

## 被害者等支援計画

### 1. 本計画の策定について

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）により、お客様の死傷を伴う事故・災害が発生した場合の救護、情報提供、支援等の対応、事故後の再び平穏な生活が営めるまでの対応について定めたものです。

### 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

当社乗組員・職員一同は安全第一を自覚し、「安全方針」を掲げ、「安全重点施策」及び「安全管理規程」を定めて、安全管理態勢の継続的見直しと充実を図るとともに、定期的な船体の整備を実施して安全運航を最優先に取り組んでいます。

#### (2) 被害者等への支援に関する基本的な姿勢

被害に遭われたお客様及びご家族の皆様、組織を挙げた対応に努めると共に、医療機関・公的機関と連携協力して以下の対応をスピーディに実施いたします。

- ・人命救助を最優先に事故直後より迅速なお客様の救護に取り組みます。
- ・行方不明者の有無の確認及び被害者の身元確認に全力で取り組みます。
- ・情報収集に努め、身元の確認ができた被害者はもとより、行方不明の疑いがある被害者のご家族等への継続的な情報提供に取り組みます。
- ・お客様が再び平穏な生活を取り戻せるよう出来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、被害者対応への体制を整備します。

### 3. 被害者等支援の基本的な実施内容

#### (1) 情報提供

##### ① ご家族等への事故情報の提供

- ・第一管区海上保安本部、北海道運輸局、地元消防及び警察・医療機関等関係機関と連携して情報の収集に全力で取り組みます。
- ・情報提供の窓口を設置し、被害に遭われたお客様のご家族等への情報提供に取り組みます。
- ・事故及び救助・救護・治療等の情報を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

- ・情報提供窓口では、被害者のご家族等との確認のうえ、被害者情報の提供を行います。
- ・被害者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。
- ・被害者及びご家族等が本人情報非公表を望む場合は、外部への情報提供は行いません。
- ・情報は、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に沿って適切に取扱いします。

③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・安否・救助・救護・治療情報はもとより、事故原因及び再発防止策について継続的な情報提供に取り組みます。
- ・情報提供窓口の開設は、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

- ・被害者のご家族等の事故現場、搬送先病院、待機場所等への移動の交通手段の確保に取り組みます。

② 滞在中の支援

- ・被害者のご家族等への安否情報の提供と、待機場所での宿泊・食事の提供及び心身ケアのサポートに取り組みます。

(3) 継続的な対応

① 被害者等からの相談受付体制

- ・被害者相談窓口を設け、継続的な被害者及びご家族等への対応に取り組みます。

② 被害者等に対するサポート

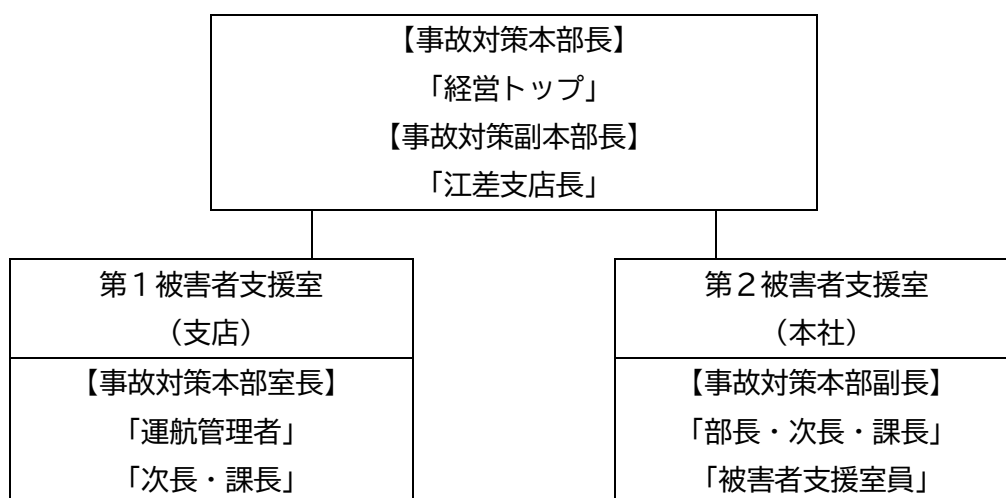
- ・被害者及びご家族等が平穏な日常生活に復帰するため、(精神保健福祉センター・保健所等の行政機関・公的・民間医療機関等) 専門家の協力を受けながら心身ケア等のサポートに取り組みます。

4. 被害者等支援の基本的な実施体制

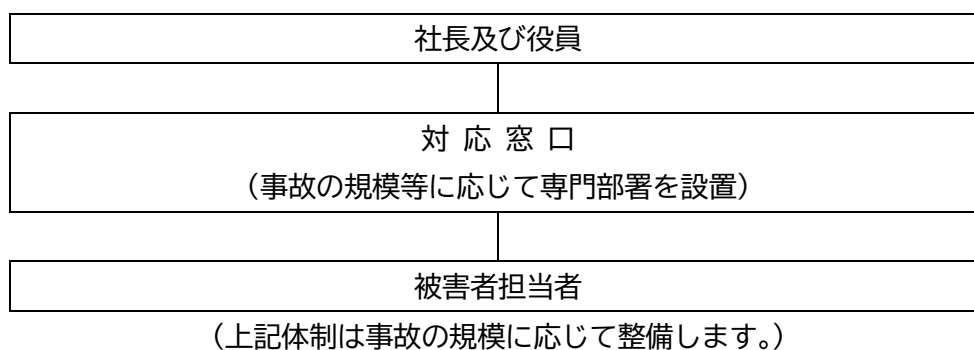
(1) 体制の確立

- ・すみやかに事故対策本部を設け、乗客の救護を最優先とした体制を整備します。
- ・旅客、貨物対策部は、連絡調整及び死傷者以外の旅客対応を行います。
- ・救難対策部は、救護及び死傷者対応等を行います。
- ・庶務・広報対策部は、安否情報、お客様電話窓口を行います。
- ・事故の規模に応じて中長期的に対応する部署を設け、担当者を決め継続的な対応に取り組みます。
- ・担当部署においては、対応記録の作成や保存を適切に行います。

事故発生直後の体制  
(安全管理規程「事故処理基準」による)



継続的な対応に係る体制



(2) 研修・教育・訓練等

- ・過去の事件事例を参考に、安全意識の向上及び被害者等支援に資する教育・研修を定期的に行います。
- ・定期的に、運輸局・海上保安部・消防等関係機関等と共同で訓練を行います。
- ・応急手当能力の向上のため救命講習を受講します。