

平成 31 年

# 安全管理の概要



佐渡汽船株式会社

## 「安全管理の概要」の作成にあたって

日頃より、佐渡汽船をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。  
また、平素より弊社業務に対してご理解いただき感謝申し上げます。

弊社は本土と佐渡島を結ぶ、一般旅客定期航路事業並びに内航海運業を営んでおり、島民の生活航路として、また、観光客やビジネス関係の足として、高い公共性を有する海の交通機関であります。

このため、安全で安定した運航を提供することは、弊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、安全は弊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。

弊社の理念に掲げる「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」を成就するために、私たちは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、また、お客様サービス向上を図ることにより、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ます。

具体的な取り組みについては、ヒヤリハット情報の有効活用及びBRM (Bridge Resource Management) を適切に実行し、エラー連鎖の芽を摘むことにより、事故予防に努めております。

これらの施策を積極的に展開していく中で、全社員に対して安全意識の浸透を図り、社内に安全風土・安全文化が定着するよう今後とも全力で取り組んでまいります。

なお、この「安全管理の概要」の作成にあたっては、ご利用いただいている皆様に対し、弊社の安全管理体制の全容をお示しすることにより、役員及び従業員の安全に関する意識改革を進め、更なる安全運航の確立を追求していくものであります。

今後も、安全で快適なサービスを提供できるように努力してまいりますので、引き続き弊社をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

佐渡汽船株式会社  
代表取締役社長 小川 健

# 佐渡汽船の理念

## 宣 言

私たちは、  
お客様に信頼され、喜ばれ、  
愛される佐渡汽船を目指します。

私たちは、  
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に向けて、  
お客様のご要望に最大限お応えします。

私たちは、  
行動基準に沿った  
社員の判断や行動を尊重し、  
最良の結果をもたらすよう  
積極的に努力します。

### 経営理念（ミッション）

佐渡航路において安全・確実・快適な運航を永続的に提供することで、お客様、並びに社員の生活を物心両面で豊かにし、地域社会の発展に貢献します。

### 事業の定義（ドメイン）

佐渡島と本土を船で結び、人、物を輸送する海上運送事業を通じて、お客様へのトータルサービスを実現します。

### 信念（セントラルバリュー）

事業は人なり、社員一人ひとりが、安全こそ経営の基盤であり、地域社会への責務であることを確信します。

そして、環境変化に対応できる永続企業とするため、企業市民としてお客様のニーズに全力で応えます。

### 目標（ビジョン） → 宣言で具体化

離島航路No.1の良質なサービスをお客様に提供することで、お客様から絶大なる信頼を得ます。

※ 佐渡汽船の理念につきましては、当社ホームページ企業情報・企業理念として別途掲載いたしておりますのでご覧ください。

## 目 次

1. 安全運航確保に関する基本的な考え方・・・・・・・・・・・・・・・・	5
1-1 平成31年 安全方針	
1-2 平成31年 安全重点施策	
1-3 安全方針及び安全重点施策の見直し	
2. 安全管理体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
2-1 安全管理規程	
2-2 メンテナンス規程	
2-3 安全マネジメント委員会	
2-4 安全管理体制の見直し会議	
2-5 経営トップの関わり	
2-6 国土交通省による運輸安全マネジメント評価の実施	
2-7 安全教育指導	
2-8 緊急事態と防災体制	
2-9 危機管理規程等	
2-10 重大事故及び事故多発警報発令について	
2-11 カーフェリー安全運航マニュアル	
2-12 ジェットフォイル安全運航マニュアル	
2-13 津波避難マニュアル	
2-14 異常気象・海象時における旅客・航送対応マニュアル	
2-15 異常気象における当直体制マニュアル	
3. 安全の実態・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	12
3-1 船舶における事故	
3-2 陸上部門における事故	
3-3 過去5年間の重大インシデント及び重大事故	
3-4 ヒヤリハットとインシデント	
3-5 運航障害	
3-6 事故報告書	
3-7 事故調査委員会	
3-8 災害	
3-9 その他安全を脅かす事態	

4. 安全性向上の取り組み	15
4-1 安全にかかわる人材の育成・体制づくり	
4-2 安全への設備投資	
4-3 安全に関する現場等における取組み	
4-4 AED の設置	
4-5 非常訓練	
5. 安全管理について協議する会議	22
5-1 安全マネジメント委員会	
5-2 常務会	
5-3 部長会	
5-4 部課長会議	
6. お客様サービスの向上	23
6-1 お客様サービス向上委員会	
6-2 お客様からの声の活用・分析	

# 1. 安全運航確保に関する基本的な考え方

---

## 1-1 平成31年 安全方針

---

1. 安全で安定した運航を確保するために関係法令及び社内規程を遵守し、また、安全最優先の原則を厳守する。
2. 構築した安全管理体制の継続的な見直し・改善を図るため、PDCAサイクルを確実に機能させる。

### ※PDCA サイクル

Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Act（改善）の4段階を順次実施し、らせんを描くように同サイクルを向上させ、安全管理体制の継続的な改善を目指すものである。

