

# 「自動車事故被害者支援・救済の周知促進」

---

国土交通省 物流・自動車局

# 評価書の要旨

テーマ名	自動車事故被害者支援・救済の周知促進	担当課 (担当課長名)	物流・自動車局保障制度参事官室 (忍海邊智子)
評価の目的、必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動車損害賠償責任保険・共済は、自動車事故被害者に対して自賠責保険金(共済金)により、損害をてん補するものであるが、自動車事故に遭った場合、被害者には様々な態様の障害が残るなど、自賠責保険金のみでは必ずしも救済できないケースがあるため、被害者保護の観点から、自賠責保険金(共済金)では救済しきれない場合の被害者支援が必要である。</li> <li>このような被害者支援は、国民生活及び社会経済の安定等の公共上の見地から確実に実施されることが必要であるところ、自動車事故被害者の保護の増進等を目的として設立された独立行政法人「自動車事故対策機構(以下「ナスバ」)」がその業務を担っている。</li> <li>具体的な被害者支援としては、療護施設の設置・運営や介護料の支給等であり、国土交通省は、ナスバに対して必要な資金を交付している。</li> <li>これら被害者支援については、自動車事故被害者のみならず、自動車事故の被害者にもなり得る全ての国民に裨益するものであり、国民が自動車事故に遭った際に迅速にナスバの被害者支援を受けられるよう、国民に対して漏れなく情報を届けることが重要であるものの、ナスバ自体の認知度が低いため、自動車事故被害者が自動車事故発生からナスバの支援を受けるまでに相当期間を要しているのが実態である。</li> <li>このため、これまで国民や自動車事故被害者に対して、ナスバの被害者支援に関する周知活動を行っているところであるが、今回の政策評価において、これまで実施してきた周知活動の有効性を検証し、今後実施すべき周知活動のあり方について検証を行う必要がある。</li> </ul>		
評価対象	自動車事故被害者に必要な情報を確実に届けるために実施してきた、ナスバの被害者支援に係る広報・アウトリーチ施策		
政策の目的	国民が自動車事故被害に遭った際にナスバを知らなかったことが原因で必要な被害者支援を受ける機会を逸することがないように、国民に対して漏れなく情報を届けることを目的とする。		
評価の視点	<p>これまでの被害者支援に係る広報・アウトリーチの取組状況等を踏まえ、ナスバ・被害者支援の周知に係る全体像の把握と、制度の利用に至るまでの事例についての掘り下げという2つの視点で評価を行い、今後の方策を整理する。</p> <p>①ナスバ・被害者支援制度の周知に係る全体像の把握</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ナスバ・被害者支援制度は、どの程度国民に認知されているのか。</li> </ul> <p>②ナスバの被害者支援制度の利用に至るまでの事例についての掘り下げ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自動車事故被害者がどのような経路、タイミングでナスバや被害者支援制度を認知したのか。</li> <li>交通事故発生から被害者支援制度の活用に至るまでどの程度の期間を要しているのか。</li> <li>より迅速な制度活用を促進するために、どのような手法が有効なのか。</li> </ul>		
評価手法	<p>①国民・自動車事故被害者を対象としたアンケートによる認知度の実態把握</p> <p>②ナスバ制度(介護料)活用に至るまでのケーススタディによる情報経路・利用実態に係る構造分析</p>		

# 評価書の要旨

テーマ名	自動車事故被害者支援・救済の周知促進		担当課 (担当課長名)	物流・自動車局保障制度参事官室 (忍海邊智子)
評価結果	評価の視点 全体像の把握	<b>調査結果</b> <b>認知度</b> 現状の認知度	<b>導き出された課題</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ナスバや被害者支援の認知度は、1割程度と依然として低い。</li> <li>・ 特に地方部や中高年齢層において認知度が低い傾向。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ナスバの認知度不足           <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 国民や自動車事故被害者におけるナスバやナスバの被害者支援制度の認知度が低く、迅速な制度の利用につながっていない。</li> </ul> </li> </ul>	
	ナスバの被害者支援制度の利用に至るまでの事例の掘り下げ 情報経路等	<b>現状の情報取得先</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 脳損(入院あり)の方は療護センターから介護料の周知が実施されている一方、脳損(入院無し)、脊損の方は、<u>情報取得経路が多様化しており、申請時期も遅い傾向。</u></li> <li>・ 入院・通院期間中に医療機関から情報提供を受けるケースが多い一方、<u>等級認定時や障害手帳交付時において情報提供を受けるケースは少ない傾向。</u>退院後においては、WEB/SNS、知人・家族等のクチコミによる多様なチャンネルから情報を得ている傾向。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 関係機関からの情報提供の不完全性           <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 症状固定前の段階における周知が迅速な制度活用に繋がるものの、事故後～症状固定までの期間において、<u>関係機関からの周知が十分に図られていない。</u>(但し、症状固定後においても、制度活用に至ったケースも一定数存在する点に留意が必要。)</li> <li>➢ (情報提供先となる)関係機関においてナスバ被害者支援制度の理解が十分に得られてない。</li> <li>➢ 症状固定後など被害者自らが情報を得たいときに情報を取得することが困難。</li> </ul> </li> </ul>	
	申請までの期間等	<b>望ましい情報発信方法</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 被害者からは医療機関、地方自治体・警察・免許センターといった公的機関からの情報発信を望む声大きい。</li> <li>・ TV、WEB/SNS、新聞/雑誌などの多様なメディアからの情報取得を望む声もある。</li> <li>・ 多忙で手が回らないなどの被害者の個別事情がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 多様な情報経路の実態把握不足           <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ (特に症状固定後において)被害者がアクセスする情報経路の実態についての把握が不十分。</li> </ul> </li> </ul>	

# 評価書の要旨

テーマ名	自動車事故被害者支援・救済の周知促進		担当課 (担当課長名)	物流・自動車局保障制度参事官室 (忍海邊智子)
評価結果	<p>評価の視点</p> <p>ナスバの被害者支援制度の利用に至るまでの事例の掘り下げ</p> <p>より迅速な制度活用促進に係る有効な手法</p>	<p>調査結果</p> <p>情報発信の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>知人・友人から情報提供を受ける場合など、<u>情報内容を疑い利用申請を躊躇するケースがある。</u></li> <li>適切なタイミングで情報提供を受けたが、<u>制度を理解できず自らが制度の対象外だと思込み申請が遅れるケースがある。</u></li> </ul> <p>関係機関の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関の職員によって、<u>制度への理解度が異なることから、情報の取扱いに差が生じている。</u></li> <li>人事異動により<u>情報が引き継がれないケースがある。</u></li> <li>特に自治体において、<u>自動車事故被害者の関係する情報以外にも多様な情報を取り扱っており、情報が埋没するケースがある。</u></li> </ul>	<p>導き出された課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>伝達手法、コンテンツの課題</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 第三者からの情報発信等に関し、<u>情報の信憑性の確保が課題。</u>(例:知人・友人からの紹介やSNS等のクチコミ系情報)</li> <li>➢ 介護料受給資格要件について、<u>対象者に正確に伝わらず、誤解を招いているケースが存在しており、コンテンツが不十分。</u></li> </ul> </li> <li>■ <b>関係機関職員の理解不足</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <u>情報発信の担い手となる関係機関において、職員によってナスバ被害者支援制度の理解不足や、情報が埋もれているケースがあり、対象者に正確に情報が提供されない懸念がある。</u></li> </ul> </li> </ul>	
政策への反映の方向	<p>自動車事故被害者がナスバを知らなかったことが原因で必要な被害者支援を受ける機会を逸することがないよう、ナスバ支援制度の浸透を図り、迅速な制度活用を促進するため、今回の評価結果を踏まえ、より充実した「自動車事故被害者支援・救済の周知促進」を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自動車事故被害者における情報提供の機会の充実化</li> <li>効果的な情報提供のための環境づくり</li> <li>被害者支援制度の利用者に対する情報経路の継続的な調査・分析</li> </ul>			
第三者の知見の活用	本政策レビューの実施に当たっては、学識経験者等からなる「国土交通省政策評価会」より助言をいただいた。			
実施時期	令和6年度			

## 1. 評価の概要

1-1. 評価の目的、必要性	P6
1-2. 対象政策	P7
1-3. 評価の視点	P7
1-4. 評価手法	P7
1-5. 第三者の知見の活用	P8

2. 自動車事故被害者  
支援・救済の概要

2-1. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の全体像	P9
2-2. 自動車事故被害者支援・救済の必要性	P10
2-3. 自動車事故被害者支援・救済の制度	P11
2-4. 自動車事故被害者支援・救済施策の関係者及びその役割	P12
2-5. 主要な自動車事故被害者支援・救済施策	P13
2-6. 自動車事故被害者支援・救済施策の主な実施主体であるナスバの概要	P14
2-7. ナスバの療護施設入院対象者	P15
2-8. ナスバの介護料支給等制度	P16
2-9. ナスバの介護料受給対象者	P17

3. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の取り組み状況	3-1. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の必要性	P18
	3-2. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の概要	P19
	3-3. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の関係予算	P20
	3-4. 自動車事故被害者支援・救済制度に関する認知度	P21
	3-5. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の実施状況	P22
4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価	4-1. 評価方法	P25
	4-2. 国民を対象とした認知度に係るアンケート(調査①)	P26
	4-3. ナスバ制度活用に至るまでのケーススタディ(調査②)	P29
	4-4. ナスバ被害者支援制度に係る情報経路のネットワーク	P56
	4-5. 評価結果	P57
5. 今後の方向性	5-1. 主な課題と改善の方向性	P59
	5-2. 今後の対応方針	P60
	5-3. 自動車事故被害者支援・救済に係る今後の周知促進	P61
	5-4. 自動車事故被害者への情報提供に係るネットワークの充実化	P62
	5-5. 今後実施する周知活動の事例	P63
6. 参考	【参考】ナスバ制度活用に至るまでのケーススタディに係る調査票	P65 5

# 1. 評価の概要

## 1-1. 評価の目的、必要性

- 自動車損害賠償責任保険・共済は、自動車事故被害者に対して自賠責保険金(共済金)により、損害をてん補するものであるが、自動車事故に遭った場合、被害者には様々な態様の障害が残るなど、自賠責保険金のみでは必ずしも救済できないケースがあるため、被害者保護の観点から、自賠責保険金(共済金)では救済しきれない場合の被害者支援が必要である。
- このような被害者支援は、国民生活及び社会経済の安定等の公共上の見地から確実に実施されることが必要であるところ、自動車事故被害者の保護の増進等を目的として設立された独立行政法人「自動車事故対策機構(以下「ナスバ」)」がその業務を担っている。
- 具体的な被害者支援としては、療護施設の設置・運営や介護料の支給等であり、国土交通省は、ナスバに対して必要な資金を交付している。
- これら被害者支援については、自動車事故被害者のみならず、自動車事故の被害者にもなり得る全ての国民に裨益するものであり、国民が自動車事故に遭った際に迅速にナスバの被害者支援を受けられるよう、国民に対して漏れなく情報を届けることが重要であるものの、ナスバ自体の認知度が低いため、自動車事故被害者が自動車事故発生からナスバの支援を受けるまでに相当期間を要しているのが実態である。
- このため、国土交通省では、これまで国民や自動車事故被害者に対して、ナスバの被害者支援に関する周知活動を行っているところであるが、今回の政策評価において、これまで実施してきた周知活動の有効性を検証し、今後実施すべき周知活動のあり方について検証を行う。

# 1. 評価の概要

## 1-2. 対象政策

自動車事故被害者に必要な情報を確実に届けるために実施してきた、ナスバの被害者支援に係る広報・アウトリーチ施策

## 1-3. 評価の視点

### ①ナスバ・被害者支援制度の周知に係る全体像の把握

- ・ナスバ・被害者支援制度は、どの程度国民に認知されているのか。

### ②ナスバの被害者支援制度の利用に至るまでの事例についての掘り下げ

- ・自動車事故被害者がどのような経路、タイミングでナスバや被害者支援制度を認知したのか。
- ・交通事故発生から被害者支援制度の活用に至るまでどの程度の期間を要しているのか。
- ・より迅速な制度活用を促進するために、どのような手法が有効なのか。

## 1-4. 評価手法

①国民・自動車事故被害者を対象としたアンケートによる認知度の実態把握

②ナスバ制度活用に至るまでのケーススタディによる情報経路・利用実態に係る構造分析から今後の課題と方向性を整理する。

# 1. 評価の概要

## 1-5. 第三者の知見の活用

- 本政策レビューの実施に当たっては、学識経験者等からなる「国土交通省政策評価会」より助言をいただいた。

### 【国土交通省政策評価会委員】

加藤 浩徳	東京大学大学院工学系研究科 教授（座長）
大串 葉子	同志社大学大学院 ビジネス研究科 教授
鎌田 裕美	一橋大学経営管理研究科 教授
佐藤 主光	一橋大学経済学研究科 教授
白山 真一	宇都宮大学データサイエンス経営学部 教授、公認会計士、 中小企業診断士
鈴木 美緒	東海大学建築都市学部 准教授
平田 輝満	茨城大学学術研究院応用理工学野都市システム工学領域 教授
松田千恵子	東京都立大学 経済経営学部 教授

## 2. 自動車事故被害者支援・救済の概要

### 2-1. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の全体像

- 自動車事故に遭った場合、身体的・精神的・金銭的損害が発生し得る。特に、重度の後遺障害を負ってしまうケースでは、自賠責保険・共済による金銭的補償のみでは被害者救済が十分ではないことがある。
- このような場合に備え、国交省では自動車事故被害者を支援する取組を行っている(国土交通省組織令第135条5号、6号等)。また、国交省所管の自動車事故対策機構(ナスバ)においても、自動車事故被害者の被害回復に資する支援を行っている(独立行政法人自動車事故対策機構法第13条3号、4号等)。
- ナスバの被害者支援の取組は、主として被害者の損害回復を直接支援する性質のものであるため、ナスバ及びナスバが行う取組について、国民一般及び自動車事故被害者の周知促進を促すことが必要である。
- ナスバ及びナスバの取組を周知促進するため、国土交通省は主として国民一般や自動車ユーザーといったマス層を対象に広報を行い、ナスバは主として自動車事故被害者を対象に広報を行っている。この際、ナスバは自動車事故被害者と接触する可能性のある関係機関に対して広報の協力依頼を行い、関係機関を通じての広報も実施している。
- 関連予算は、国土交通省で2.0億円(令和6年度)、ナスバで96.6億円の内数(令和6年度)である。



## 2. 自動車事故被害者支援・救済の概要

### 2-2. 自動車事故被害者支援・救済の必要性

- 自動車事故の被害に遭った場合、突発的なアクシデントによって混乱する中、同時期にさまざまな対応を求められるとともに、さまざまな態様の障害が残ることがあるほか、その家族の精神的負担は非常に大きく、亡くなられた場合にあっては残された遺族の精神的負担が非常に大きくなる。

