- ・北海道交通事故相談所 1 名
- ・国土交通省北海道運輸局 交通環境部 消費者行政・情報課 1 名
- ・札幌地方検察庁 1 名
- ・札幌保護観察所 2 名
- ・旭川保護観察所 1 名
- ・日本司法支援センター札幌地方事務所（法テラス札幌）1 名
- ・公益社団法人北海道家庭生活総合カウンセリングセンター（北海道犯罪被害者相談室） 1 名
- ・北海道社会福祉協議会 1 名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構 3 名
- ・内閣府 2 名
- ・事務局 1 名

(2) 会場

札幌市中央区北 2 条西 7 丁目

北海道立道民活動センター かでる 2.7 5 階 540 会議室

(3) 意見交換要旨

意見交換では、参加者より日々の相談業務を通じての課題や好事例等が示され、それに対し、他の参加者から自身の相談業務において可能な対応の紹介や意見、または助言が示された。意見交換の主な内容については、以下の通りである。

議題 1：外国人観光客が関係する交通事故について

意見：

- ・北海道では、近年の外国人観光客の増加に伴い、外国人が関係する交通事故が増えているため、英語のコンタクトカードを作成して対応することや、英語が話せる病院のスタッフと連携するなど、支援を行なっている。（北海道運輸局）

- ・警察では、中国語、韓国語、ロシア語、英語で書かれた被害者の手引きを作成し、対応に当たっている。(北海道警察)

議題 2 : 交通事故において活用できる在宅支援制度について

意見 :

- ・国土交通省のホームページには、入院、各種手続き、支援団体、被害者団体等の情報が網羅されている。また、自動車事故対策機構では、交通遺児に対する生活資金貸付制度を行なっている。ホームページに詳細が載っているため、ご活用願いたい。(自動車事故対策機構)
- ・生活面で困難な状況に陥っている被害者については、自分から声を発することが難しいと感じている。生活困窮の問題についての相談に乗ることもできるため、各福祉機関の方々と連携し、ぜひ協力したい。(日本司法支援センター)

議題 3 : 心のケアにおけるそれぞれの機関の対応と連携について

意見 :

- ・精神的な内容の場合、延々と相談を受けている事例もある。電話をすることでストレスを解消している人もいる。他機関を紹介することにより「たらい回しにされている」との誤解を受けるのではないかと思い、他機関を紹介することを躊躇する場合もある。(交通事故相談所)
- ・ホットラインを設けているので、内容によっては心のケアの相談に応じているが、対応が難しい場合は適切な機関を紹介している。国土交通省のホームページに、機関が紹介されているので、ご覧いただきたい。(自動車事故対策機構)
- ・被害者支援センターでも、被害者の方への心のケアや、警察や検察への付き添い支援、生活支援を行なっている。必要であれば、心療内科や精神科を紹介することもある。(被害者支援センター)
- ・精神保健福祉センターでも、こころの電話相談を受け付けている。精神保健福祉センターでは、大規模災害や犯罪被害等で集団的ケアが必要な場合についての支援活動も行なっており、個人の外来については限られているため、継続的な治療や検査が必要な場合は、医療機関を紹介するようにしている。(精神保健福祉センター)
- ・保護観察所では、心のケアについては北海道家庭生活総合カウンセリングセンターを紹介している。紹介する時は、予め紹介先に電話をかけ、相談者から電話がある旨お伝えしている。(保護観察所)
- ・法テラスのコールセンターにおいても、電話相談を行なっている。平日は午前 9 時から午後 9 時まで、土曜日は午前 9 時から午後 5 時まで受け付けている。暗くなると誰かに言いたいという気持ちもあるのか、夜の電話は結構多い。スキルの

高いオペレーターが対応しているので、安心して連絡して欲しい。相談を必要としている人がいたら、ぜひ案内してもらいたい。（日本司法支援センター）

議題4：比較的軽い事故における被害者支援について

意見：

- ・被害者支援というと、死亡事故や重度後遺障害を負った重大事故を想定しているケースが多いように見受けられる。こちらから見て軽い事故であっても、被害者本人から見れば犯罪被害と同等と認識し「一生を駄目にされた」と強く思っている。事故としては大きくないが、被害者の心の傷は大きく、加害者に対しても強い憤りを感じている。加害者への不満をぶつけるために相談してくる事例も多く、その場合の被害者支援はどうあるべきかと考えている。（交通事故相談所）
- ・死亡や重度後遺障害と比較して、頸椎捻挫や軽度の怪我は「軽い被害」と捉えられてしまう傾向があるが、そのような被害であっても、実は生活面や精神面でいろいろな問題に直面する場合がある。社会では、一般的な犯罪よりも交通事故は軽く捉えられがちであるが、どのような被害者であっても、支援者は外形的な部分、つまり損害額の多寡や外傷の重さだけで判断せず、ひとりひとりの状況を理解する必要があると感じている。（富田氏）

