

# 被害者等支援計画

## 1. はじめに

本計画は「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、人命に関わるような重大な事故・事件等（以下、重大な事故等）が発生した場合、被害に遭われた方およびご家族等の救護、情報提供、支援等の対応、平穏な生活を取り戻していく過程における対応等について、当社グループの基本的な考え方を定めたものです。

## 2. 被害者等支援の基本的な方針

当社グループにとって「安全の確保」は、最も優先される事項です。お客さま、地域住民の方々をはじめとするステークホルダーの皆さまの信頼を獲得し、社会に存在し続けていくためには、当社グループが提供する商品・サービスの安全を確保し、その取り組みを継続していかねばならないと考えています。そのためには職種を問わず、すべての社員が安全を最優先とする意識を持って、安全文化を醸成していくことが大きな努めであります。

しかし、万が一重大な事故等が発生した場合は、被害の拡大を防ぐとともに人命の救助を第一に行動し、直ちに経営トップを中心とした対策総本部を設置するとともに、被害に遭われた方およびご家族等に寄り添い、誠意を持って対応し、支援してまいります。

このような当社グループの基本的な方針に基づき、被害に遭われた方およびご家族等への支援について、次のとおり被害者等支援計画を策定し、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

重大な事故等が発生した場合は、事故の被害、規模等を勘案し、対策総本部および部門対策本部を設置するとともに、被害に遭われた方およびご家族等への連絡、対応、支援等を行います。

### (1) 情報提供

#### ① 被害者情報のご家族への伝達

被害に遭われた方の情報については、国土交通省と連携のうえ、警察、消防、病院等から情報を収集し、可能な限りご家族への情報提供に努めます。報道等で被害に遭われた方の氏名等が公表されている場合であっても、当社からご家族へ個別に連絡するように努めます。

また、被害に遭われた方のご家族からの問い合わせに対応するため、専用の問い合わせ窓口を設置して、対応してまいります。

## ②被害に遭われた方に関する情報の取扱い

被害に遭われた方の情報については、個人情報の保護に関する法律に従い適切に取り扱います。

また、ご家族が被害に遭われた方の情報を公表することを希望しない場合は、原則としてそのご意向に沿った対応をいたします。

## ③被害に遭われた方およびご家族等への継続的情報提供

事故に関する情報については、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ご家族への事故現場等への案内

被害に遭われた方のご家族が事故現場等へ移動する場合、移動や宿泊等について、必要に応じた支援を行います。

### 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が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合には、ご家族からの要望に誠実に対応することを前提に、安否確認への付き添い、食料・飲料、宿泊場所の手配等、必要とされるできる限りの支援を行います。

