

平成24年度第1回公共交通事故被害者等支援懇談会 議事概要

1 日時

平成25年2月6日(水)13:00~15:00

2 場所

中央合同庁舎3号館4階 総合政策局局議室

3 出席者

有識者:垣本委員、下村委員、中島委員、美谷島委員

(高木委員、富田委員、林委員は御欠席)

行政:国土交通省総合政策局渡邊次長、公共交通事故被害者支援室員(安心生活政策課及び省内関係部局担当課担当者)等

4 議題

公共交通事故被害者支援室における被害者等支援の取組について等

5 概要

平成24年4月に設置した公共交通事故被害者支援室における平成24年度の被害者等支援に関する取組み(支援室発足後に発生した事故の対応等、公共交通事故被害者等支援研修、公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドライン(案)等)について説明を行った。

また、業務マニュアルの検討のため、実務者クラスの『業務マニュアル検討WT』を設置することとし、当該WTについては、被害者等への心情や、危機管理や捜査・救助等との関連性等に配慮しつつ、現行の実務等について意見交換を行った上で検討する必要があることから非公開とするなどの運営方針について委員の了解を得た。

意見交換において委員から出された主な意見は以下のとおり。

(実際の被害者等への窓口対応について)

- 実際の被害者等への窓口対応において、「聞いてもらえただけでも安心した」という相談者からのコメントについて説明があったが、被害者等への支援の大きな第一歩である。
- 実際の被害者等からの相談内容によっては、遠慮なく、過去の被害者団体を使えば良い。
- 昨年9月22日に開催した関越道高速ツアーバス事故の被害者への説明会については批判的な報道がされていたが、国から安全対策等の取組みについて聞くことができ、心が治まるところが大きかったので、有難かったと言っていた被害者等もいた。

(支援室の相談窓口や支援内容等の案内について)

- 『コンタクトカード』(支援窓口の連絡先を案内する名刺サイズのカード)配布というオペレーションは重要。更に、これが平等に迅速に被害者等に行き渡ることが重要である。また、『コンタクトカード』を地方運輸局等の支援員が被害者に渡すタイミングが難しいと思うが、経験上うまくいったこと、いかなかったことを本省にフィードバックすることが大切である。
- 事故直後において現場にいる被害者等は混乱しており、どう動いたらよいか分からない。このような中で『コンタクトカード』を渡されても、活かされるのは時間が経ってからであると思う。しかし、被害者等への支援の大きな一歩となる。
- 被害者等にとっては、『コンタクトカード』だけを渡されても何をしてくれるのか分からないので、具体的な支援内容を記載した小冊子や3つ折り位の紙のようなものがあった方が良いと思う。
- ウェブ上で被害者等への支援に関する情報を提供することも大事である。支援室のホームページに被害者支援に係る情報を掲載し、『コンタクトカード』には支援室のホームページのアドレスを記載しておくのも良い。

(警察・消防とのネットワークの構築について)

- 事故現場に警察と支援室が駆けつけることとなるが、警察は捜査を目的、支援室は被害者支援を目的とすることから、両者の目的遂行のため、国土交通省と警察とで何らかの取り決めを交わすことが有用ではないか。
- 警察・消防の情報を横でつなげていこうという取組は、これまでなかった。被害者にとっても、情報の一元化・一本化ができれば、非常に有用である。

(安否情報の収集・提供について)

- 事故直後、被害者家族は自分の足で病院を回り、被害者の情報を探すこととなるが、これが非常に辛い。平成23年6月の『公共交通における事故による被害者等への支援のあり方検討会 まとめ』にも言及されているように、安否情報をワンストップでもらえる窓口が実現されるようにすべき。
- 安否情報の収集はなかなか難しいとは思いますが、国が一番入手しやすい立場であり、国による情報の一元化も期待されるのでは。安否情報は断片的なものであり、いろいろな機関から拾っていくことが大切である。
- 病院から情報収集することも考えられ、例えば被害者が運ばれるのは救命救急医療機関であることから、救命救急の学会と連携して情報開示の協力依頼を行うことも一案である。

(支援員の研修について)

- 昨年の研修には支援員が熱心に参加していた印象がある。非常に良い研修なので、1回受講して終わりではなく、ブラッシュアップしていくことが大切である。例えば、1回目は初級、2回目は初級の研修の受講者が受ける実践的な内容とすることが考えられる。
- 公共交通事業者の被害者支援担当者も受講することが望ましい。
- 企業のトップに被害者支援の意義を理解してもらうことが必要。被害者等への支援の取組を進めることで、企業の信頼を高め、利用者の安全が高まるということを理解してもらうため、特に中小事業者の方に研修を受講してほしい。
- 研修のカリキュラムに、被害者等の求める事故の再発防止に関連して、「何事故が起きるのか？」という視点のものを取り入れてもよいのではないか。