

# 被害者等支援計画

2017年7月24日

佐渡汽船株式会社

## 被害者等支援計画（被害者等支援の基本的な考え方）

### 1. はじめに

当社が運航する船舶に関連して、人命に関わる海難事故や災害（以下「重大事故」と称す）が発生した場合、被害に遭われた方々並びにそのご家族への必要な支援について、「被害者等支援の基本的な考え方」を次の通り定めます。

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）に則り定めたものです。

### 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

安全で安定した運航を提供することは、当社にとって重要な使命であると同時に、企業経営の根幹と捉えております。また、安全は当社をご利用下さるお客様にとって、最も基本的なサービスと考えております。当社の理念に掲げる「安全を第一に考え、お客様にご満足いただける快適、快速なる航海の実現」を成就するため、社員一人ひとりが関係法令及び各種規程類を遵守し安全最優先の原則を守り、お客様に安全で安心した船旅を提供することを目指しており、今後もこの基本理念のもとで安全運航を実践してまいります。

船舶の安全管理を実現するにあたっては当社における安全管理体制に満足することなく継続的に改善していくことで、あらゆる事故の未然防止、ひいては安全運航につながっています。

#### （2）被害者等への支援に関する基本的な姿勢に関すること

事故が発生してお客様に被害があった場合の対応については、被害に遭われたお客様及びご家族の皆様には精一杯の対応に努めると共に国土交通省の各機関やその他関係する諸機関と連携協力して以下の対応をいたします。

- 人命救助を最優先に事故直後より迅速にお客様の救護を行います。
- 事故直後より情報収集に努め、被害に遭われたお客様のご家族等への継続的な情報提供を行います。
- 被害に遭われたお客様が再び平穏な生活が取り戻せるよう出来得る限りの協力を行います。
- 事故直後より迅速に対応できる組織を確立し、被害者等への対応体制を整備します。

### 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

#### （1）情報提供

##### ①ご家族への事故情報の提供

- 国、消防、警察等関係機関と連携して情報の収集に最大の努力をします。

- ・収集した情報は、問い合わせ窓口を設置し、被害に遭われたお客様のご家族等に情報提供ができる体制を整えます。
- ・事故現場等でのご質問に出来得る限りお答えできる体制を整えます。

#### ②乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・問い合わせ窓口では、被害に遭われたお客様のご家族との確認のうえ情報提供を行います。
- ・被害に遭われたお客様のご家族等と確認できる場合には、可能な限り詳細な情報の提供を行います。
- ・被害に遭われたお客様及びご家族から本人に関する情報の非公表の申し出があればその意思に従い情報の提供はいたしません。
- ・情報の取扱いについては、個人情報保護法の趣旨に沿って適切な取扱いをします。

#### ③被害者等への継続的な情報提供

- ・安否情報はもとより、事故に関する情報及び再発防止策について継続的な情報提供を行います。
- ・安否情報問い合わせ窓口の開設は、必要と考えられる一定期間とします。

### (2) 事故現場等における対応

#### ①事故現場・待機地点等への案内

- ・事故に遭われたお客様のご家族の事故現場、搬送先病院、待機場所等への移動の交通手段の確保及びご案内に努めます。

#### ②滞在中の支援

- ・待機場所等にいられたご家族に対して、安否確認のご要望やお問い合わせ、待機場所の確保、食事の提供及び心のケア等のサポートをいたします。

### (3) 継続的な対応

#### ①被害者等からの相談受付体制

- ・相談窓口を設置し、被害者及びご家族からの相談に応じます。

#### ②平穏な生活を取り戻していく過程における被害者等への対応

- ・被害に遭われたお客様及びご家族等からのご相談に対応し、場合によっては専門家の協力を受けながら心のケア等のサポートを行います。

## 4. 被害者等支援の基本的な実施体制

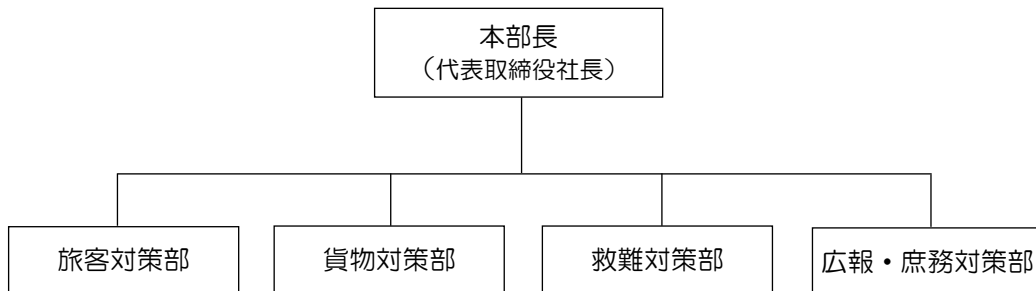
### (1) 体制の確立

- ①重大事故発生の第一報を受け、「危機管理対応基準」に基づき「非常対策本部」を設置し、人命の安全確保を最優先とした体制を整備します。
  - ・旅客対策部は、連絡調整及び死傷者以外の旅客対応を行います。
  - ・貨物対策部は、連絡調整及び貨物対応を行います。
  - ・救難対策部は、救護及び死傷者対応等を行います。
  - ・広報・庶務対策部は、安否情報、お客様電話窓口に対する調整を行います。

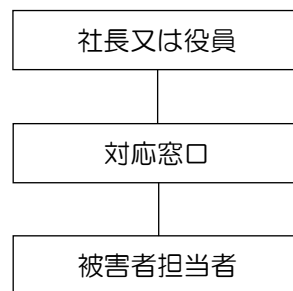
②事故の規模に応じて中長期的に対応する部署を設置し、被害に遭われた方々に担当者を決め継続的な対応をします。

③対応記録の作成や保存は、担当部署で適切に行います。

【事故発生直後における体制】



【継続的な対応に係る体制】



※上記体制は事故の規模に応じて整備します。

(2) 研修・教育・訓練等

①社員に対して必要な訓練等を計画的且つ定期的を実施いたします。

②多くの人命に関わる重大事故を想定して、非常対策本部「情報伝達訓練」及び「模擬対応訓練」を実施します。

③お客様の応急手当能力の向上を目的として普通救命講習を受講します。

以上