#### 身体的損害

#### 被害者本人

##### 遷延性意識障害



自動車事故による脳損傷により自力移動や意思表示等が困難な状態で、多くの場合において、24時間の介護を要する

##### 脊髄損傷



自動車事故により脊髄を損傷し、首から下に麻痺が生じ、最重度の場合、人工呼吸器を必要とし、24時間の介護を要する

##### 高次脳機能障害



自動車事故による脳損傷により記憶障害等が生じ、社会生活(労働・通学等)のほか、日常生活にも制約が生じる状態

#### 金銭的損害

#### 被害者本人

#### 家族

#### 遺族

1

逸失利益

2

治療に要する費用

3

慰謝料等

#### 精神的損害

#### 被害者本人

#### 家族

#### 遺族

1

喪失感

2

裁判等への対応

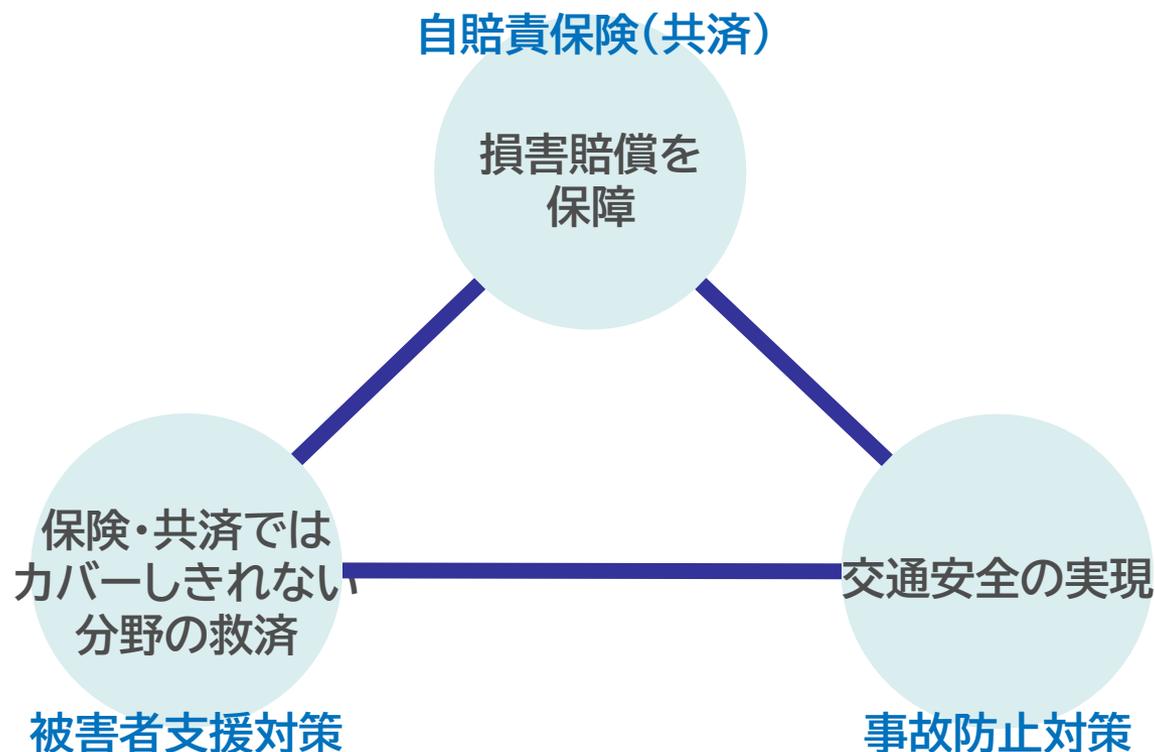
3

報道等による二次被害 等

## 2. 自動車事故被害者支援・救済の概要

### 2-3. 自動車事故被害者支援・救済の制度

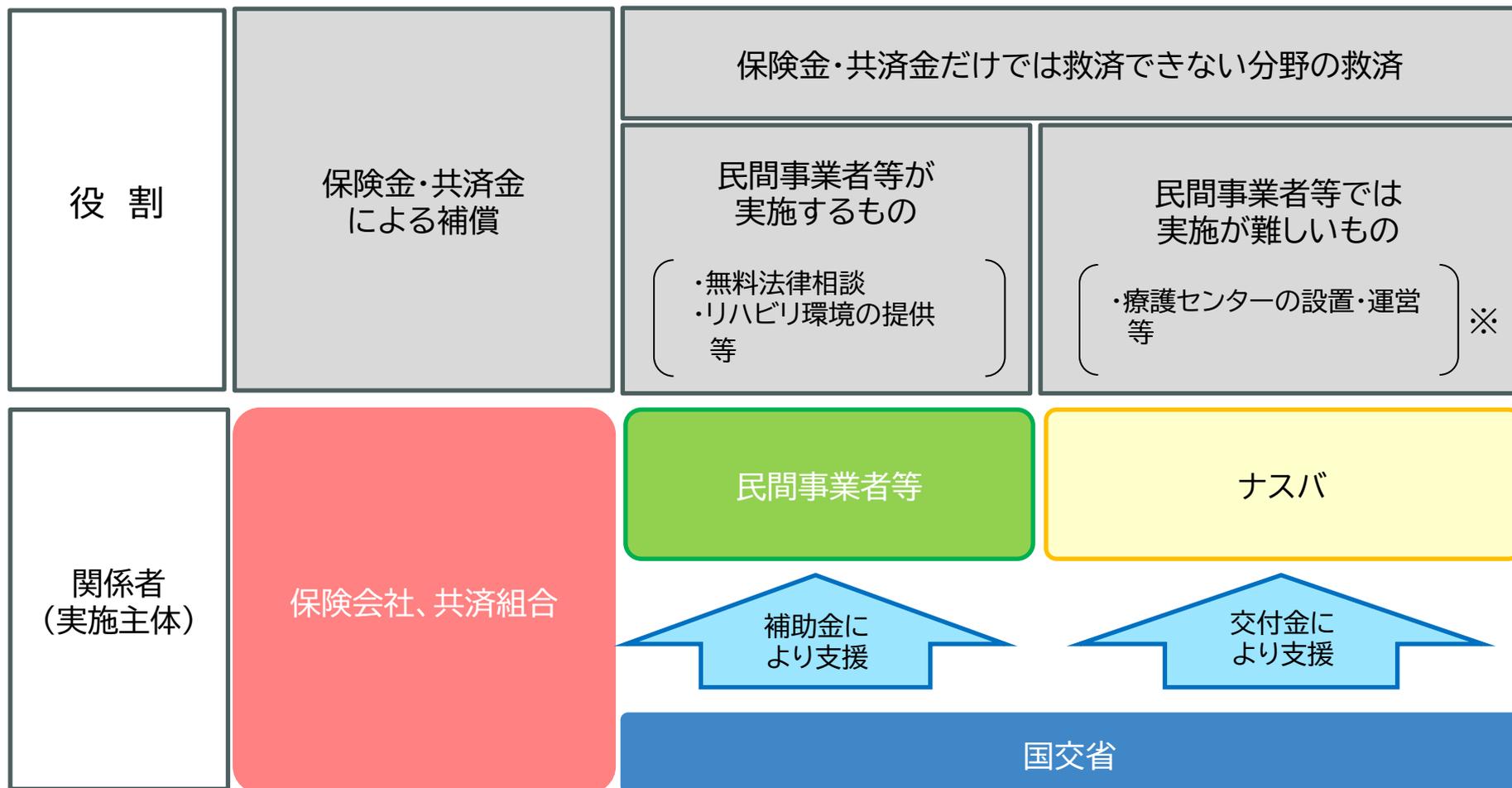
- 自賠制度は自賠責保険と被害者支援・事故防止対策が相まって、相互に補完し合うことで、事故被害者を支えるとともに、同じ想いをする方を一人でも減らす取組みを進め、安全な交通社会の実現を目指す仕組み。



自賠制度を確立することにより、被害者の保護を図り、あわせて自動車運送の健全な発達を推進

## 2. 自動車事故被害者支援・救済の概要

### 2-4. 自動車事故被害者支援・救済施策の関係者及びその役割



※このような被害者支援は、国民生活及び社会経済の安定等の公共上の見地から確実に実施されることが必要な業務であるが、民間の主体に委ねた場合には実施されないおそれがあるものもあり、そのような支援については、ナスバが担うこととしている。

# 2. 自動車事故被害者支援・救済の概要

## 2-5. 主要な自動車事故被害者支援・救済施策

- 国土交通省では、自動車事故の被害者支援と事故防止対策を「クルマの両輪」として実施することにより、自動車事故被害者の救済や新たな自動車事故被害者を生まないための事故発生の防止対策に取り組んでいる。
- 法令に定められた一部の業務は、独立行政法人自動車事故対策機構(ナスバ)にて実施。

### 被害者救済対策

### 事故防止対策

#### 重度後遺障害者への支援

##### ○療護施設の設置・運営

他に受け入れる医療機関がない最重度の後遺障害者に対する専門的治療を実施



##### ○介護料の支給

在宅ケアを行う家庭に対し、介護用品の購入等に充てる費用を支給

##### ○訪問支援の実施

在宅ケアを行う家庭を訪問し、情報提供や悩みの聴取等により支援

##### ○短期入院・入所協力事業の実施

在宅ケアを受けている重度後遺障害者が、短期間、病院へ入院又は障害者施設へ入所できるよう病院等の受入体制を整備

<病院・施設の指定状況(令和6年3月現在)>

協力病院:202箇所、協力施設:143箇所

##### ○介護者なき後の生活の場確保に向けた支援

在宅ケアを受けている重度後遺障害者が介護者なき後等にグループホーム等で生活することができるようグループホーム等の新設や受入体制の確保・維持を支援

##### ○高次脳機能障害者の社会復帰等を促進するための環境整備

高次脳機能障害を把握する病院、生活の場となる地域との関係構築に必要とされる自立訓練事業所の取組を支援

#### 事故の相談・解決

- (公財) 日弁連交通事故相談センターによる法律相談

#### 遺族等への支援

- 交通事故被害者ノートの作成配布
- 相談支援の実施

#### 交通遺児への支援

- (公財) 交通遺児等育成基金による育成給付金の支給
- 生活資金の無利子貸付
- 交通遺児の集いの開催



#### 安全総合対策事業

##### ○ASV(先進安全自動車)の普及

衝突被害軽減ブレーキ



事故自動通報システム



##### ○過労運転防止機器等の導入支援

自動点呼機器



遠隔点呼機器



#### 自動車安全性能の評価

実車を用いた衝突試験等の結果の公表により、車両の安全性能を向上



## 2. 自動車事故被害者支援・救済の概要

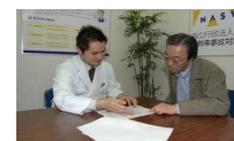
### 2-6. 自動車事故被害者支援・救済施策の主な実施主体であるナスバの概要

被害者支援と自動車事故防止を通して、安全・安心・快適な社会作りに貢献

#### 安全指導業務

自動車事故を  
防ぐ

- 指導講習
- 適性診断
- 安全マネジメント



#### 被害者援護業務

自動車事故被害者を  
支える

- 療護施設の設置・運営
- 介護料の支給
- 生活資金の無利子貸付



#### 安全情報提供業務

自動車事故から  
守る

- 自動車アセスメント

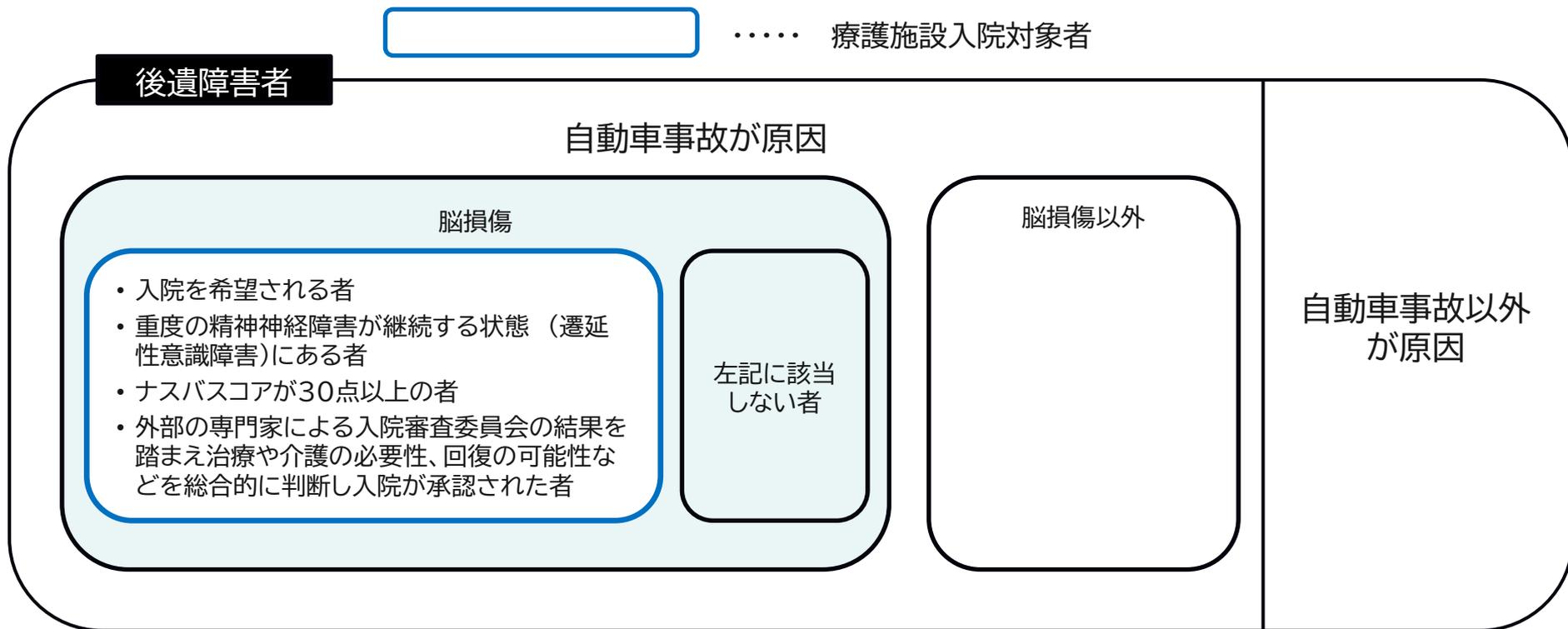


- |      |                                |
|------|--------------------------------|
| ○ 名称 | 独立行政法人自動車事故対策機構                |
| ○ 目的 | 被害者の保護の増進、自動車事故の発生防止           |
| ○ 設立 | H15年10月～（前身 自動車事故対策センター S48年～） |
| ○ 組織 | 本部（東京）、全国に50支所、療護施設12カ所        |

## 2. 自動車事故被害者支援・救済の概要

### 2-7. ナスバの療護施設入院対象者

- ナスバは、自動車事故により脳損傷を生じ、重度の精神神経障害が継続する状態(遷延性意識障害)にあり、治療及び常時の介護を必要とする方を対象として、①運動・②摂食・③排泄・④認知・⑤発声発語機能、⑥口頭命令の理解に関する重症度(ナスバスコア※)を踏まえ、治療及び介護の必要性、脱却の可能性等を総合的に判断。
- 入院期間は、概ね3年以内。各種保険のほか公的助成を使用する場合、自己負担額は月に4～8万円程度。



※ナスバスコア(遷延性意識障害重症度評価表):日本脳神経外科学会で定義された「植物状態」を基に策定した基準で、ナスバ療護施設の入院患者の症状について、その重症度を判定するための統一基準。

## 2. 自動車事故被害者支援・救済の概要

### 2-8. ナスバの介護料支給等制度

自動車事故により、移動、食事、排泄など日常生活において常時又は随時の介護が必要となった重度後遺障害者に対して、自動車事故対策機構が介護料等を支給する。

#### 介護料

重度後遺障害者やその家族の方々が日常生活において抱える経済的負担は大きいものであり、その負担を少しでも軽減させるため、障害の程度に応じて日々の介護経費を支援。

#### 【支給対象】

##### 介護用品

- ・介護用ベッド
- ・介護用いす
- ・消耗品  
(紙おむつ、導尿カテーテル等) 等



##### 介護サービス

- ・ホームヘルプ
- ・訪問入浴
- ・訪問看護 等



#### 【支給額】

- ・特Ⅰ種：月額 85,310円～211,530円
- ・Ⅰ種：月額 72,990円～166,950円
- ・Ⅱ種：月額 36,500円～ 83,480円

※労災保険制度における介護補償給付の引上げに合わせ、見直しを検討。

※特Ⅰ種：Ⅰ種のうち、自力による移動や摂食ができない等の症状があるもの。

Ⅰ種：脳損傷、脊髄損傷及び胸腹部臓器損傷で常時介護を要するもの。(自賠法施行令別表第一第1級)

Ⅱ種：脳損傷、脊髄損傷及び胸腹部臓器損傷で随時介護を要するもの。(自賠法施行令別表第一第2級)

#### 訪問支援の実施

自動車事故対策機構の職員が介護料受給者の家庭を訪問し、様々な支援情報を提供するとともに、介護に関する相談や日常の悩みを聞くことなどで、精神的支援を強化。



訪問支援の様子

## 2. 自動車事故被害者支援・救済の概要

### 2-9. ナスバの介護料受給対象者

- ナスバは、自動車事故が原因で、脳、脊髄又は胸腹部臓器を損傷し、重度の後遺障害を持つため、移動、食事及び排泄など日常生活動作について常時又は随時の介護が必要な状態の方を対象に介護料を支給。
- ただし、①ナスバの療護施設その他これに類する施設に入所している者、②労災保険法の介護補償給付又は介護給付その他の給付であって、介護料に相当するものを受けている者、③本人又は扶養義務者等の年間の所得額が1千万円を超える場合は対象外※。

..... 介護料受給対象者

#### 後遺障害者

自動車事故が原因(※一部対象外あり)

#### 他 損

脳、脊髄又は胸腹部臓器を損傷し、  
重度の後遺障害を持つため、移動、  
食事及び排泄など日常生活動作に  
ついて常時又は随時の介護が必要  
な状態の方(自賠法施行令別表第  
一に認定された者)

自賠法施行  
令別表第二  
に認定され  
た者

自賠法施行令別表第一及び第二の各級に該当しない者

#### 自 損

自賠法施行令別表第一  
と同程度の障害を受け  
たと認められ、事故後  
18ヶ月以上経過し、症  
状が固定としたと認め  
られる者

上記に該当しない者

自動車事故以外  
が原因

## 3. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の取り組み状況

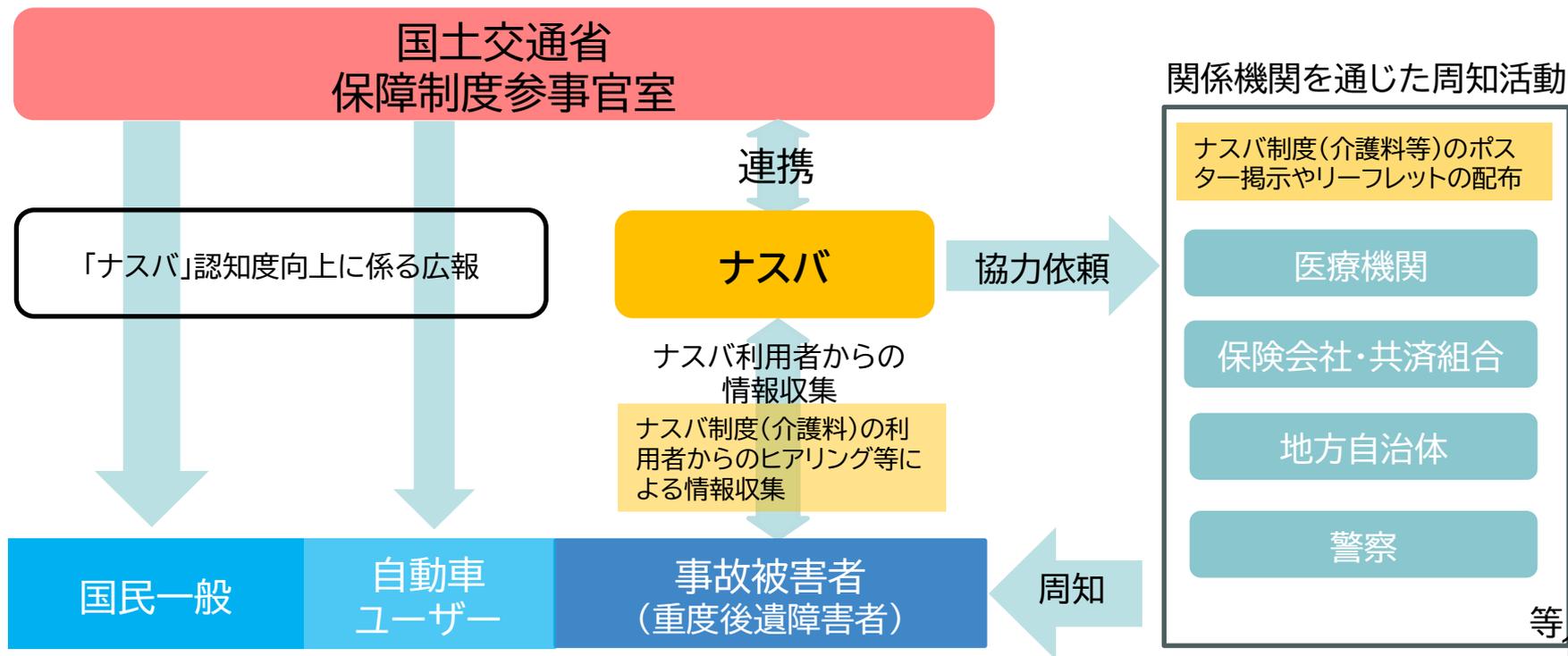
### 3-1. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の必要性

- ナスバが実施する被害者支援については、自動車事故被害者のみならず、自動車事故の被害者にもなり得る全ての国民に裨益するものであり、国民が自動車事故被害に遭った際にナスバを知らなかったことが原因で必要な被害者支援を受ける機会を逸することがないよう、国民に対して漏れなく情報を届けることが不可欠である。
- また、自動車事故被害者並びにそのご家族は、自動車事故直後において、必要な支援に係る情報を積極的に取得する精神的余裕がないため、国民に対しては日常からの支援制度の周知が効果的である。
- 一方で、自動車事故被害者が、ナスバを知らなかったことにより自動車事故の発生からナスバの被害者支援を受けるまで長期間を要したケースも多数存在する実態があるほか、国土交通省が令和4年度に実施した調査によると、そもそもナスバ自体の認知度が低いことが判明している。
- このため、国土交通省やナスバでは、国民や自動車事故被害者に対して、ナスバ自体の認知度向上や被害者支援制度に関する積極的な情報発信に取り組んでいる。

# 3. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の取り組み状況

## 3-2. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の概要

- 周知促進のターゲットごとに、知っていただきたい情報に違いがあることから、それぞれに適切な手段・媒体を用いる。
  - <国民全般向け>  
自動車事故に遭ってしまった場合に備え、被害者救済・支援事業を行っているナスバの存在を事前に知ってもらうためのナスバ認知度向上に向けた広報を実施している。
  - <事故被害者向け>  
事故被害者において不知によりナスバの被害者支援に係るサービスが享受できないことがないよう、事故被害者と関係性がある医療機関等の関係機関を通じた周知を実施している。



### 3. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の取り組み状況

#### 3-3. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の関係予算

(億円)

事項名	事業年度	R4年度	R5年度	R6年度
事故被害者へのアウトリーチ強化・ ユーザー理解等増進等事業	予算額	(補正予算) 6.5	6.7	2.0
	執行額	(補正予算) 6.5	6.5	—
独立行政法人自動車事故対策機構 運営費交付金  ※「周知促進」関連予算は、当該交付金の内数	予算額	76.8	94.0	96.6
	執行額	76.8	94.0	—

