

被害者等支援計画

令和8年4月

北陸鉄道株式会社

北鉄能登バス株式会社

北鉄白山バス株式会社

北鉄加賀バス株式会社

1.はじめに

「被害者等支援計画」は、お客さまの死傷を伴う大規模な事故・災害が発生した場合におけるお客さまの救護、情報提供、事故現場等における対応、被害者等に対する継続的な対応及びその基本的な実施体制等について、明らかにしたものであり「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」（国土交通省平成 25 年 3 月 29 日）に則り定められたものです。

2.被害者等支援の基本的な方針

(1)安全の確保に対する基本的な考え方

当社は、バス・鉄道輸送の安全の確保が最大の責務であると深く認識し、「安全管理規定」で定めた「輸送の安全に関する基本的な方針」を社員一人ひとりに対し輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底させ、事故防止に努めています。

(2)被害者等への支援に関する基本的な姿勢

万が一人命に関わる重大な事故が発生した場合は、被害に遭われた方の救護を最優先に行動します。また、直ちに経営トップを中心とした緊急事態対策本部を設置して被害の拡大防止に取り組むとともに、被害に遭われた方々およびそのご家族等に寄り添い、事業者として誠心誠意の対応に努めるとともに、被害者等への対応・支援を適切に行えるよう、研修・教育・訓練を実施してまいります。

3.被害者等支援の基本的な実施内容

(1)情報提供

①被害者等の情報収集及びご家族等への連絡

被害に遭われた方の情報は、関係省庁、自治体等と連携して警察、消防及び医療関係等から可能な限り収集し、被害に遭われた方のご家族等に可能な限り速やかに提供致します。また、報道等により情報が公開されている場合でも、被害に遭われた方のご家族等へ当社から個別に連絡するよう努めます。

②問合せ窓口の設置

被害に遭われた方のご家族等からの問い合わせに対応する為、専用の窓口を必要な期間設置します。

③個人情報の取扱い

個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法第 57 号）に基づき、適切に取り扱うとともに、被害に遭われた方やそのご家族が情報の公開を希望されない場合は、その意向に沿った対応を致します。

④継続的な情報

事故に関する情報（身元、安否確認や事故原因など）や、再発防止策については、継続的な情報提供に努めます。

(2)事故現場等における対応

①ご家族等の事故現場等への対応

被害に遭われた方やそのご家族等が事故の現場、または現場付近の待機場所、医療機関に移動する場合は、その支援に努めます。

②滞在中の支援

事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集等の活動をされる場合、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料・飲料・宿泊場所等の手配など必要に応じた支援を行います。

(3)継続的な対応

①被害者等からの相談受付体制

被害に遭われた方およびご家族等からの相談の対応、必要な支援等については、支援窓口により継続的に行います。

②被害者等に対するサポート

被害に遭われた方およびご家族等の希望を尊重しながら、必要な支援等を行います。また、精神的なケア等、専門家が実施することが望ましい支援については、専門医やカウンセラー等の専門家と連携しながら実施していきます。

4.被害者等支援の基本的な実施体制

(1)体制の確立

①事故発生後直後の体制

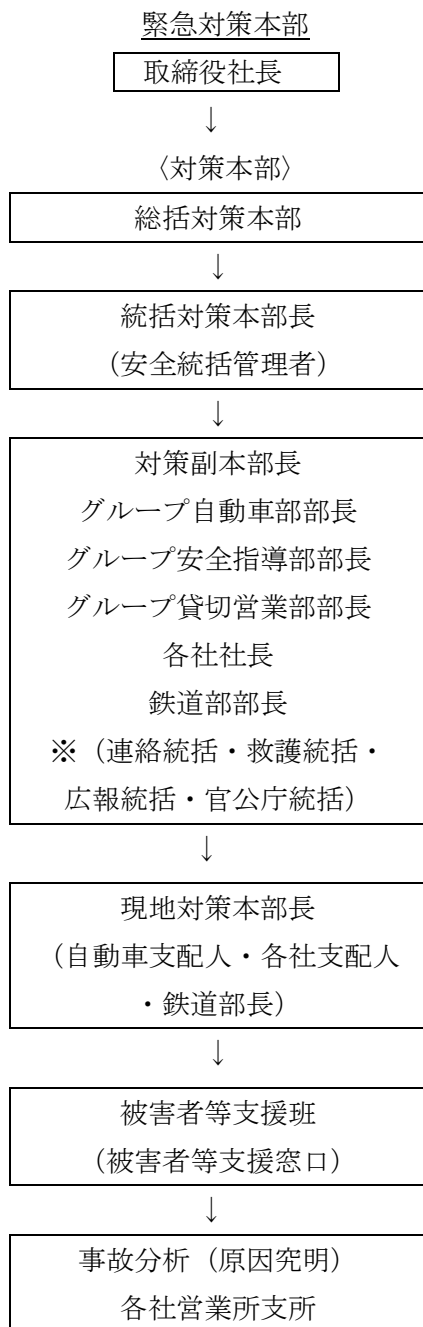
事故発生直後においては、緊急事態対策本部を設置し、事故の被害に遭われた方の対応を優先に行います。現地において事故の被害に遭われた方やそのご家族等のご案内やお問合せ対応等ができるよう支援体制を整えます。

②継続的な相談受付体制及び再発防止のための体制

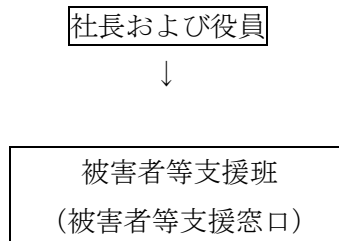
事故の被害に遭われた方及びご家族が平穏な生活を取り戻すことができるよう被害者支援窓口を設置するとともに、事故の被害に遭われた方及びご家族等の担当者を配置し、精神的なケア等についても、行政機関、公的機関、医療機関等と相談しながら継続的な支援に努めます。また、発生した事故の原因究明に取り組む体制を創設し、再発防止に努めます。

【事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制】

① 事故発生直後の体制



② 継続的な支援体制



(作業担当)

- ※ 連絡対応… 被害者本人・家族への連絡および問合せ窓口 (総務部)
- 救護対応… 被害者・家族等の現場案内 (グループ自動車部・グループ安全指導部・グループ貸切営業部・鉄道部・各グループ会社)
- 広報対応… 各報道機関対応全般 (企画推進部)

関係機関への対応・調整… 各市町、警察、消防、病院、国交省、厚労省
(グループ自動車部・グループ安全指導部・グループ貸切
営業部・鉄道部・人事部・各グループ会社・各営業所)

(2)研修・教育・訓練等

事故発生時の迅速な対応のための教育、研修を実施し、支援体制の充実に計るとともに被害者支援、運行の安全について社員全体の意識向上に努めます。