## 1-2 平成31年 安全重点施策

---

### 1. 船舶部門（旅客船及び貨物船）

- (1) 旅客船部門全体では、リスクマネージャーと連携しヒヤリハットレポート・ニュースによるグループディスカッションの実施と検証を行うと共に、積極的なチャレンジの励行により BRM 活動のスパイラルアップを図り、職場における安全風土の構築を強化する。また、ヒューマンエラー対策としてメリハリのある「指差呼称」と作業前の危険予知の確実な実行に取り組むと共に、各船の管理監督者と連携の上メンタルヘルスへの取組みを強化し職場環境の整備を図る。
- (2) ジェットフォイルでは加えて鯨類との衝突対策として、目撃情報、ハザードマップを活用した適切な減速区間を設定、厳守することにより衝突回避を図ると共に、シートベルトの着用と減速区間航行時の注意喚起を徹底し、乗客・乗員の被害軽減を図る。また、安全安心の航海を促進するため、お客様に必要な情報を積極的に提供する。
- (3) 貨物船は、「安全最優先」を原則とし何でも話し合える明るい職場環境を作り、報告・連絡・相談を確実に行う。また、ヒヤリハットを報告しやすい環境作りに努め、集められた情報を分析してヒューマンエラー対策を策定し、確実に実行する。乗組員の危険に対する意識の高揚を図ることで重大な事故を未然に防ぎ、「指差呼称」を各作業マニュアルに反映させて確実に実行する。
- (4) 以上により、年間におけるヒューマンエラー事故件数を旅客船部門は3件以下、貨物船部門は0件とする。

### 2. 陸上部門

- (1) 陸上部門は荷役作業については「フォークリフト運転マニュアル」を徹底遵守することにより、荷役作業中事故の撲滅を図る。  
また、ヒヤリハット情報を活用した「安全に関する話し合い」を推進するとともに、事例情報の分析からヒューマンエラー対策を策定・実践することにより、組織全体における安全風土の構築を強化する。

加えて、個人レベルのヒューマンエラー対策として、メリハリのある「指差呼称」の徹底実施に取り組む。

以上により、年間におけるヒューマンエラー事故件数を3件以下とする。

※メンタルヘルス

精神面における健康のことであり、疲労、ストレス、悩みなどの軽減と緩和を図ることを要する。

カーフェリーに於いては船長及び機関長、一等航海士、一等機関士、事務長を、高速船チームに於いては船長及び機関長をメンタルヘルスに取り組む管理監督者とみなす。

※チャレンジ

下位者から上位者への安全の主張と積極的な進言。

※BRM (Bridge Resource Management) :ブリッジ・リソース・マネジメント

ブリッジ（船橋）で利用可能なリソース（資源：人・物・情報）を操船実務者のメンバーが、安全意識及び安全行動として有効に活用するための手法。

### 1-3 安全方針及び安全重点施策の見直し

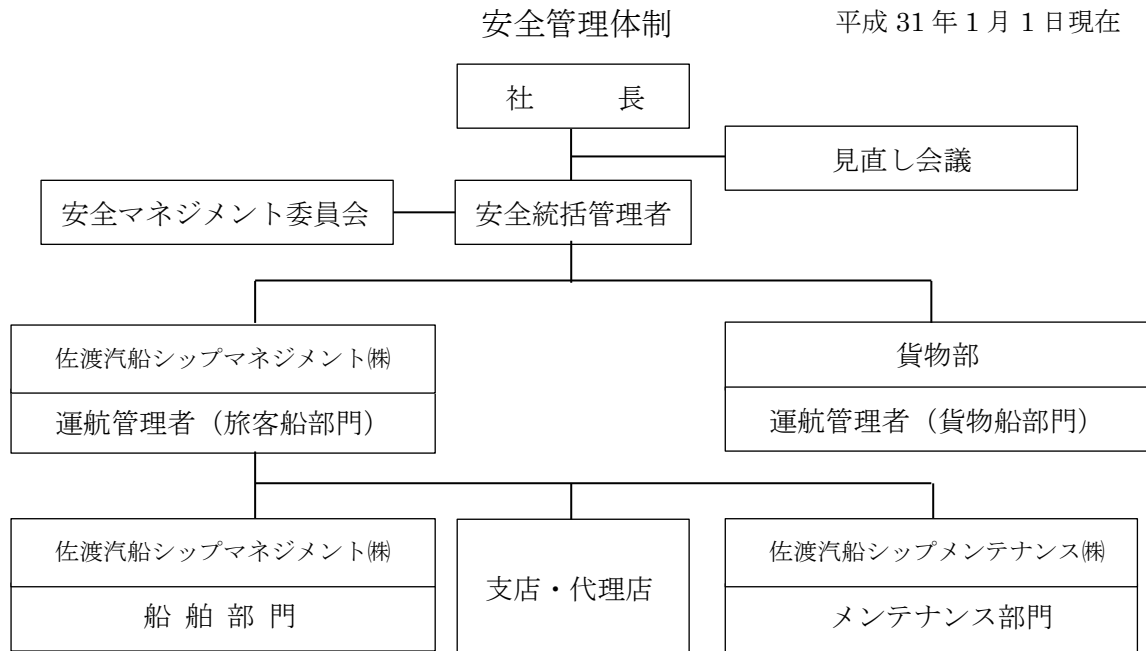
安全方針及び安全重点施策の見直しは、年1回以上開催される、安全管理体制に関する見直し会議において、達成度の検証結果や新たに求められる方針・施策の有無等を勘案した上で決定しています。

なお、安全重点施策の決定に当たっては、現業部門の意見を吸い上げる仕組みとなっています。

## 2. 安全管理体制

### 2-1 安全管理規程

海上運送法の改正を受け、安全管理規程を平成 18 年 12 月 15 日に制定しました。安全管理規程には、経営トップの安全確保に関する責務や、安全統括管理者、運航管理者の選任といった組織に関する事項など、安全管理に関する規程を定めています。