## 3-4. 自動車事故被害者支援・救済制度に関する現状

- 令和5年度において、自動車事故被害者が、自動車事故発生日からナスバの被害者支援の受付までに要した期間を調査したところ、長期間を要したケースが多数存在している。
- その要因としては、多くの自動車事故被害者が「ナスバの制度を知らなかった」ことが原因と考えられる。

	事故発生日からナスバ介護料制度の利用申請までに要する期間									合計
	1年以内	2年以内	3年以内	5年以内	10年以内	20年以内	30年以内	40年以内	50年以内	
人数	0	15	11	38	16	3	3 (3)	4 (4)	1 (1)	91 (8)

※令和5年度 新規介護料支給者(91人)のうち、自動車事故発生日から介護料制度の利用申請までの期間を集計

※表( )内は、H13年度における制度改正前の人数を記載

## 3-5. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の実施状況

### (1) 一般国民向けの取組

自動車事故の被害者にもなり得る全ての国民に対してナスバの認知度向上を図るため、様々なメディアを活用した広報活動を実施している。

#### 一般国民向けの周知活動

##### <メディアを活用した周知活動>

- 圧倒的なリーチ力を活かして幅広くナスバの認知を訴求するため、テレビやSNSやWEBを活用した広報を実施。
- その他、通勤・通学など移動中のターゲットを狙った認知訴求を図るため、首都圏を中心に交通広告を実施。

##### <テレビCM>



##### <SNS・WEB広告>



##### < JR山手線内の交通広告 >



##### <各地域における周知活動>

- 全国50箇所のナスバ各支所において、各地域イベントへの参加や関係団体と連携した取り組みをにより、ナスバの認知度向上を実施。

##### (主な事例)

- 新潟・広島支所において、J1リーグのチームと連携し、ナスバのPR活動を実施。



- 群馬支所において、地元ラジオ番組への出演や高崎駅前においてナスバの周知活動を実施。
- 宮崎支所において、地元祭りイベントに参加して積極的な情報発信を実施したほか、地元テレビ局の情報番組に出演し、ナスバの周知活動を実施。

## 3-5. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の実施状況

### (2) 自動車ユーザー向けの取組

一般国民のうち自動車ユーザーを対象とした広報として、自賠責保険等契約時においてナスバの被害者支援に関する情報提供や、全国SA・PA等においてナスバの周知活動を実施。

### 一般国民(特に自動車ユーザー)向けの周知活動

#### チラシの配布



#### ●保険契約時

- 保険・共済関係団体の協力により、自賠責保険・共済の契約時(新車購入時・車検時等)において、ナスバの被害者支援等を紹介するチラシを契約者に配布。

#### ●全国SA・PA

- NEXCO東日本やNEXCO中日本、NEXCO西日本の各SA・PAにおけるデジタルサイネージを活用し、ナスバの被害者支援等に関する情報提供を実施。
- 阪神高速道路や四国高速道路、首都高速道路の各SA・PAにおいて、ポスター・チラシを設置し、ナスバの被害者支援等に関する情報提供を実施。

#### 全国SA・PAでの広告



#### ●道の駅・教習所等

- 全国1,200駅の道の駅や、各地域の運転免許センター等においてもポスター・チラシを設置し、ナスバの被害者支援等に関する情報提供を実施。

## 3-5. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の実施状況

### (3) 自動車事故被害者向けの取組

自動車事故被害者向けの広報物や自治体HPにおいて、ナスバの被害者支援等に関する情報提供を実施している。

#### 自動車事故被害者向けの周知活動

##### ●交通事故被害者ノート

国土交通省では、自動車事故被害者ご本人やそのご家族が各支援団体等と早期につながることで、様々な支援を知っていただくこと、事故の概要等を記録することで受けた被害を繰り返し説明することを防ぐことを目的として、「交通事故被害者ノート」を作成・配布しており、その中で、ナスバの支援内容を紹介している。

#### 交通事故被害者ノート



##### ●ナスバ交通事故被害者ホットライン

ナスバにおいて、交通事故被害者やその家族等を対象とした総合的な電話相談窓口を開設しており、各自治体HPにおいて情報提供を行っている。



# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-1. 評価方法

- これまでの被害者支援に係る取組状況等を踏まえ、更なる周知促進に向けた取組や支援方策の議題を確認し、より良い周知促進に向けてポイントを明確化するため、ナスバの被害者支援に係る広報・アウトリーチ施策に係る取組について、①ナスバ・被害者支援制度の周知に係る全体像の把握、②ナスバの被害者支援制度の利用に至るまでの事例についての掘り下げという2つの視点から評価を行い、今後の方策を整理する。
- 取組の達成状況を把握するため、国民を対象としたアンケート結果と被害者支援制度の利用者であるナスバ介護料者の制度活用に至るまでのケーススタディにより分析を行う。

### 評価の視点① ナスバ・被害者支援制度の周知に係る全体像の把握

- ナスバ及びナスバの被害者支援制度は、どの程度国民に認知されているのか。

### 手法① 国民を対象とした認知度に係るアンケート(調査①)

国民・自動車事故被害者を対象としたアンケートを通じて、ナスバ及びナスバの被害者支援制度の現状の認知度からナスバ・被害者支援制度の周知に係る全体像の把握する。

### 評価の視点② ナスバの被害者支援制度の利用に至るまでの事例の掘り下げ

- 自動車事故被害者はどのような経路、タイミングで被害者支援制度を認知したのか。
- 交通事故発生から被害者支援制度の活用に至るまでどの程度の期間を要しているのか。
- より迅速な制度活用を促進するために、どのような手法が有効なのか。

### 手法② ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ(調査②)

ナスバ介護料制度の利用者からのヒアリングを通じて、ナスバ制度活用に至るまでの情報経路や利用実態に係る構造分析を行い、現状の取組の評価とより迅速な制度活用を促進するための取組を検討する。

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-2. 国民を対象とした認知度に係るアンケート（調査①）

### I 調査概要

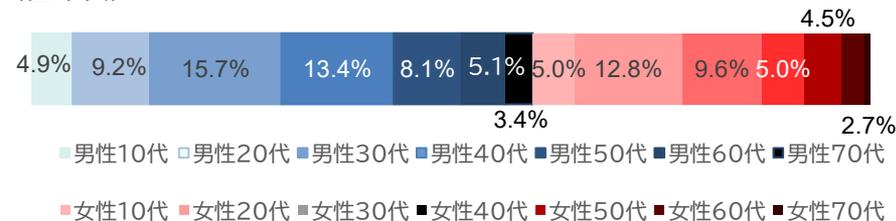
- ナスバやナスバの被害者支援制度について、どの程度国民に認知されているか実態を調査し、認知度向上に向けた今後の施策を検討するため、インターネットを通じた国民向けアンケートを実施。

#### アンケート内容

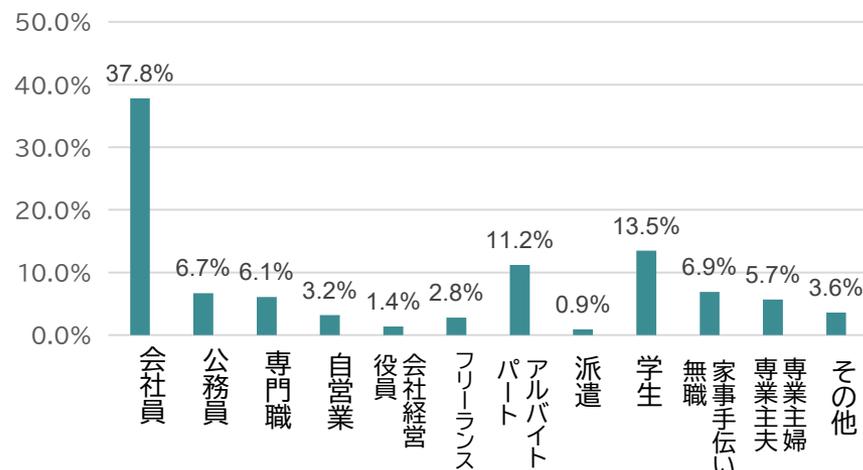
- 調査目的: ナスバ及びナスバの被害者支援制度に係る認知度の把握
- 調査手法: インターネット調査
- 調査期間: 令和6年3月26日～29日
- 対象者 : 全国の16～79歳男女のうち、自動車や広告業者と関連する業種（自動車関連業、保険業、広告業、調査業）は対象外とする。
- 回収数 : 3,081件
- 調査項目: ナスバ及びナスバが実施する被害者支援制度に関する認知度等

#### 回答者の属性(構成比)

(性年代)



(職業)



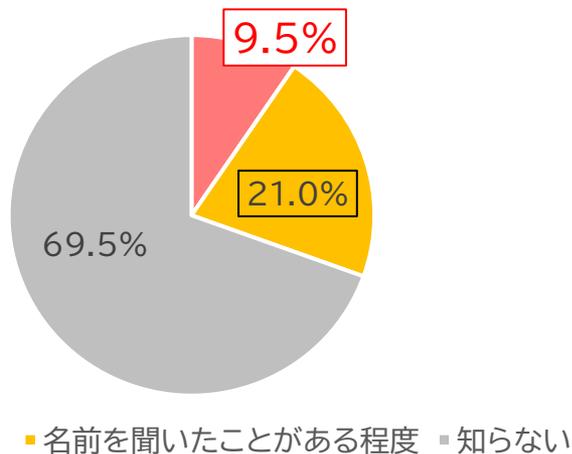
# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-2. 国民を対象とした認知度に係るアンケート（調査①）

- 国土交通省が実施したアンケート調査によると、ナスバ自体の認知度やナスバの被害者支援については、回答者の約3割が「知っている」「名前を聞いたことがある」と回答。
- 一方で、ナスバや被害者支援を「知っている」との回答者は全体の1割程度と、依然として低い状況。
- 今後も、着実な認知度向上が図られるよう継続して広報事業に取り組む必要がある。

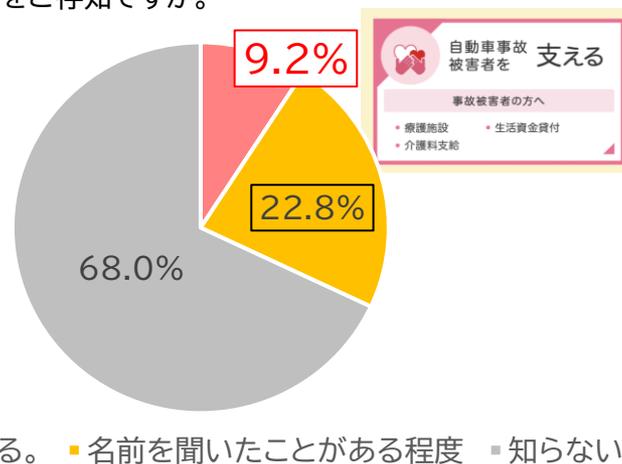
### ナスバの認知度(令和6年)

Q:あなたは「NASVA(ナスバ:自動車事故対策機構)」をご存知ですか。

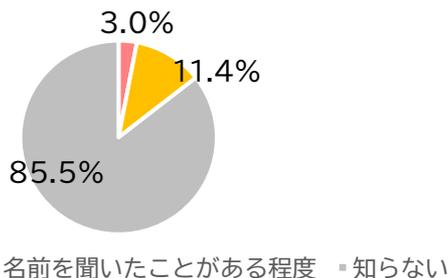


### ナスバの被害者支援の認知度(令和6年)

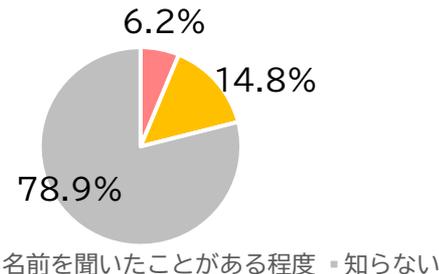
Q:あなたは「NASVA(ナスバ:自動車事故対策機構)」が行っている以下の活動をご存知ですか。



(参考)令和4年度調査 <ナスバの認知度>



(参考)令和4年度調査 <ナスバの被害者支援の認知度>

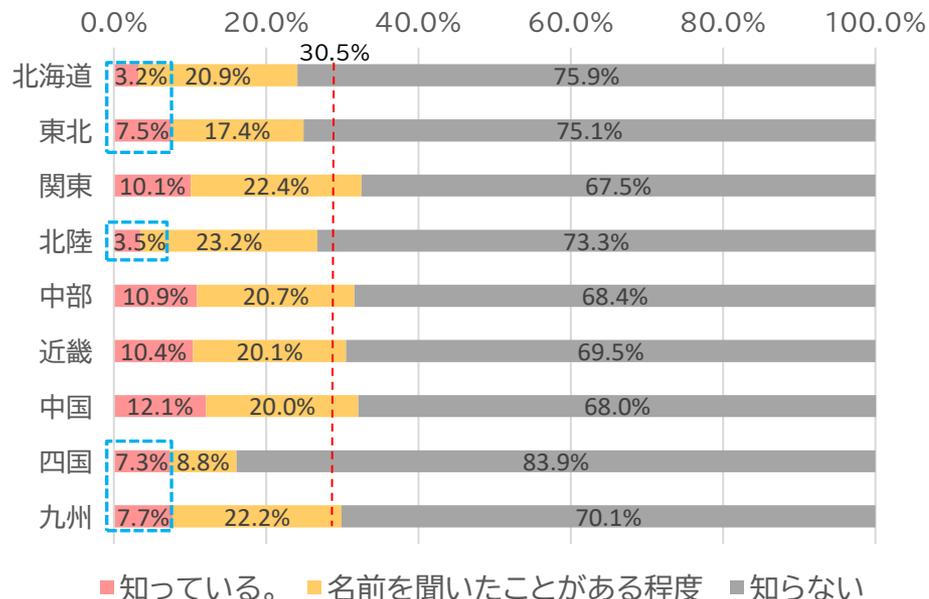


# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-2. 国民を対象とした認知度に係るアンケート（調査①）

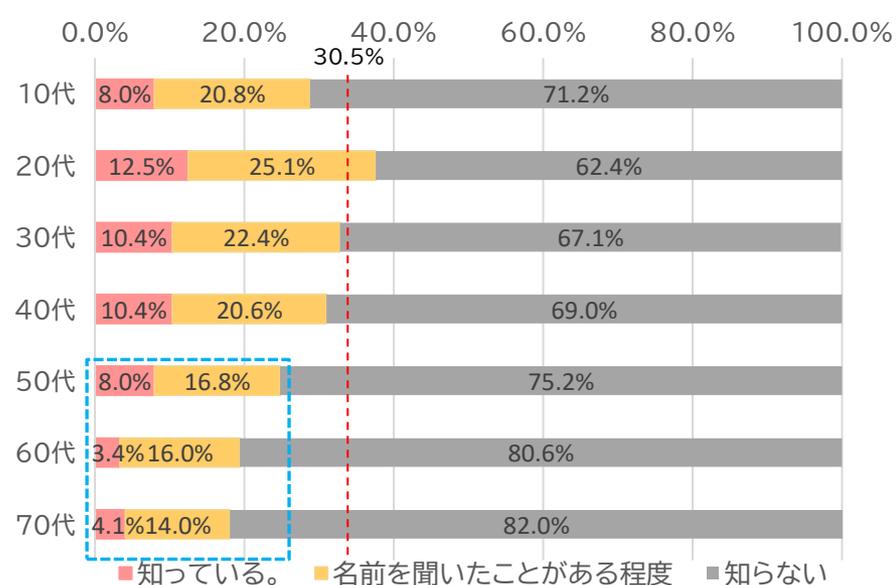
- さらに、ナスバ自体の認知度については、地方部や中高年齢層(50代～70代)において低い傾向がある。

地域別 ナスバの認知度



地方部でのナスバ認知度が低い傾向

年代別 ナスバの認知度



中高年齢者(50代～70代)の認知度が低い傾向

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### I 調査概要

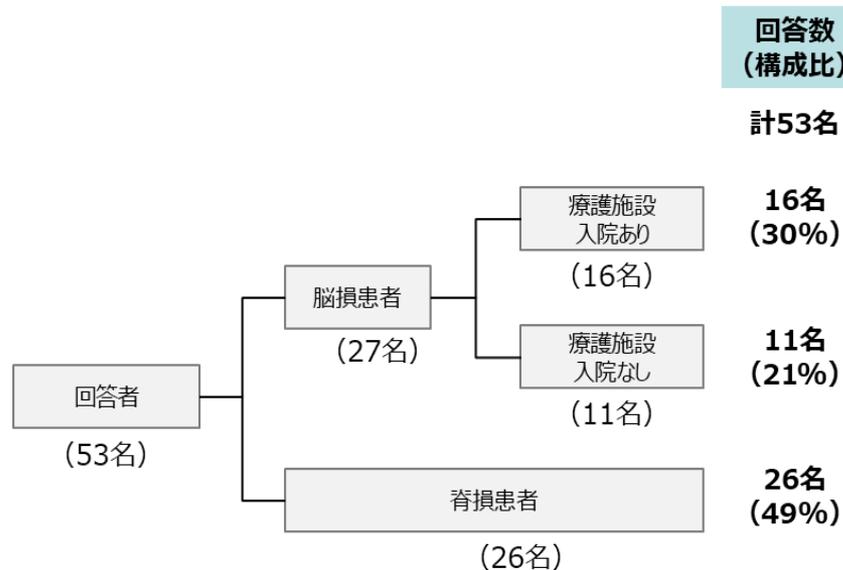
- ナスバやナスバの被害者支援制度について、情報経路や利用に至るまでの期間などの実態を把握するため、ナスバ介護料の利用者から利用実態に関しヒアリング調査し、ケーススタディとして整理。

#### 調査内容

- 調査目的:ナスバの被害者支援制度(介護料)に係る情報経路及び利用実態の把握
- 対象者 :令和5年度ナスバ介護料新規認定者
- 調査期間:令和6年8月19日~29日
- 調査手法:電話等によるヒアリング
- 回答者数:53者
- 調査項目:主に以下の項目
  - (a)ナスバやナスバが実施する被害者支援制度を知るまでの情報経路
  - (b)ナスバの被害者支援制度(介護料)の利用に至るまでに要した期間等