## (3) 継続的な対応

### ①被害に遭われた方およびご家族等からの相談受付体制

事故により被害に遭われた方や、そのご家族からの相談への対応、支援等については担当者を配置し、継続的に必要な支援を行います。

### ②被害に遭われた方およびご家族等に対するサポート

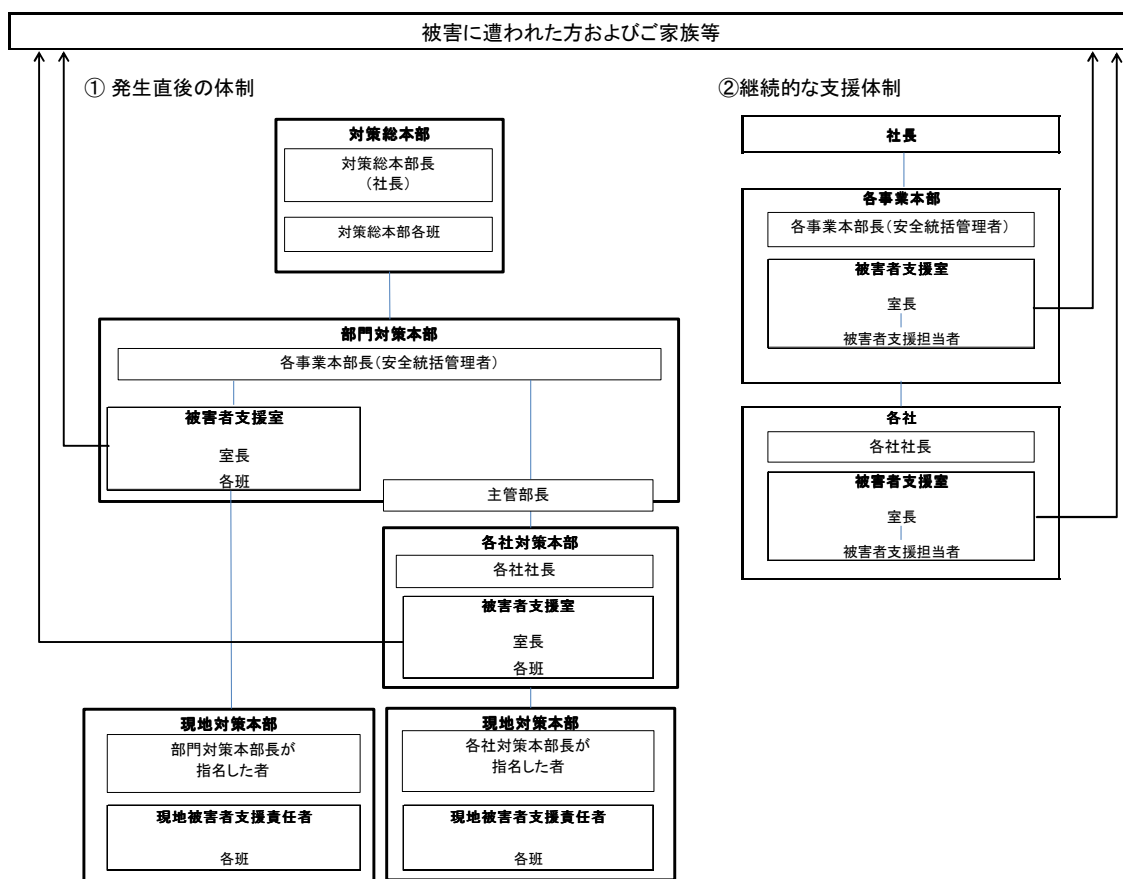
精神的なケア等については、行政機関、医療機関等の専門家と連携しながら必要と思われる支援を行います。

## 4. 被害者等支援の基本的な実施体制

### (1) 被害に遭われた方およびご家族等への支援体制

重大な事故等が発生した場合は、事故の被害、規模等を勘案し、次頁体制図のとおり、事故対応および被害者等支援に関する体制を整備します。

【重大な事故等発生後の体制概要図】



※詳細な体制については、緊急事態対応規程に基づく各部門の対応規程に則り、適切な体制に移行し、被害に遭われた方およびご家族等への継続的支援を行います。

(2) 研修・教育・訓練等

被害に遭われた方およびご家族等への支援を適切に行うことができるよう、社員に対して必要な研修、教育、訓練等を計画的に実施してまいります。

- ・ 重大な事故等を想定した各種訓練を実施します。
- ・ 警察や消防、行政機関等と連携した合同訓練に、積極的に参加します。
- ・ 社員に対して安全の重要性を理解し、安全意識の向上を図るための各種研修や職場内教育を実施します。
- ・ 社員に対して、事故により被害に遭われた方やご家族等への支援を行うための教育を実施いたします。

※ 本計画における当社グループとは以下の 14 社を指します。

西日本鉄道 (株)、西鉄高速バス (株)、西鉄バス北九州 (株)、西鉄観光バス (株)、西鉄バス佐賀 (株)、西鉄バス久留米 (株)、西鉄バス大牟田 (株)、西鉄バス筑豊 (株)、西鉄バス宗像 (株)、西鉄バス二日市 (株)、亀の井バス (株)、日田バス (株)、筑豊電気鉄道 (株)、(株) 西鉄ホテルズ (マリエラ)