※安全統括管理者は以下の事を経営トップに報告又は進言する

- ・安全方針の浸透・定着状況
- ・安全重点施策の進捗、達成状況
- ・事故等の発生状況
- ・是正措置及び予防措置の実施状況
- ・安全管理体制の実施状況及び改善の必要性の有無
- ・現業部門等から改善提案
- ・その他必要と判断した情報

当社船舶・支店等に関する安全管理体制の概要

(経営トップと現業部門が話し合い決定)

**P** 安全方針・安全重点施策

↓ (安全管理規程に則り)

**D** 各船、各支店・代理店で実行

↓ (毎月実施、報告書を提出)

**C** 訪船指導・安全診断・安全総点検

↓ (毎月開催、安全管理体制全般について協議)

**A** 安全マネジメント委員会で課題等を協議

↓ (是正の必要あれば)

該当部門に是正措置を指示 (経営トップへ報告)



## 2-2 メンテナンス規程

---

平成 22 年 8 月に発生した「おおさど丸左舷減速機損傷事故」を踏まえ、北陸信越運輸局の指導を受けながら佐渡汽船管理船舶の点検・整備に関する事項を、体系的に取りまとめたものです。記載内容は次のとおりです。

1. 総則
2. メンテナンス組織規程
3. 船舶設備等のメンテナンス規程
4. 不適合是正規程
5. 内部監査規程
6. メンテナンス規程の見直し規程
7. 文書管理規程

添付資料

- ①年間整備計画書
- ②内部監査員指名書・内部監査チェックリスト・内部監査報告書
- ③是正/改善処置要求書・予防処置報告書
- ④メンテナンス規程の見直し会議議事録
- ⑤カーフェリー等重要機器等の現役機器整備基準
- ⑥ジェットフォイル重要機器等の現役機器整備基準

メンテナンス規程の見直しは、年 1 回以上開催されるメンテナンス規程の見直し会議に諮ることになっています。また、半年に 1 回以上開催される管理検討会議においても、見直しの必要があれば協議することになっています。

## 2-3 安全マネジメント委員会

---

佐渡汽船㈱の安全マネジメント体制について、PDCA サイクルが適切に機能しているかを随時検証することにより、継続的な見直し・改善を実施し、その結果として、当社及び受託会社に安全文化を定着させ、社員に関係法令の遵守と安全最優先の原則の徹底を図ることを目的としています。協議内容は次のとおりです。

1. 運航管理者（旅客船部門）による海上安全診断の結果について
2. 運航管理者（貨物船部門）による海上安全診断の結果について
3. 安全教育指導室長による陸上安全診断の結果について
4. 事故報告について
5. ヒヤリハット・インシデントについて
6. 「安全重点施策」の実施状況について
7. 外部からのご意見・ご要望について
8. その他安全管理全般について

構成メンバーは、佐渡汽船㈱・佐渡汽船シップマネジメント㈱・佐渡汽船シップメンテナンス㈱の役員及び管理職となっています。開催は、基本的には月 1 回となっていますが、必要に応じて臨時委員会を開催します。

## 2-4 安全管理体制の見直し会議

安全管理体制においてPDCAサイクルが確立され、確実に機能しているかなど安全管理全般について検証するために、社長が議長を務める形で年1回以上開催しています。

安全方針及び安全重点施策に対する達成度の検証結果と新たに求められる方針・施策の有無等を勘案した上で、見直しの必要性について協議を行っています。

なお、安全重点施策の決定に当たっては、現場の意見を吸い上げる仕組みになっています。

協議事項は次の通りです。

1. 安全管理体制の適切性・妥当性について
2. 安全方針・安全重点施策の達成度合いについて
3. 安全方針・安全重点施策の変更の必要性について
4. 事業（組織・業務・設備・法令）の変化に対する対応について
5. 内部監査の結果について
6. 是正措置及び予防措置の結果について
7. 今年度実施した新たな取り組みについて
8. 今後の課題について
9. 来年度の実施を検討する取り組みについて
10. その他安全管理体制全般について

## 2-5 経営トップの関わり ※役職位については平成31年1月1日現在

### (1) 社長との意見交換会

経営トップと現業部門とのコミュニケーションを図るため、社長を始めとする役員と船舶職員とが一堂に会して、年3回意見交換会を開催しています。

### (2) 自主安全総点検

旅客船については年3回、貨物船については年2回、常任顧問（佐渡汽船グループ安全教育協議会会長）及び安全統括管理者が全船を訪問して事故予防の徹底、関係法令の遵守及び安全優先の原則の徹底を図るため教育指導を行っています。また、その際には経営及び安全問題全般にわたり忌憚のない意見交換を行っています。



### (3) 繁忙期の訪船

繁忙期には安全統括管理者が各船を訪問して、車両の積み付け状況及び接客態度等について、点検を行っています。



## 2-6 国土交通省による運輸安全マネジメント評価の実施

平成 29 年 11 月に旅客船、貨物船を一体として国土交通省による「第 7 回運輸安全マネジメント評価」が実施されました。

評価においては、社長・安全統括管理者・運航管理者・内部監査担当者へのインタビュー並びに各規程類等の遵守について点検が行われ、「経営トップの主体的関与」や「事故防止の取組み」等について評価を受けています。

評価内容については全社に周知し、ご指摘を頂いた点については、早急に対応しています。

平成 30 年においては国土交通省から安全管理体制が維持・継続されているとして、旅客船、貨物船ともに評価の見送りとなっています。

## 2-7 安全教育指導

陸上部門については、安全教育指導室が安全教育を中心に毎月、各支店・代理店及び管理部門を対象として、安全マネジメント体制の取組み及び日常における安全作業等について、点検・指導を実施しています。