#### 回答者の属性

自動車事故被害者の症状別に分類した回答者の属性は以下の通り。



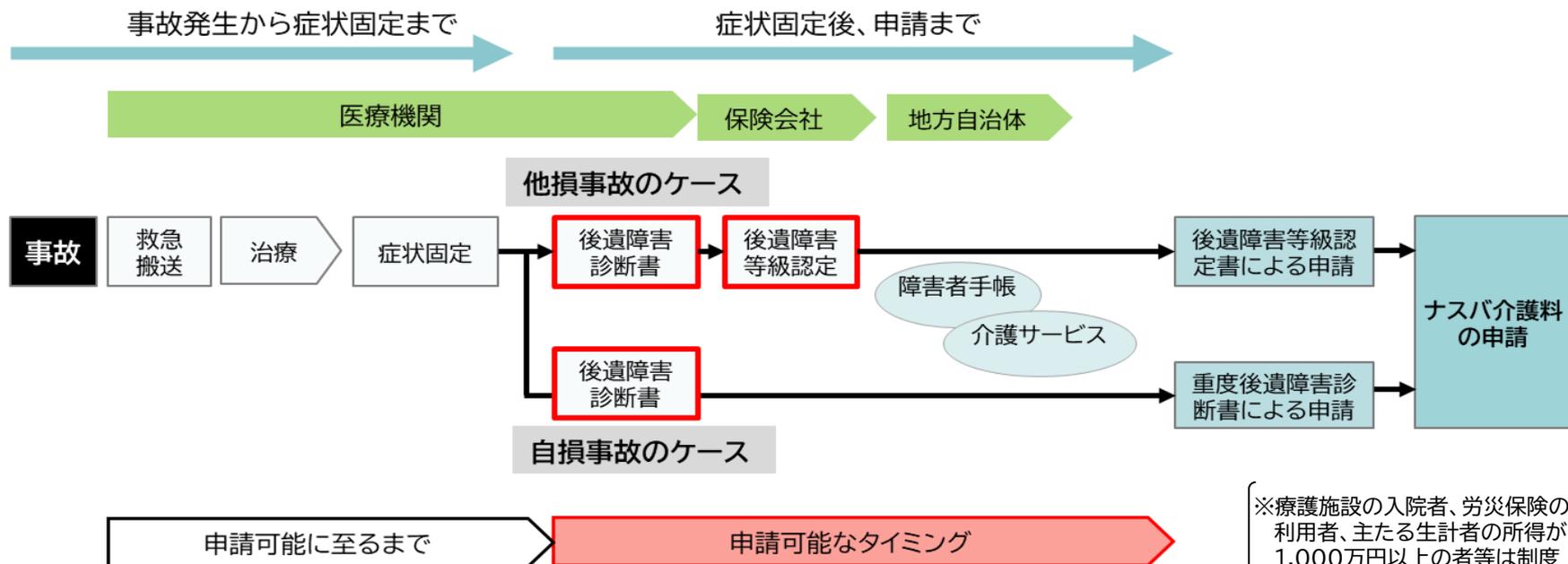
# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### I 調査概要

- ナスバ制度(介護料)について事故発生から制度利用申請までのフローは下図『事故発生からナスバ介護料の申請までのフロー』の通り。
- ナスバの介護料は、「症状固定」後の医療機関から発行される「後遺障害診断書」または保険会社から発行される「後遺障害等級認定書」の提出により、申請が可能※となる。
- なお、本調査・分析の結果においては、「後遺障害等級の認定日」または「後遺障害診断書の取得日」を「症状固定日」として表記する。
- 介護料の申請から利用開始までの期間はおよそ1～3カ月程度であるため、本調査・分析においては、介護料の「利用開始日」を「申請日」として表記する。

#### 事故発生からナスバ介護料の申請までのフロー



※療養施設の入院者、労災保険の利用者、主たる生計者の所得が1,000万円以上の者等は制度対象外

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

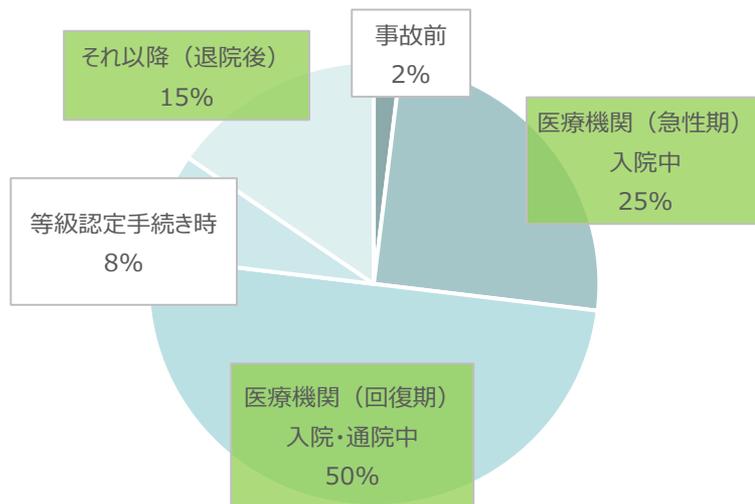
### II 情報経路

#### 1. ナスバ及び介護料制度の認知時期

##### (1) ナスバ並びに介護料制度に関して初めて認知した時期

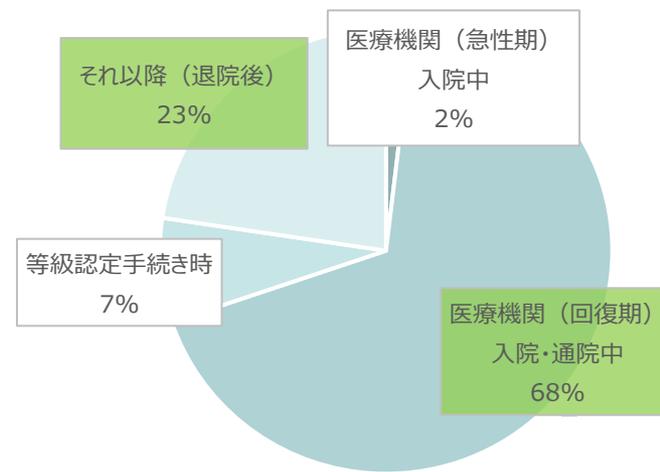
- ナスバを初めて知った時期としては、医療機関(急性期・回復期)の利用中に知るケースが多い。
- 介護料制度については、医療機関(回復期)の入院・通院中に初めて介護料制度を知るケースが多い。
- ナスバ並びに介護料制度に関して、退院後に知る者が一定数存在する。

ナスバを初めて知った時期



N=52

介護料制度を初めて知った時期



N=53

※未回答者あり

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### II 情報経路

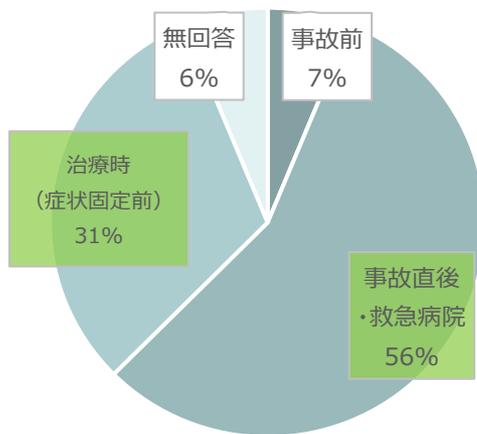
#### 1. ナスバ及び介護料制度の認知時期

##### (2) ナスバの情報(症状別)

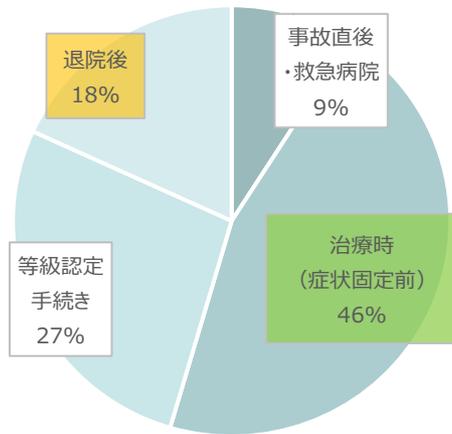
- 脳損患者(療護施設入院あり)は、救急病院や治療時(療護施設入院中)にナスバの情報を得ている。
- 脳損患者(療護施設入院なし)や脊損患者の大多数は、治療時(療護施設以外の病院に入院中)にナスバの情報を得ている。
- 一方で、脳損患者(療護施設入院なし)や脊損患者の中には、退院後にナスバを認知した者が一定数いることから、漏れなく情報を伝達するためには、介護料申請が可能となる症状固定前までの時期に確実に周知を行うことが必要。

#### ナスバ情報の認知時期

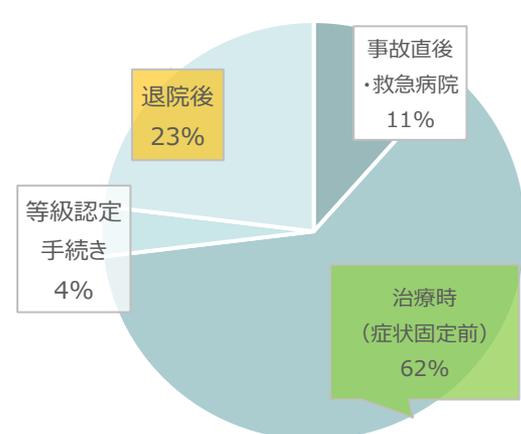
脳損患者 16名  
(療護施設入院あり)



脳損患者 11名  
(療護施設入院なし)



脊損患者 26名



# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### II 情報経路

#### 1. ナスバ及び介護料制度の認知時期

##### (3) 介護料制度の情報(症状別)

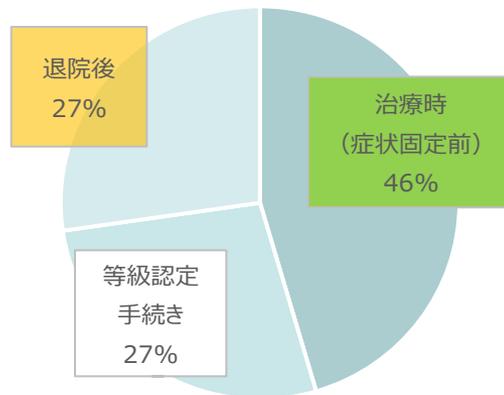
- 脳損患者(療護施設入院あり)は、療護施設入院中に介護料制度の情報を得ている。
- 脳損患者(療護施設入院なし)や脊損患者の大多数は、治療時(療護施設以外の病院に入院中)に介護料制度の情報を得ている。
- 一方で、脳損患者(療護施設利用なし)や脊損患者の中には、退院後に介護料制度を認知した者が一定数いることから、漏れなく情報を伝達するためには、介護料申請が可能となる症状固定前までの時期に確実に周知を行うことが必要。

#### 介護料制度の認知時期

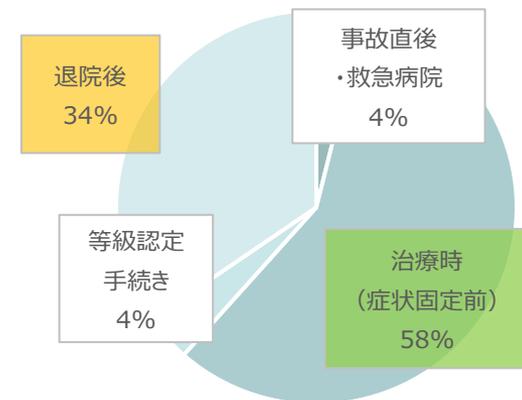
脳損患者 16名  
(療護施設入院あり)



脳損患者 11名  
(療護施設入院なし)



脊損患者 26名



# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### II 情報経路

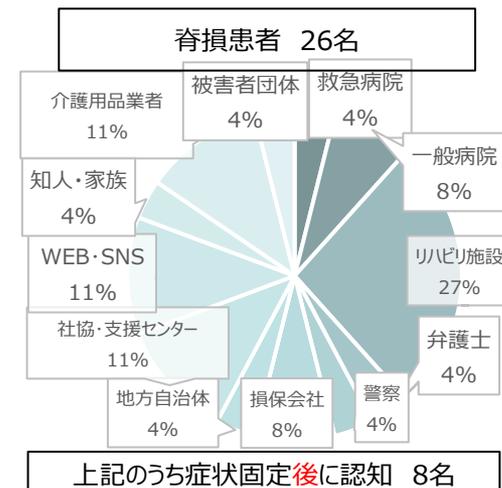
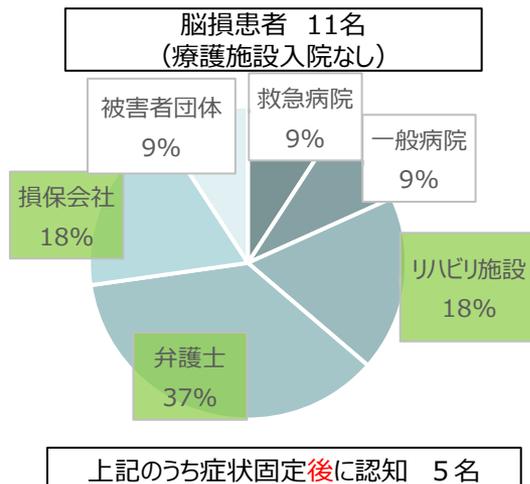
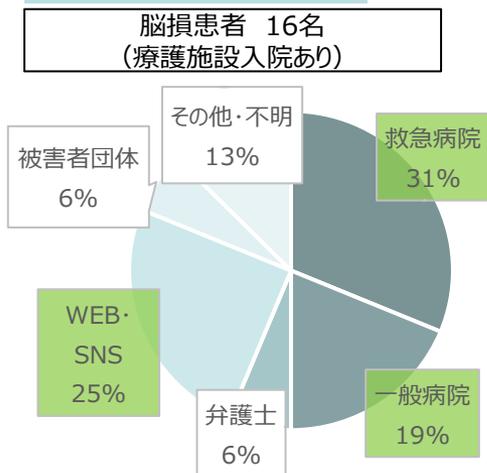
#### 2. ナスバ及び介護料制度の情報取得先(情報発信主体)

##### (1) ナスバの情報 ① 症状別

- 脳損患者(療護施設入院あり)は、救急病院、一般病院、WEB・SNSからナスバを認知するケースが多い。
- 脳損患者(療護施設入院なし)は、弁護士、リハビリ施設、損保会社からナスバを認知するケースが多い。症状固定後※は、弁護士、一般病院、被害者団体から認知。
- 脊損患者は、多様な主体からナスバを認知。症状固定後※は、社会福祉協議会・障害者支援センター、被害者団体から認知する他、特にWEB/SNS、知人・家族、介護用品業者といった「クチコミ系」など多様なチャンネルから情報を取得するなど、個人によって情報取得先が分かれる傾向。

#### ナスバの認知経路

※症状固定前は、病院・施設が情報発信の中心となることから症状固定後に着目



# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### II 情報経路

#### 2. ナスバ及び介護料制度の情報取得先(情報発信主体)

##### (1)ナスバの情報 ②時期別

- 「事故直後・救急病院」の時期は、救急病院からの情報提供に次いでWEB・SNSからナスバを認知するケースが多い。
- 「入院・通院中」の時期は、医療機関(一般病院、リハビリ施設)に次いで弁護士、WEB・SNSからナスバを認知するケースが多い。
- 「等級認定手続き」の時期は、損保会社や弁護士からの情報提供により認知している。
- 「退院後」の時期は、医療機関から認知することはなく、弁護士、社会福祉協議会・障害者支援センター、被害者団体から認知する他、WEB・SNS、知人・家族、介護用品業者といった「クチコミ系」など多様なチャンネルから情報を取得しており、個人によって情報取得先が分かれる傾向。

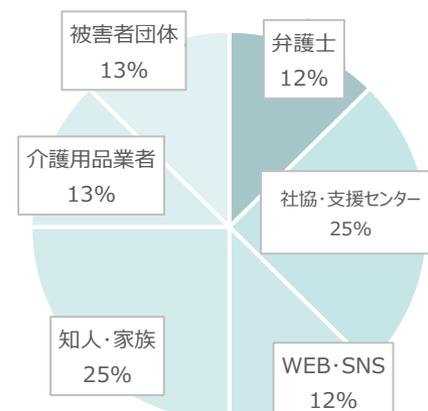
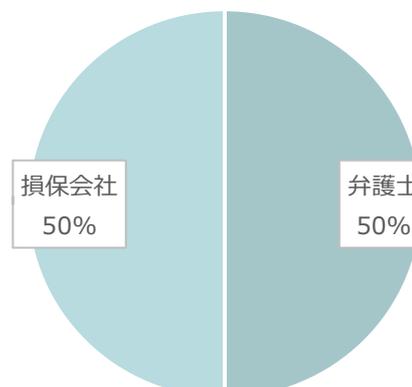
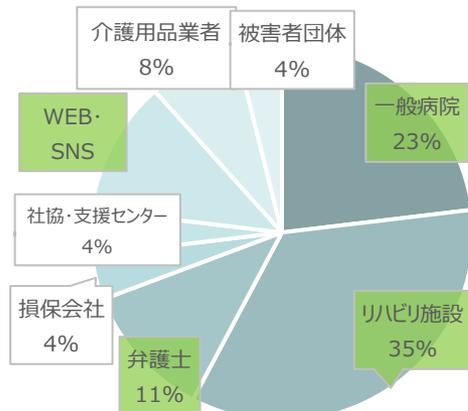
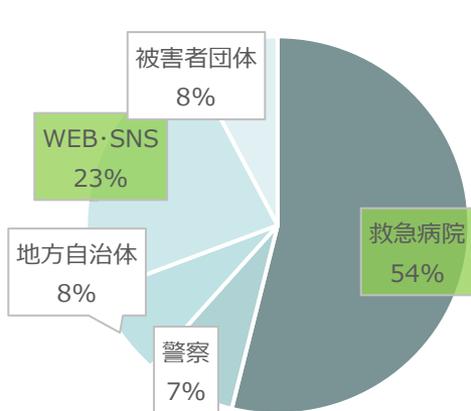
#### ナスバ情報の情報取得先

事故直後・救急病院 13名

入院・通院中 26名

等級認定手続き 4名

退院後 8名



※上記の他、「事故前1名」、「無回答1名」あり

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### II 情報経路

#### 2. ナスバ及び介護料制度の情報取得先(情報発信主体)

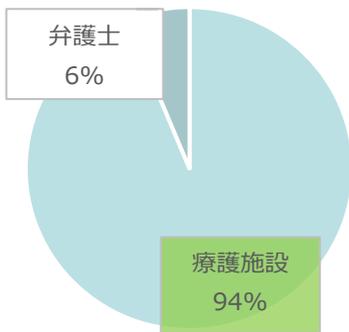
##### (2)介護料制度の情報 ①症状別

- 脳損患者(療護施設入院あり)のほとんどは療護施設から介護料制度を認知。
- 脳損患者(療護施設入院なし)は、弁護士、損害保険会社から介護料制度を認知するケースが多い。症状固定後※は、弁護士、社会福祉協議会・障害者支援センター、被害者団体から認知。
- 脊損患者は、多様な主体から介護料制度を認知。症状固定後※は、社会福祉協議会・障害者支援センターから認知する他、特にWEB/SNS、知人・家族、介護用品業者といった「クチコミ系」など多様なチャンネルから情報を取得するなど、個人によって情報取得先が分かれる傾向。

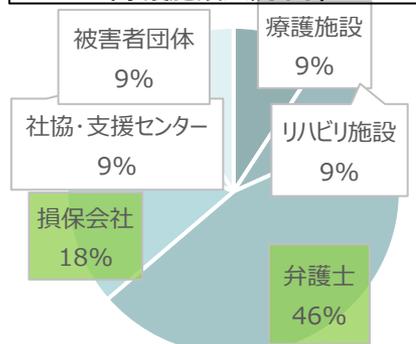
#### 介護料制度の認知経路

※症状固定前は、病院・施設が情報発信の中心となることから症状固定後に着目

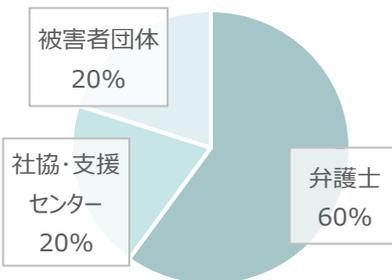
脳損患者 16名  
(療護施設入院あり)