（4）意見交換会 まとめ

北海道では、外国人が関係する交通事故における取組が紹介され、他機関の今後の支援活動、特に外国人が関係する交通事故における支援活動の参考になったと思われる。また、相談窓口からは、それぞれが行なっている相談支援業務の紹介が行なわれた。中には、経済困窮、引きこもり、介護、虐待、DV等の問題について単一の事象として対応し、背後に交通事故が伴う場合があるという認識が少なかったこと、今後の相談業務において、背後に交通事故が伴う場合は、意見交換会に参加した他の支援機関と連携して活動していきたいという声もあった。今後の北海道における交通事故相談窓口において、各参加機関の連携強化に向けた有益な意見交換会となった。

3. 高知県各種相談窓口等意見交換会

(1) 出席者（敬称略）

高知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 副学長・教授（大学院 被害者学研究科）
平成 26 年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員 富田信穂
- ・高知県文化生活部県民生活・男女共同参画課 2 名
- ・交通事故相談所 1 名
- ・高知県警察本部警務部県民支援相談課 1 名
- ・四国運輸局交通環境部 1 名
- ・四国運輸局 高知運輸支局 1 名
- ・高知地方検察庁 1 名
- ・高知保護観察所 2 名
- ・高知県立精神保健福祉センター 1 名
- ・高知地方法務局人権擁護課 1 名
- ・特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク 1 名
- ・特定非営利活動法人こうち被害者支援センター 1 名
- ・法テラス高知法律事務所 2 名
- ・日本司法支援センター高知地方事務所 1 名
- ・社会福祉法人高知県社会福祉協議会 1 名
- ・独立行政法人自動車事故対策機構 4 名
- ・内閣府 2 名
- ・事務局 1 名

(2) 会場

高知市本町 4 丁目 3-30 高知県立県民文化ホール 第 11 多目的室

(3) 意見交換要旨

意見交換では、参加者より、日々の相談業務を通じての課題や好事例等が示され、それに対し、他の参加者から、自身の相談業務において可能な対応の紹介や、意見、または助言が示された。

議題 1：好事例について

意見：

- ・両親を交通事故で亡くした子供の事例では、学校、地域、社会福祉協議会等が支援を行っていたが、経済的な問題があったため自動車事故対策機構に連絡を取ったところ、迅速に対応していただいた。いろいろな機関と知り合い支援内容を

知ったうえで、被害者に合った支援を行なうことが重要であると思った。(高知県警)

- ・交通事故により生活が困難になってしまった事例では、支援センターを拠点として、経済的な問題は司法書士、交通事故の示談については弁護士、遺された子供については児童相談所と連携して支援を行なった。(法テラス)

議題 2 : 関係機関の連携体制について

意見 :

- ・法テラスでは、被害者支援センターや精神保健福祉センターと連携して以下のような支援を行なっている。
 - ① 被害者に被害者支援センターを紹介する際は、その被害者についての情報を法テラスの職員自らが支援センターに事前に伝える。
 - ② 支援センターの職員が相談内容を聴き、法的な面での支援が必要だと判断した場合は、法テラスが提供している弁護士名簿から弁護士を選んでいただき、指名を受けた弁護士が支援センターにて法律相談を行なう。
 - ③ 精神保健福祉センターを紹介する際は、相談内容に適していると考えられる精神保健福祉センターの職員を紹介する。相談者が実際にセンターに行く前に、法テラスの職員がセンターを訪れて、相談者の事例について事前に説明する。確実につないで、相談者の負担が少しでも軽くなるように配慮している。(法テラス)

議題 3 : 「真実を知りたい」、「加害者に自分の気持ちを伝えたい」等の被害者の要望について

意見 :