海上部門については、運航管理者が毎月各船舶に乗船し、安全診断という形で点検・指導を実施しています。

また、安全教育指導室は佐渡汽船グループ安全教育協議会の事務局として、佐渡汽船グループ全社員を対象に、社内研修を定期的実施しています。

## 2-8 緊急事態と防災体制

陸上部門では、年 2 回、火災・地震・津波来襲を想定した防災訓練（避難誘導訓練・消火訓練・通報訓練）を実施し、非常時にお客様を安全で迅速に避難誘導ができるように取り組んでいます。

## 2-9 危機管理規程等

佐渡汽船の経営に影響を及ぼす危機の発生を未然に防止し、緊急事態が発生した場合には同規程に基づき迅速かつ適正な対応を行うことにより、佐渡航路を利用されるお客様への安全なサービスの提供及び経営への影響を最小限に留めることを目的と

して策定しました。また、同規程の他に危機管理対応基準及び危機管理対応マニュアルを策定しており、そこには緊急事態発生時の人命の安全、二次災害の防止を第一優先とすること、緊急事態が収束した後、地域社会における社会貢献の使命と利用者へのサービスを提供することなど、事業活動への被害、損失を最小限に食い止めることで、事業の継続、復旧を図るための基本的事項を定めています。

## 2-10 重大事故及び事故多発警報発令について

社内で、重大事故が発生した場合や事故が多発した場合には、重大事故及び事故多発警報を発令することとしています。同警報を発令することで、全社員及び当該部署に事故に対する注意を喚起し、重大事故の発生及び事故の多発を抑止することを目的としています。

## 2-11 カーフェリー安全運航マニュアル

運航に際しては一般関係法規、安全管理規程を遵守することにより安全運航を確保しています。しかしながら、安全管理規程だけでは、当社船舶の安全運航に必要とされる重要かつ具体的な運航要領、これまで行われてきた安全確保のための慣例、あるいは事故やトラブルの経験・反省に基づく通達事項など、同規程では網羅しきれない項目が多数存在します。これらを補完する意味で作成したもので、船長の運航上の指針として、また、乗組員の作業時に於ける指示書として安全運航に役立てています。

## 2-12 ジェットフォイル安全運航マニュアル

平成5年6月15日に発生した、ジェットフォイル「ぎんが」の座礁事故を踏まえ、同種事故の再発防止を図る目的として、新たに操作方法・運航形態及び運航要領等について具体的に定めたものです。

## 2-13 津波避難マニュアル

国土交通省の「津波発生時の船舶避難体制の改善に向けた検討会」において、平成26年4月に「船舶津波避難マニュアル作成の手引き」が取り纏められたことを受けて、当社においてもその整備、見直しを行い、地震・津波発生時に備えたより安全で確実な避難体制を整えました。

## 2-14 異常気象・海象時における旅客・航送対応マニュアル

異常気象・海象の発生を理由として安全管理規程に定める発航の中止・基準航行の中止・入港の中止が決定した場合の、船舶及び支店・代理店における旅客・航送の基本的な対応を定めておくことにより、お客様の不安・疑問等を解消して安全かつ円滑な輸送を図ることを目的としています。

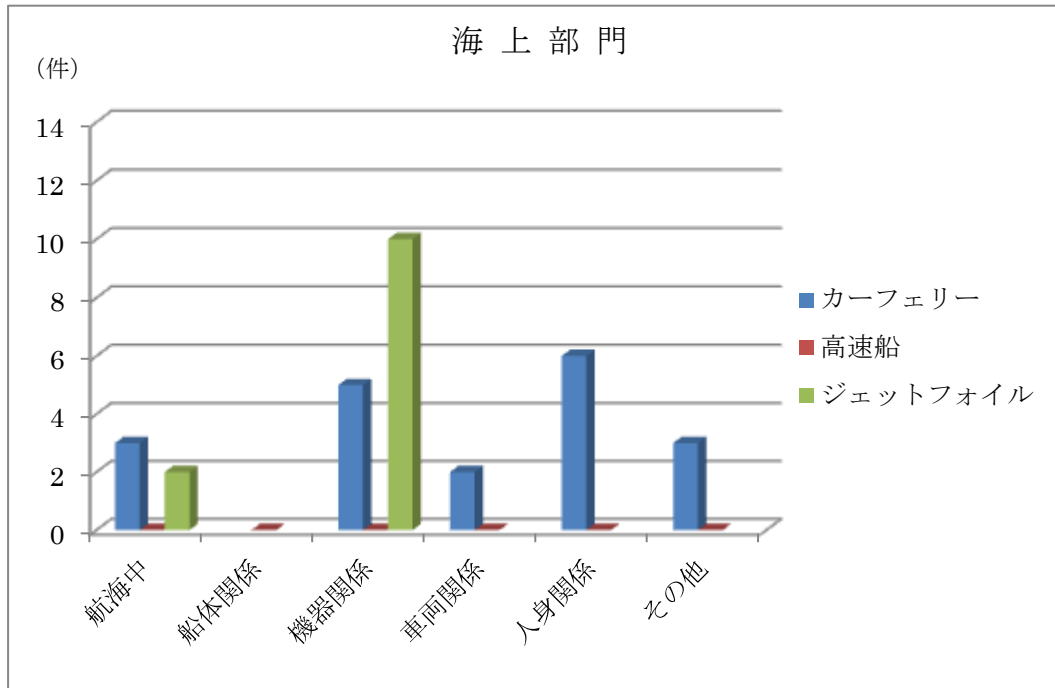
## 2-15 異常気象における当直体制マニュアル

佐渡汽船シップマネジメント㈱の運航管理部門では、台風や急速に発達した低気圧等により、ダイヤが大幅に乱れることが予想される場合は、同マニュアルに基づいて当直体制を取ることで船舶へのバックアップ体制を確保しています。