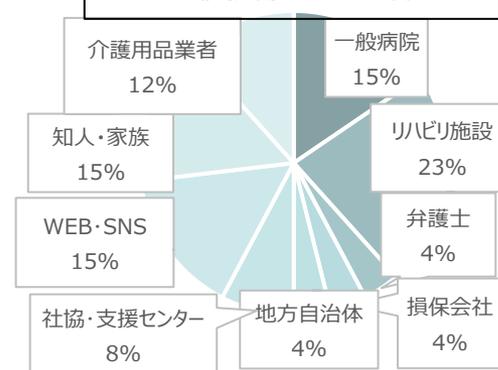
脳損患者 11名  
(療護施設入院なし)



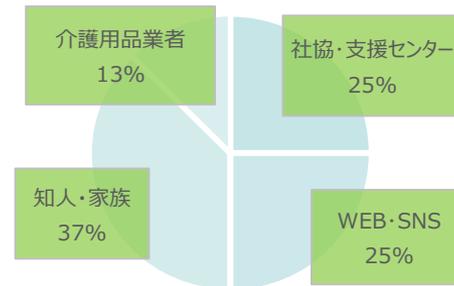
上記のうち症状固定後に認知  
5名



脊髄損傷患者 26名



上記のうち症状固定後に認知 8名



# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

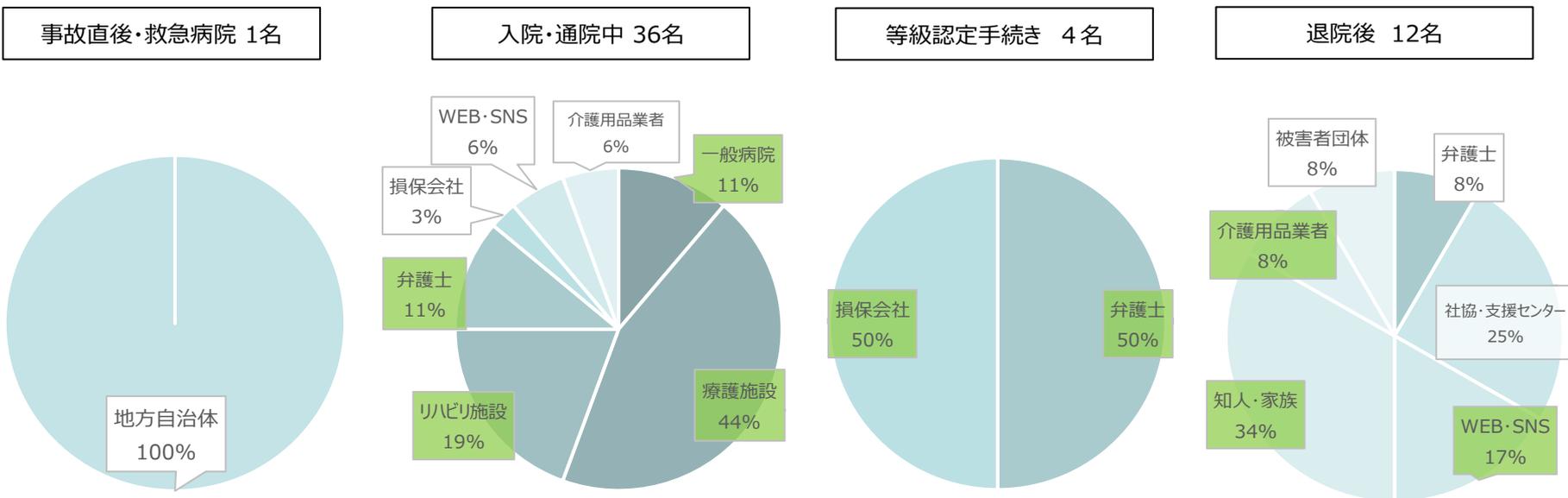
### II 情報経路

#### 2. ナスバ及び介護料制度の情報取得先(情報発信主体)

##### (2)介護料制度の情報 ②時期別

- 「事故直後・救急病院」の時期は、地方自治体から介護料制度を認知。
- 「入院・通院中」の時期は、療護施設に加えて一般病院やリハビリ施設などの医療機関と弁護士から認知するケースが多い。
- 「等級認定手続き」の時期は、損保会社や弁護士からの情報提供により認知している。
- 「退院後」においては、多様な主体から介護料制度を認知。特に、社会福祉協議会・障害者支援センターから認知する他、特にWEB/SNS、知人・家族、介護用品業者といった「クチコミ系」など多様なチャンネルから情報を取得しており、個人によって情報取得先が分かれる傾向。

#### 介護料制度の情報取得先



# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

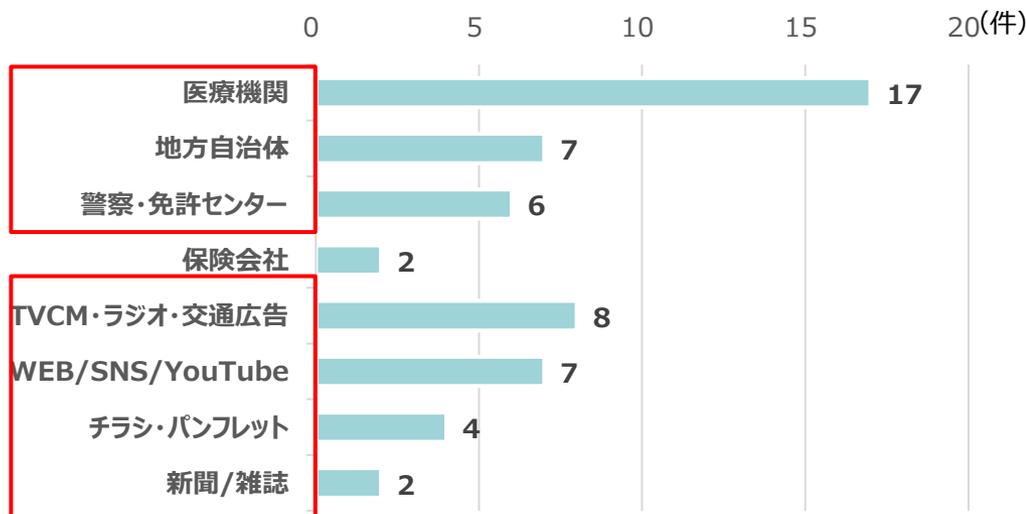
## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### II 情報経路

#### 3. 被害者が望ましいと考える介護料制度に係る情報取得経路

- ナスバの介護料制度の情報について、医療機関を望む声が最も大きく、地方自治体・警察・免許センターといった公的機関からの情報発信に加えて、TVCM・ラジオ・交通広告、WEB・SNS・YouTube、新聞／雑誌などの多様なメディアを活用した情報発信を望む声がある。
- 情報取得時期としては、医療機関の利用中や障害者手帳交付時において情報を得ることを望んでいる。

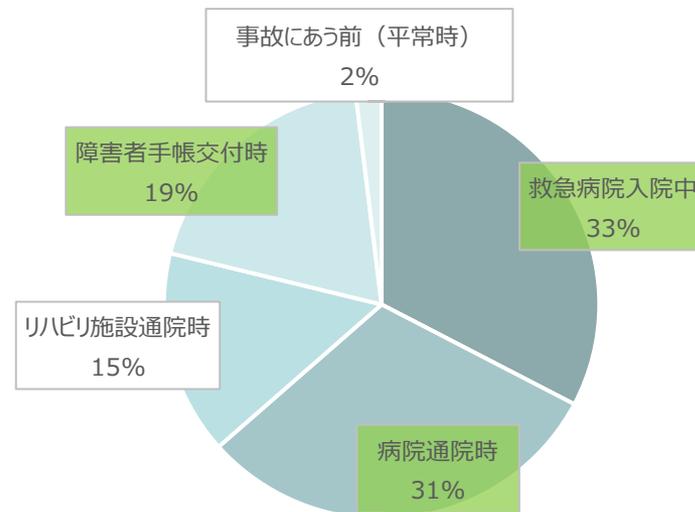
望ましいと考える情報発信のあり方



※未回答者あり

N=52

望ましいと考える情報取得時期



N=52

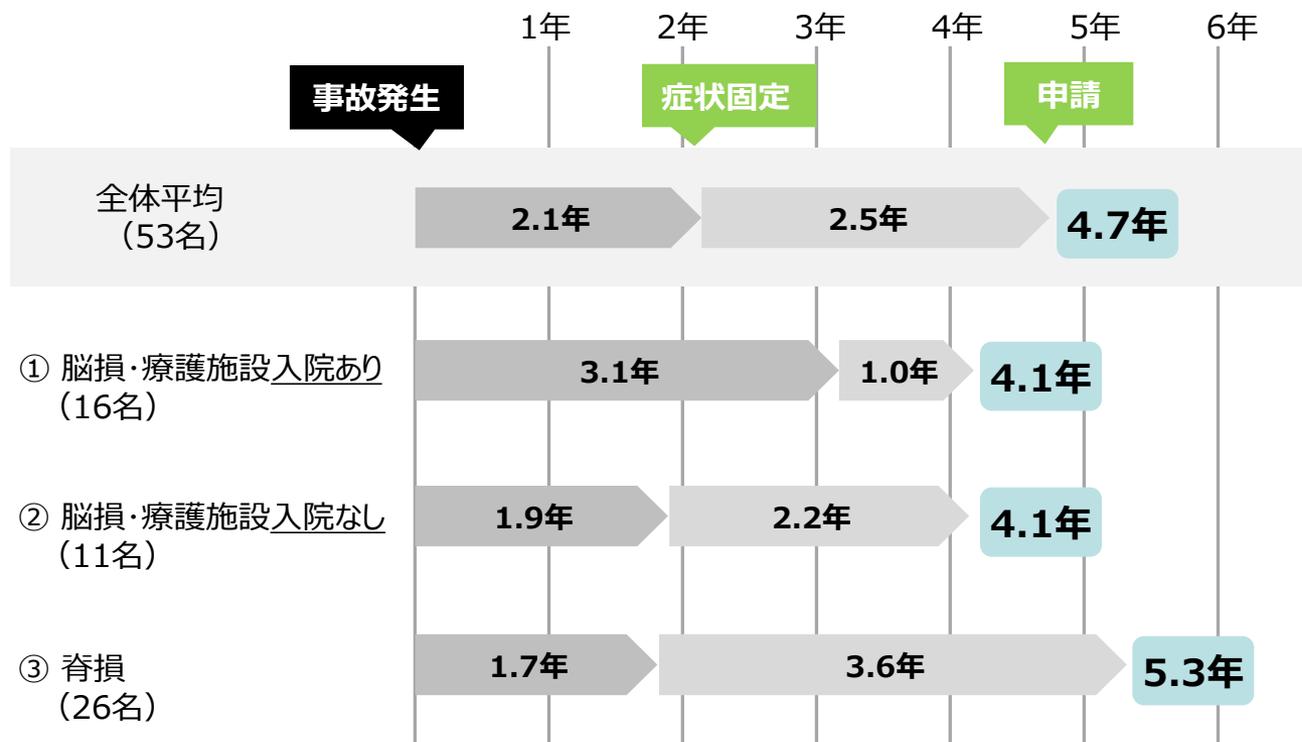
# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### Ⅲ 申請までの期間

#### 1. 事故発生からナスバ制度(介護料)の申請までの平均期間

- 事故発生から介護料の申請までに平均4.7年の期間を要している。
- 事故発生から症状固定までに平均2.1年の期間を要している。
- 症状固定から申請までに平均2.5年の期間を要している。



- 症状固定日以降、ナスバ制度(介護料)の申請が可能。
- 介護料の申請から受給までの期間は1～3カ月程度。
- 療護施設の入院期間は概ね3年間であり、入院期間中は介護料の受給対象外。

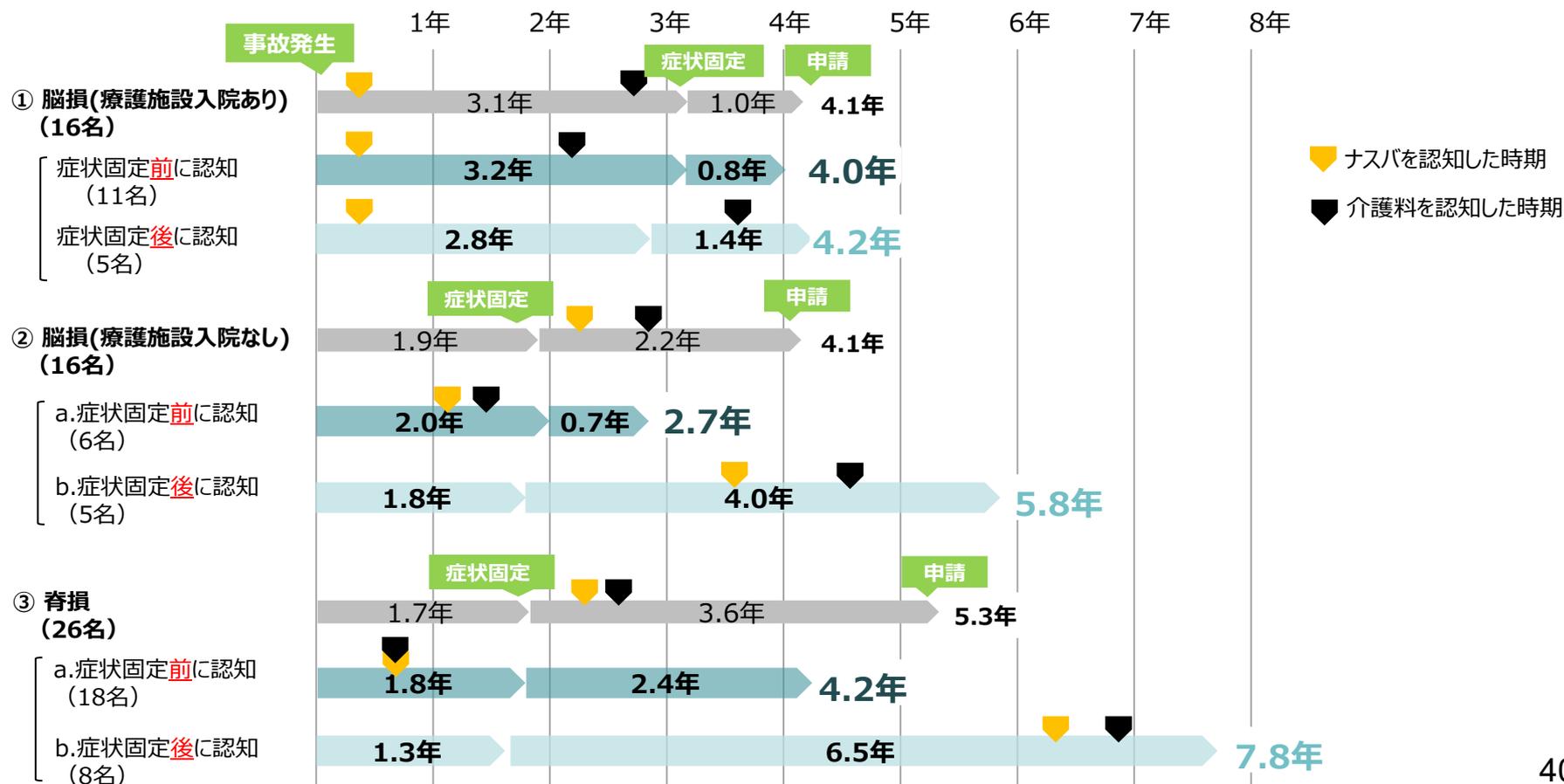
# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### Ⅲ 申請までの期間

#### 2. 症状別の事故発生からナスバ制度(介護料)の申請までの平均期間

- 脳損患者では、療護施設の入院の有無により、介護料の申請までの期間に差が生じている。
- 脊損患者では、介護料制度を知ったタイミングが症状固定の前か後かにより、事故発生から介護料申請までの期間に大きな乖離が生じている。
- いずれの症状においても症状固定前までにナスバ・介護料制度を認知した場合の方が、症状固定後に認知した場合と比較して介護料の申請までの期間は短い。



# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### Ⅲ 申請までの期間

#### 4. 情報提供の有無によるナスバ制度(介護料)の申請までの平均期間

##### (1)ナスバの情報

- 入院・通院中に医療機関から情報提供を受けるケースが比較的に多い一方で、等級認定時の保険会社や障害手帳交付時の地方自治体からの情報提供を受けるケースは少ない傾向にある。
- ただし、事故後に経験するいずれか1つ以上の機会において、被害者がナスバに係る情報提供を受けていた場合は、情報提供を受けていなかった場合と比較して、事故発生から介護料申請までの平均的な期間は短くなる傾向にある。

#### 情報提供による介護料申請までの期間(ナスバ情報)

情報提供者		全体	介護料申請までの期間（年）			0.0			5.0			10.0		
			事故から症状固定までの期間	症状固定から申請までの期間	事故から申請までの期間									
全体（平均）		情報提供を	53	2.1	2.5	4.7	4.7							
ナスバについて	警察 (事故直後)	受けた	2	2.0	2.3	4.3	4.3							
		受けていない	49	2.2	2.6	4.8	4.8							
	医療機関 (入院・通院中)	受けた	30	2.6	1.1	3.7	3.7							
		受けていない	23	1.6	4.4	6.0	6.0							
	保険会社 (等級認定時)	受けた	4	1.1	5.2	6.2	6.2							
		受けていない	38	2.2	2.5	4.7	4.7							
	地方自治体 (障害者手帳交付)	受けた	4	3.1	2.2	5.3	5.3							
		受けていない	49	2.1	2.6	4.6	4.6							
いずれか1つ以上		受けた	37	2.4	1.8	4.2	4.2							
		受けていない	16	1.5	4.3	5.8	5.8							

※一部、未回答者または非該当者が存在する

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### Ⅲ 申請までの期間

#### 4. 情報提供の有無によるナスバ制度(介護料)の申請までの期間

##### (2)介護料制度の情報

- 入院・通院中に医療機関から情報提供を受けるケースが比較的に多い一方で、等級認定時の保険会社や障害手帳交付時の地方自治体からの情報提供を受けるケースは少ない傾向にある。
- ただし、事故後に経験するいずれか1つ以上の機会において、被害者が介護料制度に係る情報提供を受けていた場合は、情報提供を受けていなかった場合と比較して、事故発生から介護料申請までの平均的な期間は短くなる傾向にある。

#### 情報提供による介護料申請までの期間(介護料制度)

情報提供者			全体	介護料申請までの時期（年）			0.0			5.0			10.0		
				事故から症状固定までの期間	症状固定から申請までの期間	事故から申請までの期間									
全体（平均）		情報提供を	53	2.1	2.5	4.7	4.7								
介護料制度について	警察（事故直後）	受けた	2	0.9	5.8	6.7	6.7								
		受けていない	49	2.2	2.5	4.7	4.7								
	医療機関（入院・通院中）	受けた	31	2.5	1.1	3.6	3.6								
		受けていない	22	1.6	4.6	6.3	6.3								
	保険会社（等級認定時）	受けた	5	1.2	4.5	5.7	5.7								
		受けていない	37	2.2	2.5	4.7	4.7								
	地方自治体（障害者手帳交付）	受けた	5	2.9	2.1	5.0	5.0								
		受けていない	48	2.1	2.6	4.7	4.7								
いずれか1つ以上	受けた	39	2.4	1.7	4.1	4.1									
	受けていない	14	1.5	4.8	6.4	6.4									