- ・被害者には「事故の真実を知りたい」と思う気持ちもあるかと思う。検察庁では、事故に関連する資料について、その保管期間は多くの場合 3~5 年間となっている。それぞれの支援機関において、資料公開を希望している被害者が来所した場合は、保管期間の制約があるため、早めにご紹介いただけたらと思う。(高知地方検察庁)
- ・法務省では、更生保護における犯罪被害者等の方々のための制度として「心情等伝達制度」というものがある。加害者が仮釈放となった段階において、被害者が直接加害者に対し、自分の気持ちを述べることができる制度である。この制度を利用して、いくらかは気持ちの整理をすることができた被害者の方も過去にいる。被害者の要望に応えることができる支援方法の一つかと思われるので、紹介していただけたらと思う。(保護観察所)

(4) 意見交換会 まとめ

高知県では、複数の支援機関が連携して被害者支援を行なっている事例が紹介された。また、それぞれの機関で行なっている業務の広報と周知が行なわれたことで、どの機関がどのような支援が可能であるのかについてのすり合わせが行なわれた。

参加機関からは、支援活動の一環として、被害者に対する精神的ケアのニーズが高くなっている点についての指摘があった。高知県においても、交通事故被害者等に対する精神的ケアが大きな課題としてあることが示されたと同時に、それぞれの支援機関が可能な業務範囲の中で、被害者の精神的ケアにつながるような支援を行なっている事例も紹介されていた。高知県における被害者支援の充実が、さらに期待できる意見交換会となった。

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

本年度の意見交換会では、新しく社会福祉協議会からの参加があり、島根県及び高知県においては、地方法務局人権擁護課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、昨年度から検察庁や保護観察所も参加しており、本年度はさらに参加人数の拡充がみられている。本年度の本会議の参加者は各回 22～25 名と増加し、それぞれの立場からの話題提供が行なわれるなど、交通事故被害者等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) 外国人観光客の増加に伴う対応について

北海道では、外国人観光客の増加に伴い、外国人が関係する交通事故が増加していることから、英語のコンタクトカードや英語が話せる病院スタッフとの連携、また英語以外の言語による手引きの作成といった取組が紹介された。今後はさらに外国人を対象とした支援が必要となる可能性が示された。

(2) 精神的な相談について

交通事故の被害者の相談窓口については、たらい回しにならないよう、様々な工夫がなされている。例えば、精神保健福祉センターや被害者支援センターはもとより、県警においても精神的な相談の対応をしている地域がある。また法テラスにおいては、受けた相談の中で精神的な相談と思われる場合であっても、電話を切らずに話を聞くことや、交通事故相談所に電話をすることでストレス解消になっていると思われる相談者には、何度も話を聞く対応を行なっていることなど、各相談機関において業務の範囲を拡大して、被害者の精神的支援の対応に当たっている様子が語られていた。

また、高知県では法テラスと支援センター、精神保健福祉センターが連携している例が紹介された。法テラスが支援センターまたは精神保健福祉センターに相談者を紹介する場合に、事前に紹介先の担当職員の名前を確認してから紹介する（たらい回しにせずに、〇〇センターの〇〇さんのところに連絡してくださいと伝える）という工夫がなされている。今後、このような相談者に対する丁寧な対応が、各地域に広まることが期待される。

(3) 新規、既存制度の紹介について

意見交換会では、参加した機関より、さらなる被害者支援充実のための制度が紹介された。社会福祉協議会からは「生活困窮者自立支援法」が紹介され、平成 27 年 4 月に同法が施行されることにより、各地域における生活困窮者に対する相談窓口が開設されるという情報提供がなされた。交通事故被害者等であっても生活困窮者である場合には、支援の対象となる。引き続き、社会福祉協議会からの情報収集や情報提供、連携が期待される。

また、法務省の「心情等伝達制度」についての情報提供もなされた。被害者が、仮釈放中の加害者に対し、直接自分の気持ちを述べるができる制度であり、この制度を利用して気持ちの整理をつけることができた被害者の事例が紹介された。各関係機関が意識を共有し、今後の支援活動の充実のために活用されることが期待される。

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) 意見交換会の継続

各種相談窓口等意見交換会は、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。各種相談機関における状況や課題を集約し、被害者支援における連携を強化し、意識の共有を図ることを目的として開催しているが、今後は各地域における有効な事例等の収集や情報発信といった点を含めて内容を検討していく必要がある。

(2) 開催地域について

各種相談窓口等意見交換会は、平成 18 年度から実施しており、これまで 38 道府県にて開催されてきた。今後は、本事業を実施していない地域について、その地域における交通事故被害者等の支援の実情を踏まえ、例えば特に進んでいる地域において先進事例を収取することや、取組に課題がある事例等についてその改善に向けて開催するというような理由から、地域を選定することが望ましい。