### 3. 安全の実態

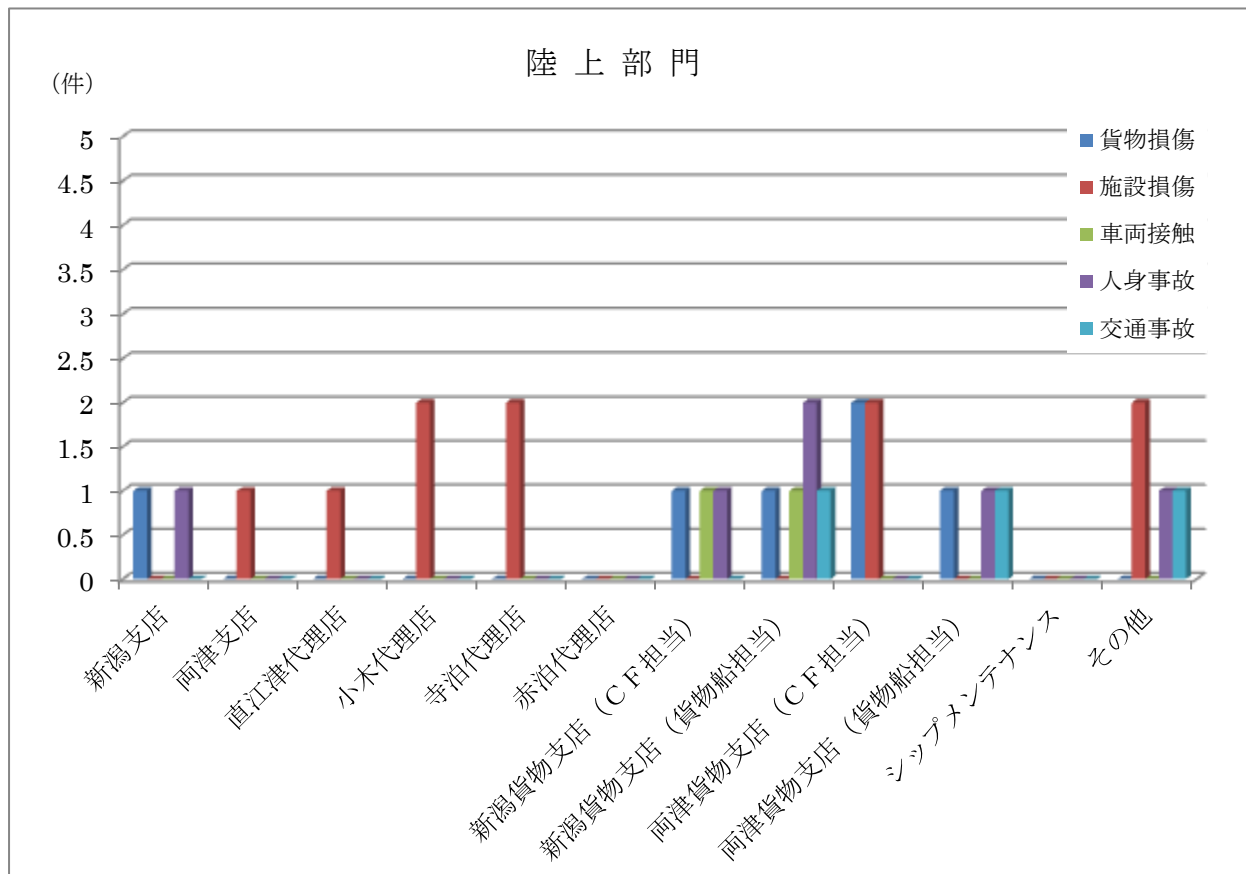
#### 3-1 船舶における事故

平成 30 年は 31 件の軽微なトラブルが発生しています。



#### 3-2 陸上部門における事故

平成 30 年は 27 件のトラブルが発生しています。

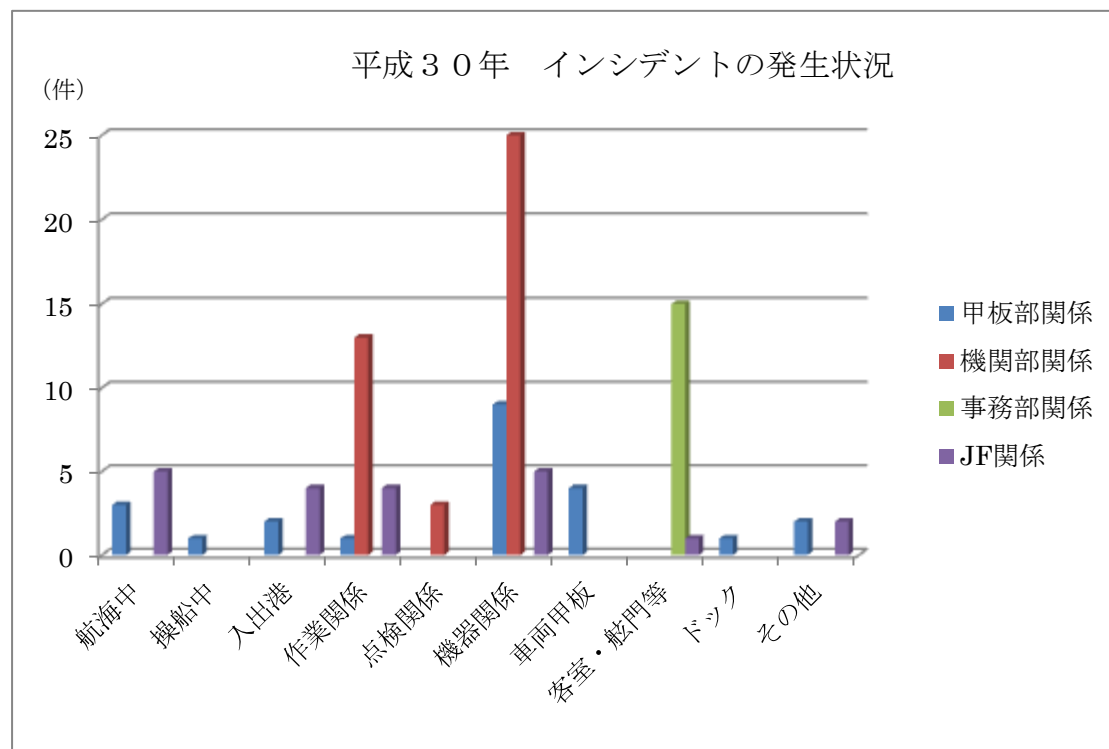
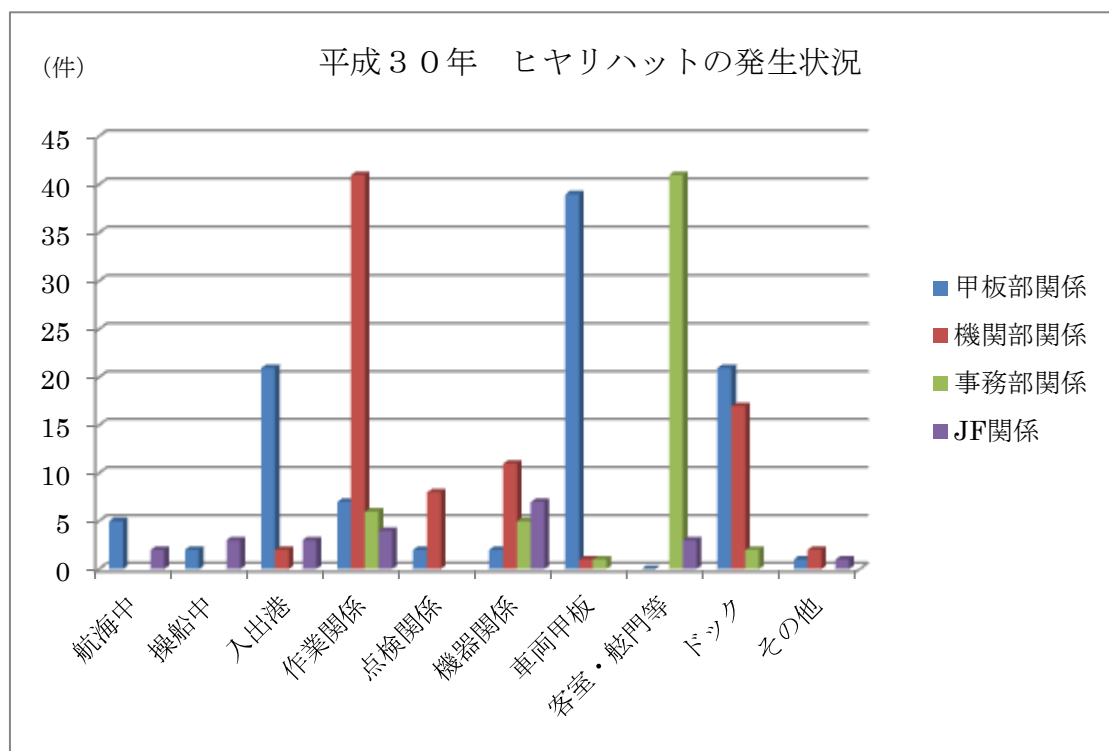


### 3-3 過去5年間の重大事故

過去5年間において、国土交通省運輸安全委員会による調査を受ける重大事故は発生していません。

### 3-4 ヒヤリハットとインシデント

海上部門における、平成30年のヒヤリハット件数は260件、インシデント発生報告は100件の報告がありました。ヒヤリハット・インシデント情報については各船で共有し、この情報に基づき各職場でミーティングを実施し、事故防止に努めています。



### 3-5 運航障害

---

平成30年に発生した運航障害（30分以上の遅延、欠航）の原因と発生便数は次のとおりです。

詳細	平成30年		
	カーフェリー	ジェットフォイル	高速船
海上荒天による欠航	172	416	64
機器不具合による欠航	18	88	0
機器不具合による遅延	0	2	0
他船による阻害	0	0	0
港湾設備による	0	0	0
自然災害による	0	0	0

### 3-6 事故報告書

---

事故が発生した場合、速報を旨として速やかに安全教育指導室へ事故報告書を提出することになっています。事故報告書には事故の概要・原因及び再発防止対策等が記載されており、提出後直ちにサイボウズ（グループウェア）によりグループ会社に周知されます。

### 3-7 事故調査委員会

---

重大事故等が発生した場合、事故原因の究明及び再発防止等の策定を目的として開催しています。構成メンバーは安全統括管理者、運航管理者に加え佐渡汽船㈱、佐渡汽船シップマネジメント㈱の役員及び管理職から選出しています。