※未回答者あり

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

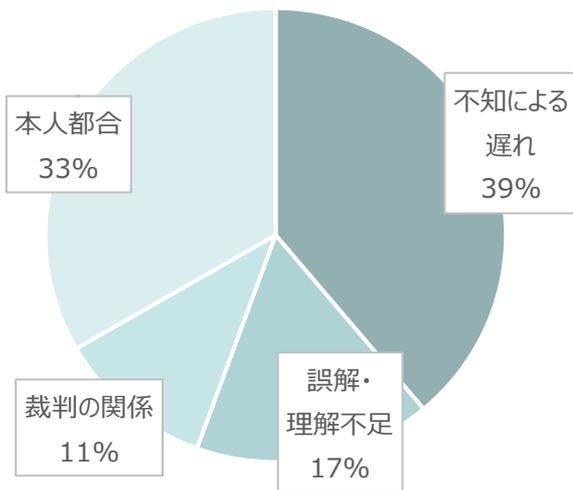
## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### Ⅲ 申請までの期間

#### 5. 申請可能なタイミング(症状固定)から1年以上の時間を要した理由

- 介護料申請が可能となってから1年以上の時間を要した主な理由は、不知による遅れ、誤認・理解不足、本人都合、裁判の関係であった。

申請可能となってから1年以上時間を要した理由の内訳(25件)



#### ■ 誤解・理解不足で申請が遅れたケース

##### <対象外だと思っていたため遅れた事例>

- ・ 事故直後に相談支援事業者から情報提供があったが、対象外だと思い込んでいた。
- ・ ナスバHPを調べたが、対象外だと思い込み利用しなかった。

##### <怪しい団体だとの勘違いによって遅れた事例>

- ・ 車椅子レースの集まりで知ったが、当初はナスバを怪しい組織だと勘違いしていたため調べるのが遅くなった。
- ・ 障害児を持つ親の集まりで知ったが、公の機関等から発信された情報ではないので、怪しく思い詳しく調べなかった。ナスバ職員から連絡をもらい申請につながった。

#### ■ 裁判・弁護士判断によって遅れたケース

- ・ 弁護士から保険会社と交渉中であるため、各種申請を控えるよう指示があった。

#### ■ 本人都合で申請が遅れたケース

##### <多忙で手が回らなかった事例>

- ・ 在宅介護で忙しく忘れてしまった。
- ・ 転院や自宅転居、自治体の手続きが大変で介護料制度まで手が回らなかった。

##### <就職の方が優先度が高かった事例>

- ・ 退院後に就職を優先させたため、優先順位が低かった。

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

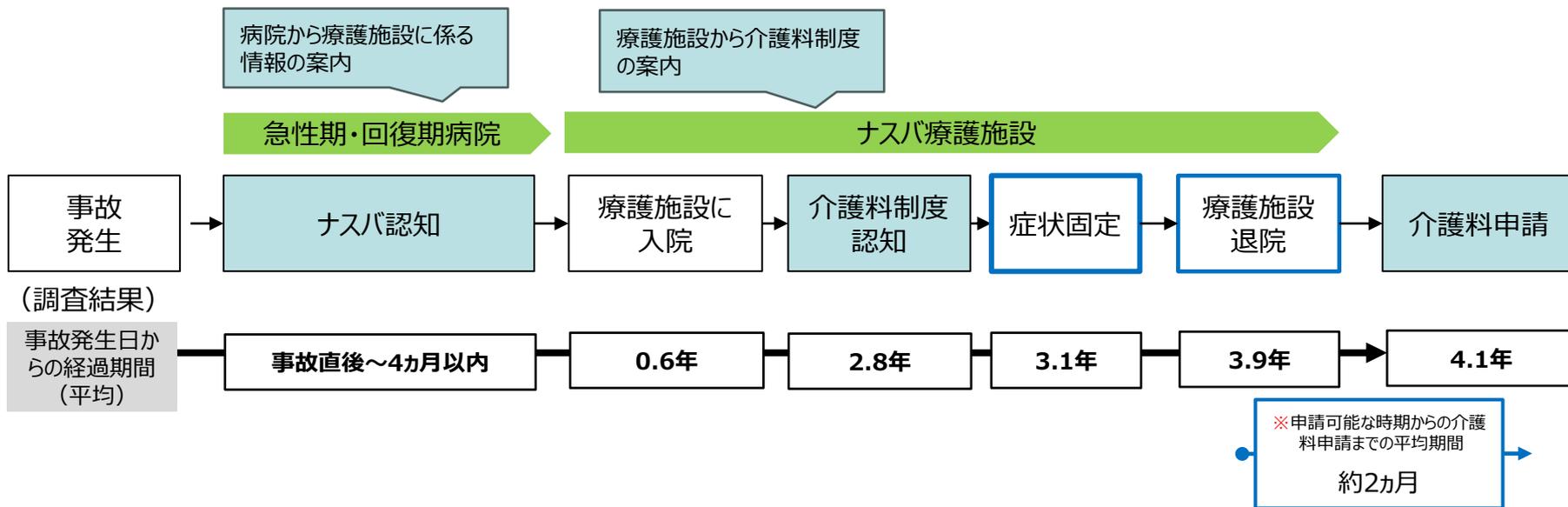
## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース① 脳損患者・療護施設入院あり

- 脳損患者(療護施設入院あり)の場合、救急病院等からナスバの療護施設に転院し、退院後にナスバ介護料を申請する。
- 急性期病院・回復期病院の入院期間中に、これらの医療機関からナスバの療護施設の案内があり、その際にナスバを認知することが多い。
- その後、療護施設の入院期間中に、療護施設のソーシャルワーカーから漏れなくナスバ介護料の案内がなされており、退院後、介護料の早期申請に至っている。

#### 介護料申請までの標準的なフロー



※症状固定後は介護料の申請が可能となるが、ナスバ療護施設の入院中は介護料支給の対象外となるため退院時に申請可能となる

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース① 脳損患者・療護施設入院あり

【好事例】 療護施設の入院期間中にソーシャルワーカーから介護料制度の案内を受け介護料の利用申請に至る事例

No.56

#### 26歳男性（事故当時21歳） 脳損 特I種 申請者は父親

期間	事故から	認知経緯
ナスバ認知	約0.1年	医師から療護施設を案内されナスバを認知。
介護料制度認知	約1.5年	療護施設のソーシャルワーカーから介護料制度を案内され認知。
介護料申請	5.6年	

- 事故後に搬送された大学病院や転院先の病院の医師からナスバや中部療護センターの説明を受け、ナスバを認知した。
- 父親がインターネットで療護施設やナスバを調べ、療護施設へ転院した。
- 療護施設の入院期間中に療護施設のソーシャルワーカーから退院後の療養環境の説明を受ける中で介護料制度の情報提供があり、介護料制度を認知し、申請に至った。

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

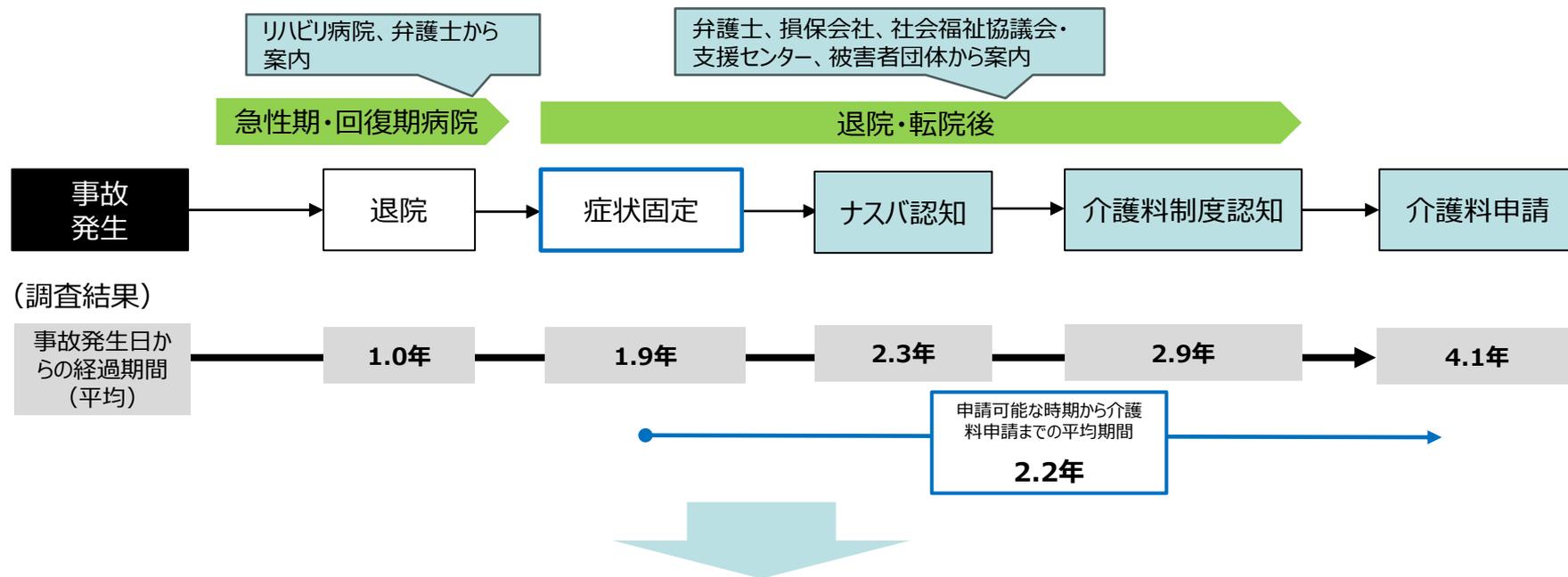
## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース② 脳損患者・療護施設入院なし

- 脳損患者（療護施設に入院なし）の場合、急性期病院から回復期病院に転院・退院後、症状固定後の時期にナスバやナスバ介護料を認知し、介護料の申請に至るケースが多い。
- 介護料制度を認知したケースが大きく異なるため、症状固定前と症状固定後に介護料を認知したケースに分類し整理する。

#### 介護料申請までの標準的なフロー



以下、症状固定前・後の介護料制度を認知した時期に分けて整理

症状固定前に介護料制度を認知したケースの標準的なフロー（②-a）

症状固定後に介護料制度を認知したケースの標準的なフロー（②-b）

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

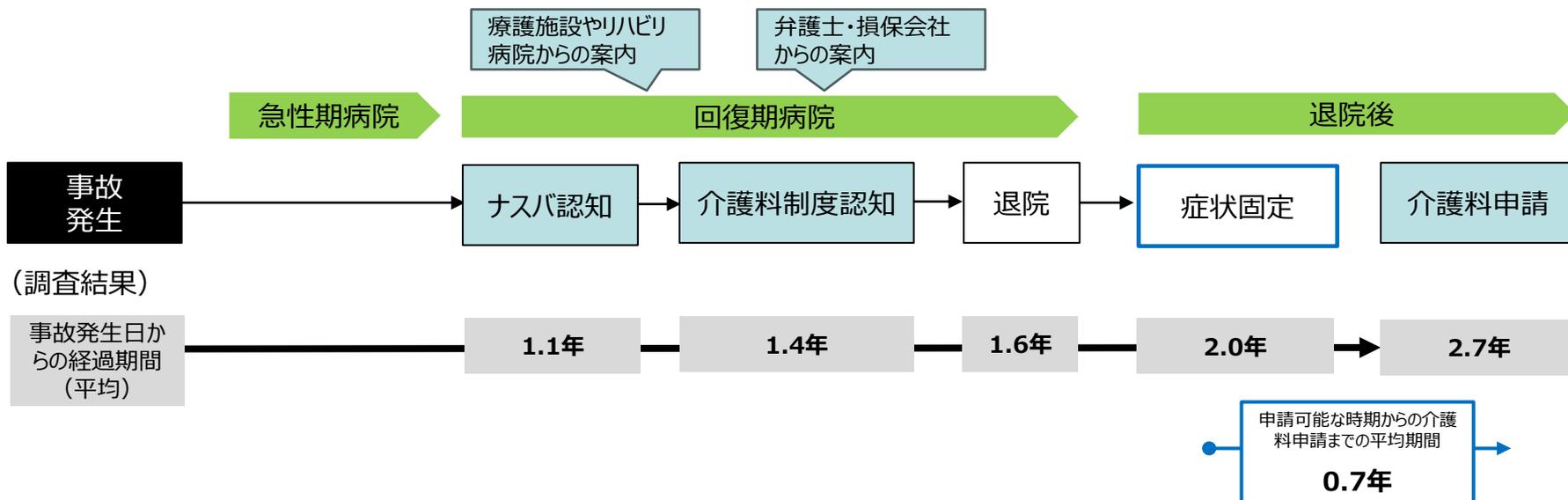
## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース②-a 脳損患者・療護施設入院なし(症状固定前)に介護料制度を認知

- 脳損患者(療護施設に入院なし)の場合、急性期病院から回復期病院に転院・退院後、症状固定後の時期にナスバやナスバ介護料を認知し、介護料の申請に至るケースが多い。
- 介護料制度を認知したケースが大きく異なるため、症状固定前と症状固定後に介護料を認知したケースに分類し整理する。

#### 介護料申請までの標準的なフロー



#### 課題

- 一部の病院からの情報提供においては、退院時にパンフレットの配布のみなど消極的な案内であったため介護料の早期申請につながっていなかったケースもあることから、医療機関などの情報発信主体となる関係機関に対するナスバへの理解促進を図る必要がある。

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース②-a 脳損患者・療護施設入院なし(症状固定前)に介護料制度を認知

【好事例】 病院でナスバと被害者団体を紹介され、被害者団体からの説明によりナスバにつながった事例

No.10

#### 26歳男性（事故当時22歳） 脳損 I種 申請者は母親

期間	事故から	認知経緯
ナスバ認知	約1.7年	リハビリテーション病院の職員からの情報提供によりナスバや介護料制度を知った。
介護料制度認知	約1.7年	
介護料申請	2.4年	

- ・ リハビリテーション病院のメディカルソーシャルワーカーからナスバと被害者団体を紹介されたことを契機に自ら被害者団体に問い合わせ、被害者団体からの説明によりナスバや介護料を知った。

【好事例】 等級認定時に損保会社からの情報提供により介護料制度を認知し申請に至った事例

No.88

#### 71歳女性（事故当時69歳） 脳損 特I種 申請者は親戚

期間	事故から	認知経緯
ナスバ認知	約1.9年	損保会社からの送付資料でナスバと介護料制度を知った。
介護料制度認知	約1.9年	
介護料申請	2.0年	

- ・ 病院では情報提供を受けなかったが、退院後に損保会社からの後遺障害等級認定結果に同封されていた「ナスバの被害者支援制度の案内」でナスバや介護料制度を知った。

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

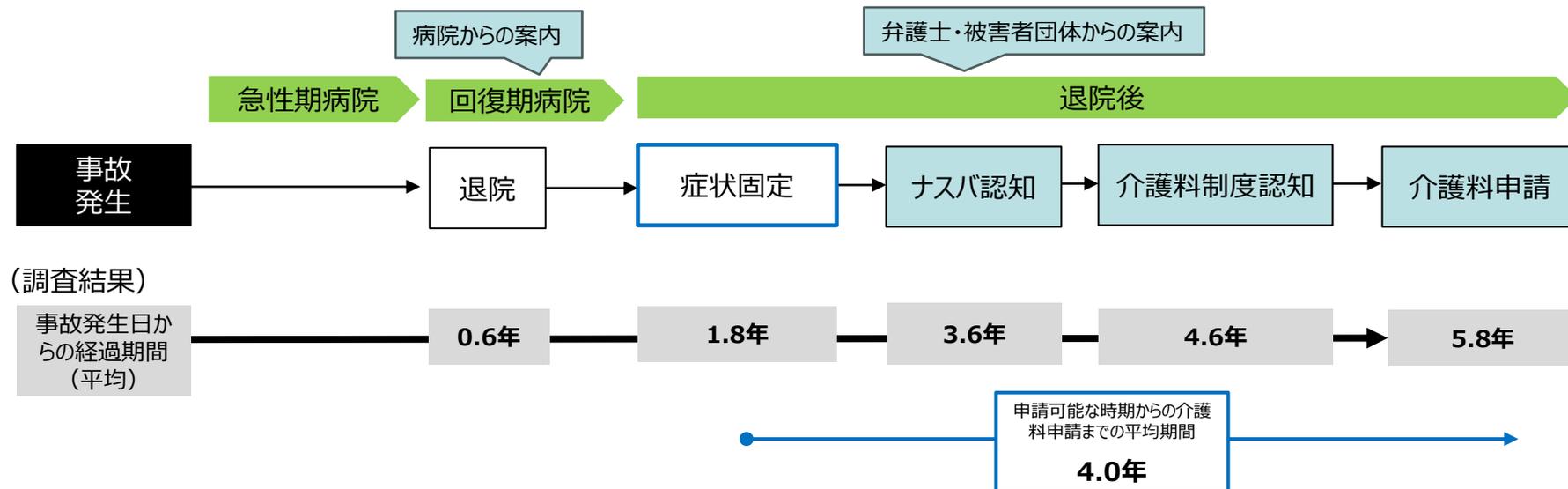
## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース②-b 脳損患者・療護施設入院なし(症状固定後に介護料制度を認知)

- 脳損患者（療護施設に入院なし）の中で、症状固定後に介護料制度を認知した患者の多くは、回復期病院からの退院後に、弁護士や被害者団体からの情報提供によりナスバや介護料制度を認知する。
- 症状固定前にナスバの介護料制度を認知できなかったため、症状固定後の介護料申請までに長期間を要している。

#### 介護料申請までの標準的なフロー



#### 課題

- 確実な情報提供を行うためには、事故発生からの過程において、被害者が接する関係機関から、ナスバ介護料制度に係る情報が確実に周知されることが必要。特に症状固定前の回復期病院の入院期間中に介護料制度を認知してもらうための情報経路の充実が必要。
- 加えて、一部においては、被害者の集いなどで偶発的に知る機会もあることや、公的機関や医療機関ではない第三者からの情報発信となるため不信に思い申請が遅れてしまいますケースがあり、対象者において誤認されないようナスバの信頼性と認知度の向上を図る必要がある。

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース②-b 脳損患者・療護施設入院なし(症状固定後に介護料制度を認知)

【好事例】 裁判係争の手続き中に弁護士から介護料制度の説明を受けた事例

No.81

#### 64歳女性（事故当時61歳） 脳損 II種 申請者は配偶者

期間	事故から	認知経緯
ナスバ認知	約3.0年	損害賠償等の交渉を依頼している弁護士からの情報提供により、ナスバや介護料制度を知った。
介護料制度認知	約3.0年	
介護料申請	3.3年	

- ・ 娘がインターネットで交通事故に強い弁護士を調べ、等級認定後に一番頼りになりそうな弁護士に依頼した。
- ・ 弁護士との接触が等級認定後からとなったが、裁判係争の手続き中に弁護士からの適切な情報提供により、ナスバや介護料制度を認知し申請に至った。