なお、船舶事故が発生した場合には、事故原因の究明及び再発防止策の策定が必要と認められた事案については、海上事故調査委員会を開催します。

### 3-8 災害

---

平成30年において、災害による事故は発生しておりません。

### 3-9 その他安全を脅かす事態

---

平成30年において、その他安全を脅かす事態は発生しておりません。

## 4. 安全性向上の取り組み

---

### 4-1 安全にかかわる人材の育成・体制づくり

---

#### (1) 安全意識の高揚

##### ①BRMの取り組み

BRMを実行し、乗組員間のコミュニケーションとチームワークを確実に機能させて事故予防に努めています。

##### ②指差呼称の励行

指差呼称を実施することにより、機器の誤操作等ヒューマンエラーに起因する事故の防止に努めています。各部署において、話し合いのうえ指差呼称の実施要領を取りまとめ、実行しています。

##### ③連続無事故連続日数の記載と表示

連続無事故日数を表示することにより、毎日のミーティング時に連続無事故日数を確認することで、事故防止に対する意識を目覚めさせることにより、事故の削減に向け取り組んでいます。

##### ④ヒヤリハットのマップ化

ヒヤリハットで提出された危険箇所をマップ化することで、危険予知の精度を高め事故や労働災害を未然に防止することに役立てています。

#### (2) 社員の健康管理

##### ①健康管理

乗組員には、年2回の健康診断を実施し、継続的な健康管理を実施しています。

##### ②アルコール検知器の設置

乗組員に対し、始業前にアルコール検知器による検査を実施し、酒気を帯びた乗員が勤務に従事しないように管理しています。

#### (3) 人員計画

適正な要員を確保するために、採用・登用計画に基づいて計画的に採用・登用を行っています

#### (4) 安全に関する教育・訓練

社員の安全意識を高める上で、安全に関する教育・訓練は重要です。当社では、佐渡汽船グループ安全教育協議会を設け、社員の安全教育を指導しています。

##### ①社内研修

- 1) 全社員教育訓練
- 2) 管理者KYT研修、全社員KYT研修
- 3) JST研修
- 4) 管理者研修
- 5) BRM研修 (旅客船部門のみ)





B RM研修の様様

## ②社外研修

- 1) 海上災害防止センターで開催される火災消火訓練の受講
- 2) 運輸安全マネジメントセミナーへの参加
- 3) ホテル研修（接客サービス研修）の受講
- 4) リスクマネージャー研修の受講

## ③運航管理者による安全教育

定期的に船員に対し運航管理者による法令で定められている安全教育を実施しています。



## (5) BRM 推進委員会の設置

BRM に対する取り組みを推進するため、リスクマネージャー制度を継続的に実施し定着させ、リスク管理の PDCA サイクルを実行する組織として、平成 27 年 6 月に BRM 推進委員会を設置しました。リスクマネージャー研修を修了した船員 4 名をリスクマネージャーとして任命し、予防安全に基づく危険回避の具体化と BRM 意識の行動への定着の促進を図るべく、活動を行っています。また、平成 30 年にリスクマネージャー2名を新たに選任し、自社育成を開始しています。

## 4-2 安全への設備投資

### (1) SPISシステム

船舶位置をGPSにて測位し、その情報を無線通信装置にて陸上のPCにデータを送信し、それにより各船舶の位置情報等を陸上の管理施設にて管理し、同時に船舶においても、自船の位置情報を利用することが出来る装置です。



陸上施設に設置



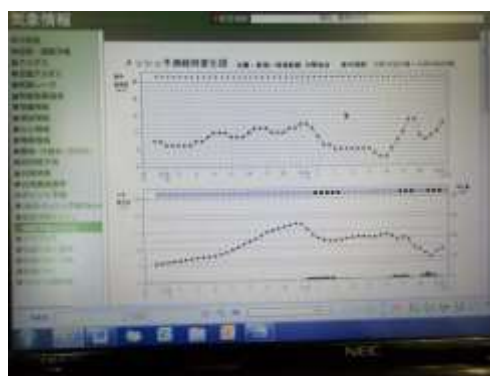
各船舶に設置

### (2) 港内の風向風速表示装置

船内において、到着港の風向・風速がリアルタイムに表示されるシステムが搭載されており、出入港時の操船に役立っています。

### (3) 気象情報の管理

(財)日本気象協会と契約し、入手した気象情報等を各船へ配信しています。また、各船に設置してあるパソコンを利用することにより、様々な気象情報もタイムリーに入手することが可能となっています。



### (4) 乗船設備の管理

各港の乗船設備については、改修計画に基づき新替、定期的な修繕・整備及びリニューアルを実施しています。また、乗下船口のタラップには、当社が独自で考案した段差解消スロープを設置することで、車椅子の方や足のご不自由な方などに対応しています。

#### (5) 港内のうねり情報の管理

新潟港、両津港、小木港における、うねり及び潮位の情報を、適宜船舶へ報告するために、水位計を設置しリアルタイムの情報を提供しています。



#### (6) 港内設備の管理

小木港では、出入港の安全を確保するため、当社で航路筋が分かりやすいようにブイを設置しています。また、このブイは当社が計画的に点検・整備を実施しています。



#### (7) 移動制約者降下補助具の設置

カーフェリーでは、緊急時に移動制約者を船外へ搬出することについて、検討した結果、脱出シューター内を降下させるための担架を備え付けています。この担架は退船時に脱出シューター内を降下させるように出来ています。



(8) さす股の設置

各船舶及び各陸上ターミナルにおいて暴漢が発生した場合の応急対策として、さす股を設置し、万が一の防御備品としています。また、地元警察署のご協力のもと、定期的にさす股による防御訓練を実施しています。