【課題事例】 公的機関からの情報提供ではないため不信感から申請が遅れた事例

No.30

#### 18歳男性（事故当時8歳） 脳損 特I種 申請者は父親

期間	事故から	認知経緯
ナスバ認知	約4.3年	被害者の会で紹介を受け、ナスバや介護料制度を知った。
介護料制度認知	約4.3年	
介護料申請	9.6年	

- ・ 事故から3ヵ月ほどで退院後、障害児を抱える家庭の親の集まりに参加し、介護料受給者の家族からナスバの制度を紹介されたが、公的機関からの情報提供ではなく人づての情報であり、信用できずに放置してしまっていた。
- ・ 公的な機関や医療機関から提供される情報は信頼できるため、市役所の職員、市が設置や指定を行う相談支援事業所の相談員や病院のソーシャルワーカーからの説明の方が安心して制度の利用に繋がるとの感想あり。

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

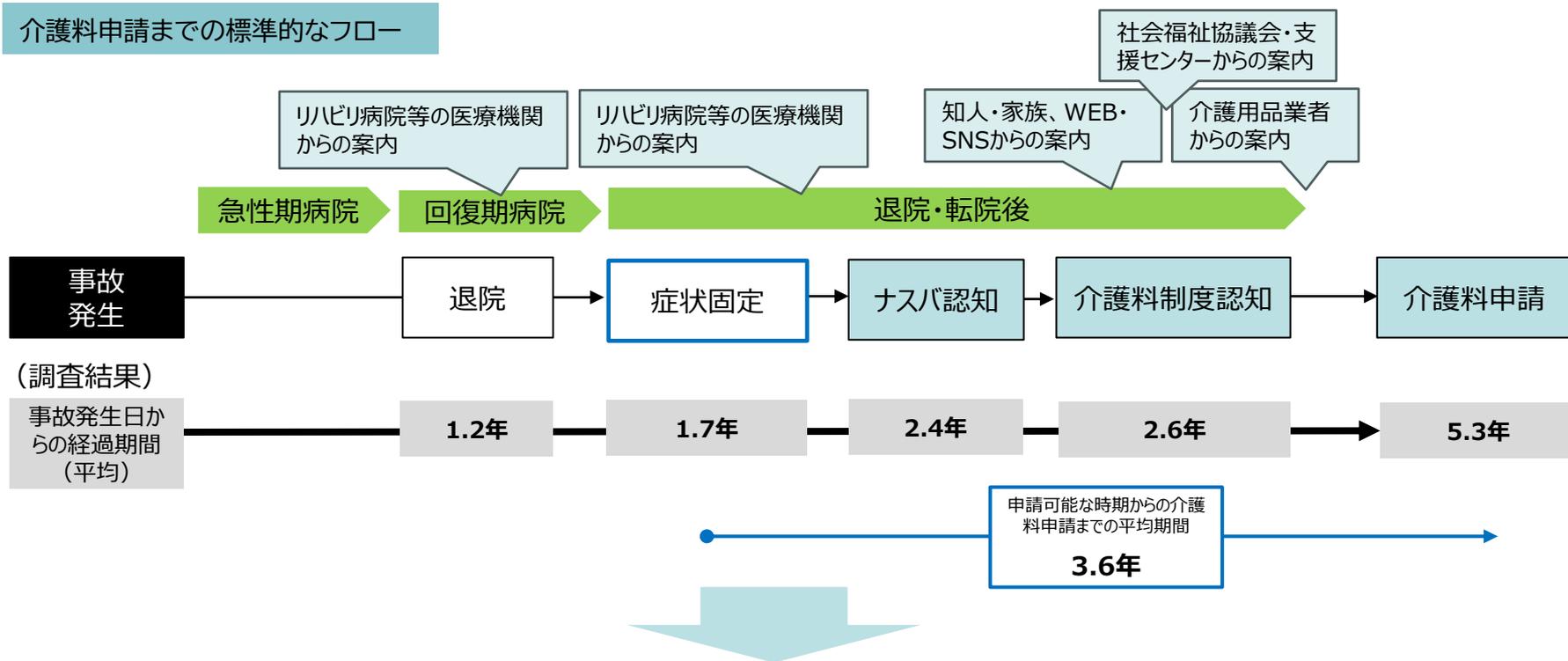
## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース③ 脊損患者

- 脊損患者においては、急性期病院から回復期病院に転院し、症状固定後に介護料を申請するケースが多い。
- 介護料制度を認知したケースが大きく異なるため、症状固定前と症状固定後に介護料を知ったケースに分類し整理する。

#### 介護料申請までの標準的なフロー



以下、症状固定前・後の介護料制度を認知した時期に分けて整理

症状固定前に介護料制度を認知したケースの標準的なフロー（③-a）

症状固定後に介護料制度を認知したケースの標準的なフロー（③-b）

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

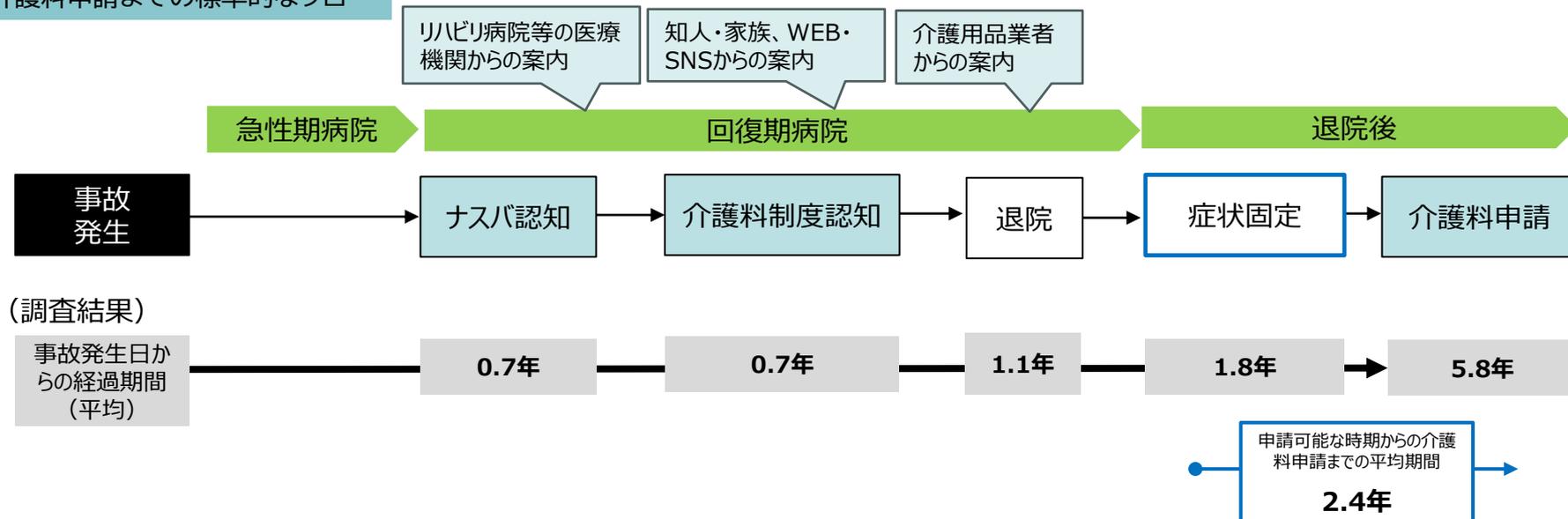
## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース③-a 脊損患者(症状固定前)に介護料制度を認知

- 脊損患者の中で、症状固定前に介護料制度を認知した患者においては、急性期病院から回復期病院に転院し、症状固定後にナスバ介護料を利用するケースが多い。
- 症状固定前のリハビリテーション病院など医療機関や、退院後の知人・家族、WEB・SNS、介護用品業者から、ナスバや介護料制度の案内を受けている。

#### 介護料申請までの標準的なフロー



#### 課題

- 脊損患者においては、症状固定前に認知しているものの介護料利用申請までに時間を要しており、事故発生から過程において、自動車事故被害者が接する関係機関から、ナスバ介護料制度に係る情報が確実に周知されることが必要。
- 早期の情報提供により申請までの期間の短縮が可能となるが、一部においては、ナスバや介護料制度を認知していたものの事故直後は精神的にも時間的に余裕がないことや、退院後の生活環境を整えるため多忙となるという理由から申請が遅れるケースがあり、適切な情報提供のタイミングの検討が必要。

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース③-a 脊損患者(症状固定前)に介護料制度を認知

【好事例】 市役所設置のパンフレットを読んでナスバ及び介護料制度の情報を得て申請につながった事例

No.23

#### 20歳男性（事故当時17歳） 脊損 II種 申請者は本人

期間	事故から	認知経緯
ナスバ認知	約0.1年	市役所に設置されていたナスバのパンフレットを読んでナスバと介護料制度を知った。
介護料制度認知	約0.1年	
介護料申請	1.9年	

- 事故後1週間が経過するタイミングで今後の生活を相談するために市役所の障害福祉課に相談しに行った際に、市役所職員から介護料制度の説明は特段なかったが、自らパンフレットラックに設置されていたナスバのパンフレットを読み、ナスバ及び介護料制度を知った。

【課題事例】 本人都合により申請可能なタイミングから1年以上が経過した事例

No.24

#### 24歳男性（事故当時20歳） 脊損 II種 申請者は本人

期間	事故から	認知経緯
ナスバ認知	約0.9年	脊髄損傷専門の医療機関に再入院中に職員から情報提供を受け、ナスバと介護料制度を知った。
介護料制度認知	約0.9年	
介護料申請	3.6年	

- 脊髄損傷専門の医療機関に入院中に職員から情報提供を受け、ナスバと介護料制度を知っていたが、退院後は求職を優先させたかったため、介護料の申請までに時間がかかった。
- また事故直後に入院した際にもナスバや介護料制度の案内を受けた記憶はあるが、あまり覚えていない。

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

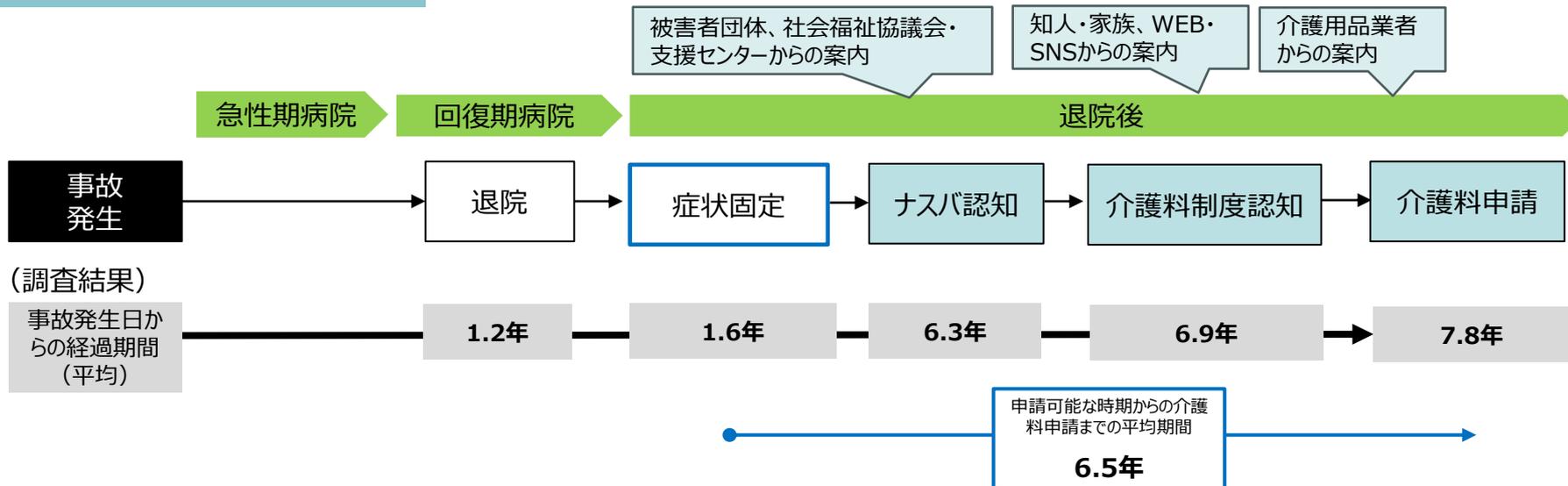
## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース③-b 脊損患者(症状固定後)に介護料制度を認知

- 脊損患者の中で、症状固定後に介護料制度を認知した患者においては、退院後、社会福祉協議会・支援センターの公的機関や被害者団体からの情報提供や、知人・家族、WEB・SNS、介護用品業者などのクチコミ系の情報発信によりナスバや介護料制度を認知するケースが多い。
- 情報取得先が多岐にわたっていることに加え、症状固定前の機会において医療機関などの関係機関からの情報提供が少なく、偶発的に認知するケースが多く、介護料利用申請までに長期間の時間を要する傾向にある。

#### 介護料申請までの標準的なフロー



#### 課題

- 症状固定後に知るケースが多く介護料利用申請までに時間を要しており、事故発生からの障害者手帳交付までの過程における自動車事故被害者が接する関係機関から、ナスバ介護料制度に係る情報が確実に周知されることが必要。
- 一部においては、医療機関や地方自治体など自動車事故被害者が接する関係機関からの情報提供を全く受けずに、不知により介護料制度の利用に至らないケースがあるため、症状固定までの期間において多様なチャンネルから情報を取得できる環境を整えることが必要。

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-3. ナスバ被害者支援制度活用に至るまでのケーススタディ（調査②）

### IV 介護料申請までの平均的なケース

#### ケース③-b 脊損患者(症状固定後に介護料制度を認知)

【好事例】 同じ境遇の人からのSNSの情報で介護料制度を知った事例

No.18

27歳男性（事故当時21歳） 脊損 I種 申請者は本人

期間	事故から	認知経緯
ナスバ認知	約3.0年	受給者のSNS投稿からナスバと介護料制度を知った。
介護料制度認知	約3.0年	
介護料申請	4.7年	

- X(旧Twitter)で同じような境遇の方をフォローしており、その投稿内容からナスバや介護料制度を認知。
- SNSで見た情報で調べるのに少し時間を要したものの速やかな利用申請に至った。

【課題事例】 ナスバや介護料制度を認知するまでに長時間要した事例

No.20

47歳男性（事故当時33歳） 脊損 I種 申請者は本人

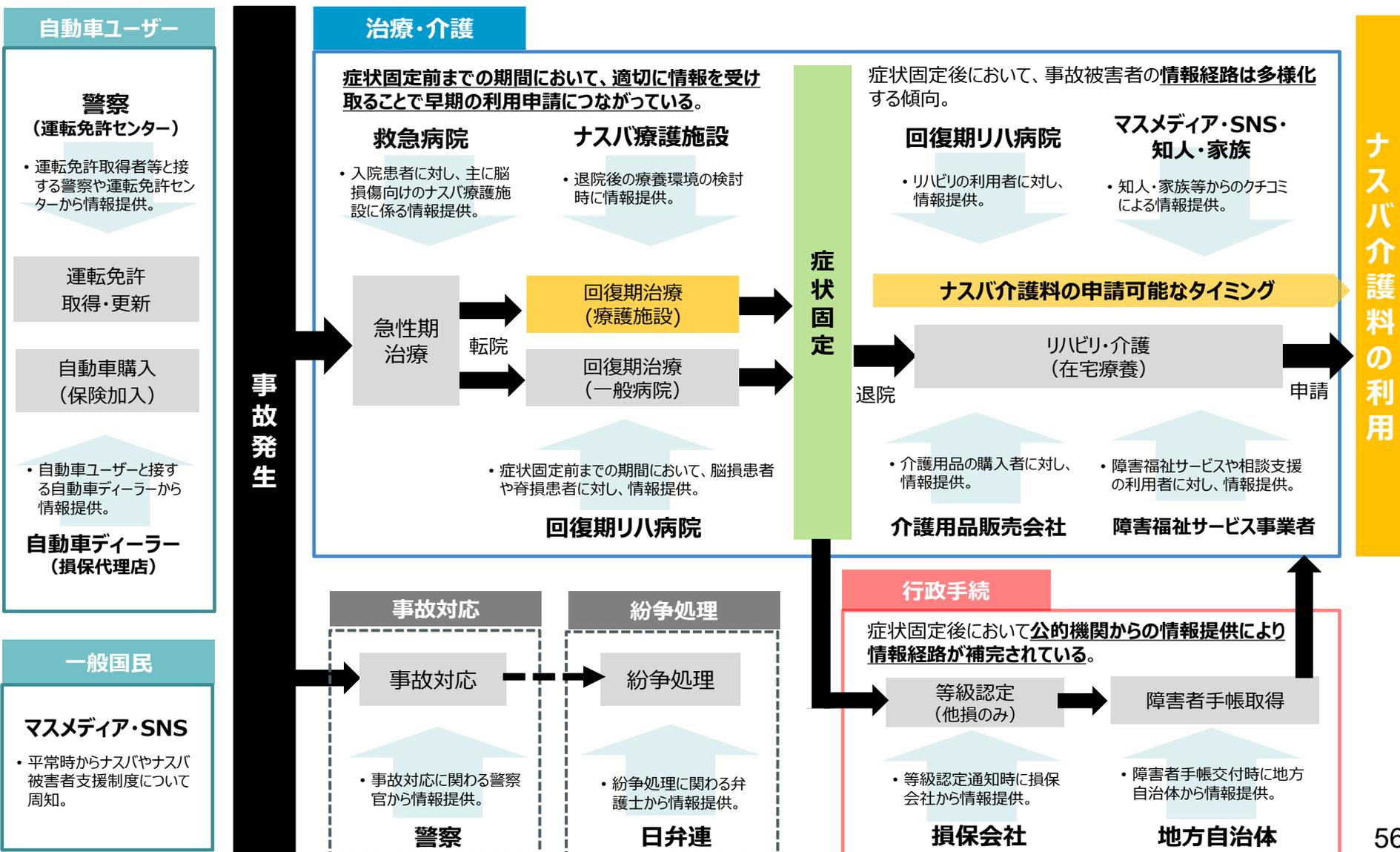
期間	事故から	認知経緯
ナスバ認知	約12.3年	車いす業者からナスバや介護料制度を知った。
介護料制度認知	約12.3年	
介護料申請	12.5年	

- 入院・通院期間中の医療機関や障害者手帳交付時の地方自治体からの情報提供はなかったなど、ナスバや介護料制度に係る情報に触れる機会がなかったため、長期間にわたりナスバや介護料制度を知らなかった。また自損事故であるため損保会社からの等級認定はなく、特段、損保会社からの案内もなかった。
- 良く利用している車いす業者の担当者が変わり、新たな担当者からナスバや介護料制度に関し案内を受け、ナスバや介護料制度を認知するに至った。

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-4. ナスバ被害者支援制度に係る主な情報経路のネットワーク

● 調査結果による自動車事故被害者のライフイベントに応じた代表的な情報経路は以下の通り。



# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-5. 評価結果

評価の視点	調査結果	導き出された課題
全体像の把握 認知度	<b>現状の認知度</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ナスバや被害者支援の認知度は、1割程度と依然として低い。</li> <li>・ 特に地方部や中高年齢層において認知度が低い傾向。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ナスバの認知度不足</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 国民や自動車事故被害者におけるナスバやナスバの被害者支援制度の認知度が低く、迅速な制度の利用につなげていない。</li> </ul> </li> </ul>
ナスバの被害者支援制度の利用に至るまでの事例の掘り下げ 情報経路等	<b>現状の情報取得先</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 脳損(入院あり)の方は療護センターから介護料の周知が実施されている一方、<u>脳損(入院無し)、脊損の方は、情報取得経路が多様化しており、申請時期も遅い傾向。</u></li> <li>・ 入院・通院期間中に医療機関から情報提供を受けるケースが多い一方、<u>等級認定時や障害手帳交付時において情報提供を受けるケースは少ない傾向。</u>退院後においては、WEB/SNS、知人・家族等のクチコミによる多様なチャンネルから情報を得ている傾向。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>関係機関からの情報提供の不完全性</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 症状固定前の段階における周知が迅速な制度活用に繋がるものの、<u>事故後～症状固定までの期間において、関係機関からの周知が十分に図られていない。</u>(但し、症状固定後においても、制度活用に至ったケースも一定数存在する点に留意が必要。)</li> <li>➢ (情報提供先となる)関係機関においてナスバ被害者支援制度の理解が十分に得られてない。</li> <li>➢ 症状固定後など被害者自らが情報を得たいときに情報を取得することが困難。</li> </ul> </li> </ul>
申請までの期間等	<b>望ましい情報発信方法</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>被害者からは医療機関、地方自治体・警察・免許センターといった公的機関からの情報発信を望む声</u>が大きい。</li> <li>・ TV、WEB/SNS、新聞/雑誌などの多様なメディアからの情報取得を望む声もある。</li> <li>・ 多忙で手が回らないなどの被害者の個別事情がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>多様な情報経路の実態把握不足</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ (特に症状固定後において)被害者がアクセスする情報経路の実態についての把握が不十分。</li> </ul> </li> </ul>
<b>申請までの期間</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>症状固定前にナスバ介護料制度を知った場合、事故発生から介護料申請までの期間が短くなる傾向。</u></li> <li>・ <u>症状固定後にナスバ介護料制度を知った場合、介護料申請までの時間が長期化する傾向。</u></li> </ul>		

# 4. 自動車事故被害者支援・救済の周知促進の評価

## 4-5. 評価結果

評価の視点	調査結果	導き出された課題
ナスバの被害者支援制度の利用に至るまでの事例の掘り下げ より迅速な制度活用の促進に係る有効な手法	<b>情報発信の内容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 知人・友人から情報提供を受ける場合など、<u>情報内容を疑い利用申請を躊躇する</u>ケースがある。</li> </ul>	<b>■ 伝達手法、コンテンツの課題</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 第三者からの情報発信等に関し、<u>情報の信憑性の確保が課題</u>。(例：知人・友人からの紹介やSNS等のクチコミ系情報)</li> <li>➢ 介護料受給資格要件について、対象者に正確に伝わらず、<u>誤解を招いている</u>ケースが存在しており、<u>コンテンツが不十分</u>。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 適切なタイミングで情報提供を受けたが、<u>制度を理解できず自らが制度の対象外だと思込み申請が遅れる</u>ケースがある。</li> </ul>	
	<b>関係機関の課題</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>関係機関の職員によって、制度への理解度が異なることから、情報の取扱いに差が生じている。</u></li> <li>・ <u>人事異動により情報が引き継がれない</u>ケースがある。</li> <li>・ 特に自治体において、<u>自動車事故被害者の関係する情報以外にも多様な情報を取り扱っており、情報が埋没する</u>ケースがある。</li> </ul>	<b>■ 関係機関職員の理解不足</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <u>情報発信の担い手となる関係機関において、職員によってナスバ被害者支援制度の理解不足や、情報が埋もれている</u>ケースがあり、<u>対象者に正確に情報が提供されない懸念がある。</u></li> </ul>

# 5. 今後の方向性

## 5-1. 主な課題と改善の方向性

### 認知度向上の促進

#### 主な課題

- 国民や自動車事故被害者におけるナスバやナスバの被害者支援制度の認知度が低いため、迅速な制度の利用につなげていない。

#### 改善の方向性

- 認知度が低い層を重点的にナスバ認知度の向上に向けた周知活動の強化。
- 自動車事故被害者との親和性の高い自動車ユーザーなどの関係者層へのアプローチの強化。

### 情報経路の充実化・認知時期の早期化の促進

#### 主な課題

- 関係機関からの情報提供の不完全性
  - 被害者のライフイベント毎において、関与が高い関係機関からの情報発信について確実性が低い。
  - 関係機関においてナスバ被害者支援制度の理解が十分に図られていない。
- 多様な情報経路の実態把握が不十分
  - (症状固定後における)多様な情報経路の実態についての実態把握が不十分。

#### 改善の方向性

- より迅速な制度活用に向け、症状固定前までの期間における周知を強化するため、関係機関との連携強化を実施(=情報経路の充実化)。
  - 但し、症状固定後に制度活用に至ったケースもことから、多様な情報経路の開拓を実施。
  - 特に、警察・地方自治体・医療機関等、公的機関からの情報発信を強化。
- 被害者の様々な実態を把握し、多様な情報経路を継続的に分析。

### 制度活用の促進に係る有効な手法の検討

#### 主な課題

- 伝達手法、コンテンツの課題
  - 第三者からの情報発信であることから情報の信憑性の確保が課題。(例:知人・友人からの紹介やSNS等のクチコミ系情報)
  - 情報の受け手によっては制度を正しく理解できていない恐れがある。
- 関係機関職員の理解不足
  - 情報発信の担い手となる関係機関において、職員によってナスバ被害者支援制度の理解不足が生じるケースもあり、情報が提供されない懸念がある。
  - ナスバからの周知依頼が関係機関窓口の担当者に届かず、情報が提供されない懸念がある。

#### 改善の方向性

- ナスバ周知に関し、利用者への周知(ポスター掲示等)だけではなく、関係機関職員への情報提供の充実化(説明会や研修等の実施、成功事例の横展開)。
- 広報コンテンツの工夫(ナスバ=公的機関であること及び介護料受給要件等)
- (情報の信憑性確保のため)警察・地方自治体・医療機関等、公的機関からの情報発信を強化。【再掲】

情報提供の機会の充実化

情報経路の調査・分析

わかり易く・利便性の高い情報提供

# 5. 今後の方向性

## 5-2. 今後の対応方針

- 自動車事故被害者がナスバを知らなかったことが原因で必要な被害者支援を受ける機会を逸することがないよう、ナスバ支援制度の浸透を図り、迅速な制度活用を促進するため、今回の評価結果を踏まえ、より充実した「自動車事故被害者支援・救済の周知促進」を実施する。

### ① 自動車事故被害者等に対する情報提供の機会の充実化

- 自動車事故被害者において、ナスバ被害者支援制度に係る情報を漏れなく届けられるよう、情報提供の機会を増やすため多層的な情報提供の環境を整備。

#### 国民や自動車ユーザ等における認知度向上

- 認知度が低い層に対する周知活動の強化。
- 自動車事故被害者との親和性の高い自動車ユーザーなどの関係者層へのアプローチの強化。

#### 情報経路の充実化・認知時期の早期化

- 関係機関との連携強化を通じた情報経路の充実化。  
※警察、医療機関、保険会社、地方自治体等
- 関係団体との連携強化を通じた情報経路の開拓。  
※弁護士、介護用品事業者等
- 迅速な制度活用を促進するため、等級認定までに周知が可能となるよう効果的なアプローチを実施。

### ② わかり易く・利便性の高い情報提供の環境を整備

- 自動車事故被害者においては、様々な生活実態があることから、療養中の被害者のニーズに寄り添った情報提供に向けた環境を整備

#### 効果的な情報提供のための環境づくり

- 関係機関における周知の成功事例について、関係機関への横展開を実施。
- ナスバ・支援制度について、関係機関等から自動車事故被害者に対し適切な情報発信が実施されるよう、関係機関職員への理解促進に向けた取組を実施。
- 情報受け手における誤認を防ぐため、第三者からのナスバ被害者支援制度の紹介について、公的機関からの情報であることを明確化。
- 分かりやすい情報提供となるよう、ナスバHPやSNSにおける被害者支援制度に係る掲載内容の見直し(制度の対象可否含む)。

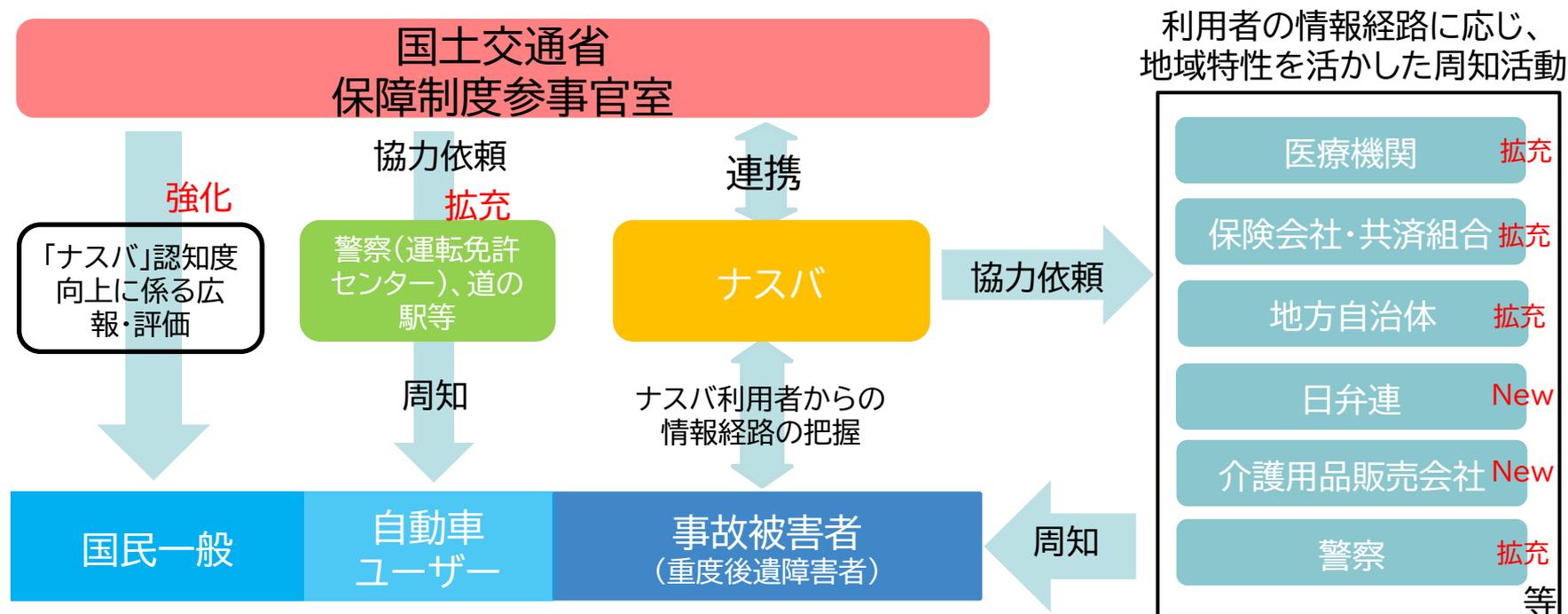
### ③ 被害者支援制度の利用者に対する情報経路の継続的な調査・分析

- ナスバにおいて自動車事故被害者へのアンケートを実施するなど有効な情報経路等に関し継続的に調査・分析することで、事故被害者のアウトリーチ広報の充実化について継続的な改善を図る。

# 5. 今後の方向性

## 5-3. 自動車事故被害者支援・救済に係る今後の周知促進

- 国民一般向けの広報や自動車ユーザー向けの広報を実施し「ナスバ」自体の認知をさらに高めるとともに、自動車事故被害者を対象とした周知活動をより強化するために、自動車事故被害者の利用機会が多い病院や保険会社等の関係機関との連携を深め、ナスバ制度の対象者に必要な情報が漏れなく届けられるような体制を構築する。
- また、利用者の情報経路について定期的に調査・分析することで、引き続き効果的なアプローチの検証を行い、周知活動の促進を図る。



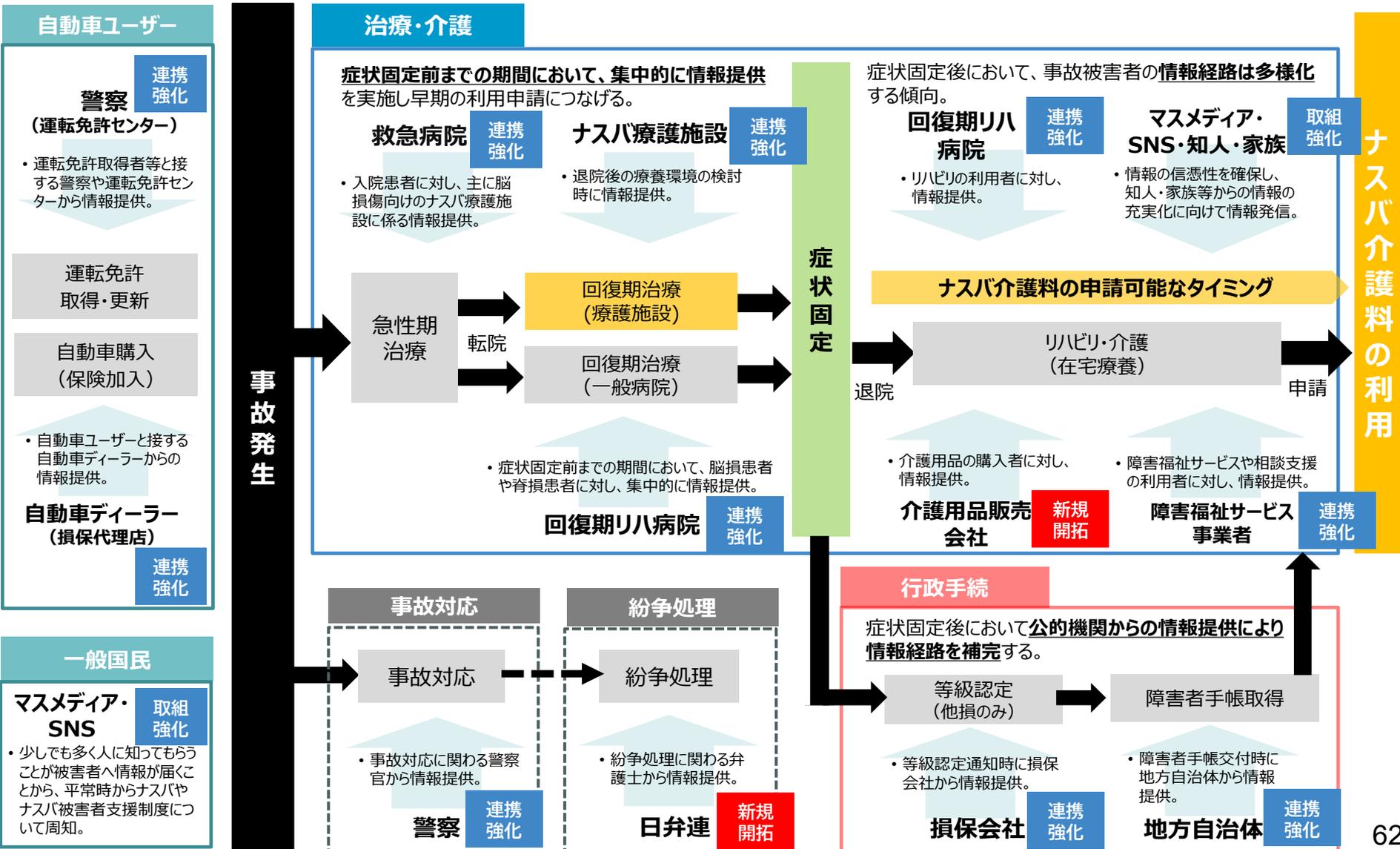
※1 国民一般向けでは、特にナスバ制度との親和性が高い「自動車ユーザー」向けの広報や自動車事故被害者が利用機会が多い病院等の関係者向けにナスバ制度の認知・理解促進のための広報を強化する。

※2 継続的に制度利用者の情報経路を分析し、関係機関との連携を図ることで、自動車事故被害者に必要な情報が届けられるような環境を整備する。

# 5. 今後の方向性

## 5-4. 自動車事故被害者への情報提供に係るネットワークの充実化

● 自動車ユーザーや自動車事故被害者のライフイベントに応じた関係機関等との連携を深め、被害者へ漏れなく情報提供する。



# 5. 今後の方向性

## 5-5. 今後実施する周知活動の事例

### 国民に対する周知活動

#### マスメディアを活用した周知活動

- 調査結果を踏まえながら、特に認知度が低い層に対し重点的にPRするなど、テレビやSNSやWEBを活用した広報を実施する。

<テレビCM>



<SNS・WEB広告>



※その他、集客力の高い交通広告や大型商業施設等における放映を実施

#### 地域に根差した周知活動

- ナスバの地域特性を活用し、多くの集客が見込まれる地元プロスポーツとの連携により、ナスバの業務紹介を実施する。



プロサッカーチームとの連携

### 自動車ユーザーに対する周知活動

#### 情報誌を活用した周知活動

- 自動車ユーザー向け機関誌(例えば、JAF Mate等)において、ナスバの被害者支援制度に関する取組みを情報発信する。



例:JAF Mate

#### 運転免許センターとの連携による周知活動

- 運転免許センターにおいて、ナスバCMの放映や被害者支援制度に関するリーフレットの配布により、ナスバの被害者支援制度に関する取組みを情報発信する。



# 5. 今後の方向性

## 5-5. 今後実施する周知活動の事例

### 事故被害者(重度後遺障害者)に対する周知活動

医療機関、地方自治体などの関係機関との連携による自動車事故被害者への情報提供

#### <医療機関・保険会社>

- 医療機関、地方自治体、社会福祉協議会、保険会社など関係機関に対し、被害者救済に係るポスターやリーフレット配布し、事故被害者にナスバの被害者支援制度を周知。



#### <地方自治体>

- 地方自治体において、より一層、ナスバの被害者支援制度を情報提供してもらえるよう、ポスター掲示やリーフレットの設置に加え、わかり易いコンテンツを新たに作成。

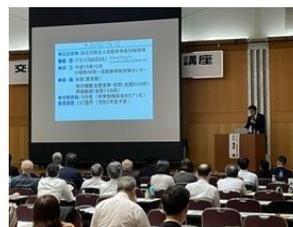


- 地方自治体の広報誌等にナスバの被害者支援制度を掲載していただくことにより、地域の事故被害者に対しナスバの被害者支援制度を周知。

関係機関の内部研修等におけるナスバ被害者支援制度の理解促進に係る取組

#### <警察・日弁連>

- 警察や弁護士などの公的機関からの情報提供の充実化に向け、関係者におけるナスバ被害者支援制度の理解促進のため、被害者支援を担当する警察向けの内部研修でナスバ被害者支援制度を紹介。



#### <医療機関>

- 医療機関からの情報提供の拡充のため、関係者におけるナスバ被害者支援制度の理解促進することを目的に、医療系の学会大会にブースを出展しナスバ被害者支援制度を紹介。

### 情報経路の分析による連携体制の強化

- 介護用品販売会社など新たに判明した情報経路に対し、新たにナスバ被害者支援制度の周知に係る協力関係を構築し、多層的な情報提供となるよう関係団体との連携を強化。
- 情報経路の分析結果を基に、関係機関からの情報提供が成功した事例について横展開し、効果的なアプローチを実施。

# 参考資料