ジェットfoil船内での訓練の様



両津ターミナルでの訓練の様

#### 4-3 安全に関する現場等における取組み

事故が発生した箇所には、同一事故を防止するために事故を是正する処置を実施しています。



カーフェリー渡船橋への  
段差解消スロープ設置



ジェットフォイルタラップへの  
段差解消スロープ設置

#### 4-4 AED の設置

船内及び陸上待合室には AED を設置し、突然の心肺停止から命を救うために救急処置を施し、救命率を向上させることを目的としています。

また、旅客担当船員、旅客担当陸員、陸上現業職員を中心に、緊急時の処置が速やかに出来るよう、消防署職員の指導による普通救命講習を定期的受講しています。



待合室備え付け AED



船内備え付けの AED



普通救命講習 I の受講

#### 4-5 非常訓練

##### (1) 第九管区海上保安本部及び関係機関との合同訓練（平成30年11月16日実施）

第九管区海上保安本部、新潟県警察、新潟市消防局、新潟 DMAT 他の参加のもと、新潟港沖にて海上漂流物に衝突し乗客に負傷者が発生した想定で、新潟港沖合及び新潟港停泊中のあかねにおいて合同訓練を実施しました。当社社員の他、一般の方にも模擬旅客として、トリアージ訓練(患者の重症度に基づいて治療の優先度を決定し、選別された搬送場所へ搬送する訓練)、新潟 DMAT による医療救護活動訓練にご参加いただきました。その他、洋上でのヘリコプターによる負傷者吊り上げ訓練及び関係各所との情報伝達訓練を実施しました。



負傷者搬出訓練



負傷者搬出訓練



車両甲板におけるトリアージ訓練



洋上におけるヘリコプターからの降下訓練



ヘリコプターへの吊り上げ訓練



ヘリコプターへの吊り上げ訓練

## (2) 防火・退船操練

船員法で定められた、操練（防火・退船・防水）を毎月実施する中で、非常時における乗組員の危機対応能力の向上に取り組んでいます。

平成 27 年 7 月に苫小牧沖で発生したカーフェリー火災事故を受けて、当社カーフェリーにおいては車両甲板火災における消火プランを作成し、これに基づいた防火・退船操練を実施しています。

## (3) 事故処理訓練（非常無線通信訓練）

船舶と陸上支店間とにおいて、航海中に事故が発生した場合の伝達体制及び事故処理について、無線による情報伝達訓練を毎年 1 回以上実施しています。

## (4) テロに関する自主警戒体勢に基づく訓練

船内に不審物が置かれた情報を元に、船内における緊急事態発生時における対処について定期的に訓練・教育を実施しています。

# 5. 安全管理について協議する会議

---

---

## 5-1 安全マネジメント委員会

---

佐渡汽船株の安全マネジメント体制について、P D C A サイクルが適切に機能しているかを随時検証することにより、継続的な見直し・改善を実施し、その結果として、当社及び受託会社に安全文化を定着させ、社員に関係法令の遵守と安全最優先の原則の徹底を図ることを目的としています。

開催は基本的には月 1 回となっていますが、必要に応じて臨時委員会を開催します。

## 5-2 常務会

---

取締役会に付議する事項などを検討及び決定する目的で、社長及び常勤役員が出席し、週 1 回開催しています。

## 5-3 部長会

---

重要な情報を各セクションに迅速に伝達することを目的として、常勤役員及び部長並びに当社より分社した 2 社の部長が出席し、週 1 回開催しています。

## 5-4 部課長会議

---

経営トップが、会社の現状及び方向性を迅速に全職員に周知することを目的とし、管理職及び当社から分社した 2 社の役員、管理職が出席し、適宜開催しております。

また、年初には経営計画発表会を開催し、1 年の会社の方針・施策及び各セクションの目標を定めております。

## 6. お客様サービスの向上

---

### 6-1 お客様サービス向上委員会

---

(1) お客様サービス向上を目的とした、「お客様サービス向上委員会」を立ち上げ、お客様サービス向上の取り組みを行っています。

(2) お客様サービス向上委員会理念

『 私たちは、お客様に信頼され、喜ばれ、愛される佐渡汽船を目指します 』

(3) お客様サービス向上の取り組み

#### ①スローガンの決定・実施

お客様サービスの向上は、佐渡汽船グループの「重点施策」であり、全社員がお客様サービスを確実に実行するために、スローガンを毎年決定しサービス向上に取り組んでいます。

#### 平成31年度スローガン

『 離島航路 No.1 の良質なサービスをお客様に提供します 』

#### ②お客様サービス向上委員会による、各社・各部門の「部門重点目標」の実施

お客様サービス向上に係る目標を各社・各部門にて定め、これを確実に実行することにより、お客様から喜ばれるようなサービスを提供できるよう、定期的に検証し、更なるサービスを向上に努めています。

#### ③標準作業手順書

お客様に喜ばれ、愛されるには何をするのかを考え、お客様の気持ちを斟酌し心の価値を創造することにより、お客様をどのようにもてなすかを常日頃から考えながら職務に就くための、作業手順書を各職場で利用し、お客様サービスの向上に向け取り組んでいます。

### 6-2 お客様からの声の活用・分析

---

毎月、お客様からのご意見・ご要望を含む「お客様の声」を集約し、その内容を分析することにより、職場での改善策を策定し、今後のお客様サービス向上に役立てるよう努めております。また、内容は全てサイボウズ（グループウェア）にアップし周知されています。